

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

Se considerará como usuario a toda persona individual o jurídica (en adelante simple e indistintamente el “Usuario”), que a través de la página web / aplicación móvil (en lo sucesivo la “App”) se registre, apertura y maneje una tarjeta de crédito y/o cualquier otro servicio que eventualmente se pongan a disposición del Usuario (en adelante referidos conjunta e indistintamente como “Servicios”) en TARJETAS DE CRÉDITO PARA EL DESARROLLO EMPRESARIAL Y AGRÍCOLA, S.A. (en lo sucesivo únicamente “TARCRESA”); todo usuario en consecuencia, acepta los términos y condiciones detallados en este documento.

Al registrarse en la Página Web (Web) y/o instalar y registrarse en la Aplicación para móviles, ordenadores u otros (App) de TARCRESA y utilizar cualquiera de los Servicios, el Usuario expresamente entiende que, a partir de ese momento, TARCRESA tendrá por aceptados los términos y condiciones (en adelante conjunta e indistintamente los “Términos”) para utilizar uno, varios o todos los Servicios, ya sea a través de la App o de la Web. Asimismo, el Usuario entiende y acepta que TARCRESA se reserva el derecho de actualizar y/o modificar en cualquier momento cualesquiera de sus Términos y Condiciones de Uso, cambios que se publicarán en la misma App y Web.

TARCRESA prestará sus Servicios sujetos a la legislación guatemalteca aplicable, especialmente, a la Ley de Tarjetas de Crédito, decreto número 2-2024 del Congreso de la República de Guatemala y su reglamento, y en lo aplicable, por la Ley Orgánica del Banco de Guatemala, la Ley Monetaria y la Ley de Supervisión Financiera, así como las políticas, procedimientos, manuales y reglamentos internos. TARCRESA y sus Servicios de igual forma se encuentran sujetos, a las disposiciones contenidas en la Ley para el Reconocimiento de las Comunicaciones y Firmas Electrónicas, decreto 47-2008 del Congreso de la República de Guatemala, sus reformas y reglamentos en lo relativo a: a) Comunicaciones y/o contratos que se encuentren en forma electrónica; b) El registro del Usuario en la App y/o en la Web, previa aceptación de los Términos y aceptación expresa del Usuario que los Servicios de TARCRESA serán prestados en forma física y en forma electrónica según corresponda y por ende también las comunicaciones podrán ser en forma electrónica; y c) La propia aceptación electrónica de los Términos y Condiciones de los Servicios que utilice el Usuario.

El Usuario, entiende y acepta que los Términos serán válidos y obligatorios mientras cuente con al menos una cuenta y usuario en el App y/o Web y se utilice uno o más servicios o productos de TARCRESA por lo que durante ese término quedará obligado al cumplimiento de los mismos.

### DEL INGRESO Y REGISTRO

Una vez se haya descargado e instalado la App o se haya ingresado a la Web desde un navegador, se completará un proceso de adquisición o suscripción de nuevos usuarios en lo sucesivo llamado simplemente “Proceso de Onboarding”, al terminarlo se proporcionará un usuario y una contraseña para comenzar a hacer uso de la misma. Dentro del Proceso de Onboarding, el usuario deberá cumplir con la documentación e información requerida pudiendo ser de identidad y datos personales, comportamiento crediticio y/o biométrica, reconociendo desde ya la validez e idoneidad para la confirmación de identidad. La

información y/o documentación requerida podrá variar, así también el proceso de verificación de identidad, siempre que TARCRESA así lo determine o para adecuarse a la legislación vigente, los nuevos requerimientos de documentación o información serán comunicados por cualquier medio que TARCRESA considere pertinente.

Al registrarse, el Usuario acepta y declara que toda la información que se ha proporcionado es verdadera y ha sido presentada de forma completa; siendo del Usuario la responsabilidad de cualquier error o incongruencia que según TARCRESA exista y/o surja de la misma información. Sin perjuicio de lo anterior, el Usuario se compromete a que ante cualquier cambio que pueda afectar de cualquier manera los Servicios, este notificará a TARCRESA inmediatamente a través de los canales de comunicación habilitados para el efecto.

TARCRESA se encuentra autorizada conforme los presentes Términos para llevar a cabo una recopilación y almacenaje de la información y datos proporcionados, de forma que pueda ser corroborada, confrontada o colocada a disposición proveedores de TARCRESA, filiales o entidades relacionadas dentro del mismo Grupo Corporativo e inclusive cualquier autoridad competente cuando así se requiera. De conformidad con lo anteriormente descrito, el Usuario al utilizar el App y/o Web acepta expresamente que cualquier transacción, comunicación, información, o comentario podrá ser recopilado, procesado, administrado o inclusive divulgado por TARCRESA.

El nombre de usuario y contraseña, así como cualquier otro mecanismo de seguridad como códigos, claves o llaves de acceso que son proporcionados para acceder y utilizar el App y/o Web, será responsabilidad exclusiva del Usuario el conservar de manera confidencial. Cualquier indicio de que tu usuario y/o contraseña han sido comprometidos, debes reportarlo de forma inmediata con nosotros a través de los canales autorizados.

#### DEL USO DEL APP Y/O PAGINA WEB

El uso de la aplicación y/o página web, el usuario y la contraseña del titular de la cuenta son personales e intransferibles. El titular es el único responsable de cualquier operación, transacción, solicitud o en general cualquier actividad que ocurra, se genere y/o se registre dentro de la misma.

En algunos casos, la cuenta particular o la modalidad disponible para el usuario pueden permitir designar usuarios maestros para la administración de la cuenta o generar operaciones o transacciones dentro de la misma. En ese caso, la responsabilidad por las transacciones u operaciones que ocurran será de quien haya designado los usuarios maestros. TARCRESA, bajo ningún motivo solicitará al titular que divulgue, entregue y/o de cualquier forma proporcione a cualquier otra persona individual o jurídica, por cualquier medio, su usuario y/o contraseña ni ninguna otra información generada por o para el uso de los Servicios de TARCRESA. El titular acepta que es su obligación cambiar la clave de acceso la primera vez que ingresa a la App y/o Web y cuando así lo solicite TARCRESA según sus políticas internas.

El usuario comprende, acepta y se obliga a utilizar una terminal móvil y/o ordenador con un sistema operativo compatible y a acceder al App y/o Web utilizando redes de internet seguras y confiables. TARCRESA no es y no será en ningún momento responsable por violaciones y/o

infracciones a la seguridad del App y/o Web, ni a los servicios, que de cualquier forma resulten del uso de conexiones a internet inseguras.

El usuario reconoce expresamente que cualquier mala práctica en el uso, administración o gestión del App o de la Web, de su usuario o contraseña que resulte o pueda resultar, a exclusivo criterio de TARCRESA, en algún daño y/o perjuicio contra TARCRESA, sus servicios, la persona del usuario o terceros, es de su estricta responsabilidad. TARCRESA realizará todos los esfuerzos razonables para que los Servicios estén disponibles siempre, procurando así el uso ininterrumpido de los servicios; sin embargo, el usuario declara y acepta expresamente que ni TARCRESA ni sus representantes legales, mandatarios, colaboradores y/o trabajadores son ni serán responsables de cualquier interrupción o error ajenos a TARCRESA dentro de la prestación de los Servicios, liberándolos desde ya de cualquier responsabilidad civil, penal o administrativa que pudiera llegar a ocurrir derivado de esto.

El usuario reconoce además que, ni TARCRESA ni sus representantes legales, mandatarios, colaboradores y/o trabajadores son ni serán responsables por cualquier evento de fuerza mayor o caso fortuito (aquel que no hubiese podido preverse o que si pudo ser previsto, era inevitable y cualquier acontecimiento extraordinario que se desata desde el exterior) que afecte o impida de cualquier manera el funcionamiento de los Servicios, ni serán responsables por daños o perjuicios causados por aquellas transacciones que no fuese posible procesar dada la ocurrencia de estos.

Queda expresamente establecido que TARCRESA no garantiza de ninguna manera el funcionamiento del App ni de la Web sin ninguna interrupción en la conexión que impida o limite la prestación de los Servicios, toda vez que ésta depende de factores externos, tales como red, conexión de internet, entre otros. TARCRESA únicamente garantiza que los Servicios se presten conforme los Términos aceptados por el Usuario. TARCRESA reconoce que pueden ocurrir errores de programación o configuración o diseño o experiencia de Usuario en general, que puedan ser atribuibles al App y/o Web, en cuyo caso, TARCRESA dentro de lo razonablemente inmediato, restablecerá por todos los medios a su alcance la prestación de los Servicios afectados.

#### LAVADO DE DINERO

El usuario se obliga a cumplir con todas las leyes, disposiciones, reglamentos, circulares y cualquier otra norma aplicable y vigente en la República de Guatemala en materia contra el lavado de dinero y otros activos, así como el financiamiento contra el terrorismo.

De conformidad con lo anterior, el usuario declara expresamente que los fondos a recibir y/o utilizar en los Servicios NO PROVIENEN DE ACTIVIDADES ILÍCITAS O PRESUMIBLEMENTE ILÍCITAS. El usuario reconoce y acepta que ante el indicio de una o varias operaciones relacionadas con el lavado de dinero u otros activos y/o con el financiamiento de terrorismo o cualquier otro delito relacionado con los mismos o que de lugar a estos, TARCRESA está obligada a notificar cualquier transacción sospechosa ante las autoridades competentes. Asimismo, TARCRESA, podrá a su sola discreción suspender, inmediatamente y sin necesidad de previo aviso, el uso de la aplicación y/o la página web y/o de cualquiera de los servicios por indicio y/o sospecha de que cualquiera de estas actividades es ilícita. También podrá dar por

terminado el acceso a los servicios en forma unilateral sin responsabilidad alguna para TARCRESA y con la subsecuente notificación al usuario sobre las acciones tomadas.

#### DEL USUARIO

Sin perjuicio de todos aquellos derechos y obligaciones que las leyes vigentes en el territorio de la República de Guatemala le sean aplicables al Usuario, le corresponden:

#### DERECHOS:

- a. El uso del App, la Web y todos los Servicios puestos a su disposición conforme los presentes Términos y Condiciones de Uso.
- b. Recibir de TARCRESA información verdadera, suficiente, clara y oportuna sobre todos los Servicios.
- c. Recibir notificaciones de cambios en los Términos y Condiciones de Uso y/o acceder a estos cambios mediante las publicaciones que realice TARCRESA.
- d. La posibilidad de solicitar, activar, cancelar, desactivar y/o suspender cualquier Servicio.
- e. Atención al Usuario

#### OBLIGACIONES:

- a. Cumplir con lo dispuesto dentro de los presentes Términos y Condiciones de Uso y la normativa relacionada con la prestación de los Servicios.
- b. El uso del App y/o Web dentro de los estándares de buen uso y seguridad de la información, obligándose a cuidar el usuario y contraseña, así como cualesquiera otros datos que conlleven deber de cuidado tales como códigos, llaves, verificaciones de dos pasos, accesos, secuencias, entre otros que le sean otorgados.
- c. Proporcionar información verdadera a TARCRESA.
- d. Acatar todas aquellas recomendaciones y/o directrices de seguridad enviadas y/o publicadas por TARCRESA.
- e. Utilizar puntos de acceso, redes y formas de conexión seguras para hacer uso de los Servicios dentro del App y/o Web.
- f. Abstenerse de disponer de cualquier manera, comercializar, replicar, copiar, alterar o modificar, cualquier marca, señal o signo distintivo que sean propiedad de TARCRESA, sus proveedores, filiales o subsidiarias.

## DE LOS SERVICIOS DE TARCRESA

La App y/o Web como uno de los servicios de TARCRESA, le permitirá acceder a las siguientes operaciones: Información de quienes somos, información del portafolio de productos, características, beneficios, requisitos, tarifas, términos y condiciones, preguntas frecuentes, formulario para generación de leads, educación financiera, promociones, entre otros que eventualmente TARCRESA ponga a su disposición.

Toda autorización para acceder a un servicio queda sujeta a la evaluación y autorización de TARCRESA, reservándose el derecho de requerir información adicional previo a la autorización del servicio o durante la prestación de este. La aceptación de los términos no implica de ninguna manera una obligación para que TARCRESA otorgue, autorice, proporcione o facilite ningún servicio o producto en la App y/o la Web.

El usuario reconoce que entiende y acepta expresamente que cada servicio de TARCRESA cuenta con sus propios términos y condiciones aplicables adicionales a los aquí detallados en forma general y todos los cuales deberá conocer previamente a utilizar cualquiera de nuestros servicios. El usuario reconoce que los términos y condiciones particulares a cada servicio forman parte de los presentes de forma integral y que los mismos podrán modificarse y/o actualizarse en cualquier momento, lo que se hará de su conocimiento pleno según determine TARCRESA y lo cual el usuario acepta expresamente.

Queda expresamente establecido que el uso de cualquiera de los servicios, así como cualquier otra transacción y/o solicitud que el usuario realice a través de la aplicación y/o de la página web pueden quedar sujetas al cobro de tarifas, comisiones, honorarios y/o gastos de conformidad con el tarifario publicado en la Web. El usuario reconoce y acepta expresamente esto. El tarifario publicado quedará sujeto a modificaciones y/o actualizaciones por parte de TARCRESA, las cuales serán notificadas directamente al usuario y/o publicadas por TARCRESA, según se determine exclusivamente por TARCRESA. Cualquier operación realizada posterior a la publicación de cualquier modificación y/o actualización del tarifario quedará sujeta a la última tabla publicada. TARCRESA se reserva el derecho de exonerar al usuario de cualquier comisión, gasto o tarifa que se haya generado, después de un análisis de caso por caso.

## JURISDICCIÓN

Para los efectos de las controversias que surjan o guarden relación con los Términos y/o con cualquiera de los Servicios, el usuario y TARCRESA renuncian al fuero de sus domicilios y se someten a la competencia de los tribunales de la Ciudad de Guatemala. El usuario reconoce que la utilización del App y/o Web constituye la aceptación voluntaria y expresa de todos los derechos, obligaciones y condiciones establecidas por TARCRESA en los términos generales, así como en aquellos aplicables a cada uno de los Servicios, los cuales el usuario deberá leer, entender y aceptar previo uso de los mismos.