

TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA EL USO DE LA BILLETERA DIGITAL GOOGLE PAY TARJETAS DE CRÉDITO, DÉBITO Y PREPAGO

Este documento establece los términos y condiciones para el uso del servicio de pagos móviles **Google Pay**, en adelante "el Servicio" y está dirigido a Clientes persona física (en adelante, el Cliente) del **BANCO LAFISE PANAMÁ, S.A.**, (en adelante El BANCO), que posean una Tarjeta de Crédito, Débito y/o Prepago. Su objeto es regular los términos bajo los cuales EL BANCO autoriza al Cliente el uso de sus tarjetas de débito, crédito y prepago a través del sistema **Google Pay**, plataforma tecnológica de Google LLC., que permite realizar pagos móviles mediante dispositivos compatibles. Al utilizar el servicio, el Cliente acepta los términos y condiciones de uso que se describen a continuación:

1. Definiciones:

- 1.1. **Banco:** Se refiere a **BANCO LAFISE PANAMÁ, S.A.**, Institución que emite la Tarjeta de Crédito, Débito y/o Prepago registrada en la App
- 1.2. **Cliente:** Persona natural titular de una tarjeta del BANCO que utiliza la App y mantiene relación contractual con **EL BANCO**.
- 1.3. **Google Pay:** Servicio de billetera digital y pagos móviles proporcionado por Google LLC. mediante tecnología de comunicación de campo cercano NFC (Near Field Communication).
- 1.4. **Dispositivo Compatible:** Dispositivo móvil con sistema operativo Android u otro autorizado por Google que soporte Google Pay.
- 1.5. **Near Field Communication (NFC):** Tecnología inalámbrica que permite la comunicación de corto alcance entre dispositivos. Se usa para compartir información entre dos dispositivos, con aplicaciones como pagos móviles sin contacto, sincronización de dispositivos, entre otros.
- 1.6. **Tarjeta Digitalizada:** Tarjeta emitida por **EL BANCO** que ha sido registrada en la App.
- 1.7. **Token:** Identificador digital seguro generado para realizar pagos sin exponer datos sensibles.

2. Descripción del producto:

- 2.1. El servicio Google Pay es una aplicación que se integra en dispositivos Android para realizar pagos sin contacto en comercios físicos y digitales mediante dispositivos móviles, ofrecida por **EL BANCO**. Google Pay es una solución de billetera digital propiedad de Google LLC.
- 2.2. Para hacer uso del servicio Google Pay, el Cliente deberá digitalizar su Tarjeta de Crédito, Débito o Prepago de la marca Visa en la aplicación, indicando el número completo de su tarjeta, fecha de vencimiento, código de seguridad y aceptar los presentes términos y condiciones. Como requisito obligatorio para mitigar riesgos de fraude, el Cliente deberá completar el segundo factor de autenticación técnica, ingresando el

código de verificación de un solo uso (OTP) que **EL BANCO** enviará exclusivamente a su número de teléfono celular vía SMS o a su correo electrónico registrado. El ingreso de este código valida la identidad del Cliente y autoriza la tokenización de la tarjeta. **EL BANCO** queda eximido de toda responsabilidad civil, comercial o penal en caso de que un tercero logre enrolar una tarjeta ajena utilizando datos que hayan sido previamente expuestos, filtrados, compartidos o comprometidos por descuido, hackeo o negligencia del Cliente. Solamente podrán digitalizarse las Tarjetas que permanezcan en estado activo, sin ningún tipo de bloqueos o restricciones que impidan su utilización.

2.2.1. Registro de Tarjetas Adicionales: Se permite la digitalización de tarjetas adicionales o suplementarias en dispositivos móviles de terceros (los tarjetahabientes adicionales de la cuenta). El Cliente (Titular Principal) acepta y reconoce que el código de verificación para autorizar el registro se enviará exclusivamente al número celular o medio de contacto que el Titular Principal tenga registrado en **EL BANCO**. Asimismo, el Titular Principal asume la total responsabilidad económica y legal por todas las transacciones que se realicen a través de Google Pay con las tarjetas adicionales digitalizadas.

2.3. Para realizar una compra, una vez seleccionado el bien o servicio que desea adquirir, el Cliente deberá aplicar los siguientes pasos en el momento del pago:

1. El Cliente visita el comercio para realizar compra
2. El Cliente verifica que el POS cuente con tecnología de Pago sin Contacto 3. El Comercio digita monto en POS y habilita Pago sin Contacto
4. El Cliente aproxima su dispositivo al POS
5. Finaliza pago con POS
6. Transacción procesada

2.4. Para realizar una compra digital, una vez seleccionado el bien o servicio que desea adquirir, el Cliente deberá cumplir los siguientes pasos en el momento del pago:

1. El Cliente visita la página o la App para realizar compra
2. El Cliente verifica que la página o la App cuente con el icono oficial de Google Pay. Estos suelen estar ubicados junto a otros métodos de pago como tarjetas de crédito o PayPal

3. El Cliente verifica la compatibilidad del navegador para realizar el pago. 4. El Cliente realiza el pago.

2.5. Restricción de Transacciones Especiales y Programas de Lealtad: A través del Servicio únicamente se podrán procesar transacciones comerciales en la modalidad de compra corriente. No estará habilitada la realización de transacciones bajo esquemas de financiamiento especial en el punto de venta (tales como compras en cuotas sin intereses, extrafinanciamientos u otros planes diferidos), ni la redención directa de puntos, millas o programas de lealtad en las terminales de pago, a menos que **EL BANCO** lo habilite técnicamente en el futuro y lo comunique expresamente a los Clientes a través de sus canales oficiales.

2.6. Límites de Transacción y Disponibilidad de Fondos: Las transacciones realizadas a través de Google Pay estarán sujetas en todo momento al límite de crédito disponible en la Tarjeta de Crédito, o bien, al saldo de fondos disponibles en la cuenta vinculada a la Tarjeta de Débito o Prepago. Adicionalmente, por razones de seguridad, mitigación de riesgos y prevención de fraudes en canales digitales, **EL BANCO** se reserva el derecho de establecer límites máximos de dinero por transacción individual, así como montos máximos acumulados diarios para pagos sin contacto (*contactless*) realizados a través de la App, los cuales serán informados al Cliente y prevalecerán sobre el límite general de la tarjeta física.

2.7. Retiros de Efectivo en Cajeros Automáticos (ATMs): El Cliente podrá utilizar el Servicio para realizar retiros de efectivo mediante tecnología NFC en los cajeros automáticos (ATMs) de **EL BANCO** o de las redes locales e internacionales aliadas que tengan habilitada técnicamente esta funcionalidad. No obstante, el Cliente acepta y reconoce que el acceso a efectivo a través de la App estará sujeto en todo momento a la disponibilidad técnica, conectividad y configuración de cada cajero individual. **EL BANCO** no garantiza el funcionamiento ininterrumpido de esta modalidad ni está obligado a mantener el servicio de retiros NFC disponible en la totalidad de su

red de cajeros automáticos, por lo que queda eximido de cualquier responsabilidad en caso de que el Cliente no pueda efectuar un retiro por indisponibilidad del sistema o incompatibilidad de la terminal.

3. Obligaciones y Responsabilidades:

3.1. El Cliente será responsable de reportar en forma inmediata al **BANCO**, el robo, pérdida, extravío o cualquier otra circunstancia por la cual pierda la posesión de su tarjeta y/o dispositivo móvil. El reporte debe realizarse a través de los canales de atención al cliente de **EL BANCO**. El Cliente asume la completa responsabilidad por cualquier transacción no autorizada que se realice mediante el uso de la Tarjeta registrada

en su dispositivo móvil, sea con una firma falsificada o sin ella, hasta antes del aviso dado al **BANCO**. Incluso después de haber reportado la pérdida de custodia de la tarjeta y/o dispositivo móvil, el Cliente debe verificar su estado de cuenta y en caso de que exista alguna transacción no reconocida, deberá presentar el reclamo respectivo conforme lo indicado en el presente documento. El Cliente podrá hacer uso de las instancias de reclamo previstas, tanto en **EL BANCO** como en el ente regulador.

3.2. **EL BANCO** no será responsable de los daños y/o perjuicios que se le generen al Cliente que se afilió al servicio, por las transacciones efectuadas mediante este, cuando hayan sido realizadas desde su dispositivo móvil por terceros, con o sin su consentimiento; o a raíz del uso negligente e imprudente del dispositivo móvil por parte del Cliente o terceros autorizados, o no.

3.3. El Cliente será responsable de revisar y analizar detenidamente el estado de cuenta, verificando los cargos realizados y, en general, todos los movimientos de su cuenta (en caso de relacionar tarjeta Débito) o Tarjeta de Crédito/Prepago, según corresponda. El Cliente tiene derecho a reclamar ante **EL BANCO** cualquier inconformidad, inexactitud o error en el estado de cuenta o en alguna transacción en particular.

3.4. **EL BANCO** no asume ninguna responsabilidad judicial, extrajudicial, penal o civil cuando El Cliente no pueda realizar transacciones a través de Google Pay, en los siguientes casos: Insuficiencia de fondos, problemas técnicos en los equipos del **BANCO**, dificultades en las líneas de comunicación, dificultades en los sistemas del proveedor de servicios de Internet, servicios de tecnología e infraestructura contratados a terceros o problemas tecnológicos de los socios estratégicos.

3.5. El Cliente exime al **BANCO** de toda responsabilidad civil, penal, extracontractual y contractual por cualquier error en el monto o por pagos de servicios incorrectos en que incurra el Cliente al momento de realizar transacciones a terceros, desligando y exonerando al **BANCO** de la responsabilidad de recuperación de estos fondos total o parcialmente.

3.6. **EL BANCO** no será responsable por el mal uso o uso indebido de los programas o software que el Cliente adquiera o utilice para tener acceso al servicio de Google Pay.

3.7. El Cliente podrá acceder al servicio Google Pay provisto mediante un dispositivo móvil habilitado para tal efecto, el cual necesariamente deberá contar con conectividad a Internet para su activación y actualizaciones y contar con antena NFC (Near Field Communication), responsabilidad del Cliente conforme lo pactado con su proveedor de servicios móviles o digitales. El Cliente deberá proporcionar la información

que se le requiera para activar y utilizar Google Pay. **EL BANCO** no cobrará comisiones ni tarifas adicionales al Cliente por la afiliación o uso del Servicio.

3.8. El Cliente será el responsable de mantener activos los métodos de seguridad de acuerdo con las características del dispositivo móvil, tales como: claves de acceso y acceso biométrico (huella digital, reconocimiento facial, entre otros). Cualquier persona que conozca su contraseña o tenga registrada su biometría en el Dispositivo podrá autorizar transacciones. **EL BANCO** no se hace responsable por los datos almacenados en el dispositivo, ni por transacciones derivadas del uso de dispositivos cuyos sistemas operativos hayan sido alterados, modificados o desbloqueados de forma no autorizada por el fabricante (procesos de *rooting* o *jailbreak*).

3.9. **EL BANCO** actúa exclusivamente como emisor de la tarjeta y habilitador del medio de pago, no siendo responsable por la operación, funcionamiento, disponibilidad ni seguridad de los servicios provistos directamente por Google LLC., Visa o los comercios afiliados.

4. Procedimiento para presentación de reclamos:

Cualquier reclamo o disputa de transacciones realizadas mediante el servicio Google Pay, deberá ser presentado por el Cliente en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contados a partir del recibo del estado de cuenta en el cual se funda el reclamo o desde el momento que se produce el hecho que genera el reclamo. Para la presentación del reclamo, el Cliente debe hacer uso de los medios oficiales del banco o bien, puede llenar formulario de reclamo en cualquiera de nuestras sucursales. **EL BANCO** cuenta con un plazo máximo de treinta (30) días calendario para la atención y resolución del reclamo.

5. Protección de datos personales:

5.1 **EL BANCO**, en calidad de responsable del tratamiento de datos personales, recolecta, utiliza y protege la información personal del Cliente. Los datos personales recolectados son utilizados exclusivamente con el propósito de permitir la activación, gestión y uso seguro del servicio Google Pay, así como para la prestación de servicios financieros asociados a las tarjetas emitidas por **EL BANCO**. Las finalidades específicas del tratamiento incluyen, entre otras:

- Autenticación y verificación de la identidad del Cliente.

- Registro y tokenización segura de tarjetas de crédito, débito o prepago.
- Validación de transacciones realizadas mediante Google Pay.

- Prevención de fraudes, accesos indebidos y monitoreo de comportamiento sospechoso.

5.2 El Cliente otorga su consentimiento explícito para que **EL BANCO** comparta los datos personales necesarios con Google LLC., la marca de tarjeta Visa y sus respectivos proveedores, exclusivamente para los fines relacionados con la prestación del servicio de Google Pay, conforme a los estándares internacionales de seguridad y confidencialidad.

5.3 **EL BANCO** adopta medidas técnicas, organizativas y administrativas adecuadas para proteger los datos personales contra accesos no autorizados, alteración, pérdida o divulgación indebida.

5.4 Los datos personales serán conservados por el tiempo estrictamente necesario para cumplir con las finalidades señaladas y las obligaciones legales aplicables.

5.5 El Cliente se compromete a utilizar Google Pay de forma responsable y a mantener la confidencialidad de sus datos de acceso para evitar usos no autorizados.

6. Limitaciones de responsabilidad:

EL BANCO no será responsable por:

- El funcionamiento de Google Pay o de los dispositivos compatibles.
- Transacciones no autorizadas si no se notifican oportunamente.
- Errores técnicos, interrupciones del servicio o fallas de conexión que impidan el uso del Google Pay.
- Disputas entre el Cliente y comercios donde se utilice Google Pay.
- Daños derivados del mal uso del dispositivo por parte del Cliente.

7. Seguridad y privacidad:

7.1. Google Pay utiliza un sistema de tokenización para procesar los pagos, lo que significa que el número real de la tarjeta no se comparte con los comercios.

7.2. El Banco no controla ni es responsable del tratamiento de datos personales que realice Google LLC. o terceros.

7.3. Para conocer más sobre la política de privacidad de Google, puede consultar:

<https://policies.google.com/privacy>

8. Modificaciones y terminación del servicio:

8.1. **EL BANCO** podrá modificar estos términos y condiciones en cualquier momento, El Cliente, por su parte, acepta el derecho que se reserva **EL BANCO** de modificar los términos y condiciones. Para ello, **EL BANCO** notificará a el Cliente mediante sus medios oficiales, y publicará las modificaciones que estimare convenientes en su sitio o página Web (<https://www.lafise.com>), las que serán efectivas treinta (30) días después de su publicación; comprometiéndose el Cliente a estar revisando constante y periódicamente la página web de **EL BANCO** para verificar cualquier modificación que se publique comprometiéndose a su observancia.

8.2. **EL BANCO** o el Cliente podrá cancelar el uso de Google Pay en cualquier momento, sin perjuicio de la vigencia del contrato de la tarjeta asociada. Asimismo, **EL BANCO** se reserva el derecho de suspender, bloquear o inhabilitar temporal o definitivamente el acceso al Servicio o al Token de forma inmediata y sin previo aviso, por razones de seguridad, sospecha de fraude, actividades inusuales o en cumplimiento de normativas regulatorias vigentes, sin que esto genere responsabilidad alguna para **EL BANCO**.

8.3. Google LLC. podrá modificar, suspender o cancelar el servicio Google Pay sin intervención del **BANCO**.

9. Ley aplicable:

Para cualquier controversia derivada del uso de Google Pay con tarjetas del Banco, estos Términos y Condiciones se rigen por las leyes de la República de Panamá y cualquier controversia se someterá a los tribunales ordinarios de la Ciudad de Panamá.