

TERMINOS Y CONDICIONES PARA LA PROVISION DE LOS SERVICIOS DE VALOR AGREGADO – SVA

1. Descripción del servicio, aspectos asociados y áreas de cobertura.

Banco BISA S.A. ha puesto a disposición de sus clientes, el servicio de Banca Móvil denominado BISA Móvil, el mismo que se enmarca en el Reglamento para la Emisión y Administración de Instrumentos Electrónicos de Pago, emitido por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI, que en su sección 4, establece a la Banca Móvil como una "orden electrónica de transferencia de fondos que es realizada por el cliente o titular de la Entidad Financiera, accediendo a su cuenta mediante un dispositivo móvil que se conecta al servidor de la Entidad Financiera".

En un sentido más amplio, es un canal de atención del banco para que sus clientes, a través de un teléfono celular asociado a su cuenta bancaria, puedan realizar transacciones a través de mensajes de texto SMS desde el lugar que se encuentren a través de un canal seguro y de fácil acceso.

Adicionalmente, uno de los objetivos más importantes del servicio, es que permite al Banco BISA llegar mediante el canal móvil a segmentos de clientes o zonas que antes no tenían acceso a servicios bancarios, incrementando su base de clientes y diversificando sus servicios.

Para la implementación de este canal, el banco ha elegido como socio estratégico a un proveedor quien posee amplia experiencia local como internacional y que sirve como proveedor de la plataforma tecnológica, brinda la conexión con las operadoras de telefonía móvil, y el soporte técnico, entre otras responsabilidades.

El servicio que presta Banco BISA a través de su producto BISA Móvil permite realizar las siguientes operaciones:

- Consultar saldos, consolidados y movimientos de su cuenta.
- Consulta de préstamos, DPF, tarjeta de crédito.
- Consulta de Tipo de Cambio.
- Realizar transferencias entre cuentas propias, de terceros y a otros bancos.
- Recarga móvil únicamente si el servicio de telefonía provea al Banco el servicio de recarga.

- Recibir notificaciones de: recepción de remesas, vencimiento cuota de crédito, abono de salario, notificaciones de créditos en mora o vencidos para tarjeta de crédito.
- Acceso las 24 horas, los 365 días al año.

1.1.Aspectos asociados al servicio

Para el desarrollo y puesta en producción del servicio, Banco Bisa ha desarrollado conjuntamente con su proveedor las siguientes tareas importantes:

- Ha implementado una conexión VPN (Virtual Private Network) con su proveedor de plataforma de Banca Móvil.
- La plataforma del proveedor está conectada a las tres operadoras de telefonía móvil en el país: Entel, Viva y Tigo, los cuales han asignado dos números cortos para el servicio. El número 2472 para operaciones de banca móvil, con un mensaje de origen generado por el cliente y otro de respuesta generado por el Banco y el 2470 para notificaciones del banco a sus clientes y cualquier usuario de telefonía celular.
- Banco Bisa ha desarrollado y puesto en producción una cantidad de servicios que son invocados por la plataforma del proveedor para el correcto procesamiento de las transacciones solicitadas por el usuario final.
- El proveedor publica un servicio web, el cual es invocado por Banco Bisa para las siguientes operaciones:
 - Envío de Notificaciones SMS
 - Solicitar recargas de crédito a su celular.
- Todos los límites transaccionales (montos máximos, número de transacciones, periodos, horarios) han sido definidos y establecidos por Banco Bisa siguiendo sus procedimientos y políticas internas.
- El canal de suscripción al servicio y el registro de transacciones han sido desarrollados por Banco Bisa usando sus propios canales. (Plataforma de atención al cliente en las oficinas y agencias del banco a nivel nacional, y a través de su página WEB).
- Se asume que las notificaciones solo se realizarán con la base de datos de Banco Bisa, la misma que es de responsabilidad exclusiva del banco en su actualización y mantenimiento.

1.2.Descripción Funcional del servicio.

El servicio de Bisa Móvil permite a los clientes del banco realizar consultas y transacciones mediante el envío de un mensaje de texto SMS, con un comando

especial a un número corto asignado por las tres operadoras de telefonía celular que operan en Bolivia.

Para poder monitorear este proceso, el banco opera una interface web, que permite la administración, monitoreo y seguimiento de todas las transacciones y consultas realizadas por sus usuarios finales. Asimismo, permite realizar las configuraciones de las reglas de negocio (límites y montos máximos de acuerdo a cada tipo de transacción) y generar estadísticas y reportes del servicio.

1.2.1. Servicio de Notificaciones y Alertas.

Una funcionalidad importante que el banco brinda a través del servicio Bisa Móvil son las Notificaciones y Alertas mediante el envío de mensajes de texto SMS a su base de datos de usuarios o usuarias con información relacionada a sus productos y servicios.

Bajo este concepto, los mensajes se originarán como:

- Notificaciones relacionadas a avisos de vencimiento de cartera, recordatorios de pago, abonos de sueldo o cualquier otra información que facilite la gestión del banco (por ejemplo: una notificación cada vez que un cliente realiza una compra con tarjeta de crédito, para evitar fraudes o robos de tarjetas).
- Mensajes publicitarios exclusivamente relacionados a sus productos y servicios. Por ejemplo: lanzamiento de un nuevo producto, cambios en la operativa de un servicio, nuevos canales de atención.
- Mensajes relacionados a mejor atención, motivación y servicio a sus usuarios.
- El banco envía estos mensajes a través de dos canales:
El primer canal, mediante el uso del aplicativo web de "Envío de notificaciones", donde el banco administra sus notificaciones por grupos de clientes, y envía los mensajes bajo una interface.
La segunda, mediante una conexión de Webservices Metroline y Metrobroadcast con el proveedor de la plataforma.
Requisitos mínimos: la empresa/institución debe contar con la base de datos de los números de celulares de sus clientes.

Notificaciones a clientes del Banco:

- Notificación vencimiento cuota crédito: A través de este servicio, de forma automática y periódicamente (dos días antes de la fecha de vencimiento del pago de la cuota) el sistema Bisa Móvil enviará al cliente la notificación para el pago de su cuota de crédito indicando el monto y fecha a pagar.
- Notificación llegada remesas: A través de este servicio, de forma automática el sistema Bisa Móvil enviará al beneficiario de remesas, la notificación de la llegada de su dinero.
- Notificación de abono de salario: Cuando un cliente reciba un abono en su cuenta a través del servicio "pago de planillas" realizado por e-BISA o por el antiguo sistema de abono de planillas.
- Notificación de créditos en mora o vencidos para clientes de tarjetas de crédito: A través de este servicio, de forma automática y periódicamente el sistema Bisa Móvil enviará al cliente la notificación indicándole que el pago de su tarjeta de crédito está retrasado y que puede aproximarse por las oficinas del Banco para regularizar sus pagos.

Las notificaciones se realizarán al número de celular registrado en la afiliación al Servicio Bisa Móvil o al celular registrado en el sistema del banco en el momento de la apertura de cuentas. Es responsabilidad del Asistente de Servicio al Cliente solicitar el número de celular a todo cliente que realiza la apertura de cuentas y registrar el mismo en el sistema del banco.

Si el cliente lo requiere, es posible bloquear el envío de la notificación para el vencimiento, cuota de crédito o la notificación de abono de salario, para ello, el cliente puede realizar su solicitud a través de Bisa Responde o en Servicio al Cliente e inmediatamente el Asistente de Servicio al Cliente u Operador de Bisa Responde puede proceder a la solicitud previa identificación del cliente.

Módulo de campañas informativas

Con este módulo se podrán enviar mensajes masivos a todos nuestros clientes o a segmentos definidos de clientes. Las campañas informativas del Banco Bisa están relacionadas a sus productos y servicios para el conocimiento y uso, adicional se realizan campañas con recomendaciones para que el cliente no sea sujeto a fraudes o perjuicios.

1.2.2. Servicio de Consultas

El banco responderá a las solicitudes de los clientes con información de todas las cuentas activas y pasivas que el cliente ha pre-registrado el momento que se suscribe al servicio. El cliente puede solicitar los siguientes servicios enviando un mensaje de texto SMS al número corto 2472.

Consulta de Saldos de Caja de Ahorro / Cuenta Corriente

Esta transacción permitirá al usuario solicitar el saldo de una cuenta que ha sido pre registrada en el proceso de suscripción. Para solicitar el saldo, el usuario debe enviar un SMS con la siguiente SINTAXIS:

Transacción	Comando	Sintaxis	Ejemplo
Consulta de Saldos	SAL S SALDO	SAL ALIAS S PEPE	SPEPE SALDO

Se debe elegir uno de los tres comandos o palabras clave: Sal/S/Saldo seguido de un Alias en este ejemplo Pepe.

Donde:

- SAL/S/SALDO: es el comando usado para la transacción de consulta de Saldo.
- ALIAS es el identificador de la cuenta que está siendo consultada. Si el ALIAS no es especificado en el mensaje, el banco responderá con la información de la cuenta principal.

Flujo:

- El usuario envía un SMS solicitando la consulta de Saldo al número corto 2472.
- El SMS es recibido en la plataforma del proveedor, la cual envía la solicitud a Banco Bisa.
- El banco responde la solicitud con el saldo del cliente.
- La plataforma de Banca Móvil del proveedor envía un SMS indicando el saldo del usuario.

Otras consultas que el cliente puede realizar:

El cliente además de la consulta de saldos podrá consultar la siguiente información con las mismas definiciones y comandos anteriormente explicados:

Consulta Préstamo: Comando S/Sal/Saldo Deuda

Mediante esta consulta, el cliente recibirá información del monto del desembolso monto y fecha de su próxima cuota de crédito a cancelar y el saldo de su crédito.

Consulta Depósito a Plazo Fijo: Comando S/SAL/SALDO DPF

Esta funcionalidad, permite al cliente consultar el estado de su depósito a plazo fijo capital, intereses y fecha de vencimiento.

Consulta Tarjeta de Crédito: Comando S/SAL/SALDO TJETA

El cliente podrá informarse sobre el saldo disponible de su tarjeta de crédito, total adeudado, fecha de vencimiento y el monto de pago mínimo.

Consulta Movimientos Cuenta: M/MOV

El cliente recibirá información de sus 4 últimos movimientos en sus cuentas de ahorro o cuentas corriente.

1.2.3. Servicio de Transacciones.

Transferencias entre cuentas bancarias:

Esta transacción permitirá al usuario solicitar una transferencia entre cuentas propias y también a cuentas de terceros. Teniendo en cuenta que estas cuentas tienen que estar pre-afiliadas al servicio y asociadas a un alias para poder identificarlas.

Las transferencias a otros bancos estarán disponibles sólo en el horario que opere la Cámara de Compensación Automática de Órdenes Electrónicas (ACH).

Para solicitar una transferencia, el usuario enviará la siguiente sintaxis al código corto asociado al servicio:

Transacción	Comando	Sintaxis	Ejemplo
Transferencias	TRAN TR T	TRAN Juan 200d Juan1 TRAN_ALIAS_1 MONTO_MONEDA ALIAS_2	TJUAN200DJUAN1

Donde:

- **ALIAS1:** Es el identificador de la cuenta del usuario, la cual será debitada por el monto de la transferencia.
- **T:** comando usado para la transacción de Transferencia.
- **ALIAS2:** Es el identificador de la cuenta a la cual se le abonará el monto de la transferencia. Esta cuenta pertenece al mismo usuario o a un tercero.
- **Moneda:** Es el identificador de la moneda-
 - B: Bolivianos.
 - D: US Dollars. Dólares americanos

Flujo:

- El usuario envía un SMS solicitando la consulta de Saldo al número corto 2472.
- El SMS es recibido en la plataforma del proveedor, la cual envía la solicitud a Banco Bisa.
- El banco responde la solicitud con el saldo del cliente.
- La plataforma de Banca Móvil del proveedor envía un SMS indicando que la transferencia se ha realizado exitosamente.

Reglas de negocios configurables:

- Monto máximo permitido por periodo (diario) para transferencias.
- Numero de transferencias máximas por periodo (diario).

1.2.4. Otros Servicios.

Consulta tipo de cambio.

Esta transacción permitirá a los usuarios consultar la información del tipo de cambio vigente para dólares americanos, Euros y Unidades de fomento a la Vivienda (UFV).

Para solicitar la información del tipo de cambio, el usuario enviará la siguiente sintaxis al código corto asociado al servicio:

Transacción	Comando	Sintaxis	Ejemplo
Consulta de Tipo de Cambio	TC TCAM COT	TC USD	

Donde:

- **TC/TCAM/COT:** Comando para la transacción de consulta de Tipo de Cambio.

Flujo:

- El usuario envía un SMS solicitando el tipo de cambio al número corto 2472.
- El SMS es recibido en la plataforma del proveedor, la cual envía la solicitud a Banco Bisa.
- El banco responde la solicitud con el saldo del cliente.
- La plataforma de Banca Móvil del proveedor envía un SMS indicando que la cotización de la moneda elegida para ese día.

Recargas:

Esta transacción permite al usuario comprar crédito para su celular, debitando el monto de la recarga a una cuenta pre registrada. Para solicitar la transacción de Recarga el usuario

enviará un SMS con los siguientes comandos y sintaxis al código corto asociado a este servicio:

Transacción	Comando	Sintaxis	Ejemplo
Recargas	R REC CARGA	ALIAS R MONTO MONEDA ALIAS 1 R MONTO MONEDA ALIAS 2	JUAN REC 200 B Pepe

Donde:

- ALIAS1: Es el identificador de la cuenta que será debitada por el monto de la recarga.
- R: Comando de la transacción de Recarga.
- ALIAS2: Es el identificador del número celular, al cual se acreditará el tiempo aire.
- Moneda: Es el identificador de la moneda para la transacción de recarga.
- B: Bolivianos.
- D: US Dólares.
- Monto: Es el monto de la recarga.

Flujo:

- El usuario envía un SMS solicitando la transacción de Recarga al número corto 2472.
- El mensaje es recibido en la plataforma del operador y envía la solicitud de recarga al banco.
- El Banco valida el saldo del usuario y envía la solicitud a la aplicación de Recargas del proveedor.
- La aplicación de Recargas del proveedor responde al banco exitosamente.
- La aplicación de Bisa Móvil envía un SMS al usuario con la confirmación de la Recarga.

Reglas de negocios configurables:

- Monto máximo permitido por periodo (diario) para Recargas.
- Numero de Recargas máximas por periodo (diario). El valor por defecto es 1

1.3. Área de cobertura.

El servicio de Bisa Móvil tiene cobertura a nivel nacional y estará limitada al área geográfica donde las operadoras de telefonía celular prestan su servicio. La cobertura según el operador es la siguiente:

Nuevatel: Cobertura Nacional.

Telecel: Cobertura Nacional.

Entel: Cobertura Nacional.

2. Procedimiento de solicitud de servicios.

2.1. Proceso de afiliación

El cliente puede afiliarse al servicio Bisa Móvil ingresando a la página WEB www.bisa.com, al link Bisa Móvil o solicitando los servicios de plataforma en cualquiera de sus oficinas a nivel nacional. Una vez suscrito el contrato de servicios provisto por el Banco podrá habilitar sus cuentas, depósitos a plazo fijo, tarjetas de crédito asignándole un alias a cada uno de ellos. En caso que no se establezca un alias, el sistema asume que el cliente operará con su cuenta principal.

Ejemplo:

Cuenta	Número	Alias
Caja de ahorro	No. 234569868	Juan1
Depósito a Plazo Fijo	No. 456790393	Pedro3
Crédito	No.76466646	Tito4

El Banco ofrece dos canales al cliente para suscribirse al servicio Bisa Móvil:

Servicio al Cliente.

Plataforma de atención al cliente en las oficinas del Banco a nivel nacional:

El cliente puede solicitar su afiliación presentándose ante un funcionario de atención al cliente en cualquiera de las oficinas a nivel nacional donde solicitará, llenará y firmará un formulario de suscripción y un contrato de servicios.

El funcionario de Servicio al Cliente debe entregar al cliente el Manual de Usuario de Bisa Móvil.

De acuerdo al procedimiento del Banco, todo cliente que realice la apertura de una cuenta y tenga una operación de crédito con el banco, puede solicitar el servicio, llenando los formularios y contratos detallados anteriormente.

Página WEB del Banco.

El otro canal de suscripción del servicio es a través de la página web del Banco. El procedimiento de habilitación es el siguiente:

- Ingresar a la página web: www.bisa.com
- Ingresar a "Bisa Móvil".
- Ingresar el número de tarjeta de débito y número de PIN.

- La página despliega el contrato de suscripción donde el cliente debe hacer “click” en “aceptar”, es obligatorio que el cliente acepte el contrato para continuar con la suscripción.
- Ingresar datos solicitados: número de celular, etc.
- La pantalla mostrará al cliente la relación de todas sus cuentas pasivas (cuentas corrientes, cajas de ahorro y depósitos a plazo fijo) y activas (tarjetas de crédito, otros préstamos), el cliente debe suscribir el servicio para las cuentas requeridas y asignarles un “alias” distinto para cada una de ellas.
- Podrá pre-habilitar cuentas de terceros a transferir en el mismo Banco.

2.2.Habilitación de cuentas de terceros en el Banco y habilitación de cuentas propias y de terceros en otros bancos

La habilitación de cuentas de terceros en el Banco y la habilitación de cuentas propias y de terceros en otros bancos con el fin de transferir fondos a través del servicio Bisa Móvil, puede realizarse de dos formas:

2.2.1. A través de una solicitud escrita, mediante el formulario de suscripción debidamente llenado y firmado por el cliente presentado a un funcionario de Servicio al Cliente. La solicitud escrita será recibida, verificada y procesada por funcionarios de Servicio al Cliente inmediatamente después de recibir y confirmar los datos del solicitante.

2.2.2. A través de la página web del Banco durante la suscripción al servicio Bisa Móvil, las cuentas estarán prehabilitadas y el mensaje lo recibirá el Supervisor de Bisa Responde quien luego de confirmar, vía telefónica, los datos con el solicitante procederá a la habilitación de las cuentas en el sistema en las 24 horas siguientes a la prehabilitación.

2.3.Habilitación, deshabilitación o alta y baja del servicio.

La duración de los servicios es indefinida, es decir estará disponible mientras el cliente así lo decida y mientras tenga cuentas activas o pasivas habilitadas. Sin embargo, un cliente podrá solicitar la baja o la deshabilitación del servicio en cualquier momento o podrá también solicitar el bloqueo temporal del servicio por razones de seguridad.

El cliente puede dar de baja el servicio apersonándose a cualquier oficina a nivel nacional. Cuando se trate de un bloqueo por razones de seguridad, es decir un bloqueo temporal, puede solicitar el mismo apersonándose a oficinas del Banco en atención al Servicio al Cliente, puede hacerlo también telefónicamente llamando al servicio Bisa Responde 800-10-5555 o puede hacerlo ingresando al portal del banco www.bisa.com.

3. Condiciones de factibilidad y características técnicas mínimas necesarias para el uso del servicio.

El servicio de Bisa Móvil ha sido desarrollado con el objetivo de que todos los clientes que cuenten con un teléfono celular y una cuenta activa o pasiva en el banco lo puedan utilizar. No existen características técnicas mínimas necesarias para el uso del servicio, solamente se requiere de un teléfono celular con acceso a servicio de mensajes de texto SMS y habilitado por una operadora de telefonía móvil en Bolivia.

El servicio está disponible para todos los clientes del banco y la plataforma está conectada a las tres operadoras de telefonía móvil del país.

4. Habilitación y plazo para la provisión del servicio.

A partir de que el cliente solicita el servicio y cumple con las formalidades del banco para su suscripción la disponibilidad del servicio es inmediata para que pueda comenzar a realizar operaciones en Bisa Móvil. El cliente recibe un mensaje del banco donde se le da la bienvenida al servicio.

5. Tarifas.

Banco Bisa no cobra a sus clientes por el uso del servicio de Bisa Móvil. Los cobros son realizados por las compañías de telefonía celular en base a las tarifas vigentes asociadas al costo de mensaje de texto SMS. De acuerdo a normas de telecomunicaciones, las empresas telefónicas publican sus tarifas para conocimiento de sus clientes, en función a cada número corto habilitado. Estas tarifas son de conocimiento de los clientes y de acuerdo a norma.

6. Facturación, cobranza, pago, corte y rehabilitación.

No aplica

7. Calidad de servicio.

Banco Bisa presta sus servicios de Banca Móvil en base a las políticas de calidad establecidas en el banco y en base al acuerdo de nivel de servicios que se ha firmado con el proveedor de la plataforma. En base a estos acuerdos contractuales se establecen los derechos y obligaciones de cada parte respecto al servicio y se determinan los parámetros técnicos, operacionales o administrativos para el buen funcionamiento del servicio.

8. Procedimiento de atención de consultas, reclamaciones y emergencias y/o servicios de información y asistencia. (Reglamento de protección al consumidor de servicios financieros)

Banco Bisa ha establecido políticas y procedimientos para la atención de los requerimientos y consultas de sus clientes basados en el Reglamento de Protección al consumidor de servicios financieros.

De acuerdo a estas políticas el banco ha establecido un procedimiento para la recepción y atención de reclamos:

- a. Recibir todo reclamo formulado por los consumidores financieros.

- b. Registrar el reclamo, asignándole un número único y correlativo.
- c. Comunicar al consumidor financiero su número de reclamo dejando constancia de ello.
- d. Solicitar al consumidor financiero cuando corresponde adjuntar la documentación pertinente.
- e. Realizar el análisis de toda la documentación presentada que respalde el reclamo.
- f. Emitir y registrar la respuesta del reclamo en un plazo de 5 días hábiles administrativos.
- g. Proporcionar la respuesta a los consumidores financieros utilizando el mismo medio por el que ha sido presentado el reclamo cuando corresponda.
- h. Las respuestas curadas por el Banco deben incluir la leyenda "si el consumidor financiero está en desacuerdo con la respuesta, puede acudir en segunda instancia a la defensoría del consumidor financiero de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI.

Los canales habilitados por el banco para este propósito son los siguientes:

- Plataforma de atención al cliente en todas las oficinas y sucursales del banco a nivel nacional.
- Servicio Bisa Responde llamando a la línea gratuita 800-10-5555
- Página web: www.bisa.com

Para poder monitorear este proceso y dar respuesta inmediata, el banco opera una interface web, que permite la administración, monitoreo y seguimiento de todas las transacciones y consultas realizadas por sus usuarios finales.

The Yellow Pepper Platform 3 Administration System

Administration Monitoring Simulation

Administration Monitor Detail

Service Status

Monitoring

Service List:

Server	Service Name	Status																																																																																																																															
yp-dc022	YP MultiOperatorService V3.0	Running																																																																																																																															
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Connection</th> <th>Thread ID</th> <th>In thread</th> <th>In queue</th> <th>Status</th> <th>Last Connected Time</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>CO Movistar (MO)</td><td>9</td><td>False</td><td>0</td><td>Connected</td><td>10/20/2010 8:11:42 AM</td><td>Reload Remove</td></tr> <tr><td>PA Cable&Wireless RX</td><td>9</td><td>False</td><td>0</td><td>Connected</td><td>10/24/2010 6:17:44 AM</td><td>Reload Remove</td></tr> <tr><td>CO Movistar MT (23622)</td><td>9</td><td>False</td><td>0</td><td>Connected</td><td>10/27/2010 1:38:28 PM</td><td>Reload Remove</td></tr> <tr><td>CO Movistar MT (26734)</td><td>9</td><td>False</td><td>0</td><td>Connected</td><td>10/27/2010 2:07:41 PM</td><td>Reload Remove</td></tr> <tr><td>CO Movistar MT (28472)</td><td>9</td><td>False</td><td>0</td><td>Connected</td><td>10/27/2010 2:07:41 PM</td><td>Reload Remove</td></tr> <tr><td>CO Movistar MT (38224)</td><td>9</td><td>False</td><td>0</td><td>Connected</td><td>10/27/2010 2:07:41 PM</td><td>Reload Remove</td></tr> <tr><td>CO Movistar MT (49272)</td><td>9</td><td>False</td><td>0</td><td>Connected</td><td>10/27/2010 1:44:19 PM</td><td>Reload Remove</td></tr> <tr><td>CO Movistar MT (72825)</td><td>9</td><td>False</td><td>0</td><td>Connected</td><td>10/27/2010 2:07:41 PM</td><td>Reload Remove</td></tr> <tr><td>CO Movistar MT (84720)</td><td>9</td><td>False</td><td>0</td><td>Connected</td><td>10/27/2010 2:07:41 PM</td><td>Reload Remove</td></tr> <tr><td>EC Movistar (MO)</td><td>9</td><td>False</td><td>0</td><td>Connected</td><td>10/25/2010 5:01:44 AM</td><td>Reload Remove</td></tr> <tr><td>CO Movistar MT (84721)</td><td>9</td><td>False</td><td>0</td><td>Connected</td><td>10/27/2010 2:07:40 PM</td><td>Reload Remove</td></tr> <tr><td>EC Porta TX Transacciones</td><td>7</td><td>True</td><td>1</td><td>Connected</td><td>10/27/2010 5:37:05 AM</td><td>Reload Remove</td></tr> <tr><td>EC Movistar TX Bulk 365 (2)</td><td>8</td><td>True</td><td>0</td><td>Connected</td><td>10/25/2010 5:01:13 AM</td><td>Reload Remove</td></tr> <tr><td>CO Movistar MT (62494)</td><td>9</td><td>False</td><td>0</td><td>Connected</td><td>10/27/2010 2:07:40 PM</td><td>Reload Remove</td></tr> <tr><td>CO Movistar MT (84722)</td><td>9</td><td>False</td><td>0</td><td>Connected</td><td>10/27/2010 2:07:41 PM</td><td>Reload Remove</td></tr> <tr><td>EC Porta RX</td><td>9</td><td>False</td><td>0</td><td>Connected</td><td>10/27/2010 7:40:24 AM</td><td>Reload Remove</td></tr> <tr><td>PA Movistar RX</td><td>9</td><td>False</td><td>0</td><td>Connected</td><td>10/20/2010 8:16:41 AM</td><td>Reload Remove</td></tr> </tbody> </table>		Connection	Thread ID	In thread	In queue	Status	Last Connected Time		CO Movistar (MO)	9	False	0	Connected	10/20/2010 8:11:42 AM	Reload Remove	PA Cable&Wireless RX	9	False	0	Connected	10/24/2010 6:17:44 AM	Reload Remove	CO Movistar MT (23622)	9	False	0	Connected	10/27/2010 1:38:28 PM	Reload Remove	CO Movistar MT (26734)	9	False	0	Connected	10/27/2010 2:07:41 PM	Reload Remove	CO Movistar MT (28472)	9	False	0	Connected	10/27/2010 2:07:41 PM	Reload Remove	CO Movistar MT (38224)	9	False	0	Connected	10/27/2010 2:07:41 PM	Reload Remove	CO Movistar MT (49272)	9	False	0	Connected	10/27/2010 1:44:19 PM	Reload Remove	CO Movistar MT (72825)	9	False	0	Connected	10/27/2010 2:07:41 PM	Reload Remove	CO Movistar MT (84720)	9	False	0	Connected	10/27/2010 2:07:41 PM	Reload Remove	EC Movistar (MO)	9	False	0	Connected	10/25/2010 5:01:44 AM	Reload Remove	CO Movistar MT (84721)	9	False	0	Connected	10/27/2010 2:07:40 PM	Reload Remove	EC Porta TX Transacciones	7	True	1	Connected	10/27/2010 5:37:05 AM	Reload Remove	EC Movistar TX Bulk 365 (2)	8	True	0	Connected	10/25/2010 5:01:13 AM	Reload Remove	CO Movistar MT (62494)	9	False	0	Connected	10/27/2010 2:07:40 PM	Reload Remove	CO Movistar MT (84722)	9	False	0	Connected	10/27/2010 2:07:41 PM	Reload Remove	EC Porta RX	9	False	0	Connected	10/27/2010 7:40:24 AM	Reload Remove	PA Movistar RX	9	False	0	Connected	10/20/2010 8:16:41 AM	Reload Remove
		Connection	Thread ID	In thread	In queue	Status	Last Connected Time																																																																																																																										
		CO Movistar (MO)	9	False	0	Connected	10/20/2010 8:11:42 AM	Reload Remove																																																																																																																									
		PA Cable&Wireless RX	9	False	0	Connected	10/24/2010 6:17:44 AM	Reload Remove																																																																																																																									
		CO Movistar MT (23622)	9	False	0	Connected	10/27/2010 1:38:28 PM	Reload Remove																																																																																																																									
		CO Movistar MT (26734)	9	False	0	Connected	10/27/2010 2:07:41 PM	Reload Remove																																																																																																																									
		CO Movistar MT (28472)	9	False	0	Connected	10/27/2010 2:07:41 PM	Reload Remove																																																																																																																									
		CO Movistar MT (38224)	9	False	0	Connected	10/27/2010 2:07:41 PM	Reload Remove																																																																																																																									
		CO Movistar MT (49272)	9	False	0	Connected	10/27/2010 1:44:19 PM	Reload Remove																																																																																																																									
		CO Movistar MT (72825)	9	False	0	Connected	10/27/2010 2:07:41 PM	Reload Remove																																																																																																																									
		CO Movistar MT (84720)	9	False	0	Connected	10/27/2010 2:07:41 PM	Reload Remove																																																																																																																									
		EC Movistar (MO)	9	False	0	Connected	10/25/2010 5:01:44 AM	Reload Remove																																																																																																																									
		CO Movistar MT (84721)	9	False	0	Connected	10/27/2010 2:07:40 PM	Reload Remove																																																																																																																									
		EC Porta TX Transacciones	7	True	1	Connected	10/27/2010 5:37:05 AM	Reload Remove																																																																																																																									
		EC Movistar TX Bulk 365 (2)	8	True	0	Connected	10/25/2010 5:01:13 AM	Reload Remove																																																																																																																									
		CO Movistar MT (62494)	9	False	0	Connected	10/27/2010 2:07:40 PM	Reload Remove																																																																																																																									
CO Movistar MT (84722)	9	False	0	Connected	10/27/2010 2:07:41 PM	Reload Remove																																																																																																																											
EC Porta RX	9	False	0	Connected	10/27/2010 7:40:24 AM	Reload Remove																																																																																																																											
PA Movistar RX	9	False	0	Connected	10/20/2010 8:16:41 AM	Reload Remove																																																																																																																											
Add Session Start Service Stop Service																																																																																																																																	
yp-dc022	YP BroadcastService V3.0	Running																																																																																																																															
Start Service Stop Service																																																																																																																																	
yp-dc022	YP KeywordSeparator V3.0	Running																																																																																																																															
Start Service Stop Service																																																																																																																																	
yp-dc022	YP Routing Service V3.0	Running																																																																																																																															
Start Service Stop Service																																																																																																																																	
yp-dc023	YP BroadcastService V3.0	Running																																																																																																																															
Start Service Stop Service																																																																																																																																	
yp-dc023	YP MultiOperatorService V3.0	Running																																																																																																																															
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Connection</th> <th>Thread ID</th> <th>In thread</th> <th>In queue</th> <th>Status</th> <th>Last Connected Time</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>BO Tigo (MO/MT)</td><td>65</td><td>False</td><td>0</td><td>Connected</td><td>10/25/2010 4:28:14 PM</td><td>Reload Remove</td></tr> <tr><td>PA Cable&Wireless TX</td><td>65</td><td>False</td><td>0</td><td>Connected</td><td>10/24/2010 5:17:51 AM</td><td>Reload Remove</td></tr> <tr><td>BO Viva (MT)</td><td>65</td><td>False</td><td>0</td><td>Connected</td><td>10/27/2010 5:02:32 PM</td><td>Reload Remove</td></tr> <tr><td>BO Viva (MO/MT)</td><td>65</td><td>False</td><td>0</td><td>Connected</td><td>10/27/2010 2:02:28 PM</td><td>Reload Remove</td></tr> <tr><td>GT&SV CLARO</td><td>65</td><td>False</td><td>0</td><td>Connected</td><td>10/26/2010 11:08:23 PM</td><td>Reload Remove</td></tr> <tr><td>GT TIGO</td><td>65</td><td>False</td><td>0</td><td>Connected</td><td>10/25/2010 5:49:42 PM</td><td>Reload Remove</td></tr> <tr><td>EC Movistar TX Bulk 299</td><td>65</td><td>False</td><td>0</td><td>Connected</td><td>10/25/2010 5:01:43 AM</td><td>Reload Remove</td></tr> <tr><td>EC Movistar TX Bulk Otros (1)</td><td>65</td><td>False</td><td>0</td><td>Connected</td><td>10/25/2010 5:01:33 AM</td><td>Reload Remove</td></tr> <tr><td>EC Movistar TX Bulk Otros (2)</td><td>65</td><td>False</td><td>0</td><td>Connected</td><td>10/25/2010 5:01:33 AM</td><td>Reload Remove</td></tr> <tr><td>EC Porta TX 299</td><td>65</td><td>False</td><td>0</td><td>Connected</td><td>10/27/2010 5:37:16 AM</td><td>Reload Remove</td></tr> <tr><td>EC Porta TX 365 (2)</td><td>65</td><td>False</td><td>0</td><td>Connected</td><td>10/27/2010 5:36:30 AM</td><td>Reload Remove</td></tr> <tr><td>EC Porta TX Otros</td><td>65</td><td>False</td><td>1</td><td>Connected</td><td>10/27/2010 5:37:00 AM</td><td>Reload Remove</td></tr> <tr><td>EC Movistar 365 (1), (MT)</td><td>8</td><td>True</td><td>0</td><td>Connected</td><td>10/25/2010 5:01:43 AM</td><td>Reload Remove</td></tr> </tbody> </table>		Connection	Thread ID	In thread	In queue	Status	Last Connected Time		BO Tigo (MO/MT)	65	False	0	Connected	10/25/2010 4:28:14 PM	Reload Remove	PA Cable&Wireless TX	65	False	0	Connected	10/24/2010 5:17:51 AM	Reload Remove	BO Viva (MT)	65	False	0	Connected	10/27/2010 5:02:32 PM	Reload Remove	BO Viva (MO/MT)	65	False	0	Connected	10/27/2010 2:02:28 PM	Reload Remove	GT&SV CLARO	65	False	0	Connected	10/26/2010 11:08:23 PM	Reload Remove	GT TIGO	65	False	0	Connected	10/25/2010 5:49:42 PM	Reload Remove	EC Movistar TX Bulk 299	65	False	0	Connected	10/25/2010 5:01:43 AM	Reload Remove	EC Movistar TX Bulk Otros (1)	65	False	0	Connected	10/25/2010 5:01:33 AM	Reload Remove	EC Movistar TX Bulk Otros (2)	65	False	0	Connected	10/25/2010 5:01:33 AM	Reload Remove	EC Porta TX 299	65	False	0	Connected	10/27/2010 5:37:16 AM	Reload Remove	EC Porta TX 365 (2)	65	False	0	Connected	10/27/2010 5:36:30 AM	Reload Remove	EC Porta TX Otros	65	False	1	Connected	10/27/2010 5:37:00 AM	Reload Remove	EC Movistar 365 (1), (MT)	8	True	0	Connected	10/25/2010 5:01:43 AM	Reload Remove																												
		Connection	Thread ID	In thread	In queue	Status	Last Connected Time																																																																																																																										
		BO Tigo (MO/MT)	65	False	0	Connected	10/25/2010 4:28:14 PM	Reload Remove																																																																																																																									
		PA Cable&Wireless TX	65	False	0	Connected	10/24/2010 5:17:51 AM	Reload Remove																																																																																																																									
		BO Viva (MT)	65	False	0	Connected	10/27/2010 5:02:32 PM	Reload Remove																																																																																																																									
		BO Viva (MO/MT)	65	False	0	Connected	10/27/2010 2:02:28 PM	Reload Remove																																																																																																																									
		GT&SV CLARO	65	False	0	Connected	10/26/2010 11:08:23 PM	Reload Remove																																																																																																																									
		GT TIGO	65	False	0	Connected	10/25/2010 5:49:42 PM	Reload Remove																																																																																																																									
		EC Movistar TX Bulk 299	65	False	0	Connected	10/25/2010 5:01:43 AM	Reload Remove																																																																																																																									
		EC Movistar TX Bulk Otros (1)	65	False	0	Connected	10/25/2010 5:01:33 AM	Reload Remove																																																																																																																									
		EC Movistar TX Bulk Otros (2)	65	False	0	Connected	10/25/2010 5:01:33 AM	Reload Remove																																																																																																																									
EC Porta TX 299	65	False	0	Connected	10/27/2010 5:37:16 AM	Reload Remove																																																																																																																											
EC Porta TX 365 (2)	65	False	0	Connected	10/27/2010 5:36:30 AM	Reload Remove																																																																																																																											
EC Porta TX Otros	65	False	1	Connected	10/27/2010 5:37:00 AM	Reload Remove																																																																																																																											
EC Movistar 365 (1), (MT)	8	True	0	Connected	10/25/2010 5:01:43 AM	Reload Remove																																																																																																																											
Add Session Start Service Stop Service																																																																																																																																	

Adicionalmente, para dar respuesta a sus clientes en forma oportuna, y ante situaciones que puedan afectar el buen servicio al cliente, el banco conjuntamente con el proveedor ha puesto a disposición un equipo de soporte técnico que funciona las veinticuatro horas del día, los siete días de la semana 24/7. El procedimiento que sigue el banco para canalizar sus requerimientos está establecido en un anexo denominado "Guía de soporte" que forma parte integrante del contrato suscrito de servicios, de acuerdo al siguiente procedimiento resumido:

Cuando se presenta algún inconveniente, el banco toma contacto en primera instancia con el correo electrónico del proveedor o se comunica a los teléfonos de las oficinas de soporte.

A todo requerimiento enviado, sea por correo electrónico como por teléfono, se la asigna un ticket por el equipo de Soporte, el cual será enviado posteriormente por correo electrónico como se muestra a continuación:

"Hemos recibido su requerimiento al cual se le ha asignado el ticket [YP-numero ticket]. Para mantener un adecuado seguimiento, por favor mantener el número de ticket asignado durante la gestión del mismo."

Posterior al respectivo análisis se le comunicará el procedimiento a seguir o se le solicitará información adicional necesaria.

Una vez enviada la solución de la incidencia con su respectivo soporte de las acciones realizadas, así como también, los procedimientos necesarios para la mitigación del mismo según corresponda, se esperará una confirmación por parte del banco de que la solución aplicada es de su entera satisfacción y así proceder al cierre del ticket, de no recibir una respuesta en las próximas 72 horas, desde la última respuesta enviada, se procederá a cerrar el ticket, el cual será notificado por vía correo electrónico con el siguiente texto:

"Han pasado más de 72 horas desde la última respuesta enviada referente al ticket asignado por lo que procederemos a cerrar el mismo en este momento.

Si necesita alguna ayuda adicional sobre este ticket [YP-numero ticket] en particular, por favor responder a este correo manteniendo el número de ticket en el asunto, para proceder con la reapertura del mismo y dar la debida gestión a su requerimiento."

9. Derechos y obligaciones de los usuarios en relación al servicio.

9.1. Derechos y obligaciones de los usuarios (clientes)

- Recibir del Banco un servicio de buena calidad de acuerdo a los términos y condiciones establecidas en el contrato de servicio de Bisa Móvil.
- Reclamar por inconvenientes en la prestación del servicio.
- Recibir del banco y de su personal autorizado, pronta, oportuna y efectiva atención a sus solicitudes de asistencia, reclamos y otras comunicaciones, de acuerdo a los procedimientos establecidos para la atención de reclamos.
- Exigir respeto a la privacidad e inviolabilidad de sus comunicaciones, salvo aquellos casos expresamente señalados por la Constitución Política del Estado y la Ley.
- Ser informado oportunamente, cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o los planes contratados previamente.

9.2. Derechos y obligaciones del banco

- Efectuar, en los términos, condiciones y horarios establecidos en el contrato de servicios de Bisa Móvil.
- Designar, por su cuenta y a su cargo, al personal necesario y conveniente y destinar los recursos necesarios y convenientes, para atender las necesidades que tenga los usuarios y usuarias en relación al servicio Bisa Móvil.
- Dar soporte a sus usuarios finales sobre todo lo relacionado con la Banca Móvil, incluyendo consultas sobre el uso de los servicios, consultas sobre transacciones, activación, desactivación, y cualquier otra relacionada con el servicio.
- Garantizar que los mensajes y demás contenidos transmitidos utilizando los servicios objeto de este Contrato cumplan con todas las exigencias legales que

imponga el ordenamiento jurídico boliviano o las normas contractuales que rijan los servicios de Banca Móvil.

- Cumplir con todas las obligaciones que los Operadores establezcan para la prestación de los servicios de Banca Móvil o para el envío de mensajes de texto usando los servicios de telefonía celular.

10.Principios para la prestación del servicio.

Sin perjuicio a los parámetros y estándares de calidad fijados por la Autoridad de Transporte y Telecomunicaciones- (ATT), Banco Bisa se compromete a prestar sus servicios en estricto cumplimiento de los siguientes principios, que rigen el servicio y permiten al usuario reclamar el mismo:

- **Continuidad:** Banco Bisa prestará el servicio en forma permanente y sin interrupciones, salvo los casos previstos en la norma.
- **Calidad:** El servicio prestado por Banco Bisa responde a indicadores de calidad definidos en estándares nacionales e internacionales.
- **Protección:** Banco Bisa reconoce de vital importancia la participación de la USUARIO o USUARIA en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, garantizando su defensa y la protección de sus derechos en el marco de su relación jurídica.
- **Información oportuna y clara:** Banco Bisa proporcionará toda información relacionada con el servicio, la calidad u otro factor relativo, de manera oportuna y clara.
- **Prestación efectiva:** En ningún caso, Banco Bisa procederá al cobro de un servicio, si el mismo no fue realizado en forma regular y efectiva, debiendo el banco demostrar fehacientemente que la **USUARIA** o **USUARIO** recibió el servicio que contempla la facturación.
- **Secreto de las comunicaciones:** Banco Bisa protegerá y garantizará la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones.

11.Cambio o modificaciones en la ley o reglamentos de comunicaciones.

Los términos y condiciones establecidos en el presente documento se encuentran enmarcados en la Ley de Telecomunicaciones y en sus reglamentos.

Cualquier modificación futura a la Ley de Telecomunicaciones sus reglamentos y a la normativa aplicable en general, que afecta a una o varias de las cláusulas del presente documento, facultará a Banco Bisa a modificar el mismo previa autorización de la ATT.

12.Suspensión temporal

No es aplicable a la modalidad de servicio ofertado por el banco.