

## Hoja Resumen Contrato de Servicios a través de Canales Digitales

1. Objeto. Establecer las reglas y condiciones mediante las que EL CLIENTE tendrá a su disposibilidad los servicios indicados a continuación: a) Acceso para visualización de balances, saldos, históricos de transacciones u otras informaciones propias de los productos o servicios contratados por EL CLIENTE con, u ofertados por, LA ASOCIACIÓN; b) Realizar consultas y operaciones financieras, con relación a productos y servicios financieros de EL CLIENTE, contratados con LA ASOCIACIÓN; c) Solicitar los productos y/o servicios ofertados por LA ASOCIACIÓN a través de canales digitales; d) Contratar con LA ASOCIACIÓN productos y servicios, así como cargar, actualizar o transmitir informaciones y/o datos personales; e) Cancelar los productos y servicios que hayan sido contratados con LA ASOCIACIÓN a través de canales digitales; f) Pagar servicios públicos o privados; g) Pagar y realizar transferencias de fondos vía la plataforma con cargo a productos de EL CLIENTE en la ASOCIACIÓN; y h) Cualquier otro que LA ASOCIACIÓN adicione en el futuro, producto de la actualización o modificación de la plataforma (en adelante los Servicios).
2. Condiciones de uso. El uso de los Servicios requerirá de EL CLIENTE el cumplimiento, entre otras, de las siguientes condiciones: a) Haber agotado de manera satisfactoria el proceso de vinculación presencial o enrolamiento digital, donde se identificará y autenticará la identidad de EL CLIENTE, conforme a las previsiones del Contrato, las políticas internas de LA ASOCIACIÓN y los términos y condiciones de cada plataforma; b) Poseer o tener acceso a equipos informáticos que cumplan con todos los requerimientos técnicos que sean exigidos por LA ASOCIACIÓN, incluyendo de forma enunciativa y no limitativa, conexión a Internet y ser titular de una dirección de correo electrónico; y, c) Haber aceptado las: i) Políticas de privacidad y seguridad y términos y condiciones de la Móvil Banking; ii) Términos y condiciones de uso de la página web/internet banking web; y iii) Políticas de privacidad de la información y protección de datos, así como sus futuras actualizaciones, las cuales serán notificadas a EL CLIENTE de conformidad con las reglas establecidas en el Contrato. LA ASOCIACIÓN se reserva el derecho de interrumpir o suspender los Servicios, debiendo notificarlo a EL CLIENTE. LAS PARTES reconocen que las transferencias efectuadas a otras entidades de intermediación financiera a través de los sistemas de pago interbancarios tendrán los costos y/o limitaciones de horario y habilitación que puedan establecer los administradores de dichos sistemas. Cuando se trate de productos financieros abiertos en LA ASOCIACIÓN bajo la modalidad mancomunada (firma "Y") o que requieran más de una firma, el(los) usuario(s) designado(s) podrá(n) acceder a los Servicios consultivos; cuando se trate de productos financieros abiertos en LA ASOCIACIÓN bajo la modalidad solidaria (la relación sea "O") se entenderá que el(los) usuario(s) designado(s) tendrá(n) habilitados los Servicios sin limitación teniendo, en consecuencia, capacidades consultivas y operativas para tales productos financieros solidarios.
3. Firma electrónica. LA ASOCIACIÓN reconoce a EL CLIENTE el uso de la firma electrónica avanzada u otro mecanismo de similar función con la cual podrá otorgar su consentimiento expreso de manera electrónica frente a LA ASOCIACIÓN. Por lo que, EL CLIENTE reconoce y acepta que con el uso de la firma electrónica u otro mecanismo de similar función podrá requerir, aceptar, activar, utilizar y/o cancelar aquellos productos y/o servicios que LA ASOCIACIÓN ponga a su disposición a futuro.
4. Costos y cargos. EL CLIENTE reconoce y acepta que el costo y los cargos relacionados con la prestación de los Servicios será el establecido en el Tarifario de Servicios. EL CLIENTE autoriza a LA ASOCIACIÓN a descontar de cualquiera de sus productos financieros los cargos y costos relacionados con la prestación de los Servicios conforme al Tarifario de Servicios. Asimismo, EL CLIENTE autoriza a LA ASOCIACIÓN a debitar y/o compensar los importes que pueda tener a su favor en LA ASOCIACIÓN, a cualquier título, con los importes que por cualquier causa pueda adeudarle.
5. Acceso. EL CLIENTE reconoce y acepta que, a los fines de acceder a los Servicios, este debe haber sido debidamente identificado y autenticado por LA ASOCIACIÓN a través del proceso de vinculación presencial o enrolamiento digital contemplado en las políticas de la entidad. Por tanto, se responsabiliza frente a LA ASOCIACIÓN y cualquier tercero de todas las transacciones, solicitudes e instrucciones dadas en el ejercicio o uso de los Servicios.
6. Obligaciones y responsabilidades. EL CLIENTE declara conocer las instrucciones y normas de seguridad que debe observar en el uso de los Servicios, así como que las mismas satisfacen sus

exigencias y se compromete a su estricto cumplimiento. Este reconoce y acepta total responsabilidad por el uso de los Servicios y descarga a LA ASOCIACIÓN de cualquier responsabilidad por daños y perjuicios que pueda sufrir en la utilización de estos. Para el uso de los Servicios, EL CLIENTE se compromete a utilizar dispositivos electrónicos que cuenten con protección antivirus, antispyware, adware y similares, que le permitan evitar ataques o violaciones a la privacidad y a la información personal o confidencial. En caso de no cumplir con estas condiciones o de la exposición indebida de la seguridad de la información y los dispositivos utilizados, EL CLIENTE reconoce asumir la completa responsabilidad por su negligencia, ante la imposibilidad material de LA ASOCIACIÓN de proteger el uso de los Servicios. EL CLIENTE se compromete a no guardar o grabar en su computadora personal o en cualquier otro dispositivo o instrumento de almacenamiento, sus medios o datos de identificación y de autenticación, así como a no compartirlos o exponerlos de forma alguna con terceros. El no cumplir con estas responsabilidades eximirán a LA ASOCIACIÓN de cualquier tipo de responsabilidad.

7. Obligaciones y responsabilidades adicionales para personas jurídicas. En el caso de que EL CLIENTE sea persona jurídica, será obligatorio, además, el cumplimiento de las siguientes condiciones y obligaciones: a) EL CLIENTE será el responsable de la custodia de su identificación de usuario y de los métodos de autenticación de todos los usuarios internos designados, por lo que, EL CLIENTE como usuario administrador, tiene la funcionalidad electrónica de deshabilitar cualquier usuario, código de acceso y contraseña para suspender directamente el acceso a cualquier usuario, sin la intervención de LA ASOCIACIÓN; b) EL CLIENTE se hace responsable de que sus usuarios respeten íntegramente el conjunto de las normas de seguridad y de las instrucciones y será responsable particularmente de la conservación del carácter confidencial de todas las transacciones que se realicen mediante los Servicios; c) EL CLIENTE es el único responsable de todas las consecuencias perjudiciales que puedan sobrevenir por un uso fraudulento, abusivo o ilegal por parte de los usuarios o por terceros a causa de su negligencia; d) EL CLIENTE es el único responsable de notificar por escrito a LA ASOCIACIÓN para que los códigos o mecanismos de acceso de los usuarios facultados para acceder a los Servicios sean deshabilitados, en caso de renuncia, despido o por cualquier otra causa; e) EL CLIENTE deberá notificar inmediatamente por escrito a LA ASOCIACIÓN sobre cualquier cambio en la autoridad o apoderamiento de los Usuarios; y, f) EL CLIENTE, a través de su representante, deberá proveer toda la información que sea solicitada por LA ASOCIACIÓN en cumplimiento con las disposiciones legales o reglamentarias emanadas de las autoridades competentes. Las transacciones que ameriten un crédito y/o débito deberán, como mínimo, tener un usuario generador de la transacción y un usuario aprobador que valide la transacción, siendo este último distinto al primero, a menos que EL CLIENTE y el administrador descrito en el Formulario de Solicitud de Acceso definan lo contrario.
8. Duración y terminación. El Contrato entrará en vigor a partir de su firma y tendrá una duración indefinida hasta tanto una de LAS PARTES decida lo contrario. El contrato también podrá terminar por alguna de las causales establecidas en él, en particular, por el incumplimiento de cualquiera de sus obligaciones.
9. Moneda de las transacciones. EL CLIENTE reconoce y acepta que las operaciones que realice se harán conforme a la moneda que seleccione y según el producto financiero a afectarse con la operación. Cuando las operaciones sean realizadas en moneda nacional y deban ser convertidas a dólares de los Estados Unidos de América (USD) u otras monedas, y viceversa, dicha conversión se hará de conformidad con las tasas de LA ASOCIACIÓN vigentes en el día y hora en que esta se realice.
10. Suministro de información. EL CLIENTE declara expresamente que se obliga a cumplir oportunamente con todos los requerimientos de información, documentación, verificación, firmas y demás acciones que le sean solicitados por LA ASOCIACIÓN para cumplir con la normativa aplicable.

## CONTRATO DE SERVICIOS A TRAVÉS DE CANALES DIGITALES

ENTRE:

De una parte, la **ASOCIACIÓN CIBAO DE AHORROS Y PRÉSTAMOS**, entidad de intermediación financiera constituida y organizada de acuerdo a las leyes de la República Dominicana, provista del Registro Nacional de Contribuyentes (RNC) núm. 4-02-00186-4, registrada en la Superintendencia de Bancos bajo el núm. I 4-002-1-00-2501, con su domicilio social principal en la Torre Corporativa ACAP, ubicada en la autopista Duarte, esquina avenida Piky Lora Iglesias, de la ciudad de Santiago de los Caballeros, provincia de Santiago, República Dominicana, representada por el funcionario delegado al efecto que suscribe el presente Contrato, quien en lo adelante y para los fines del presente Contrato se denominará LA ASOCIACIÓN.

De la otra parte, la persona identificada y verificada por LA ASOCIACIÓN y cuyas generales han sido recabadas de manera previa a la habilitación del presente contrato mediante el proceso de vinculación presencial o enrolamiento digital, quien en lo adelante y para los fines del presente acuerdo se denominará EL CLIENTE.

LA ASOCIACIÓN y EL CLIENTE se denominarán de forma conjunta como LAS PARTES, quienes libre y voluntariamente,

### HAN CONVENIDO Y PACTADO LO SIGUIENTE:

**1. Objeto del contrato:** El presente Contrato tiene por objeto establecer las reglas y condiciones mediante las cuales EL CLIENTE, una vez su identidad haya sido identificada y autenticada satisfactoriamente a través del procedimiento interno de vinculación presencial o de enrolamiento digital de LA ASOCIACIÓN, tendrá a su disposición los siguientes servicios (en adelante, los “Servicios”):

- a) Acceso para visualización de balances, saldos, históricos de transacciones u otras informaciones propias de los productos o servicios contratados por EL CLIENTE con, u ofertados por, LA ASOCIACIÓN.
- b) Realizar consultas y operaciones financieras, con relación a productos y servicios financieros de EL CLIENTE, contratados con LA ASOCIACIÓN.
- c) Solicitar los productos y/o servicios ofertados por LA ASOCIACIÓN a través de canales digitales.
- d) Contratar con LA ASOCIACIÓN productos y servicios, así como cargar, actualizar o transmitir informaciones y/o datos personales.
- e) Cancelar los productos y servicios que hayan sido contratados con LA ASOCIACIÓN a través de canales digitales.
- f) Pagar servicios públicos o privados.
- g) Pagar y realizar transferencias de fondos vía la plataforma con cargo a productos de EL CLIENTE en la ASOCIACIÓN.
- h) Cualquier otro que LA ASOCIACIÓN adicione en el futuro, producto de la actualización o modificación de la plataforma.

**1.1.** Queda comprendido entre LAS PARTES que los Canales Digitales de LA ASOCIACIÓN podrán estar conformados por más de una plataforma electrónica, a través de las cuales LA ASOCIACIÓN ofrezca los Servicios a EL CLIENTE, mediante la habilitación de un usuario para acceder y realizar transacciones, conforme a los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato y en cada plataforma de manera particular según sus características específicas, por lo que, cuando se haga referencia a EL CLIENTE, se interpretará como el administrador del usuario habilitado por LA ASOCIACIÓN para el uso de los Canales Digitales y cuando en el presente acuerdo se refiera a “usuario”, se entenderá que el mismo está bajo la responsabilidad de EL CLIENTE. Cuando se haga referencia a los “Canales Digitales”, se deberá entender como el conjunto de medios electrónicos que LA ASOCIACIÓN pone a disposición de EL CLIENTE al momento de la firma del presente acuerdo y durante la vigencia de la relación entre LAS PARTES, incluyendo, pero no limitando a los siguientes:

- a) Banca Electrónica, se podrá acceder a través de la página web de LA ASOCIACIÓN ([www.acap.com.do](http://www.acap.com.do)), la cual incluye Banca Personal y Banca Empresarial.
- b) Aplicación Móvil, podrá ser descargada según el sistema operativo que utilice el dispositivo móvil inteligente de EL CLIENTE, la cual incluye Banca Personal y Banca Empresarial.
- c) Cualquier otra plataforma electrónica que LA ASOCIACIÓN pueda desarrollar y poner a disposición de EL CLIENTE a futuro.

**1.2.** EL CLIENTE reconoce que LA ASOCIACIÓN tendrá actualizaciones constantes sobre los Canales Digitales, por lo que, EL CLIENTE se compromete a aceptar y descargar las últimas versiones disponibles para poder utilizarlos de manera óptima, teniendo LA ASOCIACIÓN la responsabilidad de poner en conocimiento a EL CLIENTE sobre estas a través de los diversos canales disponibles, oportunamente.

**1.3.** EL CLIENTE reconoce y acepta que LA ASOCIACIÓN podrá adicionar servicios electrónicos a los Servicios, debiendo informar a este mediante cualquier medio fehaciente, electrónico o físico, o publicándolo en forma visible en su página o sitio Web o por cualquier otro medio que LA ASOCIACIÓN estime conveniente. Queda convenido que EL CLIENTE, al utilizar cualesquiera de los Servicios adicionados con posterioridad a la firma del presente Contrato, acepta y automáticamente se adhiere a las condiciones que sobre estos se prevén en este Contrato, sus modificaciones y sus documentos accesorios, sin necesidad de suscribir acuerdo o documentación adicional alguna, siempre y cuando el Servicio sea ofrecido directamente por LA ASOCIACIÓN, conforme el alcance de Servicio indicado en la parte capital de este artículo 1; en caso contrario, EL CLIENTE deberá otorgar su consentimiento expreso según el medio habilitado por LA ASOCIACIÓN al efecto.

**1.4.** Luego de agotado satisfactoriamente el proceso de vinculación presencial o enrolamiento digital de EL CLIENTE, habiendo sido debidamente identificada y autenticada su identidad de acuerdo a lo previsto en el presente Contrato y en las políticas internas de LA ASOCIACIÓN, esta última reconocerá el uso de la firma electrónica avanzada u otro mecanismo de similar función con la cual EL CLIENTE podrá otorgar su consentimiento expreso de manera electrónica y consecuentemente firmar el presente contrato y contratar otros productos y servicios que LA ASOCIACIÓN ponga a su disposición a futuro.

**2. Condiciones de uso:** El uso de los Servicios requerirá de EL CLIENTE, quien acepta, en adición a cualquier otra condición prevista en el presente Contrato y sus Anexos, el cumplimiento de lo siguiente:

- a) Haber agotado de manera satisfactoria el proceso de vinculación presencial o enrolamiento digital, donde se identificará y autenticará la identidad de EL CLIENTE, conforme a las previsiones del presente Contrato, las políticas internas de LA ASOCIACIÓN y los términos y condiciones de cada plataforma;
- b) Poseer o tener acceso a equipos informáticos que cumplan con todos los requerimientos técnicos que sean exigidos por LA ASOCIACIÓN, incluyendo de forma enunciativa y no limitativa, conexión a Internet y ser titular de una dirección de correo electrónico; y,
- c) Haber aceptado las: i) Políticas de privacidad y seguridad y términos y condiciones de la Móvil Banking; ii) Términos y condiciones de uso de la página web/internet banking web; y iii) Políticas de privacidad de la información y protección de datos, así como sus futuras actualizaciones, las cuales serán notificadas a EL CLIENTE de conformidad con las reglas establecidas en el presente Contrato.

**2.1.** Los Servicios estarán disponibles durante las veinticuatro (24) horas del día. No obstante, EL CLIENTE reconoce y acepta que LA ASOCIACIÓN se reserva el derecho de interrumpir o suspender los Servicios, bien sea para realizar operaciones de mantenimiento, seguridad, cierres contables o cualquier circunstancia técnica que lo amerite a juicio de esta, debiendo notificarlo a EL CLIENTE y a las autoridades reguladoras en caso de que aplique.

**2.2.** Independientemente de lo dispuesto en el párrafo anterior, LAS PARTES reconocen que las transferencias efectuadas a otras entidades de intermediación financiera a través de los sistemas de pago interbancarios tendrán los costos y/o limitaciones de horario y habilitación que puedan establecer los administradores de dichos sistemas. En este sentido, LAS PARTES aceptan, declaran y reconocen que estas condiciones estarán sujetas a los horarios, costos y regulaciones establecidos por las autoridades de los sistemas de pagos, por lo que las mismas podrán variar, sin que esto implique algún tipo de responsabilidad por parte de LA ASOCIACIÓN. EL CLIENTE podrá acceder a las informaciones sobre los horarios y regulaciones establecidas por las autoridades de los sistemas de pagos antes indicado, a través de los Canales Digitales que LA ASOCIACIÓN disponga al efecto.

**2.3.** EL CLIENTE reconoce y acepta que LA ASOCIACIÓN queda liberada de toda responsabilidad en caso de imposibilidad de EL CLIENTE para acceder a los Servicios, bajo los supuestos de inobservancia a las condiciones u obligaciones previstas a cargo de EL CLIENTE en el presente Contrato o en los documentos que forman parte integral del mismo, siempre y cuando no se compruebe falta que le sea imputable a LA ASOCIACIÓN.

**2.4.** Cuando se trate de cuentas de ahorro y/o productos financieros abiertos en LA ASOCIACIÓN bajo la modalidad mancomunada (firma "Y") o que requieran más de una firma, el o los usuarios designados podrán acceder a los Servicios consultivos, salvo en caso de que LA ASOCIACIÓN habilite las funciones operativas. Ahora bien, cuando se trate de cuentas de ahorro y/o productos financieros abiertos en LA ASOCIACIÓN bajo la modalidad solidaria (la relación sea "O") se entenderá que el o los usuarios designados tendrán habilitados los Servicios sin limitación, teniendo, en consecuencia, capacidades consultivas y operativas para tales cuentas y/o productos financieros solidarios. En ambos casos, los usuarios designados se considerarán responsables solidarios e ilimitados de las obligaciones contraídas bajo el presente Contrato y sus Anexos, así como de las consecuencias derivadas de sus actuaciones en el uso de los Servicios.

**2.5.** En caso de que EL CLIENTE sea una persona moral/jurídica, se entenderá que esta será la que contrata con LA ASOCIACIÓN la prestación de los Servicios. Los productos/servicios involucrados serán los relacionados con la indicada persona moral/jurídica. En tanto que, los usuarios serán la o las personas facultadas, bajo exclusiva responsabilidad de EL

CLIENTE, para operar los Servicios. En todo caso, LA ASOCIACIÓN solicitará documentaciones, informaciones y la firma de cada usuario, de acuerdo con las normativas vigentes y los términos y condiciones específicos de los productos y servicios contratados por EL CLIENTE, como condición para la autorización de sus usuarios. LA ASOCIACIÓN se reserva el derecho de establecer el límite de usuarios que pueden ser designados para acceder a los Canales Digitales de EL CLIENTE.

**3. Disposiciones generales respecto al uso de los Canales Digitales:** EL CLIENTE, durante la vigencia de su relación con LA ASOCIACIÓN a través de los Canales Digitales, tendrá acceso a: a) la contratación de productos y servicios adquiridos por Canales Digitales de LA ASOCIACIÓN; b) la herramienta de enrolamiento digital, donde se autenticará la identidad y se obtendrá la prueba de vida de EL CLIENTE –no aplica para los clientes que hayan sido vinculados a LA ASOCIACIÓN de manera presencial; c) los Canales Digitales; d) el centro de contacto vía teléfono y/o de mensajería instantánea en línea (chat), a través de los cuales EL CLIENTE podrá realizar solicitudes de consulta, servicios, verificación, cancelación de productos o servicios contratados por dichas vías, así como también presentar y dar seguimiento a cualquier tipo de reclamación respecto a los productos y servicios que LA ASOCIACIÓN pone a disposición de EL CLIENTE; e) el servicio de Notificaciones *Push* y mensajes de texto, el cual le permitirá a EL CLIENTE recibir notificaciones a través de los Canales Digitales sobre los productos y servicios que mantenga con LA ASOCIACIÓN; f) el segundo factor de autenticación, Número Personal de Identificación (PIN), *SoftToken* o cualquier otro que LA ASOCIACIÓN ponga a disposición de EL CLIENTE; así como cualquier otra herramienta tecnológica o no, que LA ASOCIACIÓN ofrezca en el futuro a EL CLIENTE, que sirva como medio de seguridad, autenticación de identidad y/o de comunicación, con el objetivo de fortalecer los mecanismos implementados durante la relación a través de los Canales Digitales entre LAS PARTES.

**3.1.** El CLIENTE reconoce y acepta que, durante el procedimiento de enrolamiento digital a través de los Canales Digitales y durante la vigencia de su relación con LA ASOCIACIÓN, esta última podrá solicitarle a través de los mecanismos tecnológicos adoptados para estos fines, la identificación, autenticación de su identidad y prueba de vida, con el fin de cumplir con la regulación local vigente. Esta autenticación de identidad podrá ser llevada a cabo directamente por LA ASOCIACIÓN o a través de un proveedor externo de LA ASOCIACIÓN, actuando como proveedor de servicios tercerizados de LA ASOCIACIÓN. Tras la previa autorización de EL CLIENTE, antes de iniciar los Servicios: a) se comparan los datos de escaneo facial extraídos de la foto de un documento de identidad válido proporcionado por EL CLIENTE, con los datos de escaneo facial extraídos de una foto o video personal en vivo, para verificar la identidad de EL CLIENTE; del mismo modo, b) se comparan los datos de escaneo facial de la imagen que carga cuando inicia el proceso de enrolamiento, con los datos de escaneo facial provistos cuando se autentica como usuario autorizado de los Servicios; asimismo, c) se usa la información recopilada de EL CLIENTE para detectar y prevenir fraudes en contra de LA ASOCIACIÓN, también para determinar si ha verificado previamente la identidad de un usuario o cliente de LA ASOCIACIÓN. Una vez agotado de manera satisfactoria el proceso de enrolamiento, identificación y autenticación de la identidad de EL CLIENTE, LA ASOCIACIÓN servirá de canal para que EL CLIENTE gestione una firma electrónica avanzada o mecanismo de similar función con la cual podrá otorgar su consentimiento expreso de manera digital frente a LA ASOCIACIÓN para la contratación formal de los productos y los Servicios ofrecidos por esta última, a través de un proveedor externo contratado por LA ASOCIACIÓN a tales efectos.

**3.2.** EL CLIENTE reconoce y acepta que LA ASOCIACIÓN ha establecido medidas adicionales de seguridad para el ingreso a su cuenta, por lo que, en caso de que EL CLIENTE utilice un dispositivo diferente o una dirección IP distinta a la que registró en primer momento para acceder a los Canales Digitales, LA ASOCIACIÓN podrá solicitar que confirme ciertas informaciones para garantizar su seguridad. Si LA ASOCIACIÓN entiende que las informaciones no se han suministrado adecuadamente para garantizar la identidad de EL CLIENTE, podrá denegar el acceso a los Canales Digitales hasta tanto verifique que ciertamente es EL CLIENTE quien está intentando acceder.

**3.3.** El CLIENTE acepta que LA ASOCIACIÓN le entregará el Número Personal de Identificación (PIN), o un *SoftToken* o cualquier otra vía que LA ASOCIACIÓN ponga a disposición de EL CLIENTE a futuro, para fines de autenticación adicional de EL CLIENTE.

**3.4.** LA ASOCIACIÓN cumplirá con los procedimientos de seguridad aplicables y tendrá el deber de verificar la identidad de EL CLIENTE, quien acepta, previo a la ejecución de cualquier aceptación, orden, solicitud o transacción. En consecuencia, EL CLIENTE deberá hacer uso de las informaciones personales y credenciales que permitan su identificación y autenticación de identidad, incluyendo, pero no limitándose a informaciones como su usuario, contraseña, clave de acceso, validación biométrica y el segundo factor de autenticación.

**3.5.** EL CLIENTE reconoce y acepta que LA ASOCIACIÓN ejecutará las deducciones, retiros, transferencias y demás operaciones ordenadas o solicitadas por EL CLIENTE a través de los Canales Digitales, sobre sus productos y servicios, siempre y cuando existan fondos disponibles suficientes en los productos de depósito y/o crédito de titularidad de EL CLIENTE. LA ASOCIACIÓN no estará obligada a justificar ante EL CLIENTE ni a informarle sobre las operaciones que no puedan ser ejecutadas por causa de que no existan fondos disponibles, pues EL CLIENTE es responsable de conocer si posee o no fondos antes de ordenar cualquier transacción, salvo en el caso de que la insuficiencia de fondos

sea ocasionada por débitos realizados por negligencia o imprudencia de LA ASOCIACIÓN y no de EL CLIENTE, sin que este último sea informado por LA ASOCIACIÓN de dichas operaciones.

**4. Firma electrónica:** LA ASOCIACIÓN reconoce a EL CLIENTE el uso de la firma electrónica avanzada u otro mecanismo de similar función con la cual podrá otorgar su consentimiento expreso de manera electrónica frente a LA ASOCIACIÓN. En consecuencia, EL CLIENTE reconoce y acepta que con el uso de la firma electrónica u otro mecanismo de similar función, podrá requerir, aceptar, activar, utilizar y/o cancelar aquellos productos y/o servicios que LA ASOCIACIÓN ponga a disposición de EL CLIENTE a futuro, utilizando los Canales Digitales, incluyendo los términos y condiciones particulares de los mismos. Esto, conforme las disposiciones de: a) la Ley núm. 126-02, sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales y sus modificaciones; b) el Decreto núm. 335-03 que aprueba el Reglamento de Aplicación de la Ley núm. 126-02; c) las normas complementarias que dicte el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL); y, d) la regulación que dicte la Administración Monetaria y Financiera respecto a la interacción con clientes actuales o potenciales a través de los Canales Digitales. En vista de lo anterior, EL CLIENTE reconoce y confiere expresamente a la firma electrónica avanzada o aquella que haga sus veces, el mismo valor legal y efecto vinculante de una firma electrónica cualificada y/o manuscrita; lo cual no invalidará las obligaciones por este medio contraídas por el solo hecho de haber sido otorgada a través de documentos o medios electrónicos.

**4.1.** EL CLIENTE reconoce y acepta que, al utilizar la firma electrónica avanzada o aquella que haga sus veces, autoriza expresamente a que LA ASOCIACIÓN pueda ejecutar y poner a su disposición los productos y servicios requeridos por EL CLIENTE, bajo los términos y condiciones aceptados, como si los mismos hubiesen sido requeridos de manera verbal o por escrito. EL CLIENTE reconoce, además, que al utilizar su firma electrónica avanzada o aquella que haga sus veces, es él quien ha manifestado su voluntad, por lo que, toda transacción realizada, según las condiciones detalladas en este contrato, se presume efectuada directamente por EL CLIENTE. LAS PARTES convienen que LA ASOCIACIÓN podrá acordar con EL CLIENTE otros mecanismos de consentimiento para la contratación sucesiva de nuevos productos y servicios requeridos y aceptados por EL CLIENTE.

**5. Costos y cargos:** EL CLIENTE reconoce y acepta que el costo y los cargos relacionados con la prestación de los Servicios será el establecido en el Tarifario de Servicios (Anexo II) que forma parte integral del presente Contrato y el cual EL CLIENTE reconoce haber recibido y conocer al momento de la firma del presente acuerdo, así como estar disponible en la página web de LA ASOCIACIÓN. EL CLIENTE reconoce y acepta que el Tarifario de Servicios podrá ser revisado por LA ASOCIACIÓN y que cualquier modificación posterior será notificada conforme a las reglas de modificaciones previstas en este Contrato, siendo a partir de ello vinculante para EL CLIENTE.

**5.1.** EL CLIENTE autoriza a LA ASOCIACIÓN a descontar de cualesquiera de sus cuentas/productos financieros que mantenga con esta, los cargos y costos relacionados con la prestación de los Servicios, conforme al Tarifario de Servicios vigente, con la periodicidad y las condiciones establecidas en este. Asimismo, EL CLIENTE autoriza a LA ASOCIACIÓN a debitar y/o compensar los importes que pueda tener a su favor en LA ASOCIACIÓN a cualquier título (incluso dando por vencidos los plazos pactados, si los hubiera) con los importes que por cualquier causa pueda adeudarle. LA ASOCIACIÓN deberá notificar por escrito, de manera física o electrónica, a EL CLIENTE la compensación realizada, con indicación de la forma en que fueron aplicados los pagos, en el entendido de que dicha compensación operará sobre sumas vencidas o exigibles.

**5.2.** [\\*La Tasa Anual Efectiva \(TAE\) y los riesgos inherentes del producto se encuentran indicados en el Tarifario y en la Ficha del Producto, respectivamente. Estos documentos han sido entregados al momento de la contratación como parte de los anexos del presente contrato. LA ASOCIACIÓN comunicará por escrito cualquier cambio en las condiciones variables del contrato con una anticipación no menor a treinta \(30\) días calendario a la fecha de entrada en vigencia, según lo establecido en este contrato y la normativa vigente. \(\\*Cláusula aprobada por Superintendencia de Bancos mediante Oficio núm. OFC-PRO-202522794 de fecha 27 de marzo de 2025\).](#)

**6. Modificaciones:** LA ASOCIACIÓN está obligada a notificar a EL CLIENTE, por cualquier medio fehaciente, la modificación de cualquier condición o cláusula del presente Contrato o de los documentos y disposiciones que forman parte integral del mismo, incluyendo el Tarifario de Servicios, a fin de obtener la aceptación de EL CLIENTE. En estos casos, EL CLIENTE puede rechazar la modificación comunicándolo por escrito a LA ASOCIACIÓN en el plazo de treinta (30) días calendario, contado a partir de la fecha de notificación de dicha modificación, transcurrido este plazo sin que EL CLIENTE exprese su no aceptación, la o las modificaciones se considerarán válidas y podrán ser aplicadas por LA ASOCIACIÓN.

**6.1.** En caso de que la o las modificaciones no sean aceptadas por EL CLIENTE, este deberá abstenerse de usar los Canales Digitales, conservando su obligación de pagar todos los cargos que pudieran aplicar al momento de su cancelación y conforme a las reglas previstas en el presente Contrato y sus documentos integrantes.

**6.2.** A los fines del presente artículo, se considerarán medios fehacientes de notificación cualquier vía que permita comprobación del hecho, incluyendo la remisión de un correo electrónico a la dirección indicada por EL CLIENTE,

mensajes a través de los Canales Digitales y de los canales de comunicación indicados por EL CLIENTE (teléfono, celular, etc.) o cualquier otro medio que permita tal comprobación. Al efecto, EL CLIENTE reconoce y acepta que LA ASOCIACIÓN podrá utilizar mecanismos de grabación o registro de correos, llamadas, mensajes o cualquier otra forma de comunicación o contacto, hechos que podrán ser utilizados para fines vinculados con el objeto del presente Contrato y sin que esto constituya una vulneración de derechos, de la privacidad o de la seguridad de sus datos, comprometiéndose a mantener a LA ASOCIACIÓN libre de toda acción o responsabilidad al efecto.

**7. Acceso:** EL CLIENTE reconoce y acepta que, a los fines de acceder a los Servicios, este debe haber sido debidamente identificado y autenticado por LA ASOCIACIÓN a través del proceso de vinculación presencial o enrolamiento digital contemplado en las políticas de la entidad. Estos medios de identificación y de autenticación pueden incluir, entre otros, documentos de identidad, generales de EL CLIENTE, códigos de acceso (nombre de usuario), claves de acceso (contraseña), datos biométricos y mecanismos de segundo factor de autenticación.

**7.1.** LA ASOCIACIÓN se reserva el derecho de cambiar, en cualquier momento, el esquema para la selección, por parte de EL CLIENTE, de los códigos y claves de acceso; quedando convenido que para algunas operaciones podrían establecerse mecanismos de seguridad adicionales para su realización; por ejemplo, respuesta a preguntas de seguridad, segundo factor de autenticación, entre otras. EL CLIENTE reconoce y acepta que estos cambios no constituyen modificaciones a las condiciones contractuales establecidas, sino que representan actualizaciones relativas a los niveles de seguridad y protección de la prestación de los Servicios, por lo que no aplicarán las reglas contenidas en el artículo 6 del presente Contrato.

**7.2.** EL CLIENTE se responsabiliza frente a LA ASOCIACIÓN y cualquier tercero, de todas las transacciones, solicitudes e instrucciones dadas en el ejercicio o uso de los Servicios, salvo en caso de que haya reportado a LA ASOCIACIÓN el acceso no autorizado a los Canales Digitales y sin perjuicio del derecho que le asiste a realizar reclamaciones por las transacciones no autorizadas por este. En este sentido, EL CLIENTE libera a LA ASOCIACIÓN de cualquier responsabilidad al respecto, siempre y cuando no se compruebe falta que le sea imputable a LA ASOCIACIÓN con respecto a la acción o transacción de que se trate.

**8. Obligaciones y responsabilidades de EL CLIENTE:** EL CLIENTE declara conocer las instrucciones y normas de seguridad que debe observar en el uso de los Servicios, así como que las mismas satisfacen sus exigencias y se compromete a su estricto cumplimiento. EL CLIENTE cumplirá con las disposiciones contenidas en el presente Contrato, al momento de realizar transacciones ACH, Pagos al Instante BCRD u otras que LA ASOCIACIÓN incorpore en el futuro. EL CLIENTE reconoce y acepta, a su vez, que asume total responsabilidad por el uso de los Servicios y descarga a LA ASOCIACIÓN de cualquier responsabilidad por daños y perjuicios que pueda sufrir en la utilización de estos, salvo que se deba a dolo o fraude de parte de algún funcionario de LA ASOCIACIÓN o cualquier empleado o persona autorizada o vinculada a esta, o cuando los hechos u omisiones que provoquen el daño le sean imputables a LA ASOCIACIÓN.

**8.1.** EL CLIENTE reconoce que se asegurará de descargar o acceder a los Canales Digitales a través de las vías proporcionadas única y exclusivamente por LA ASOCIACIÓN, por lo que es su responsabilidad acceder a los Canales Digitales oficiales de LA ASOCIACIÓN para hacer uso de ellos.

**8.2.** Para el uso de los Servicios, EL CLIENTE se compromete a utilizar dispositivos electrónicos (computadoras, teléfonos móviles, tabletas, relojes inteligentes, etc.), que cuenten con protección antivirus, antispyware, adware y similares, que le permitan evitar ataques o violaciones a la privacidad y a la información personal o confidencial. En caso de no cumplimiento de estas condiciones o de la exposición indebida de la seguridad de la información y los dispositivos utilizados, EL CLIENTE reconoce asumir la completa responsabilidad por su negligencia, ante la imposibilidad material de LA ASOCIACIÓN de proteger el uso de los Servicios. El CLIENTE reconoce y acepta que LA ASOCIACIÓN no enviará correos ni ningún tipo de comunicación solicitando claves, códigos o pines de los clientes o usuarios, por lo que cualquier cesión, entrega o revelación de información producto de ello será absoluta responsabilidad de EL CLIENTE. Los Canales Digitales de LA ASOCIACIÓN, por medio de los cuales se accede a los Servicios, podrán contener hipervínculos a sitios de Internet de terceros no relacionados de manera alguna con LA ASOCIACIÓN. En este sentido, LA ASOCIACIÓN no será responsable por la información, materiales, productos o servicios incorporados u ofrecidos por dichos terceros. El hecho que LA ASOCIACIÓN haya incorporado un hipervínculo de un tercero en su sitio de Internet no significa que esté avalando o recomendando los productos o servicios ofrecidos por dicho tercero.

**8.3.** EL CLIENTE reconoce y acepta que, los consumos, órdenes, solicitudes y/o aceptaciones realizadas a través de los Canales Digitales se presumirán haber sido realizadas por él, quien asume la obligación de pagar los mismos; y EL CLIENTE no se liberará o eximirá en ningún caso de la obligación de pagar los consumos, cargos, cuotas, comisiones o intereses originados a partir del uso de los productos y/o servicios, acceso a los dispositivos móviles inteligentes o códigos designados vinculados a EL CLIENTE en LA ASOCIACIÓN, incluyendo pero no limitado a los casos de robo, pérdida, sustracción, uso de los mismos por personas no autorizadas, hasta el momento en que LA ASOCIACIÓN reciba notificación de EL CLIENTE a través de los canales habilitados para tales fines, sobre dicha pérdida, robo o sustracción de los mismos; en cuyo caso LA ASOCIACIÓN limitará el acceso de EL CLIENTE a los Canales Digitales y/o a

cualquiera de los Servicios que posea en LA ASOCIACIÓN, presente o futuros. Toda transacción realizada luego de la referida notificación no podrá ser cargada o cobrada a EL CLIENTE, tampoco aquellas transacciones donde se evidencie un hecho generador de falta imputable a LA ASOCIACIÓN. En caso de que EL CLIENTE desee reestablecer el uso de los servicios a través de los Canales Digitales deberá notificarlo a LA ASOCIACIÓN y acogerse a las políticas y procedimientos internos aplicables según el caso por el cual fue limitado el acceso.

**8.4.** EL CLIENTE reconoce y se compromete a utilizar y cumplir con los métodos de identificación y autenticación establecidos por LA ASOCIACIÓN, los cuales podrán variar por razones de seguridad y optimización de la experiencia. En este sentido, EL CLIENTE se compromete a no guardar o grabar en su computadora personal o en cualquier otro dispositivo o instrumento de almacenamiento, sus medios o datos de identificación y de autenticación, así como a no compartirlos o exponerlos de forma alguna con terceros. El incumplimiento de estas responsabilidades a cargo de EL CLIENTE eximirá a LA ASOCIACIÓN de cualquier tipo de responsabilidad.

**8.5.** EL CLIENTE es el único responsable frente a LA ASOCIACIÓN por la custodia de su identificación de usuario, código de acceso, clave de acceso, atributos biométricos –tales como el rostro, huellas dactilares, entre otros– y segundo factor de autenticación, en caso de haberlo; por lo que las autorizaciones y/o instrucciones impartidas por EL CLIENTE se presumen como válidas aun cuando las mismas hayan sido el resultado de una maniobra fraudulenta realizada por personas relacionadas o no a EL CLIENTE, de las cuales LA ASOCIACIÓN no tenga conocimiento previo. A estos fines, LA ASOCIACIÓN cumplirá con los procedimientos de seguridad aplicables y realizará sus mejores esfuerzos para implementar procedimientos y controles para verificar la identidad de la persona que autoriza, imparte la orden o del contenido de cualquier instrucción, solicitud o aceptación. LA ASOCIACIÓN tendrá el derecho, a su sola discreción, de rehusar la ejecución de cualquier instrucción en el caso de que dude de la autenticidad o confirmación de las instrucciones. EL CLIENTE debe notificar a LA ASOCIACIÓN cuando tenga sospechas o seguridad del conocimiento o uso por parte de terceros no autorizados de los medios de identificación. Cuando LA ASOCIACIÓN haya sido prevenida por EL CLIENTE mediante notificación realizada vía telefónica al contacto que se indica en el artículo 17 del presente contrato, LA ASOCIACIÓN interrumpirá de inmediato el acceso a la prestación de los Servicios.

**8.6.** EL CLIENTE reconoce que podrá autogestionar lo siguiente:

- a) Bloqueo y desbloqueo de Tarjeta de Crédito;
- b) Activación de Tarjeta de Crédito;
- c) Cambios en sus datos personales y correo electrónico; y
- d) Configuración de *SofitToken*, como segundo método de autenticación.

Por lo que, EL CLIENTE asume entera responsabilidad por realizar estas gestiones y las que en un futuro LA ASOCIACIÓN habilite, descargando a LA ASOCIACIÓN de toda responsabilidad al respecto, tomando en consideración las demás disposiciones del presente Contrato sobre las obligaciones y responsabilidad de las Partes.

**8.7.** En el caso de que EL CLIENTE sea persona jurídica, en adición a las responsabilidades y obligaciones previstas en este artículo y en el presente Contrato, será obligatorio el cumplimiento de las siguientes condiciones y obligaciones:

- a) EL CLIENTE será el responsable frente a LA ASOCIACIÓN de la custodia de su identificación de usuario, métodos de autenticación de todos los usuarios internos designados por EL CLIENTE, por lo que, EL CLIENTE como usuario administrador, tiene la funcionalidad electrónica de deshabilitar cualquier usuario, código de acceso y contraseña para suspender directamente el acceso a cualquier usuario, sin la intervención de LA ASOCIACIÓN;
- b) EL CLIENTE se hace responsable de que sus usuarios respeten íntegramente el conjunto de las normas de seguridad y de las instrucciones y será responsable particularmente de la conservación del carácter confidencial de todas las transacciones que se realicen mediante los Servicios;
- c) EL CLIENTE es el único responsable de todas las consecuencias perjudiciales que puedan sobrevenir por un uso fraudulento, abusivo o ilegal por parte de los usuarios o por terceros a causa de su negligencia, salvo en caso de que EL CLIENTE haya notificado a LA ASOCIACIÓN la usurpación de sus medios de autenticación. LA ASOCIACIÓN se reserva el derecho de accionar directamente contra un tercero que pueda resultar responsable del uso fraudulento, abusivo o ilegal de los Servicios;
- d) EL CLIENTE es el único responsable de notificar por escrito a LA ASOCIACIÓN para que los códigos o mecanismos de acceso de los usuarios facultados para acceder a los Servicios, sean deshabilitados, en caso de renuncia, despido o por cualquier otra causa;

- e) EL CLIENTE deberá notificar inmediatamente por escrito a LA ASOCIACIÓN sobre cualquier cambio o modificación en sus regulaciones internas que impliquen algún cambio en la autoridad o apoderamiento de los Usuarios; y,
- f) EL CLIENTE, a través de su representante, deberá proveer toda la información que sea solicitada por LA ASOCIACIÓN en cumplimiento con las disposiciones legales o reglamentarias emanadas de las autoridades competentes.

**8.8.** Cuando EL CLIENTE sea una persona jurídica, las transacciones que ameriten un crédito y/o débito deberán, como mínimo, tener un usuario generador de la transacción y un usuario aprobador que valide la transacción, siendo este último distinto al primero, a menos que EL CLIENTE y el administrador descrito en el Formulario de Solicitud de Acceso (Anexo I) definan lo contrario. LA ASOCIACIÓN proveerá a EL CLIENTE la herramienta para la creación de los usuarios quedando LA ASOCIACIÓN eximida de toda responsabilidad en la administración de los usuarios.

**9. Transacciones a través de los sistemas de pagos interbancarios:** EL CLIENTE podrá procesar, por vía electrónica, transferencias a terceros bajo la Red ACH, el servicio de Pagos al Instante BCRD u otras que LA ASOCIACIÓN incorpore en el futuro, de conformidad con las disposiciones y condiciones previstas en el presente Contrato, así como en las Normas de Funcionamiento de cada Red. El horario de funcionamiento de cada Red se encuentra publicado en las distintas plataformas de LA ASOCIACIÓN, a fin de que EL CLIENTE pueda consultarlas. En tal sentido, EL CLIENTE otorga las autorizaciones que sean necesarias a LA ASOCIACIÓN, para la realización de las transacciones antes indicadas.

**9.1.** Para que LA ASOCIACIÓN pueda efectuar las transacciones ACH y proveer el servicio de Pagos al Instante BCRD o aquellas otras transacciones disponibles a futuro, EL CLIENTE se compromete a:

- a) Mantener con LA ASOCIACIÓN, por lo menos, una cuenta de ahorros, quedando autorizada LA ASOCIACIÓN a debitar de dicha cuenta cualquier cargo que sea generado por concepto de la utilización de los servicios de transferencias.
- b) Que la totalidad de los fondos a transferirse se encuentren disponibles en su cuenta desde el momento en que se envían las órdenes de las transacciones a la entidad financiera receptora.
- c) Que las transacciones iniciadas estén fundamentadas en la información suministrada por el receptor de los fondos.
- d) Registrar de manera oportuna los datos correspondientes al beneficiario de la transacción, indicando correctamente el número de cuenta, tipo de la cuenta, nombre del titular de la cuenta, documento de identidad del titular, entidad financiera receptora, entre aquellos otros datos que puedan ser requeridos por la plataforma previo a la formalización de la transacción.
- e) Retener los registros de comprobantes de las transacciones realizadas.

**9.2.** Por su parte, LA ASOCIACIÓN se compromete a:

- a) Enviar al respectivo procesador de cada transacción, dentro de los horarios de procesamiento, las transacciones recibidas de sus clientes originadores.
- b) Recibir del cliente originador cada transacción para que se transmita al procesador en cuestión, sin sufrir ningún tipo de alteración.
- c) Cumplir con las medidas mínimas de seguridad, así como también con la retención de los registros establecidos en las Normas de Funcionamiento de cada red o servicio.
- d) Identificar las transacciones que inicie el cliente originador con su nombre.

**10. Obligaciones y responsabilidades de LA ASOCIACIÓN:** Las obligaciones de LA ASOCIACIÓN son de medios, en el entendido de que su función es hacer esfuerzos razonables para asegurar el correcto funcionamiento de los Servicios. LA ASOCIACIÓN ejecutará las instrucciones de EL CLIENTE en la forma requerida por este, siempre que tales instrucciones sean ejecutables a juicio de LA ASOCIACIÓN. LA ASOCIACIÓN no será responsable por defectos en los equipos, en programas, o en la comunicación electrónica, por virus informáticos, actos de terceros infiltrados en las redes (*Hackers/Crackers*) o fallas de los sistemas, cuando las circunstancias que motivaron dichas situaciones escapen del control de LA ASOCIACIÓN; ni por ninguna otra causa fuera de su control que afecte la ejecución de las instrucciones, como tampoco de pérdidas o demoras ocasionadas por un proveedor de servicios de EL CLIENTE, ni por instrucciones incorrectas o tardías, por demoras en pagos a terceros que EL CLIENTE haya instruido, siempre y cuando estas pérdidas o demoras sean debido a hechos ajenos a LA ASOCIACIÓN.

**10.1.** LA ASOCIACIÓN procurará que la información recibida por EL CLIENTE proveniente de LA ASOCIACIÓN u otro proveedor de información accesible a través de LA ASOCIACIÓN sea confiable. Sin embargo, LA ASOCIACIÓN solamente se compromete a desplegar sus mejores esfuerzos en ese sentido, por lo que EL CLIENTE exonera y exime a LA ASOCIACIÓN de responsabilidad por los daños y perjuicios, gastos, pérdidas, demoras, que pudiera sufrir como

consecuencia de las consultas y/u operaciones efectuadas por internet, salvo en caso de falta imputable a LA ASOCIACIÓN.

**11. Duración y terminación:** El presente Contrato entrará en vigor a partir de su firma y tendrá una duración indefinida hasta tanto una de LAS PARTES decida lo contrario. En caso de que LA ASOCIACIÓN decida terminar el presente contrato, deberá comunicar a EL CLIENTE, por escrito a través de cualquier medio fehaciente, con por lo menos treinta (30) días calendario de anticipación. El presente Contrato también podrá terminar por alguna de las causales establecidas en el mismo, en particular por el incumplimiento de cualquier obligación contenida en este documento y sus anexos, debiendo comunicarse la decisión de terminación con por lo menos treinta (30) días calendario de anticipación. En los casos donde LA ASOCIACIÓN identifique elementos de alto riesgo relacionados con actos ilícitos, ilegales, fraudulentos o similares, el plazo de notificación para la terminación será dentro de los cinco (5) días calendario posteriores a la terminación.

**11.1.** El CLIENTE podrá terminar la relación contractual general en cualquier momento, sin penalidad alguna, siempre y cuando a la fecha de su solicitud de terminación no se haya generado o esté pendiente de pago algún monto por concepto de capital, intereses, comisiones, tasas, tarifas y/o penalidades contenidas en el Tarifario de Servicios que se encuentra disponible para consulta en la página web de LA ASOCIACIÓN. Para tales fines, LA ASOCIACIÓN dispondrá en sus canales de atención de un apartado que permita a EL CLIENTE la cancelación de los productos y servicios contratados. De igual forma, EL CLIENTE terminará la relación contractual establecida en este acuerdo, en el caso de no aceptar alguna modificación que LA ASOCIACIÓN decidiese realizar unilateralmente a los términos y condiciones del presente Contrato.

**12. Medios de prueba:** LAS PARTES reconocen que las solicitudes de servicio, transacciones, operaciones, datos e informaciones que se generen con motivo de los Servicios, mediante impresión de reportes, visualización de pantallas, fijación de formato electrónico, documentos digitales, correos electrónicos, mensajes de voz y de datos u otros similares, serán admisibles como medios de prueba entre LAS PARTES como frente a terceros, autoridades y tribunales, sin que ello constituya una limitante para el uso de cualquier otro medio de prueba por parte de LA ASOCIACIÓN y tendrán la misma fuerza probatoria otorgada conforme la Ley sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales núm. 126-02, de fecha catorce (14) de agosto de dos mil dos (2002) y sus modificaciones, o aquella que la sustituya, y la Ley Monetaria y Financiera, núm. 183-02, de fecha veintiuno (21) de noviembre de dos mil dos (2002) y sus modificaciones, o aquella que la sustituya.

**13. Moneda de las transacciones:** EL CLIENTE reconoce y acepta que las operaciones que realice se harán conforme a la moneda que seleccione y según la cuenta/producto financiero a afectarse con la operación, de acuerdo con los parámetros permitidos e indicados en los Canales Digitales al momento de la transacción. Cuando las operaciones sean realizadas en moneda nacional y deban ser convertidas a dólares de los Estados Unidos de América (USD) u otras monedas, y viceversa, dicha conversión se hará de conformidad con las tasas de LA ASOCIACIÓN vigentes en el día y hora en que se realiza la transacción.

**14. Derechos de propiedad:** Toda la información y contenido, incluyendo programas disponibles, así como los nombres, marcas, lemas, rótulos y demás signos distintivos que figuran en los Canales Digitales de LA ASOCIACIÓN, están protegidos y son propiedad exclusiva de LA ASOCIACIÓN o de un tercero proveedor de LA ASOCIACIÓN, quedando absolutamente prohibido el uso del rótulo y las marcas que se utilizan, sin previa y escrita autorización de LA ASOCIACIÓN.

**15. Suministro de información:** Mediante el presente acuerdo, EL CLIENTE declara y reconoce que toda la información suministrada en el marco, desarrollo y aplicación del presente Contrato corresponde a su persona, siendo esta información correcta y verdadera en su totalidad.

**15.1.** EL CLIENTE otorga su consentimiento expreso y autoriza a LA ASOCIACIÓN –incluyendo a los miembros de su personal, a sus proveedores, que tengan vinculación al servicio ofrecido a través de este Contrato, y cualquier tipo de vinculado que actúe como o en nombre de LA ASOCIACIÓN–, a recibir de EL CLIENTE y/o de cualquier tercero competente para ello, la siguiente información con el objeto de tratar, almacenar, conservar, compartir, analizar, procesar y verificar los datos de su propiedad, esto conforme a las disposiciones de: a) la Ley núm. 172-13, sobre Protección de Datos de Carácter Personal o aquella que la modifique o la sustituya; b) el literal b) del artículo 56 de la Ley núm. 183-02 Monetaria y Financiera, modificado por el artículo 362 de la Ley núm. 249-17 sobre el Mercado de Valores, de fecha 19 de diciembre de 2017; c) la Sección III de la Ley núm. 4-23 sobre los Actos del Estado Civil; y, d) las políticas internas de LA ASOCIACIÓN sobre privacidad de la información y protección de datos, a saber:

- a) Nombres y apellidos, edad, nacionalidad, ocupación, direcciones, números de teléfono, direcciones de correo electrónico, documentos de identidad, núcleo familiar, intereses, favoritos y/o cualquier otro contenido que genere o que esté conectado con su cuenta de usuario o para el proceso de registro para promociones especiales y ofertas.

- b) Datos biométricos, tales como fotos de su rostro, prueba de vida, voz, retina, huellas dactilares y video con audio.
- c) Información sobre su interacción con los Servicios de LA ASOCIACIÓN, sus preferencias en cuanto a anuncios y comunicaciones. Esta información incluye: identificación de dispositivo o identificador único, tipo de dispositivo, identificación para publicidad y código único de dispositivo; datos de navegación en el sitio web, incluyendo páginas visitadas, tiempo de duración, historial y flujo de navegación en la web, incluyendo metadatos y datos alternativos no intrusivos de sus dispositivos inteligentes para analizar patrones de comportamiento.
- d) Información de geolocalización, incluyendo ubicación del dispositivo móvil y/o computador desde el cual se conecta EL CLIENTE; datos sobre el equipo y sobre la conexión; Localizador de Recursos Uniforme (URL, por sus siglas en inglés) de origen; datos del dispositivo; dirección de Protocolo de Internet (IP, por sus siglas en inglés), entre otras informaciones. Información personal que LA ASOCIACIÓN recopila mediante *cookies*, balizas web y tecnologías similares.
- e) Información sobre las páginas que visita EL CLIENTE, los vínculos en los que pulsa y otras acciones que este pueda realizar en el sitio web, en los anuncios de LA ASOCIACIÓN o en el contenido de mensajes de correo electrónico de LA ASOCIACIÓN, con la finalidad de ofrecer a EL CLIENTE la información más apropiada a su perfil de usuario, a través de *cookies* propias y de terceros.
- f) Datos e indicadores financieros, historial crediticio en el marco de una transacción o consulta.
- g) Informaciones laborales como salarios, empleadores, aportes al Sistema Dominicano de Seguridad Social.
- h) Datos personales obtenidos a través de EL CLIENTE al contratar o utilizar los productos o servicios de LA ASOCIACIÓN.

**15.2.** EL CLIENTE acepta y reconoce que esta autorización y los datos recopilados son requeridos para dar cumplimiento a las disposiciones legales vigentes, incluyendo y sin que ello sea limitativo para la identificación inequívoca de EL CLIENTE, la evaluación de los riesgos asociados a este, para fines comerciales y/o promocionales, así como también para cumplir con las disposiciones relativas a la prevención de lavado de activos y el financiamiento del terrorismo; mientras perdure el vínculo contractual entre LAS PARTES. EL CLIENTE acepta y reconoce que LA ASOCIACIÓN –incluyendo a los miembros de su personal, y cualquier tipo de vinculado que actúe como o en nombre de LA ASOCIACIÓN– también utilizarán los datos recopilados para:

- a) Ofrecer contenido personalizado, incluidos artículos y servicios que resulten del interés de EL CLIENTE.
- b) Contactar a EL CLIENTE para tratar temas relacionados con sus productos y proporcionarle atención al cliente, avisarle de cuestiones relativas a los mismos, solucionar inconvenientes, resolver sus reclamaciones, recaudar tasas o importes debidos, sondear sus opiniones a través de cuestionarios de encuestas y/o proporcionarle atención al cliente de cualquier otra forma necesaria.
- c) Mejorar y personalizar los Servicios ofrecidos a través de los Canales Digitales, así como facilitar la navegación y proporcionar una mejor experiencia para EL CLIENTE mediante el análisis de estadísticas de uso de los Canales Digitales.
- d) Ofrecer acceso para la contratación de los productos y servicios de LA ASOCIACIÓN y permitir su uso.
- e) Personalizar las comunicaciones sobre publicidad de LA ASOCIACIÓN, pudiendo la información ser usada para fines mercadológicos, tanto por LA ASOCIACIÓN, como por sus relacionados comerciales, dentro del marco indicado en el artículo 15.4 de este Contrato.
- f) Prevenir, identificar, evaluar y atacar las actividades fraudulentas e/o ilegales.
- g) Ofrecer seguimiento sobre promociones y ofertas en las que EL CLIENTE haya participado o solicitado más información, dentro del marco indicado en el artículo 15.4 de este Contrato.
- h) Suministrar a los gestores de cobro de LA ASOCIACIÓN para la ejecución del proceso de cobro, las informaciones contenidas en el expediente de EL CLIENTE, incluyendo informaciones biográficas que reposen en sus archivos, en caso de incumplimiento de sus obligaciones conforme se establece en el presente contrato.

- i) Ceder las informaciones otorgadas por EL CLIENTE incluyendo, pero no limitado a informaciones biográficas, con quienes mantenga acuerdos de referimientos o relaciones comerciales, para los usos y fines antes señalados, así como para cualquier otro fin directamente relacionado con el interés legítimo de EL CLIENTE.
- j) Consultar en el Maestro de Cedulados o en cualquier otra base de datos que mantenga la Junta Central Electoral (JCE) las informaciones y datos biométricos de EL CLIENTE, descargando a LA ASOCIACIÓN y a sus colaboradores y relacionados respecto de cualquier responsabilidad relativa a la consulta realizada en la referida base de datos, en el entendido de que dichos datos deberán ser manejados con la debida confidencialidad y no podrán ser divulgados sin el consentimiento de EL CLIENTE.
- k) Verificar la identidad, prueba de vida y la validez del documento de identidad del CLIENTE a través de los Canales Digitales.
- l) EL CLIENTE autoriza a LA ASOCIACIÓN, como entidad de intermediación financiera participante del régimen y obligaciones instituidas por la Ley de Cumplimiento Fiscal de Cuentas Extranjeras de los Estados Unidos de América (FATCA, en lo adelante, por las siglas de la correspondiente traducción del idioma inglés *of Foreign Account Tax Compliance Act*) a que la misma, de conformidad con esta normativa y los documentos que la modifican, completan y complementan, incluidos el Acuerdo Intergubernamental (IGA por sus siglas en inglés) Modelo 1, para su aplicación, suscrito entre los gobiernos de los Estados Unidos de América y de la República Dominicana, pueda efectuar reportes a través de las autoridades que se designan en dicho Acuerdo, conteniendo cualesquiera informaciones personales suyas y correspondientes a la(s) cuenta(s) y/o producto(s) financiero(s) de la/del (de los) que es o pueda ser titular en esta entidad de intermediación financiera, especialmente relativas a las transacciones que se realice (n) o afecte (n) la(s)/el (los) mismo(s), siempre que estos reportes resulten aplicables de conformidad con estas normativas. Asimismo, EL CLIENTE autoriza a LA ASOCIACIÓN, como entidad financiera que participa en el sistema financiero internacional y que posee relaciones de corresponsalía, a compartir las informaciones que sobre este requiera cualquier Estado en aplicación de leyes o reglamentaciones nacionales o foráneas formalmente aprobadas y que formen parte del marco de la prevención del lavado de activos, el financiamiento del terrorismo, la proliferación de armas de destrucción masiva y el combate a la corrupción y otros crímenes similares.
- m) Proveer las informaciones sobre EL CLIENTE que requiera cualquier Tribunal nacional o extranjero en aplicación de leyes o reglamentaciones nacionales o foráneas formalmente aprobadas y que formen parte del marco de la prevención del lavado de activos, el financiamiento del terrorismo, la proliferación de armas de destrucción masiva y el combate a la corrupción y otros crímenes similares.
- n) Suministrar a las Sociedades de Información Crediticia (en adelante, las “SIC”) aquellas informaciones particulares, patrimoniales y extrapatrimoniales que son permitidas por las Normas sobre Protección de Datos y necesarias para conformar la base de datos de las SIC, en el entendido de que dichas informaciones serán suministradas para analizar y evaluar su condición crediticia por parte de las SIC y de otras instituciones afiliadas a esas sociedades. EL CLIENTE reconoce que la revelación de dichas informaciones por parte LA ASOCIACIÓN o sus relacionados, y/o por las SIC, no conllevará violación de secreto profesional a los efectos del artículo 377 del Código Penal, ni tampoco violación de obligación de confidencialidad a los efectos del literal b) del artículo 56 de la Ley Monetaria y Financiera núm. 183-02, modificado por el artículo 362 de la Ley núm. 249-17 sobre el Mercado de Valores, ni generarán responsabilidad bajo los artículos 1382 y siguiente del Código Civil, ni bajo ninguna otra disposición legal.

**15.3.** LA ASOCIACIÓN, mediante contratos suscritos con los terceros mencionados en este apartado, hará del conocimiento de los mismos que deben cumplir con las siguientes obligaciones: i) guardar la debida confidencialidad sobre las informaciones suministradas; ii) disponer de medidas para la protección de la data contra los riesgos de alteración, pérdida, acceso y tratamiento no autorizado; y, iii) utilizar dichas informaciones únicamente por las personas que en razón del cumplimiento del mandato dado por LA ASOCIACIÓN tengan la obligación de acceder a ella, y acorde al fin para el que fue obtenida o cedida.

**15.4.** En el marco de la relación comercial entre LAS PARTES, EL CLIENTE podrá compartir con LA ASOCIACIÓN informaciones y datos personales, queda expresamente convenido que, en atención a su calidad de cliente, aplicarán ciertas restricciones sobre el uso de los datos obtenidos por LA ASOCIACIÓN, teniendo EL CLIENTE derecho a: a) recibir solo aquellas comunicaciones comerciales o llamadas solicitadas, pudiendo, inclusive, pedirle a LA ASOCIACIÓN abstenerse a realizar contactos no autorizados; b) rechazar la recepción de comunicaciones comerciales o llamadas no solicitadas; c) revocar en cualquier momento el consentimiento otorgado para la recepción de comunicaciones comerciales o llamadas no solicitadas; y d) solicitar, en cualquier momento, bloquear sus datos e informaciones de los archivos de LA ASOCIACIÓN aptos para establecer perfiles determinados con fines promocionales, comerciales o publicitarios o que permitan establecer hábitos de consumo.

**15.5.** Sin perjuicio de lo anterior, LA ASOCIACIÓN podrá contactar a EL CLIENTE en caso de que haya algún monto pendiente de cobro por parte de LA ASOCIACIÓN, actualización de datos, prevención de fraudes, prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva, notificaciones relacionadas con el manejo de los productos y servicios entre otras diligencias ordinarias relacionadas al proceso de autenticación de la identidad de EL CLIENTE, conforme la normativa vigente según aplique.

**15.6.** EL CLIENTE declara expresamente que se obliga a cumplir oportunamente con todos los requerimientos de información, documentación, verificación, firmas y demás acciones que le sean solicitados por LA ASOCIACIÓN para cumplir con la normativa aplicable; en particular con las disposiciones del Instructivo sobre Debida Diligencia, emitido por la Superintendencia de Bancos, que se encuentra vigente, y sus respectivas modificaciones, así como otros requerimientos adicionales que LA ASOCIACIÓN entienda necesarios para efectuar una correcta y completa identificación, clasificación/calificación y Debida Diligencia de EL CLIENTE, incluyendo FATCA o aquella que la sustituya, sin desmedro de la Debida Diligencia que debe efectuar LA ASOCIACIÓN. Con el interés de mantener actualizada la información y documentación de EL CLIENTE en la base de datos de LA ASOCIACIÓN, EL CLIENTE reconoce y acepta que deberá informar a LA ASOCIACIÓN dentro de los treinta (30) días calendario posteriores a su ocurrencia, cualquier cambio o modificación a sus informaciones generales, como lo son: nombres, apellidos, estado civil, documento de identificación personal, domicilio, número telefónico de contacto, correo electrónico, así como también cambios en su empleador o ingresos percibidos acompañada con los documentos que avalan dichos cambios, en los casos que aplique.

**15.7.** En pleno conocimiento de las sanciones aplicables al que cometiere la infracción de Perjurio, previstas por el Código Penal de la República Dominicana, EL CLIENTE declara de manera formal, expresa e irrevocable, bajo la fe del juramento, que si fuere una persona considerada como estadounidense de conformidad con FATCA se obliga a proporcionar todas las informaciones y documentaciones que sean requeridas por LA ASOCIACIÓN, de conformidad con esta normativa y con los documentos que la modifican y completan, así como a que de no proveerlas en un máximo de noventa (90) días calendario, contados a partir de la fecha de suscripción de este documento o de la que se efectúe(n) este(estos) requerimiento(s), podrá ser considerado como un cliente recalcitrante, pudiendo ser retenido en su perjuicio y en el de las otras personas que aparezcan como cotitulares en la(s) cuenta(s) y/o producto(s) financiero(s) de la/del(de los) que es titular, un treinta por ciento (30%) del importe de las transacciones que las afecten, cuando estas representen un(os) pago(s) recibido(s) de una fuente estadounidense.

**15.8.** EL CLIENTE declara, reconoce y acepta que LA ASOCIACIÓN podrá monitorear a través de grabaciones las llamadas telefónicas sostenidas entre LA ASOCIACIÓN y EL CLIENTE, con el objetivo de llevar un registro de las informaciones, lo que facilitará que se sigan correctamente las instrucciones de EL CLIENTE y se mantengan los niveles de Servicio al Cliente, o para otros fines de interés en relación con el presente Contrato y su correcta ejecución. Estas grabaciones serán conservadas por al menos el tiempo estipulado en la normativa vigente.

**15.9.** EL CLIENTE declara y reconoce que las sumas de dinero a ser manejadas por el medio regido por este Contrato serán legales y con fines lícitos y que los fondos recibidos y/o transferidos se han originado y/o serán destinados a actividades lícitas, y que su origen o uso en nada violan las leyes contra el lavado de activos o sobre delitos financieros o fiscales de la República Dominicana, ni de cualquier otro Estado soberano o federado, ni instancia internacional o comunitaria, en especial la Ley núm. 155-17 contra el lavado de activos, financiamiento del terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva de la República Dominicana y sus Reglamentos, así como cualquier otra ley, reglamento, norma u ordenanza nacional o internacional que incrimine de manera directa o indirecta el delito o crimen de lavado de activos en cualquier forma o modalidad. En consecuencia, autoriza a LA ASOCIACIÓN a informar a las autoridades competentes acerca de la(s) transacción(es) que se realice(n) o intente(n) y demás informaciones relacionadas con la(s) misma(s), ya sea en respuesta a una solicitud de las autoridades o por iniciativa propia, a fin de cumplir con los lineamientos establecidos en las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.

**15.10.** EL CLIENTE reconoce que LA ASOCIACIÓN podrá almacenar las informaciones captadas en virtud del presente Contrato, por un período no menor de diez (10) años contados a partir de la última interacción entre LAS PARTES, con la finalidad de cumplir con las regulaciones vigentes relativas a la prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva. Sin embargo, EL CLIENTE, conforme a la regulación vigente relativa a la protección de datos personales, podrá ejercer una acción en justicia en rectificación o eliminación de los datos que tanto LA ASOCIACIÓN como aquellos terceros autorizados a los que se haya cedido datos de EL CLIENTE, almacenen en consonancia al propósito de este acuerdo, debiendo LA ASOCIACIÓN mantener aquella información indispensable de EL CLIENTE, requerida por la legislación nacional y la reglamentación sectorial aplicable a LA ASOCIACIÓN. Sin perjuicio de lo anterior, LA ASOCIACIÓN reconoce que EL CLIENTE tiene derecho a solicitarle directa e individualmente tanto a LA ASOCIACIÓN como a aquellos terceros autorizados a los que LA ASOCIACIÓN ha cedido datos de EL CLIENTE en cualquier momento, bloquear sus datos e informaciones del sistema de almacenamiento de datos que se utilice para establecer perfiles determinados con fines promocionales, comerciales o publicitarios o que permitan establecer hábitos de consumo. LA ASOCIACIÓN podrá conservar datos personales de

cuentas cerradas para cumplir con la legislación nacional, evitar el fraude, recaudar tasas debidas, resolver reclamaciones, solucionar problemas, ayudar a posibles investigaciones, hacer cumplir las condiciones de uso de los productos y servicios, y llevar a cabo otras acciones permitidas o exigidas por la legislación nacional aplicable. Cuando ya no sea necesario que LA ASOCIACIÓN conserve los datos personales de EL CLIENTE, estos serán eliminados de forma segura.

**15.11. LA ASOCIACIÓN** garantiza que cualquier dato personal que procese será tratado con el máximo cuidado y seguridad acorde a los estándares aceptados por el mercado y la regulación aplicable. En tal sentido, LA ASOCIACIÓN asegura que en caso de que el proceso de validación de identidad de EL CLIENTE haya sido efectuado mediante el uso de datos biométricos, los mismos no comprometen sus datos personales y privacidad, por igual, dichos datos no serán almacenados, divulgados, ni vendidos a terceros ni a empresas vinculadas.

**15.12. EL CLIENTE** reconoce y acepta que la recepción y el suministro de la referida información por parte de LA ASOCIACIÓN –incluyendo a los miembros de su personal, y cualquier tipo de vinculado que actúe como o en nombre de LA ASOCIACIÓN– y/o las SIC, o por cualquier director, asociado, funcionario o empleado de estas, no constituirá una violación a la obligación de confidencialidad consagrada en las leyes que rigen la materia, ni de ninguna otra previsión o disposición legal o reglamentaria, por lo que EL CLIENTE renuncia formal, expresa e irrevocablemente a ejercer cualquier acción, demanda o reclamación a fin de obtener una compensación en daños y perjuicios o cualquier otro tipo de sanción por la revelación de información autorizada mediante el presente contrato, salvo en caso de la comisión de una falta imputable a LA ASOCIACIÓN de conformidad con la normativa vigente.

**16. Horario de acceso y procesamiento de transacciones:** EL CLIENTE podrá tener acceso a los Servicios de manera ininterrumpida, teniendo como únicas limitantes razones de orden fortuito o de fuerza mayor o cualquier otra causa extraña, ajena y fuera del control de LA ASOCIACIÓN, como lo serían, entre otras, la caída del sistema, daños en los equipos y fallas en los sistemas de comunicación de LA ASOCIACIÓN o en caso de que LA ASOCIACIÓN se encuentre realizando mantenimiento del sistema, salvo en caso de falta imputable a LA ASOCIACIÓN. En estos casos, LA ASOCIACIÓN no asume ningún tipo de responsabilidad. El horario laborable de LA ASOCIACIÓN (horario normal de operaciones) se especifica en los horarios de servicios indicados a través de los distintos canales de comunicación que utiliza LA ASOCIACIÓN y el mismo podrá variar por decisión de esta última, conforme a las disposiciones regulatorias al efecto.

**16.1.** Las operaciones realizadas a través de los Servicios, fuera del horario normal de operaciones, serán objeto de reporte, registro, verificación, confirmación y probable crédito en cuenta o similares, de ser este el caso, y así computadas, como efectuadas el día laborable siguiente a la fecha de realización, y siempre en consonancia a los cierres de operaciones diarios establecidos individualmente en las diferentes cuentas y productos financieros contratados o acorde a las políticas vigentes en LA ASOCIACIÓN.

**16.2.** LA ASOCIACIÓN podrá establecer límites sobre los montos de las transacciones realizadas por EL CLIENTE a través de los Canales Digitales conforme a las particularidades de los productos y servicios contratados por EL CLIENTE y las normativas internas de LA ASOCIACIÓN, según el caso. Estos límites serán informados a EL CLIENTE a su solicitud al contratar los productos y servicios con LA ASOCIACIÓN.

**17. Servicio al Cliente y notificaciones:** Para la comunicación y/o asistencia de LA ASOCIACIÓN, EL CLIENTE podrá contactar, las veinticuatro (24) horas del día, al siguiente número de teléfono de Servicio al Cliente de LA ASOCIACIÓN: (809) 581-9191. En su defecto, podrá escribir al buzón de correo electrónico <info@acap.com.do> o a cualquier otro número de teléfono o dirección postal o electrónica que LA ASOCIACIÓN informe oportunamente a EL CLIENTE por escrito o podrá enviar una comunicación a la Torre Corporativa ACAP, ubicada en la autopista Duarte, esquina avenida Piky Lora Iglesias, de la ciudad de Santiago de los Caballeros, provincia de Santiago, República Dominicana.

**17.1.** LA ASOCIACIÓN, a los fines de mantener informado a EL CLIENTE respecto a las novedades de los productos y servicios, así como a las demás informaciones de su interés, pone a su disposición, y este acepta, el servicio de comunicación y/o notificación vía mensaje de texto, llamadas telefónicas personales o automatizadas, correo electrónico, y notificaciones *push* en los Canales Digitales. Para tales fines, EL CLIENTE acepta que LA ASOCIACIÓN utilice los números telefónicos y/o correos electrónicos recopilados de manera previa a la habilitación de este Contrato o a través del Formulario de Solicitud de Acceso (Anexo I) cuando aplique, o mediante la actualización del perfil de EL CLIENTE ante LA ASOCIACIÓN. Tales notificaciones serán para: a) el ofrecimiento y promoción de cualquiera de los productos o servicios prestados por LA ASOCIACIÓN; b) notificaciones para la actualización de datos o requerimiento de documentos personales de EL CLIENTE, c) notificaciones de consumo, de débito, crédito, cargos y comisiones respecto de los productos y servicios contratados por EL CLIENTE; d) notificación de aprobación de productos o servicios previamente solicitados; e) prevención de fraudes; f) gestiones de recuperación de créditos; g) notificaciones de inactivación o cancelación de productos o servicios; h) notificaciones de gestiones relacionadas a reclamaciones; i) notificaciones de cambios o modificaciones al presente acuerdo; j) notificaciones sobre educación financiera; k) problemas con cualquiera de los productos o servicios de LA ASOCIACIÓN; l) notificaciones sobre monitoreo transaccional para prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva; entre otras

que LA ASOCIACIÓN entendiera pertinentes notificar a EL CLIENTE en atención a la importancia que estas representen para la continuidad de la prestación de los productos y servicios de LA ASOCIACIÓN a EL CLIENTE.

**17.2.** EL CLIENTE reconoce y acepta que LA ASOCIACIÓN asume una responsabilidad de medios y no de resultado conforme a las notificaciones de las transacciones relativa a cualquiera de sus productos o servicios, en el entendido de que pudieran existir eventos no atribuibles a LA ASOCIACIÓN, por los cuales no podrían generarse las notificaciones señaladas en el párrafo anterior, en virtud de todo lo cual, EL CLIENTE exonera a LA ASOCIACIÓN por cualquier responsabilidad derivada de aquellos eventos no atribuibles a LA ASOCIACIÓN, en especial y en atención a las disposiciones del numeral 15.6, libera a LA ASOCIACIÓN de toda responsabilidad en aquellos casos en los que no reciba las notificaciones por la falta de actualización de datos, a través de los canales que LA ASOCIACIÓN pone a su disposición, siendo EL CLIENTE el único responsable de la veracidad del número de teléfono, correo electrónico y/o demás datos registrados para la recepción de la notificación. Por su parte, LA ASOCIACIÓN se obliga a cumplir todas las medidas puestas a su cargo y realizar todo esfuerzo razonable para garantizar el correcto funcionamiento del sistema de notificaciones.

**17.3.** El CLIENTE reconoce y acepta expresamente que las notificaciones antes señaladas, sin importar el medio por el cual se lleven a cabo, podrán realizarse las veinticuatro (24) horas del día los siete (7) días de la semana, según lo entienda pertinente LA ASOCIACIÓN para la información de EL CLIENTE con relación a los productos y servicios contratados con LA ASOCIACIÓN. Sin embargo, EL CLIENTE reconoce y acepta que LA ASOCIACIÓN estará obligada al cumplimiento de regulaciones vigentes relacionadas a la protección de los derechos de los usuarios de servicios y productos financieros; la regulación del envío de comunicaciones comerciales no solicitadas y las que regulan el uso de los medios de telecomunicaciones para el cobro de deudas; en virtud de las cuales, LA ASOCIACIÓN deberá tomar consideraciones especiales en cuanto al horario, cantidad y calidad de las notificaciones y/o comunicaciones que versen sobre los temas regulados por las normativas antes señaladas.

## 18. Misceláneos:

- a) Jurisdicción competente y legislación aplicable:** LAS PARTES acuerdan que la jurisdicción competente para dirimir cualquier diferendo relacionado con el presente Contrato será la ordinaria que corresponda a sus domicilios de elección y que las únicas leyes aplicables serán las de la República Dominicana. Asimismo, LAS PARTES reconocen que aplicarán las disposiciones del Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros adoptado por la Junta Monetaria en los procesos de denuncias, quejas o reclamaciones realizadas al amparo del presente contrato.
- b) Indivisibilidad:** Queda expresamente entendido entre LAS PARTES que la nulidad, invalidez o imposibilidad de ejecución de una o varias de las previsiones de este Contrato o las demás normas y documentos que lo integran, no afecta la validez, fuerza vinculante y ejecutoria del resto de las disposiciones.
- c) No dispensa de cumplimiento:** Si una de LAS PARTES no exigiese en cualquier momento a la otra el cumplimiento de alguna disposición u obligación bajo el presente Contrato, ello no afectará el derecho de la otra parte de exigir su cumplimiento cabal posteriormente y la dispensa de una de LAS PARTES de la violación por parte de la otra de cualquiera de las disposiciones del presente Contrato o del incumplimiento de las obligaciones asumidas en virtud del mismo, no se tomará o interpretará como dispensa de ninguna violación o incumplimiento posterior o similar o como anulatoria de la efectividad de la disposición u obligación incumplida o del derecho de la parte de reclamar su cumplimiento, así como los daños y perjuicios generados por dicho incumplimiento.
- d) Notificaciones y elección de domicilio:** Las comunicaciones, avisos o notificaciones entre LAS PARTES podrán ser válidamente efectuadas en el correo electrónico o en el domicilio que estas han indicado previo a la suscripción del presente acuerdo, salvo si alguna de estas comunica por escrito el cambio o la elección de otro lugar para recibirlas. En caso de haber efectuado algún cambio en su domicilio sin haberlo notificado, todo aviso, comunicación o notificación se entenderá como válidamente efectuado en el último domicilio del que se haya tomado conocimiento por escrito. Cualquier cambio de correo electrónico o domicilio de alguna de LAS PARTES solo será válido si ha sido comunicado con por lo menos treinta (30) días calendario de antelación, a la fecha en que LA PARTE deba realizar o haya realizado la notificación de que se trate. La dirección de correo electrónico que EL CLIENTE ha suministrado a LA ASOCIACIÓN podrá ser utilizada válidamente por esta para notificarle cualquier información relacionada con el presente Contrato.
- e) Cesión:** LA ASOCIACIÓN podrá ceder los derechos y créditos originados en su favor por el presente Contrato, sujeto a la simple notificación a EL CLIENTE. Queda prohibido, en cambio, que EL CLIENTE ceda o transfiera total o parcialmente los derechos generados en su favor por el presente Contrato, por lo que, cualquier cesión efectuada por este se reputará nula, sin efecto legal e inoponible a LA ASOCIACION.

- f) Titularidad:** EL CLIENTE, quien ha sido debidamente identificado y autenticado durante el proceso de vinculación presencial o enrolamiento digital y mediante las informaciones proporcionadas, se compromete a asumir las obligaciones y compromisos descritos en el presente Contrato. En el caso de personas jurídicas, quien suscribe el presente Contrato en representación de EL CLIENTE declara y reconoce que tiene plenos poderes para actuar en nombre de EL CLIENTE y para asumir, en su nombre, las obligaciones y compromisos descritos en el presente Contrato, por haber sido debidamente autorizado para ello por el órgano societario o corporativo competente de la referida persona jurídica, comprometiendo su responsabilidad en caso contrario.
- g) Encabezados:** Los encabezados o títulos de las diversas secciones o materias de que trata el presente Contrato se incluyen solo para facilidad de referencia y no forman parte, propiamente hablando, de lo que de manera específica han acordado LAS PARTES por el presente acuerdo, ni tampoco deberán consultarse para interpretar los términos del mismo.
- h) Anexos:** Los anexos citados en el presente Contrato han sido explicados y entregados a EL CLIENTE al momento de la firma, quien reconoce y acepta sus disposiciones, así como el carácter vinculante de los mismos.
- i) Aceptación de políticas y términos y condiciones:** EL CLIENTE reconoce tener acceso a la versión actualizada de los: i) Términos y condiciones de uso de la página web/internet banking; ii) Políticas de privacidad de la información y protección de datos y términos y condiciones de uso de la Móvil Banking; y iii) Políticas de privacidad de la información y protección de datos. EL CLIENTE reconoce y acepta que cumplirá con las políticas, normas de seguridad y Aviso Legal disponibles a través del dominio [www.acap.com.do](http://www.acap.com.do) y [www.asociacioncibao.com.do](http://www.asociacioncibao.com.do); así como cualquier otra instrucción de uso de servicios específicos entregada por LA ASOCIACIÓN. Habiendo tomado conocimiento íntegro del contenido de los referidos documentos, EL CLIENTE acepta su contenido con la firma del presente acuerdo.

Hecho y firmado en la ciudad de \_\_\_\_\_, República Dominicana, en dos (2) originales, uno (1) para cada una de las partes, el día \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.

Por **EL CLIENTE**  
(Firma)

Por **LA ASOCIACIÓN**

Nombre(s) y Apellido(s): \_\_\_\_\_

Nombre(s) y Apellido(s): \_\_\_\_\_

Núm. de Identificación: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Ocupación: \_\_\_\_\_

Núm. de Cédula: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Sucursal: \_\_\_\_\_

Dirección completa: \_\_\_\_\_

Firma y sello: \_\_\_\_\_

Nombre(s) y Apellido(s): \_\_\_\_\_

Razón o denominación Social: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Registro Mercantil: \_\_\_\_\_

Núm. de Cédula: \_\_\_\_\_

Núm. de RNC: \_\_\_\_\_

Sucursal: \_\_\_\_\_

Domicilio social: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Nombres y apellidos

del Representante: \_\_\_\_\_

Núm. de Identificación: \_\_\_\_\_

## Anexo I



VPN-BE-PRO-004  
Anexo 1B  
C-1-Público

**Vicepresidencia de Negocios  
Departamento de Banca Electrónica**

**Formulario de Solicitud de Acceso a Internet Banking  
Persona Jurídica**

(\*)Campos obligatorios

**FECHA**

**INFORMACIÓN DEL CLIENTE**

Nombre de la

Entidad: (\*)

Registro Mercantil:

RNC: (\*)

Domicilio: (\*)

Teléfono: (\*)

Otro:

Correo electrónico: (\*)

**INFORMACIÓN DEL REPRESENTANTE**

Nombre(s): (\*)

Apellido(s): (\*)

Nacionalidad:

Cédula: (\*)

Pasaporte: (\*)

Estado Civil:

Profesión  
/Ocupación:

Domicilio: (\*)

Teléfono

Residencia: (\*)

Celular:

Correo electrónico: (\*)

Nombre de Usuario que desea (\*)

Sucursal donde firmará el Contrato:

**SERVICIO(S) SOLICITADO(S)**

**Favor seleccione el (los) servicio(s) solicitado(s): (\*)**

Consultas de Cuentas en la ACAP

Transferencias, Pagos de Préstamos y Tarjetas de Crédito en la ACAP y en las demás Entidades de Intermediación Miembros de la Red ACH.

**FIRMA DEL REPRESENTANTE**

**RECIBIDO POR**

**SUCURSAL**

**PARA USO DE LA ASOCIACIÓN**

APROBADO POR: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_

**OBSERVACIONES:**

**Este anexo podrá ser actualizado por el Encargado de Banca Electrónica, previo el visto bueno del Vicepresidente de Negocios Región Norte.**

**Anexo II****Tarifario de Servicios de Internet Banking  
Persona Física**

<b>Descripción de los Servicios</b>	<b>Tarifa</b>
Costo por Solicitud	RD\$0.00
Costo Anual	RD\$0.00
Consulta de Balances	RD\$0.00
Transferencias de Fondos entre Cuentas Propias en LA ASOCIACIÓN	RD\$0.00
Pagos de Servicios	RD\$0.00
Desembolso de Ultracrédito	RD\$0.00
Pagos de Impuestos a las Instituciones Gubernamentales	RD\$0.00
Costo por Investigación en Red ACH	RD\$0.00
Solicitudes en general	RD\$0.00

**Observaciones:**

- 1.- Estos costos podrán ser actualizados acorde a las revisiones periódicas que LA ASOCIACIÓN hiciere.
- 2.- La ASOCIACIÓN se compromete a informar previamente las variaciones de los costos por escrito, a través de sus oficinas y en su portal de internet.
- 3.- El horario de atención al cliente es de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 5:00 p. m.

Nombre del Solicitante \_\_\_\_\_

Documento de Identidad núm. \_\_\_\_\_

Firma del Solicitante \_\_\_\_\_

[www.acap.com.do](http://www.acap.com.do)

Contáctenos al 809-581-9191 Ext. 8907, para Santiago o  
al 1-809-200-9191 Ext. 8907, desde el resto del país, sin cargos.

**Tarifario de Servicios de Internet Banking**  
**Persona Jurídica**

<b>Descripción de los Servicios</b>	<b>Tarifa</b>
Costo por Solicitud	RD\$0.00
Costo Anual	RD\$0.00
Consulta de Balances	RD\$0.00
Transferencias de Fondos entre Cuentas Propias en LA ASOCIACIÓN	RD\$0.00
Pagos de Servicios	RD\$0.00
Desembolso de Ultracrédito	RD\$0.00
Pagos de Impuestos a las Instituciones Gubernamentales	RD\$0.00
Costo por Investigación en Red ACH	RD\$0.00
Solicitudes en general	RD\$0.00

**Observaciones:**

- 1.- Estos costos podrán ser actualizados acorde a las revisiones periódicas que LA ASOCIACIÓN hiciere.
- 2.- LA ASOCIACIÓN se compromete a informar previamente, las variaciones de los costos por escrito, a través de sus oficinas o en su portal de internet.
- 3.- El horario de atención al cliente es de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 5:00 p. m.

Nombre del Representante de la Sociedad \_\_\_\_\_

RNC núm. \_\_\_\_\_

Firma del Representante y Sello de la Sociedad \_\_\_\_\_

www.acap.com.do

Contáctenos al 809-581-9191 Ext. 8907, para Santiago o  
 al 1-809-200-9191 Ext. 8907, desde el resto del país, sin cargos.