

## CONTRATO DE SERVICIOS DE BANCA ELECTRÓNICA

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) No. 4-02-00186-4, registrada en la Superintendencia de Bancos bajo el No. 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 otra parte, \_\_\_\_\_, cuyas generales constan en el Formulario de Solicitud de Acceso (Anexo I), actuando por sí o en representación de la persona jurídica indicada, quien en lo adelante y para los fines del presente Contrato se denominará EL CLIENTE.

LA ASOCIACIÓN y EL CLIENTE se denominarán de forma conjunta como LAS PARTES.

### HAN CONVENIDO Y PACTADO LO SIGUIENTE:

**Artículo 1.- Objeto del contrato:** El presente Contrato tiene por objeto establecer las reglas y condiciones mediante las cuales EL CLIENTE, una vez agotados los procedimientos internos de LA ASOCIACIÓN, podrá utilizar la plataforma de banca electrónica de LA ASOCIACIÓN por cualquiera de los medios electrónicos por ésta autorizados, y obtener 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 u ofertados por LA ASOCIACIÓN;
- b) Realizar consultas y/u operaciones financieras, en relación a productos y servicios financieros contratados con LA ASOCIACIÓN;
- c) Pagar servicios públicos o privados;
- d) Pagos y transferencias de fondos con cualquier objeto permitido por la plataforma, tanto respecto de productos y servicios de la propia ASOCIACIÓN (cuentas/productos/servicios propios o de terceros) como hacia otras entidades financieras autorizadas por esta última (cuentas/productos/servicios propios o de terceros); y,
- e) Cualquier otro que LA ASOCIACIÓN adicione en el futuro producto de la actualización o modificación de la plataforma.

**Párrafo I:** EL CLIENTE reconoce y acepta que LA ASOCIACIÓN podrá adicionar servicios electrónicos a los Servicios, debiendo informar a éste mediante cualquier medio fehaciente electrónico o físico o publicándolo en forma visible en su página o sitio Web o por cualquier otro medio que estime conveniente. Queda convenido que EL CLIENTE, al utilizar cualquiera de los Servicios adicionados con posterioridad a la firma del presente Contrato, automáticamente se somete a las condiciones del presente Contrato y sus documentos accesorios, sin necesidad de suscribir acuerdo o documentación adicional alguna. Sin embargo, en caso de que los Servicios adicionales se rijan por condiciones distintas a las contenidas en el presente Contrato, LA ASOCIACIÓN lo notificará a EL CLIENTE a fin de obtener su aceptación.

**Párrafo II:** A partir de la firma del presente Contrato, LA ASOCIACIÓN activará el(los) Servicio(s) seleccionado(s) por EL CLIENTE, según Formulario de Solicitud de Acceso (Anexo I) vigente en su momento, anexo que forma parte integral del presente Contrato.

**Párrafo III:** EL CLIENTE declara, acepta y reconoce que la utilización de los Servicios por su parte, tanto en respecto de productos y/o servicios detentados en LA ASOCIACIÓN como en otras entidades de intermediación financiera autorizadas en cualquier red o plataforma de negociación autorizada por o para LA ASOCIACIÓN, se encuentran sujetos a regulaciones y normas que rigen la materia, las estipulaciones del presente Contrato y sus Anexos, las informaciones generales y las disposiciones y condiciones previstas en las normas y regulaciones sobre las diferentes redes o plataformas de negociación. EL CLIENTE podrá tomar conocimiento de las normas que regulan las redes o plataformas antes indicadas, accediendo a la página web de LA ASOCIACIÓN ([www.acap.com.do](http://www.acap.com.do)).

**Artículo 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 documentos integrantes, el cumplimiento de las siguientes condiciones:

- a) Mantener al menos una cuenta o producto abierto en LA ASOCIACIÓN;

- 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) Cualquier otra condición posterior establecida por LA ASOCIACIÓN que sea necesaria para la accesibilidad y seguridad en el uso de los Servicios, la cual será notificada a EL CLIENTE de conformidad con las reglas establecidas en el presente Contrato.

**Párrafo I:** Los Servicios estarán disponibles durante las veinticuatro (24) horas del día. No obstante lo anterior, 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 LA ASOCIACIÓN, debiendo notificarlo a EL CLIENTE y a las autoridades reguladoras en caso de que aplique.

**Párrafo II:** Independientemente de lo dispuesto en el párrafo anterior, LAS PARTES reconocen que las transferencias efectuadas a otras entidades de intermediación financiera antes de las doce meridiano (12:00), serán aplicadas el mismo día, y en caso de realizarlas posterior a la hora indicada, se aplicará el próximo día laborable en los horarios establecidos por el sistema de pago de que se trate. No obstante, LAS PARTES aceptan, declaran y reconocen que estas condiciones estarán sujetas a los horarios y regulaciones establecidos por los Sistemas de Pago de que se trate, por lo que las mismas podrán variar, sin que esto implique algún tipo de responsabilidad por parte de LA ASOCIACIÓN. EL CLIENTE podrá tomar conocimiento de los horarios y regulaciones establecidos por los Sistemas de pago antes indicados, accediendo a la página web de LA ASOCIACIÓN ([www.acap.com.do](http://www.acap.com.do)).

**Párrafo III:** EL CLIENTE reconoce y acepta que LA ASOCIACIÓN queda liberada de cualquier responsabilidad en caso de imposibilidad de acceso a los Servicios por parte de éste, en caso de que no se cumplan las condiciones indicadas precedentemente o cualquier otra obligación o condición prevista en el presente Contrato o los documentos que forman parte integral del mismo y que correspondan a EL CLIENTE.

**Párrafo IV:** Cuando se trate de cuentas/productos financieros abiertos en forma conjunta (firma “Y”) o que requieran más de una firma, el o los Usuarios designados podrán tener acceso a los Servicios para consultarlos, pero en principio no podrán operarlos o realizar transacciones respecto de los mismos, salvo en caso de que esta opción sea habilitada por LA ASOCIACIÓN. Por otro lado, cuando la relación sea “O” se entenderá que el o los Usuarios designados tendrán la capacidad de operar y consultar a la vez. En ambos casos, los Usuarios designados se considerarán responsables solidarios e ilimitados de las obligaciones contraídas bajo el presente Contrato y los documentos que lo integran, así como de las consecuencias derivadas de sus actuaciones en el uso de los Servicios.

**Párrafo V:** En caso de que EL CLIENTE sea una persona moral/jurídica, se entenderá que ésta 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 a las normativas vigentes como condición para su autorización. LA ASOCIACIÓN se reserva el derecho de establecer el límite de Usuarios que pueden ser designados por cada CLIENTE.

**Artículo 3.- 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 Contrato, así como estar disponible en la página web de LA ASOCIACIÓN. EL CLIENTE reconoce y acepta que el Tarifario de Servicios podrá ser revisado de tiempo en tiempo por LA ASOCIACIÓN y que cualquier modificación posterior será notificada conforme a las reglas de modificaciones previstas en el presente Contrato, siendo a partir de ello vinculante el nuevo Tarifario de Servicios.

**Párrafo I:** EL CLIENTE autoriza a LA ASOCIACIÓN a descontar de cualquiera de sus cuentas/productos financieros que mantenga con ésta, cualquier cargo o costo relacionado con la prestación de los Servicios conforme al Tarifario de Servicios vigente, con la periodicidad y las condiciones en éste establecidas. 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 hubieran) con los importes que por cualquier causa pueda adeudarle. LA ASOCIACIÓN deberá notificar por escrito, pudiendo ser de manera 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.

**Artículo 4.- 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 de Bancos de la República Dominicana, Contrato aprobado por Superintendencia de Bancos mediante Oficio No. 0067, de fecha 10 de enero de 2018. 2

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.

**Párrafo I.-** En caso de que la o las modificaciones no sean aceptadas por EL CLIENTE, éste podrá solicitar la cancelación de los Servicios 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.

**Párrafo II.-** 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 las aplicaciones y de los canales de comunicación (teléfono celular, etc.), comunicación a través de medios telefónicos 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.

**Artículo 5.- Acceso:** EL CLIENTE reconoce y acepta que, a los fines de acceder a los Servicios, éste debe iniciar un proceso de autenticación por vía electrónica (medios de identificación y de autenticación). Estos medios de identificación y de autenticación pueden incluir, entre otros, códigos de acceso (nombre de Usuario), claves de acceso (contraseña), así como otras palabras recordables. EL CLIENTE reconoce y acepta que LA ASOCIACIÓN podrá adicionar otros medios de autenticación, implementados utilizando nuevas tecnologías de seguridad.

**Párrafo I:** EL CLIENTE reconoce y acepta que debe tomar todas las medidas de lugar para proteger su identificación, manteniendo en secreto las claves de acceso, y bajo su estricto control las cuentas de los correos electrónicos y cualquier otro medio que utilice LA ASOCIACIÓN para autenticarlo. EL CLIENTE reconoce y asume, con pleno conocimiento, que es exclusivamente responsable de su contraseña y del acceso de terceros a sus cuentas, debiendo notificar a LA ASOCIACIÓN cuando tenga sospechas o inseguridad 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 15 del presente contrato, LA ASOCIACION interrumpirá de inmediato el acceso a la prestación de los Servicios. Los Usuarios que sean designados para el manejo de los Servicios, en los casos que aplique, tendrán las mismas obligaciones que el presente Contrato y sus documentos integrantes le son asignados a EL CLIENTE.

**Párrafo II:** 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, entre otras. EL CLIENTE reconoce y acepta que estos cambios no corresponderán a modificaciones de las condiciones contractuales establecidas, sino a 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 4 del presente Contrato.

**Párrafo III:** 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 la plataforma de Banca Electrónica y sin perjuicio del derecho que le asiste a realizar reclamaciones por las transacciones no autorizadas por éste. 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.

**Artículo 6.- Obligaciones y responsabilidades de EL CLIENTE:** Con la firma del presente Contrato 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 o cualquier otra aquí contemplada. EL CLIENTE reconoce y acepta a su vez, que asume total responsabilidad por el uso de los Servicios y releva a LA ASOCIACIÓN de cualquier responsabilidad por daños y perjuicios que pueda sufrir en la utilización de éstos, 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 ésta, o cuando los hechos u omisiones que provoquen el daño le sean imputables a LA ASOCIACIÓN.

**Párrafo I:** Para el uso de los Servicios, EL CLIENTE se compromete a utilizar dispositivos electrónicos (computadoras, teléfonos móviles, tabletas, etc.), que cuenten con protección antivirus, antispyware, adware, y similares, que 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 saber y acepta que LA ASOCIACIÓN

Contrato aprobado por Superintendencia de Bancos mediante Oficio No. 0067, de fecha 10 de enero de 2018. 3

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. El sitio de Internet o Página Web de LA ASOCIACIÓN por medio del cual se accede a los Servicios, podrá 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.

**Párrafo II:** EL CLIENTE reconoce y se compromete a utilizar y cumplir con los métodos de autenticación establecidos por LA ASOCIACIÓN, los cuales podrán variar de tiempo en tiempo por razones de seguridad. En caso de modificación en los métodos de autenticación, LA ASOCIACIÓN lo comunicará a EL CLIENTE a través de los medios indicados en el presente Contrato en la sección relativa a modificaciones. 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 no cumplimiento de estas responsabilidades a cargo de EL CLIENTE eximirán a LA ASOCIACIÓN de cualquier tipo de responsabilidad.

**Párrafo III:** 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 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;
- b) 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;
- c) 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;
- d) 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,
- e) 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.

**Artículo 7.- Transacciones ACH:** EL CLIENTE podrá procesar por vía electrónica, transferencias a terceros bajo la Red ACH, de conformidad con las disposiciones y condiciones previstas en el presente Contrato, así como en las Normas de Funcionamiento de la Red ACH. Estas Normas de Funcionamiento se encuentran publicadas en la página web de LA ASOCIACIÓN, a fin de que EL CLIENTE pueda consultarlas. A estos fines, EL CLIENTE otorga las autorizaciones que sean necesarias a LA ASOCIACIÓN, para la realización de las transacciones ACH antes indicadas.

**Párrafo I:** 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 transacciones ACH al Banco receptor;
- c) Que las transacciones ACH iniciadas estén fundamentadas en la información suministrada por el cliente receptor y en la autorización recibida;
- d) Retener los registros de comprobantes de las transacciones realizadas a través de la Red ACH.

**Párrafo II:** Por su parte, LA ASOCIACIÓN se compromete a:

- a) Enviar al procesador de la Red ACH, dentro de los horarios de procesamiento, las transacciones ACH recibidas de sus clientes originadores;

- b) Recibir de el cliente originador cada transacción ACH para que se transmita al Procesador de la Red ACH, 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;
- d) Identificar las transacciones que inicie el cliente originador con su nombre.

**Artículo 8.- 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 éste, 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, ni por retrasos en el servicio de correo, sea electrónico o postal, siempre y cuando estas pérdidas o demoras sean debido a hechos ajenos a LA ASOCIACIÓN. Conforme al Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros, y sus modificaciones, LA ASOCIACIÓN podrá ser responsable de reparar los daños materiales emergentes que sufra EL CLIENTE siempre y cuando éstos sean directamente causados por problemas o incumplimientos en los Servicios.

**Párrafo I:** 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.

**Artículo 9.- Duración y terminación:** El presente Contrato entrará en vigencia a partir de su firma y tendrá una duración indefinida hasta tanto una de LAS PARTES decida lo contrario, comunicando por escrito o por cualquier medio fehaciente a las direcciones establecidas en el presente Contrato, su voluntad de terminarlo, 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 o aquellos que forman parte integral del mismo, debiendo comunicarse la decisión de terminación con por lo menos treinta (30) días calendario de anticipación. Luego de notificada la terminación del Contrato, la responsabilidad de EL CLIENTE sobre las transacciones realizadas continuará, hasta que la cancelación de los Servicios se haga efectiva, expirado el plazo de los treinta (30) días calendario antes indicado. 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.

**Artículo 10.- 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 y tendrán la misma fuerza probatoria otorgada conforme la Ley sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales No. 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, No. 183-02, de fecha veintiuno (21) de noviembre de dos mil dos (2002) y sus modificaciones, o aquella que la sustituya.

**Artículo 11.- 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 la plataforma de Banca Electrónica 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.

**Artículo 12.- Derechos de propiedad:** Toda la información y contenido, incluyendo programas disponibles así como los nombres, marcas, lemas y logotipos que figuran en la Página Web o en otras plataformas de LA ASOCIACIÓN, están protegidos y son propiedad exclusiva de LA ASOCIACIÓN, quedando absolutamente prohibido el uso del logo y las marcas que se utilizan, sin previa y escrita autorización de LA ASOCIACIÓN.

**Artículo 13.- 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; en particular con las disposiciones del Instructivo para Implementar el Procedimiento sobre Debida Diligencia en las Entidades de Intermediación Financiera y Cambiaria, emitido por la Superintendencia de Bancos y sus respectivas modificaciones, así como otros requerimientos

Contrato aprobado por Superintendencia de Bancos mediante Oficio No. 0067, de fecha 10 de enero de 2018. 5

adicionales que LA ASOCIACIÓN entienda necesarios para efectuar una correcta y completa identificación, clasificación/calificación y Debida Diligencia de EL CLIENTE, incluyendo la correspondiente a la Ley de Cumplimiento Fiscal de Cuentas Extranjeras de los Estados Unidos de América (FATCA por sus siglas en inglés), o aquella que la sustituya.

**Párrafo I:** 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 por las siglas de la correspondiente traducción del idioma inglés de *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) para su aplicación, suscrito entre los gobiernos de los Estados Unidos de América y de la República Dominicana, pueda efectuar reportes 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 realicen o afecten la(s) el (los) mismo(s).

**Párrafo II:** Adicionalmente, 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 sesenta (60) 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.

**Párrafo III:** En cuanto al \*Acceso, intercambio y utilización de información: EL CLIENTE, a través del presente contrato, desde el momento de su firma y durante toda su vigencia, autoriza a LA ASOCIACIÓN (incluyendo a los miembros de su personal, y cualquier tipo de vinculado que actúe como o en nombre de LA ASOCIACIÓN) o a cualquier tercero designado para ello por este último a requerir, consultar y acceder a la información particular, crediticia, patrimonial y extrapatrimonial de este, que se encuentre registrada o contenida en los registros de las Sociedades de Información Crediticia (en adelante “SIC”), tanto nacionales como extranjeras, en los casos que aplique. En consecuencia, LA ASOCIACIÓN se compromete a requerir, consultar y acceder a la información antes descrita de conformidad con lo previsto en la Ley No. 172-13, sobre Protección de Datos de Carácter Personal o aquella que la modifique o la sustituya, el literal b) del artículo 56 de la Ley No. 183-02 Monetaria y Financiera, modificado por el artículo 362 de la Ley No. 249-17 sobre el Mercado de Valores, de fecha 19 de diciembre de 2017 y en las Políticas internas de LA ASOCIACIÓN sobre privacidad de la información y protección de datos, disponibles en la página Web de LA ASOCIACIÓN, las cuales podrán ser modificadas siguiendo lo establecido en el presente contrato (en adelante el conjunto de las normas antes citadas se denominarán como “Normas sobre Protección de Datos”). Asimismo, LA ASOCIACIÓN se compromete a que la información a la cual se le autoriza a acceder mediante el presente contrato solo tendrá como objetivo el conocimiento de su titular, para analizar y evaluar su condición crediticia, para dar cumplimiento a las obligaciones sobre debida diligencia y cumplimiento regulatorio aplicables a LA ASOCIACIÓN respecto de sus clientes y usuarios, así como para fines de mercadeo e información de servicios, publicaciones de LA ASOCIACIÓN, noticias o hechos vinculados a la misma, ya sea por vía física o a través de correos electrónicos u otros mecanismos o vías de comunicación. A su vez, EL CLIENTE a través del presente contrato, autoriza a LA ASOCIACIÓN a suministrar a 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 esas sociedades. De igual manera, EL CLIENTE autoriza a LA ASOCIACIÓN, a suministrar a sus gestores de cobro las informaciones otorgadas, incluyendo informaciones biográficas que reposen en sus archivos, en caso de incumplimiento de sus obligaciones conforme se establece en el presente contrato, para la ejecución del proceso de cobro. De la misma forma, estas informaciones podrán ser utilizadas para fines mercadológicos, tanto por LA ASOCIACIÓN como por sus relacionados comerciales, manteniendo EL CLIENTE la facultad de solicitar que sus datos sean rectificadas, actualizados, y, cuando corresponda, suprimidos. 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. EL CLIENTE reconoce y acepta que la recepción y el suministro de la referida información por parte de LA ASOCIACIÓN y/o las SIC, o por cualquier director, accionista, funcionario o empleado de estas, no constituirá una violación a la obligación de confidencialidad consagrada en las Normas sobre Protección de Datos, ni de ninguna otra previsión o disposición legal, reglamentaria y/o contractual, 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. (\*Cláusula aprobada por Superintendencia de Bancos mediante Oficio No. 004406 de fecha 17 de diciembre de 2019).

**Párrafo IV:** 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.

**Párrafo V:** EL CLIENTE reconoce y acepta que todas las transacciones que realice 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 en actividades lícitas, autorizando 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.

**Artículo 14.- 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 el Tarifario de Servicios y el mismo podrá variar por decisión de esta última, conforme a las disposiciones regulatorias al efecto.

**Párrafo I:** 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, las cuales EL CLIENTE declara conocer.

**Párrafo II:** EL CLIENTE declara, acepta y reconoce que las transacciones realizadas a través de la plataforma de Banca Electrónica serán registradas de manera electrónica en el sistema correspondiente y serán vinculantes a éste, sin perjuicio de aquellos casos en que EL CLIENTE haya reportado algún acceso no autorizado a la plataforma y del derecho de reclamación que le asiste. Sin embargo, será responsabilidad única y exclusiva de EL CLIENTE, actualizar las transacciones realizadas en su libreta de ahorros cuando se trate de transacciones realizadas en relación a una Cuenta de Ahorros con libreta.

**Artículo 15.- 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 Extensión No. 8907. En su defecto, deberá escribir a LA ASOCIACIÓN a la calle 30 de Marzo No. 27 de la ciudad de Santiago de los Caballeros, República Dominicana, o al buzón de correo electrónico info@acap.com.do de la dirección de Internet www.asociacioncibao.com.do o a cualquier otro número de teléfono o dirección postal o electrónica que LA ASOCIACIÓN informe oportunamente a EL CLIENTE por escrito.

**Artículo 16.- 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 de éste.
- 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 domicilio que éstas han indicado en el Formulario de Solicitud de Acceso (Anexo I) que forma parte del presente Contrato, salvo si alguna de éstas comunica por escrito el cambio o la elección de otro lugar para recibirlos. 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 domicilio de LAS PARTES sólo será válido si ha sido comunicado con por lo menos cinco (5) 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 ésta 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 ASOCIACIÓN.
- f) **Representación:** En el caso de personas jurídicas, quien suscribe el presente Contrato en representación de EL CLIENTE declara y reconoce, bajo la fe del juramento, 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 moral/jurídica, comprometiendo su responsabilidad en caso contrario. En estos casos, además de la firma del representante de EL CLIENTE, será necesario que el presente Contrato sea sellado con el sello de EL CLIENTE.
- g) **Encabezados:** Los encabezados o títulos de las diversas secciones o materias de que trata el presente Contrato se incluyen sólo 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.

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 (y sello, si es persona jurídica))

\_\_\_\_\_  
Por **LA ASOCIACIÓN**

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

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

No. de Identificación: \_\_\_\_\_

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

Ocupación: \_\_\_\_\_

No. de Identificación \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

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

Dirección completa: \_\_\_\_\_

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

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

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

No. de Cédula: \_\_\_\_\_

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

No. de RNC: \_\_\_\_\_

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

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

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Nombres y apellidos \_\_\_\_\_

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

No. de Identificación: \_\_\_\_\_



