

Políticas de privacidad y seguridad y términos y condiciones de uso de la Móvil Banking

Las presentes políticas de privacidad y seguridad y términos y condiciones de uso (en lo adelante “las Políticas o estas Políticas”) están relacionadas al acceso y uso de la aplicación móvil de *Internet Banking*, (en lo adelante “la Móvil Banking”), propiedad de la Asociación Cibao de Ahorros y Préstamos (en lo adelante “la Asociación”); que el (los) usuario (s) de la aplicación deberá (n) leer y aceptar para usar todos los servicios e informaciones que se facilitan desde la aplicación.

Los términos “usuario” y “usuarios” se refieren a todo individuo cliente o no de la Asociación, que use, acceda, descargue, instale, obtenga o brinde información desde y hacia la Móvil Banking. Todas las referencias al plural en el presente documento incluirán al singular y viceversa, salvo que se desprenda otra interpretación del contexto.

Las presentes Políticas son, en cuanto apliquen, complementarias y accesorias al correspondiente Contrato de Servicios a través de Canales Digitales suscrito entre el usuario y la Asociación. En caso de conflictos entre estas Políticas y los términos y condiciones del precitado contrato, prevalecerán los términos de dicho contrato.

1.- Condiciones generales

El hecho de acceder o usar la Móvil Banking y los servicios ofertados en esta, conlleva la obligación del usuario de abstenerse a utilizarlo para fines ilegales. El usuario no podrá utilizar la Móvil Banking para transmitir, almacenar, divulgar, promover o distribuir datos o contenidos que sean portadores de virus o cualquier otro código informático, archivos o programas diseñados para interrumpir, destruir o perjudicar el funcionamiento de cualquier programa o equipo informático o de telecomunicaciones.

En vista de que la cobertura y la velocidad de las redes de internet varían según el proveedor y la ubicación geográfica, la Asociación no se responsabiliza por las limitaciones y/o fallas en el funcionamiento de ningún servicio de internet que se use para acceder a esta aplicación ni por la seguridad de las redes alámbricas/inalámbricas o *Wi-Fi*. Asimismo, la Asociación no se responsabiliza de los cargos o tarifas que le sean facturadas por el uso de datos, lo cual es exclusiva responsabilidad del usuario.

La Asociación no garantiza el acceso y uso continuo e ininterrumpido de la Móvil Banking. A su vez, la Asociación se reserva el derecho de modificar, limitar o cancelar el acceso y los servicios de la Móvil Banking en el momento en que considere oportuno y durante periodos de tiempo indefinidos, notificando previamente al usuario conforme se indica en estas Políticas, sin adquirir ninguna responsabilidad en ese sentido.

El usuario conviene que la Asociación, sus afiliados y sus respectivos directores, funcionarios, empleados o apoderados no serán responsables de cualquier daño que surja con relación al uso de los servicios ofrecidos por la Móvil Banking. Esta limitación de responsabilidad incluye, pero no está limitada a la transmisión de virus que puedan infectar el equipo del usuario, falla del equipo electrónico o mecánico, líneas de comunicación, de teléfono u otros problemas de interconexión, acceso no autorizado, robo, errores de operadores, huelgas u otros problemas laborales o de fuerza mayor.

La Asociación no responde de la veracidad, integridad o actualización de las informaciones que no sean de elaboración propia, así como tampoco de las contenidas en otras aplicaciones o sitios web mediante hipervínculo o vínculo que sea accedido mediante la Móvil Banking, facilitados al usuario como fuentes alternativas de información, que se regirá por los términos y condiciones de utilización que a tal efecto resulten exigibles por los titulares de dichas aplicaciones o páginas web, por lo que, la Asociación no asume responsabilidad alguna en cuanto a perjuicios que pudieran originarse por el uso de las citadas informaciones. Es responsabilidad del usuario tomar precaución para asegurar que el material seleccionado de otros sitios de enlace esté libre de virus o posibles daños a su equipo.

OFICIO

OFC-PRO-202422220

10 JUN 2024



Las descripciones o referencias a productos, servicios o publicaciones contenidas en la Móvil Banking, no implican el respaldo ni la recomendación de tal producto, servicio o publicación. La Asociación no ofrece garantía de ningún tipo respecto al texto presentado, los productos detallados, o la perfección o exactitud de la información. Esta publicación podría incluir inexactitudes técnicas o errores tipográficos.

2.- Confidencialidad

Para la Asociación es de mucha importancia la seguridad y privacidad de los datos personales e informaciones suministradas por los usuarios a través de cualquier medio de comunicación o canal habilitado para tales fines. Es por ello que las informaciones recopiladas por la Asociación se tratan de forma confidencial, cumpliendo con las normas legales que rigen la materia, y en apego a las mejores prácticas del mercado financiero con altos estándares de seguridad, a fin de evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

Solo el personal autorizado de la Asociación tiene acceso a los datos personales e informaciones de los usuarios conforme a su nivel de sensibilidad. Dichas informaciones suministradas a la Asociación solo podrían ser reveladas en el supuesto de que se cuente con el consentimiento del usuario para algún fin en específico o en los casos en que sea requerida por mandato de la ley, procedimiento judicial, administrativo o gubernamental.

3.- Veracidad de la información

Una vez que el usuario proporcione información a la Asociación por cualquier medio o canal, acepta y declara que la misma es veraz y confiable. El usuario se compromete a mantener actualizada toda información suministrada a la Asociación, de modo que la misma se corresponda con su realidad, quien asume todo tipo de responsabilidad por falsas o erróneas declaraciones sobre sus informaciones y datos personales.

4.- Aceptación

Al usar, acceder, descargar, instalar, obtener o brindar información desde y hacia la Móvil Banking, se considerará que los usuarios han leído y aceptado estas Políticas, las cuales podrán ser modificadas por la Asociación con treinta (30) días de notificación previa al usuario, a través de los medios establecidos en el correspondiente contrato de producto o servicio suscrito entre el usuario y la Asociación.

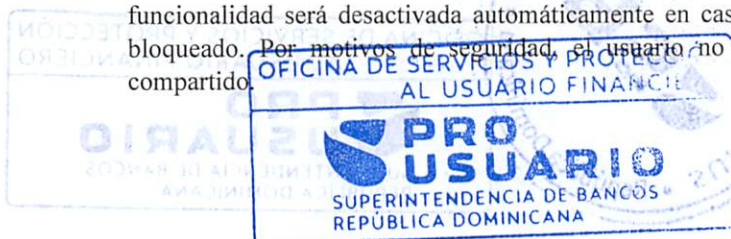
5.- Seguridad en medios de acceso

El acceso y uso de áreas seguras o protegidas mediante la utilización de contraseñas o cualquier otro método de autenticación, está limitado a usuarios autorizados por la Asociación exclusivamente. Cada usuario será responsable de proteger sus credenciales de autenticación, tales como contraseñas, preguntas clave, *TouchID*, *FaceID*, Cuentas a un Toque, entre otros.

El usuario que active las funcionalidades *TouchID* o *FaceID* reconoce que toda persona que tenga una huella digital o un rostro registrado en su dispositivo (celulares, tablets, entre otros) podrá autenticar el inicio de sesión en la Móvil Banking y realizar las operaciones permitidas por dicha aplicación. Al activar las funciones *TouchID* o *FaceID*, el usuario está autorizando a la Asociación a que almacene de manera cifrada su nombre de usuario y contraseña en el dispositivo, lo cual implica el acceso a la aplicación con un solo paso o toque de autenticación mediante el *TouchID* o *FaceID*.

La información de inicio de sesión no deberá ser compartida a terceros por el usuario, en consecuencia, es responsabilidad del usuario revisar su contraseña, huellas digitales y rostros almacenados en su dispositivo y validar que todas estén autorizadas para acceder a la aplicación.

El usuario que active la funcionalidad “Tus Cuentas a un Toque” autoriza y permite expresamente que los balances de sus productos sean mostrados en la pantalla de inicio de la Móvil Banking sin necesidad de que se inicie la sesión. En tal virtud, el usuario deberá reactivar dicha funcionalidad cada noventa (90) días. Esta funcionalidad será desactivada automáticamente en caso de que modifique su contraseña o su usuario sea bloqueado. Por motivos de seguridad, el usuario no debe utilizar esta funcionalidad en un dispositivo compartido.



El usuario que descargue la Móvil Banking podrá gestionar el inicio de sesión, luego de haber cumplido con los requerimientos establecidos en dicha aplicación. Una vez agotado lo anterior, el usuario podrá realizar las transacciones habilitadas en la Móvil Banking, siempre que haya suscrito el Contrato de Servicios a través de Canales Digitales con la Asociación. De no haberse suscrito dicho contrato, el usuario solo tendrá acceso a consultar/visualizar sus productos en la Móvil Banking, bajo los términos establecidos en estas Políticas.

6.-Protección de datos personales

La Asociación cumple a cabalidad con la normativa que rige la protección de datos personales, especialmente la Ley núm. 172-13, que tiene por objeto la protección integral de los datos personales asentados en archivos, registros públicos, bancos de datos u otros medios técnicos de tratamiento de datos destinados a dar informes, sean estos públicos o privados. Es por ello que la Asociación adopta adecuadas medidas de seguridad y control, a fin de evitar el manejo indebido y pérdida de las informaciones de los titulares de los datos, por lo que, salvo causas de fuerza mayor, la información proporcionada por el usuario se encuentra adecuadamente resguardada.

Por datos personales se entiende cualquier información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo concerniente a personas físicas identificadas o identificables, como por ejemplo: nombres, apellidos, fecha de nacimiento, nacionalidad, estado civil, documento de identidad, ocupación, estudios, domicilio, correo electrónico, teléfono, estado de salud, actividades que realiza, ingresos económicos, patrimonio, gastos, entre otros; así como la referida a los datos biométricos, dentro de los cuales están la huella dactilar, voz, imagen, entre otros.

6.1.- Autorización a acceso, intercambio y utilización de información

El usuario, durante la vigencia de la relación jurídica con la Asociación, autoriza a esta última (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 la Asociación 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 núm. 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 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 y en estas Políticas (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 tendrá como objetivo la validación de identidad (incluyendo además de los datos personales los datos biométricos) del usuario, 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 usuarios, así como para fines de mercadeo e información de servicios, publicaciones de la Asociación sobre ofertas promocionales de productos y servicios, 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, a través del contrato del producto o servicio correspondiente, el usuario 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 usuario 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 contractuales, 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 usuario 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: a) guardar la debida confidencialidad sobre las informaciones suministradas; b) disponer de medidas para la protección de la data contra los riesgos de alteración, pérdida, acceso y tratamiento no autorizado; y, c) 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 usuario 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 usuario 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, salvo en caso de la comisión de una falta imputable a la Asociación de conformidad con la normativa vigente. En el caso del consentimiento otorgado por el usuario para que la Asociación utilice sus datos biométricos, se asegura que solo será para fines de validación de identidad ante la Junta Central Electoral o cualquier organismo gubernamental competente.

Adicionalmente, el usuario autoriza a la Asociación a utilizar funciones de localización (por ejemplo, localizar la oficina de la Asociación más cercana) mediante la Móvil Banking. Dichas funciones podrán ser provistas por un tercero, motivo por el cual su uso está sujeto a los términos y condiciones del tercero (y a sus actualizaciones ocasionales), los cuales se pondrán en conocimiento del usuario. Por lo que, la Asociación no incurre en ningún tipo de responsabilidad por ese concepto.

En ese mismo orden, el usuario autoriza expresamente a la Asociación a recopilar información sobre su geolocalización, incluyendo ubicación del dispositivo móvil y/o computador desde el cual se conecta; 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.

Con esta autorización el usuario reconoce y descarga a la Asociación de toda responsabilidad legal, sea esta penal, comercial o civil, consecuencia del tratamiento y cesión de sus datos personales para los fines indicados, quedando facultada la Asociación a facilitar la información consultada que mantenga asociada a los datos personales anteriormente indicados.

6.2.- Responsable del tratamiento de los datos personales

La Asociación es responsable de recabar y dar tratamiento o utilizar los datos personales que el usuario proporcione.

6.3.- Propietario de la base de datos

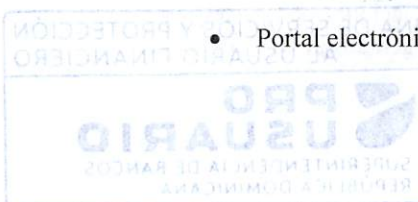
El propietario de la base de datos es la Asociación.

6.4. Domicilio y contactos de la Asociación

Para efectos de las presentes Políticas, el domicilio de la Asociación es en la Torre Corporativa ACAP, ubicada en la autopista Duarte, esquina avenida Píky Lora Iglesias, de la ciudad de Santiago de los Caballeros, Provincia de Santiago, República Dominicana.

La Asociación pone a su disposición los siguientes datos de contacto:

- Portal electrónico: <https://www.acap.com.do/>



- Correo electrónico: info@acap.com.do
- Teléfonos:
 - Santiago: 809-581-4433
 - Santo Domingo: 809-541-6106
 - 1- 809-200-4433

6.5.-Derechos del usuario

El usuario tendrá los siguientes derechos respecto a los datos e informaciones aportadas:

- a) Derecho de información: para conocer la finalidad para la cual serán usados los datos, sus posibles destinatarios y los derechos que puede ejercer.
- b) Derecho de acceso: para solicitar y obtener información sobre los datos personales que se tratan, así como el destino y el uso que se haga de estos.
- c) Derecho de rectificación: para que se modifiquen los datos que resulten inexactos, incompletos, desactualizados o falsos.
- d) Derecho de cancelación (supresión): para suprimir los datos de la base de datos, cuando corresponda.
- e) Derecho de oposición: para oponerse a que los datos sean tratados o que formen parte de la base de datos, por un motivo legítimo y fundado, cuando corresponda.
- f) Derecho de retirar el consentimiento: para dejar sin efecto la autorización al tratamiento de datos. Este derecho también implica que el usuario podrá revocar en cualquier momento el consentimiento otorgado para la recepción de comunicaciones comerciales o llamadas no solicitadas con fines mercadológicos.
- g) Derecho de negativa: para no autorizar el tratamiento de datos cuando se le solicita al usuario.
- h) Derecho de portabilidad: para obtener una copia de los datos almacenados por la Asociación.

Los derechos referidos anteriormente son de carácter independiente, es decir, que el ejercicio de ninguno de ellos será requisito previo para el ejercicio de otro.

6.6.- Tiempo de respuesta a solicitudes

El plazo máximo de atención a estas solicitudes será según el derecho solicitado:

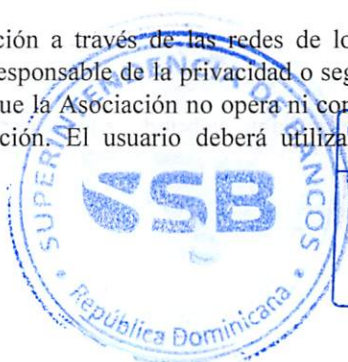
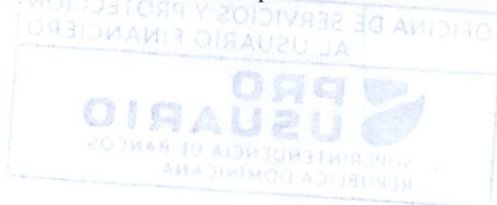
- a) Derecho de acceso: 5 días hábiles, a partir de la recepción de la solicitud.
- b) Derechos de rectificación, cancelación (supresión), actualización, portabilidad y oposición: 10 días hábiles, a partir de la recepción de la solicitud.
- c) Derecho de retirar consentimiento: 5 días hábiles, a partir de la recepción de la solicitud.

6.7.- Modo de ejercer los derechos

El usuario o su apoderado pueden ejercer gratuitamente sus derechos a través de los siguientes medios: a) Sucursales de la Asociación a nivel nacional; b) Página web de la Asociación; c) Centro de llamadas de la Asociación. Por estos mismos medios, la Asociación podrá dar respuesta a las reclamaciones del usuario.

7.- Transmisión electrónica de información

En caso de transmisión electrónica de información a través de las redes de los proveedores de servicios alámbricos o inalámbricos, la Asociación no es responsable de la privacidad o seguridad de las transmisiones alámbricas o inalámbricas de datos, en vista de que la Asociación no opera ni controla las redes alámbricas o inalámbricas utilizadas para transmitir información. El usuario deberá utilizar proveedores de servicios



acreditados y verificar junto a su proveedor de servicios inalámbricos la información relativa a sus prácticas en materia de privacidad y seguridad.

8.- Sugerencias de seguridad para los usuarios

Es entendido que la seguridad de las informaciones, datos personales, nombres de usuario, claves de acceso (contraseñas) y cualquier aspecto de identificación depende en gran parte del usuario, por lo que, a fin de lograr el buen uso y manejo de la información, la Asociación recomienda a los usuarios de forma enunciativa, no limitativa, lo siguiente:

- a) Memorizar las contraseñas, para lo cual es conveniente escoger aquellas con más facilidad para recordar.
- b) Cambiar las contraseñas periódicamente;
- c) Evitar escribir las contraseñas físicamente o almacenarlas en medios electrónicos;
- d) Evitar que los navegadores de internet guarden contraseñas y nombres de usuarios;
- e) Evitar usar Internet Banking en equipos o centros públicos;
- f) No utilizar hipervínculos que vengan adjuntos en correos electrónicos o que se encuentren en sitios desconocidos;
- g) Descartar cualquier correo con solicitudes urgentes sobre su información personal/financiera;
- h) Utilizar conexiones seguras;
- i) Revisar regularmente los estados de cuentas para constatar que todas sus transacciones son legítimas;
- j) Nunca proporcionar a terceros ningún tipo de información personal o financiera vía telefónica;
- k) Evitar llenar formularios en correos que solicitan información personal o financiera;
- l) Mantener su computadora libre de virus informáticos y programas espías;
- m) Revisar la autenticidad de los correos electrónicos que se reciba presuntamente de la Asociación.

A fin de evitar *Phishing* y cualquier otra modalidad de engaño o estafa, la Asociación pone en conocimiento de los usuarios que no enviará spam ni requerirá informaciones relativas a claves de acceso, números de cuenta y demás informaciones relativas a servicios y productos financieros vía correo electrónico o páginas web. Dichas informaciones sólo deberán ser suministradas a través de los medios proporcionados por la Asociación. En caso de recibir cualquier requerimiento parecido a lo explicado anteriormente, el usuario deberá hacer caso omiso y reportarlo a la Asociación, vía los contactos establecidos en el apartado 6.4 de este documento.

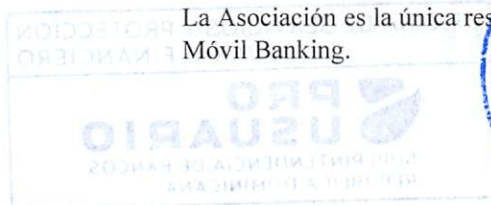
9.- Amenazas de seguridad

Existen diversos riesgos para aquellos usuarios que no cumplan con los estándares, protocolos y reglas de seguridad de la información establecidos por la Asociación. Es por ello que, mediante el presente documento, la Asociación pone en conocimiento del usuario, algunas de las principales amenazas que pueden perjudicar la seguridad de la información, tales como:

- a) Robo de información;
- b) Suplantación de identidad;
- c) Alteración de información;
- d) Robo de dinero, estafas, fraudes financieros;
- e) Interrupción o anulación del funcionamiento de sistemas de información;
- f) Accesos no autorizados;
- g) Uso de programas maliciosos (virus, troyanos, entre otros).

10.- Soporte técnico

La Asociación es la única responsable de brindar a los usuarios el soporte técnico correspondiente al uso de la Móvil Banking.



11.- Actualizaciones

La Asociación puede solicitar a los usuarios que actualicen su versión de la Móvil Banking en cualquier momento, a fin de introducir mejoras en su funcionamiento o ajustarlo a los cambios que pudieren ser requeridos por la autoridad competente. El usuario reconoce que, aunque se hagan todos los esfuerzos por conservar las configuraciones y preferencias personales de los usuarios, seguirá existiendo la posibilidad de que las mismas no se almacenen tal cual fueron especificadas o establecidas por el usuario.

12.- Propiedad intelectual

Todo texto, información, datos, fotografías, gráficos, código fuente, software informático, muestras de audio y video, marcas, logotipos, documentación y similares (en adelante el "Contenido") que sean accesibles desde la Móvil Banking son de propiedad exclusiva de la Asociación y quedan expresamente reservados todos los derechos sobre los mismos. En tal virtud, el usuario se compromete a usar el contenido de forma personal, por lo que no podrá divulgar, copiar, almacenar, publicar, retransmitir, modificar, descargar, vender o reproducir la información, productos o servicios brindados en la Móvil Banking, sin contar con el previo consentimiento por escrito de la Asociación.

La Asociación se reserva todos los derechos sobre el contenido, información, datos y servicios contenidos en la Móvil Banking. La Asociación no concede ninguna licencia o autorización de uso al usuario sobre sus contenidos, datos o servicios, distinta de la que expresamente se detalle en las presentes Políticas o en el Contrato de Servicios través de Canales Digitales suscrito entre el usuario y la Asociación.

La marca Asociación Cibao, la dirección de Internet www.asociacioncibao.com.do/www.acap.com.do, sus logotipos, signos distintivos y marcas registradas son propiedad de la Asociación, por lo que los usuarios no podrán utilizar ninguna marca registrada sin el consentimiento previo por escrito de la Asociación.

13.- Notificaciones

Las comunicaciones, notificaciones y avisos que la Asociación expida al usuario podrán ser válidamente efectuadas mediante la misma aplicación, el correo electrónico suministrado por el usuario, mensajes (SMS) o al domicilio que el usuario haya indicado a la Asociación, en los casos que aplique.

OFICIO

OFC-PRO-202422220

10 JUN 2024

