

Preguntas frecuentes AppDOPEM

1. **¿Qué es AppDOPEM?** *Es un canal que te ofrece servicios transaccionales entre otras opciones para que tengas a ADOPEM en tus manos. Podrás acceder a tus productos y realizar transacciones desde donde estés sin tener que ir a una oficina. Es como si tuvieras nuestras oficinas en tus manos.*
2. **¿Qué necesito para descargar y usar la aplicación?** *Para acceder a nuestra app móvil deberá tener un dispositivo inteligente con acceso a internet. Además de dirigirte a una de nuestras oficinas para la activación del servicio y descargar la aplicación desde el PlayStore o AppStore.*
3. **¿Por qué para registrarme debo ir hasta la oficina?** *El proceso de registro actual requiere de tu presencia para validar la identidad y la seguridad de tus productos. Nos encontramos trabajando en otras alternativas para mejorar dicho proceso.*
4. **¿Tiene algún costo el registro o el uso de la aplicación?** *No, instalar ni usar la aplicación no tiene costo. La aplicación es gratuita para todos los usuarios de teléfonos inteligentes o Smartphone. Todos los servicios disponibles a través de la aplicación son gratuitos, exceptuando el costo de las transferencias y el impuesto de ley. Sin embargo, sugerimos consultar con tu proveedor de servicio celular sobre cualquier cargo que aplique al uso de Internet en tu teléfono.*
5. **¿Solo tengo un producto con ADOPEM puedo usar la aplicación?** *Sí, para usar la aplicación únicamente requieres contar al menos con un producto activo con nosotros. Pero le sugerimos que para mayor usabilidad y experiencia de usuario tenga una cuenta de ahorro.*
6. **¿Qué puedo hacer a través de AppDOPEM?** *Con nuestra aplicación móvil podrás realizar las siguientes operaciones de manera segura desde cualquier lugar: Consulta de tus productos, pagos de préstamos internos y externos, así como tarjetas de créditos; y transferencias interbancarias.*
7. **¿Es obligatorio configurar las preguntas de seguridad?** *Si, las preguntas de seguridad te permitirán luego recuperar tu clave de acceso en caso de olvidarla. Te recordamos que, por tu seguridad, recuerda que las respuestas a tus preguntas son privadas y NO las debe conocer nadie más.*
8. **¿Cómo puedo recuperar mi clave de seguridad?** *Para recuperar tu clave deberás seleccionar la opción “olvidaste tu clave” y continuar con el proceso.*

- 9. ¿En caso de cambiar mi equipo celular, ¿qué debo hacer para que funcione mi aplicación?** *Deberás bajar la aplicación nuevamente desde PlayStore o AppStore e iniciar el proceso para ingresar. Si eres un usuario registrado la aplicación te guiará en el proceso y te hará las validaciones correspondientes.*
- 10. ¿En cuántos dispositivos puedo tener mi aplicación?** *Por tu seguridad únicamente podrás tener tu aplicación sólo en UN dispositivo móvil.*
- 11. En caso de que mi aplicación se bloquee ¿Qué debo hacer?** *Deberás pasar por una de nuestras oficinas y solicitar nuevamente tu reactivación.*
- 12. En caso de que pérdida o sustracción de mi celular ¿Qué debo hacer?** *Deberá comunicarse inmediatamente con nuestro Centro de Contacto al 809-563-3939 a fin de notificar la situación para proceder con el bloqueo total del aplicativo.*
- **¿Puedo usar la app sin conexión a internet?** *No, para su funcionamiento siempre deberá contar con acceso a internet*
 - **Si tengo un problema con la aplicación o me gustaría informar un error, ¿A quién debo contactar?** *Si experimenta algún problema con nuestra aplicación móvil o desea informar un error, contáctenos al (809) 563-3939 o vía correo electrónico vozdelcliente@adopem.com.do o dirigirse a una de nuestras sucursales.*
 - **¿Cómo hago para consultar mis productos a través de la aplicación?** *Para acceder a la información de tus productos dentro del aplicativo:*
 1. *Presiona Consultas*
 2. *Selecciona el producto que te gustaría consultar.*
 3. *Selecciona Ver Detalle*
 - **¿Cómo realizo una transferencia interna/externa desde la aplicación?** *Para realizar transferencias entre tus cuentas y a terceros, dentro del aplicativo y luego de haber agregado al beneficiario:*
 1. *Presiona transferencias*
 2. *Selecciona la cuenta desde la cual deseas transferir los fondos*
 3. *Selecciona el beneficiario al cual deseas transferirle fondos*
 4. *Ingresa el monto a transferir*
 5. *Confirma la transacción*

- **¿AppDOPEM es segura?** *Sí, AppDOPEM es segura. El Banco toma medidas estrictas y utiliza diversas técnicas y tecnologías para garantizar la seguridad de tus transacciones financieras y la confidencialidad de tu información.*
- **¿AppDOPEM funciona con todos los proveedores de celular?** *Sí, puedes acceder a nuestra aplicación a través de todas las compañías proveedoras de servicio*