

**TERMINOS Y CONDICIONES  
USO DE SERVICIO DE LOS CANALES DIGITALES(ADOPEM)**

**EL BANCO DE AHORRO Y CREDITO ADOPEM S.A.** (en lo adelante “**EL BANCO**”), entidad de intermediación financiera hace de conocimiento general los términos y condiciones de los **CANALES DIGITALES ADOPEM**.

**TÉRMINOS Y CONDICIONES USO DE LOS CANALES DIGITALES:**

**TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

**EL BANCO** incorpora a sus ficheros los datos personales de sus clientes, incluidas las informaciones derivadas de sus operaciones a través de **EL BANCO**. **EL BANCO** gestiona estos ficheros de forma manual o automática. El responsable del tratamiento es **EL BANCO**, con domicilio en la Calle Heriberto Pieter No. 12 Ensanche Naco, Santo Domingo.

Los datos personales recabados a través de los formularios de recogida de datos de la **APP MÓVIL**, serán tratados por **EL BANCO** con la finalidad de gestionar el acceso y navegación por la **APP MÓVIL**, así como para las finalidades que se indiquen en las cláusulas de protección de datos de los contratos de los diferentes productos que **EL BANCO** ofrece a su cliente; todo ello de conformidad con el tratamiento de protección de datos personales que **EL USUARIO** tiene aceptado con **EL BANCO**. La base de legitimación que nos permite tratar los datos personales de **EL USUARIO** es la ejecución de la presente relación contractual. Para acceder a la **APP MÓVIL**, con el objeto de garantizar la seguridad, así como la confidencialidad de las transacciones, es necesaria la previa identificación y autenticación del **EL USUARIO**.

La información de **EL USUARIO**, será tratada y guardada con la debida confidencialidad, aplicándose las medidas de seguridad establecidas en las normativas aplicables para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado de conformidad con el estado de la tecnología y la naturaleza de los datos.

La identificación de **EL USUARIO**, será autenticada, estos medios de identificación electrónicos pueden incluir: Códigos de acceso personales (PIN), usuarios y contraseñas, preguntas claves, datos biométricos, entre otros. **EL CLIENTE** es responsable por la custodia de su identidad electrónica y de no permitir que un tercero tenga acceso a los códigos personales e información confidencial necesaria para el uso de los **CANALES DIGITALES**.

**EL USUARIO** autoriza de manera expresa a **EL BANCO** o a quien en el futuro represente a cualquier título sus derechos, para:

1. Que realice tratamiento, reporte y actualice ante las Sociedades de información Crediticia (SICs) legalmente establecidas en República Dominicana, la información relativa a los datos de contacto y a los comportamientos o hábitos derivados de cualquier relación comercial o financiera que establezca **EL USUARIO** con **EL BANCO**, a los fines de que otros consultantes autorizados puedan realizar la evaluación de su capacidad de pago e historial de crédito. Así mismo, autoriza para que consulte y reciba de las mencionadas Sociedades de información crediticia, toda la información relacionada con los vínculos comerciales o financieros que tenga, haya tenido o llegue a tener con otras Entidades Financieras o no Financieras que reporten información a tales entes. Lo anterior, con el fin de que **EL BANCO** pueda realizar adecuadamente todos sus procesos de análisis de riesgo y de cumplimiento a la normatividad relacionada con el habeas data financiero.

**EL USUARIO** declara que es consciente de que en el supuesto en que incumpla cualquiera de las obligaciones que adquiera frente a **EL BANCO** ya sea en calidad de deudor, codeudor o titular de alguno de los productos de crédito de su portafolio, la información que éste suministre para inclusión en los reportes de crédito será negativa, y en consecuencia podrá generar consecuencias perjudiciales para su acceso al crédito y a otros productos o servicios ofrecidos por personas naturales o jurídicas, entidades públicas o privadas; tanto del sector financiero como no financiero.

2. Que obtenga, compile, intercambie, envíe, compre, divulgue, modifique, emplee, recolecte , almacene, use, suprima y en general tratamiento de sus datos de conformidad con las siguientes limitaciones: a) **EL BANCO** podrá efectuar tratamiento de sus datos personales con el fin de administrar adecuadamente la relación comercial o financiera que tenga **EL USUARIO** con **EL BANCO**; contactar a **EL USUARIO** para realizar evaluaciones de servicios, encuestas de satisfacción, ofrecimiento de nuevos productos o servicios, efectuar gestiones de cobranza o similares, respetando las

condiciones y los horarios establecidos en la normativa vigente. b) **EL BANCO** podrá entregar sus datos personales a entidades radicadas en el territorio nacional o en el exterior sean públicas o privadas: a) siempre y cuando sean empresas o entidades con las que **EL BANCO** se relaciona por vínculos de participación accionaria o sean su matriz o subsidiaria y la entrega de sus datos tenga como finalidad la estructuración, diseño o implementación de ofertas de productos o servicios o en general propuestas de valor adicionales a las que **EL BANCO** está en capacidad de ofrecer a **EL USUARIO** de manera autónoma; b) cuando tenga como finalidad cumplir con normas tributarias y/o fiscales en el país en el que se encuentre **EL USUARIO** como sujeto a dichas normas, de conformidad con los acuerdos suscritos al efecto para los casos en que aplique; c) para facilitar el desarrollo del objeto social de **EL BANCO** mediante la tercerización de sus procesos, tales como archivo físico, almacenamiento de datos digitales, cobranza, gestión de riesgos, desarrollo de software, contacto con clientes, investigación de mercados, elaboración de análisis estadísticos, análisis de riesgos, elaboración de estrategias comerciales, de profundización de mercados, estudios de impacto social, establecimiento de nuevos canales de atención, y demás fines relacionados y conexos, los cuales serán realizados en cumplimiento de las políticas de la entidad, de la Ley 183-02 Monetaria y Financiera del 21 de noviembre del 2002, su Reglamento Conozca tu Cliente y Protección al Usuario de los Servicios Financieros y Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal No. 172-13 de fecha 13 de Diciembre de 2013.

3. Que igualmente **EL USUARIO** consiente la incorporación de sus datos personales que aporlo en virtud de este contrato, de los documentos acreditativos necesarios para su correcta identificación y aquellos que **EL BANCO** requiera en cada momento, a través de los formularios Conozca tu cliente, de aperturas de cuentas, solicitudes de créditos, actualización de datos a un fichero cuyo responsable es **EL BANCO**, con las finalidades de evaluación, crediticias, promocionales y formativas que se desprendan de la relación comercial que motivó la prestación de dicha información por parte del titular. Así mismo, **EL USUARIO** autoriza que dicho tratamiento sea realizado por terceros colaboradores, en nombre y por cuenta de **EL BANCO** siempre que **EL BANCO** lo entienda necesario para cumplir con la finalidad que motivó la prestación de dicha información por parte del titular, lo cual se registrará por la políticas internas establecidas por **EL BANCO** y/o en la Política de Protección de Datos Personales del Grupo FMBBVA, la cual **EL BANCO** ha comunicado a **EL USUARIO** mediante soporte físico y/o electrónico, en sus manuales internos y contratos de confidencialidad, firmados por sus colaboradores y/o relacionados, y serán tratados bajo la más estricta norma confidencialidad. A estos efectos **EL USUARIO** ha sido debidamente informado que podrá ejercitar gratuitamente los derechos de acceso, rectificación, cancelación, supresión u oposición en los términos previstos en la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal No. 172-13 de fecha 13 de diciembre de mediante comunicación dirigida a la dirección (Sucursal en la cual se desembolsó el crédito) acompañando copia de Documento de Identidad o de Verificación Personal.

### **CONDICIONES DE USO**

**EL USUARIO** acepta y reconoce que en virtud de lo establecido en la Ley 126-02 sobre comercio electrónico, documentos y firma digitales, que las informaciones, documentaciones, mensajes y notificaciones suministradas a través del aplicativo para móviles serán admitidos como medios de pruebas y tendrán la misma fuerza probatoria otorgada a los actos bajo firma privada en el Código Civil de la República Dominicana y el Código de Procedimiento Civil.

**EL USUARIO** acepta y reconoce que es responsable de las credenciales que le permiten el acceso a los **CANALES DIGITALES**, tales como nombres de usuarios, contraseñas, preguntas y respuestas secretas, por lo que asume las consecuencias de la no restricción de su dispositivo electrónico, de las actividades y transacciones que se produzcan en su cuenta. Dicha responsabilidad cesara cuando: a) la falta sea imputable a **EL BANCO** y b) con la notificación de la pérdida o sustracción de las credenciales de **EL USUARIO**, por cualquier medio dispuesto para estos fines por **EL BANCO**. Una vez **EL BANCO** reciba la notificación procederá con el bloqueo o desactivación del acceso de manera inmediata, lo cual deberá ser notificado por cualquier medio dispuesto para estos fines por **EL BANCO** al usuario.

**EL USUARIO** acepta y reconoce que es responsable de su dispositivo móvil, por lo que toda actividad y transacciones del mismo será su responsabilidad hasta la notificación a **EL BANCO** de la pérdida o sustracción del mismo. Dicha responsabilidad cesara cuando la falta sea imputable a **EL BANCO**.

**EL USUARIO** acepta liberar al banco de toda responsabilidad en las operaciones que realice a través de los **CANALES DIGITALES**, siempre que, si se produce algún fallo, el mismo no sea imputable a **EL BANCO**.

**EL USUARIO** acepta y reconoce que **EL BANCO** no es responsable de virus o ataques informáticos causados durante los procesos de instalación, uso y manejo de la aplicación descargada a los dispositivos móviles. Asimismo, **EL BANCO** no es responsable de interrupciones, caídas del sistema o de alguno de los sistemas que interactúan con las transacciones, fallas en los equipos, fallas eléctricas o sistemas de comunicación que estén fuera del alcance de **EL BANCO**.

**EL USUARIO** acepta y reconoce que salvo a faltas imputables a **EL BANCO** a razón de fallas en sus sistemas o por algún error tecnológico en los **CANALES DIGITALES**, este no será responsable por los servicios o productos que provea una empresa proveedora, o los fallos técnicos, de telecomunicaciones, o errores de cualquier tipo en lo que incurran **EL CLIENTE** o la empresa proveedora, por el uso de los **CANALES DIGITALES**, para acceder a estos servicios o productos, debiendo **EL USUARIO** presentar cualquier reclamo o impugnación derivado del mismo por ante la empresa proveedora.

**EL USUARIO** acepta y reconoce que mediante los **CANALES DIGITALES** podrá realizar transferencias a cuentas registradas en **EL BANCO**, pagos de productos o servicios que sostenga con **EL BANCO**, realizar transferencias a cuentas propias o de terceros interbancarios, pagos de productos o servicios de cualquier otra empresa permitida a tal fin por **EL BANCO**, recargas automáticas de minutos para líneas móviles o líneas de celulares activados con las compañías telefónicas participantes en **EL BANCO**, retiros a través de los subagentes bancarios y compra de pólizas de seguros con una de las compañías con las cuales **EL BANCO** ha contratado pólizas colectivas.

**EL USUARIO** declara y acepta, que conoce los costos y tarifas aplicables a los servicios de los **CANALES DIGITALES**, los cuales se encuentran publicados en el tarifario de productos y servicios de **EL BANCO**, está disponible en nuestra página web y enlazado en los términos y condiciones establecidos en los **CANALES DIGITALES**, o en el área de plataforma de nuestras sucursales y será comunicado a **EL USUARIO** por cualquier medio fehaciente tales como notificación telefónica, carta, correo electrónico, notificaciones de la aplicación o cualquier otro canal similar que **EL BANCO** pueda disponer en el futuro. En consecuencia, **EL USUARIO** autoriza a **EL BANCO** a debitar de cualquiera de sus cuentas, los costos de utilización de elementos tarifados para los servicios ofrecidos por **EL BANCO** (transferencias a través del LBTR) las cuales se encuentran estipuladas en el tarifario de servicios, así como las comisiones establecidas en las disposiciones legales (p.e. impuestos) correspondiente a la transacción de que se trate, los cuales deberán ser notificadas a **EL USUARIO** por cualquiera de los medios dispuestos por **EL BANCO** a tales fines.

Los **CANALES DIGITALES** tienen entre sus funcionalidades, la notificación “push” de la información relativa a las operaciones realizadas, entre otras informaciones de carácter general las cuales serán almacenadas en un buzón de mensajería incluido en los **CANALES DIGITALES**. **EL CLIENTE** podrá a su sola opción compartir por correo electrónico y/u otras aplicaciones dispuestas para tales fines su constancia de pago una vez finalizada la transacción.

El cliente podrá obtener de **EL BANCO** los movimientos de sus cuentas y los reportes que sean necesarios para los fines de conciliación y prueba de sus transacciones en cualquiera de las sucursales de **EL BANCO**.

**EL USUARIO** acepta y reconoce que estos términos y condiciones tienen una vigencia indefinida y **EL BANCO** se reserva el derecho de modificar en cualquier momento las condiciones del presente acuerdo, así como la prestación de los servicios de los **CANALES DIGITALES** a que tenga acceso el mismo, la cual le será comunicada mediante cualquier medio fehaciente en un plazo de treinta (30) días de antelación, las cuales se reputan como aceptadas si no hay contestación de parte de **EL USUARIO** dentro de los treinta (30) días de su notificación. En caso de no aceptación de las mismas por parte de **EL USUARIO** dentro del plazo indicado de treinta (30) días, **EL BANCO** podrá poner término del Contrato Afiliación de los **CANALES DIGITALES**. En caso de introducirse nuevos costos para **EL USUARIO** los mismos deberán ser aceptados expresamente por este.

Los presentes Términos y condiciones siempre estarán disponibles para su lectura en todo momento a través de los **CANALES DIGITALES**, teniendo el cliente la facultad de copiar, explorar y compartir los mismos.

Para acceder a los **CANALES DIGITALES**, **EL USUARIO** debe de estar acuerdo con los presentes Términos y condiciones en lo que se refiere a su uso, **EL USUARIO** deberá aceptar de manera expresa los Términos y condiciones haciendo clic en el botón de aceptar o en el cuadro o ventana que solicite su aceptación, por lo cual si **EL USUARIO** no

aceptar los presentes Términos y Condiciones, no puede tener acceso a los **CANALES DIGITALES** de ninguna otra manera.

Si **EL USUARIO** necesita asistencia de un representante de **EL BANCO** en relación con este contrato o necesita comunicarse con **EL BANCO** el número de teléfono de la central telefónica es el (809) 563-3939, vía correo electrónico [vozdelcliente@adopen.com.do](mailto:vozdelcliente@adopen.com.do) o dirigirse a la Calle Heriberto Pieter No.12, Ensanche Naco, Santo Domingo, o cualquiera de las sucursales de **EL BANCO**.

**EL BANCO** no es responsable si **EL USUARIO** registra la huella dactilar de otras personas que permitan acceder y realizar transacciones en la aplicación móvil o si divulga su contraseña a un tercero no autorizado para el uso de dicha aplicación.

**EL USUARIO** acepta que es un requerimiento que su dispositivo móvil tener instalado el servicio de internet y contener un programa de navegación por donde pueda acceder al AppStore y al PlayStore.

**EL USUARIO** reconoce y acepta como medios de identificación y de autenticación, códigos de acceso (NOMBRE DE USUARIO), claves de acceso (CONTRASEÑA/password), físicos o virtuales, que **EL BANCO** ponga a su disposición. **EL USUARIO** reconoce y acepta que **EL BANCO** podrá adicionar otros medios de autenticación utilizando nuevas tecnologías de seguridad.

**EL USUARIO** acepta y reconoce que las instrucciones solicitadas por los servicios de los **CANALES DIGITALES** serán ejecutadas respetando el monto mínimo requerido en la CUENTA ORIGEN, así como las pignoraciones, embargos, fondos en tránsito, o cualquier otra afectación que presente dicha cuenta y que restrinja el uso de los fondos.

**EL USUARIO** acepta y reconoce que es su obligación verificar las informaciones de nombres, cédulas y/o cualquier otro dato o informaciones, de todas las transferencias, pagos o cualquiera de las transacciones, y confirmar el valor a pagar o transferir; por lo tanto, los errores derivados de la emisión de estas instrucciones por parte de **EL USUARIO**, no constituyen una falta generadora de daños para **EL BANCO**.

**EL USUARIO** acepta y reconoce que deberá cambiar periódicamente su clave del canal. Así como, no transferir su usuario y contraseña, ni permitir el uso u obtención de los mismos por parte de terceros no autorizados.

En caso de que **EL CLIENTE** desee cambiar su contraseña puede realizar el cambio a través de la aplicación móvil. Si el cliente olvido su contraseña, **EL CLIENTE** debe acudir a **EL BANCO** o llamar al centro de asistencia telefónica o cualquier otro medio o canal que **EL BANCO** decida implementar en el futuro a fin de que le asignen un código de acceso temporal.

**EL CLIENTE** reconoce que después de marcar tres (3) veces consecutivas el código Idem incorrectamente se bloqueará el acceso, sin responsabilidad para **EL BANCO**. En ese caso **EL CLIENTE** debe canalizar a través de sus sucursales o centro de asistencia telefónica o cualquier otro medio o canal que **EL BANCO** decida implementar en el futuro, a fin de que le sea otorgado una clave provisional que estará activado por veinticuatro (24) horas para hacer el cambio de contraseña.

**EL USUARIO** se compromete a mantener su información personal, números de teléfonos y correo electrónico actualizados, sin perjuicio de la responsabilidad de la entidad de realizar la actualización en atención a su obligación de debida diligencia.

**EL USUARIO** acepta y reconoce en cumplimiento de la normatividad vigente sobre lavado de activos, financiamiento del terrorismo, crimen organizado y de la proliferación de armas de destrucción masiva, se obliga a adoptar las medidas de control apropiadas y suficientes, orientadas a evitar que en la realización de sus actuaciones de todo tipo, pueda ser utilizado en el proceso mediante el cual personas físicas o jurídicas y organizaciones criminales, persiguen dar apariencia legítima a bienes o activos ilícitos provenientes de los delitos precedentes o determinantes de lavado de activos, según lo definido en la Ley 155-17 Contra el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo. Adicionalmente, **EL**

**USUARIO** queda obligado a ofrecer a **EL BANCO** las informaciones que le sean solicitadas, en forma veraz y sin demora, por lo que reconoce y acepta que el incumplimiento en sus obligaciones de información, significaría un incumplimiento del presente documento. Esta situación generara la opción a favor de **EL BANCO** de terminación inmediata del contrato, sin que implique responsabilidad para **EL BANCO**.

Cualquiera de las partes podrá cancelar el servicio sin comprometer su responsabilidad. De ser **EL BANCO** quien ejerza este derecho, notificará a **EL CLIENTE** vía los canales establecidos dentro de un plazo no inferior a treinta (30) días calendario previo a dicha terminación, a excepción de los casos donde se identifiquen elementos de alto riesgo relacionados con actos ilícitos, para lo cual deberán notificar a **EL CLIENTE** dentro de los cinco (05) días posteriores a la terminación, de conformidad al Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros.

Las facilidades otorgadas a **EL USUARIO** a través del uso de la aplicación móvil son intransferibles, por lo que **EL BANCO** no reconoce otro beneficiario.

**VISTO, LEIDO, REVISADO Y ACEPTADO DE BUENA FE, POR EL CLIENTE A FAVOR DEL BANCO.**