

0004327



**SUPERINTENDENCIA  
DE BANCOS**  
REPÚBLICA DOMINICANA

09 JUL 2021

Señores

**BANCO DE AHORRO Y CREDITO**

**ADOPEM, S.A.**

Calle Heriberto Pieter No.12,

Ensanche Naco,

Santo Domingo, D.N. -

**Atención:** Sr. Alejandro Laguna Cano  
Director de Cumplimiento. -

**Referencia:** Solicitud Mediante Consulta SIB Interactivo No. 64415-2021, d/f 25/06/2021.-  
"Contrato de Afiliación para Prestación de Servicios Pagos Líneas Móviles". -  
CT-21-000442.-

Distinguidos señores:

En atención a su solicitud, y luego de haber examinado el modelo de contrato de referencia, al amparo de las disposiciones de: (i) el Artículo 53 de la Ley No. 183-02 que aprueba la Ley Monetaria y Financiera de fecha 21 de noviembre de 2002; (ii) los Artículos 8, 14, 15, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23 y 24 del Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros, aprobado por la Junta Monetaria mediante Primera Resolución de fecha 5 de febrero de 2015 y sus modificaciones; (iii) así como las demás Normas Generales para la protección de los derechos del consumidor, esta Superintendencia tiene a bien comunicar la **No Objeción** a su contenido, con la observación de que la presente decisión no exime a la entidad de cumplir con los requerimientos legales y regulatorios a los que esté supeditada su implementación,

La referida no objeción se otorga sin renuncia de la facultad de esta Superintendencia de Bancos de determinar y disponer en el futuro modificaciones de cualquier cláusula, en caso de que, al amparo del Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros y demás disposiciones vigentes en ese momento, sea identificada o considerada como abusiva o no transparente para el usuario.

0004027

Aprovechamos para remitirles, debidamente sellada, la versión definitiva del citado documento, con la observación de que ha de incorporarse al pie del mismo la siguiente leyenda: "Contrato aprobada por Superintendencia de Bancos mediante Oficio No. , de fecha ".

Este documento deberá ser utilizado a partir de la recepción de la presente. Cumplimos recordándoles que el indicado modelo debe estar en consonancia con los Manuales de Procedimientos, Políticas y Controles relativos a la gobernabilidad interna de la entidad.

Para toda información u orientación adicional, nos reiteramos a su disposición.

Atentamente,

**Yulianna Ramón Martínez**

Directora

Oficina de Servicios y Protección al Usuario (ProUsuario)

YRM/NSG/All/cc/ic

C.C. Dirección Supervisión II



Documento firmado digitalmente por:

Natalla Sanchez Garcia (VB) (02/07/2021 CEST), Yullanna Marie Ramon Martinez (02/07/2021 CEST)

<https://www.viafirma.com.do/Inbox/app/slb/v/f15d7a3f-af07-4ef7-8885-9610153b3ba7>

## CONTRATO DE AFILIACION APP MÓVIL (APPDOPEM)

BANCO DE AHORRO Y CRÉDITO ADOPEM, S.A., entidad de intermediación financiera, organizada de conformidad con las leyes Dominicanas, con Registro Nacional de Contribuyente Núm. 1-03-00310-9 y Registro Mercantil Núm. 35354SD, con su domicilio social y asiento principal en la calle Heriberto Pieter, Núm.12, ensanche Naco, de esta ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, y sucursal abierta en la ciudad de \_\_\_\_\_ en la calle \_\_\_\_\_ Núm. \_\_\_\_\_ sector \_\_\_\_\_ debidamente representada por \_\_\_\_\_ dominicano(a), mayor de edad, portador(a) de la cédula de identidad No. \_\_\_\_\_ domiciliado(a) en la ciudad de \_\_\_\_\_ quien firma al pie del presente acto, entidad que en lo que sigue del presente contrato se denominará "EL BANCO", y de la otra la parte, "EL CLIENTE", cuyos datos se incluyen a continuación:

Datos personales de EL CLIENTE	
Nombre del cliente	
Cédula de Identidad	
Nacionalidad	
Estado Civil	
Domicilio	

En lo sucesivo, EL BANCO y EL CLIENTE, serán denominadas/os conjuntamente como "las partes" y cada una individualmente, por sus nombres.

### PREÁMBULO

**POR CUANTO:** EL BANCO es una entidad financiera que cuenta con una App móvil denominada APPDOPEM.

**POR CUANTO:** EL BANCO fungirá de manera directa entre sus clientes para la prestación de los servicios que ofrece su aplicación móvil, en la cual este canal digital operará como instrumento de pago para realizar las operaciones descritas más adelante, con cargo a la(s) cuenta(s) que EL CLIENTE mantenga en EL BANCO.

**POR CUANTO:** EL CLIENTE ha solicitado a EL BANCO el acceso de la APP MÓVIL, bajo los términos y condiciones establecidos en el presente contrato.

**POR CUANTO** y en el entendido de que el anterior preámbulo forma parte integral del presente contrato, las partes, libre y voluntariamente,

09 JUL 2021

0004327



- a. **Transferencia de fondos de persona a persona:** EL CLIENTE podrá transferir fondos a sus propias cuentas, así como a favor de cuentas a nombre de terceros, en EL BANCO como en cualquier otra entidad de intermediación financiera.
- b. **Pagos de préstamos:** EL CLIENTE podrá pagar desde sus propias cuentas, préstamos a su nombre, así como préstamos a favor de terceros, bien sea otorgados por EL BANCO o por cualquier otra entidad de intermediación financiera.
- c. **Consultas de saldos de las cuentas:** EL CLIENTE podrá acceder a su(s) cuenta(s) bancaria(s) en EL BANCO, a fin de consultar a través de la APP MÓVIL, balances, créditos, débitos realizados, entre otros.

**PÁRRAFO II: NOTIFICACIÓN DE COMPROBANTES O CONFIRMACIONES DE LAS TRANSACCIONES O CARGOS REALIZADOS.** EL CLIENTE podrá confirmar todas sus transacciones realizadas por medio de la App Móvil, a través de los recibos generados por cada transacción efectuada. En este caso existen dos recibos por proceso, los cuales detallamos a continuación:

- **Recibo de validación:** En este recibo EL CLIENTE podrá confirmar la transacción a realizar, es decir, se le desglosará de manera clara los datos del beneficiario, tales como: nombre, cédula de identidad, monto y hora.
- **Recibo de operación exitosa:** tal como su nombre lo indica, el objetivo de éste es informar a EL CLIENTE de que la operación fue realizada exitosamente y a su vez, le ofrecerá la facilidad de compartir el recibo por medio de WhatsApp y correo electrónico.

**ARTÍCULO 3: OBLIGACIONES DEL CLIENTE.** - En virtud de su afiliación a la APP MÓVIL, EL CLIENTE dispondrá de una herramienta que le permitirá realizar transacciones u operaciones bancarias. A partir de la firma del presente acuerdo EL CLIENTE asume las siguientes obligaciones frente a EL BANCO:

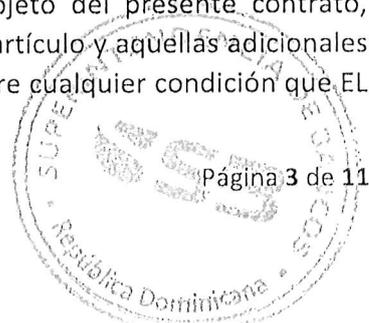
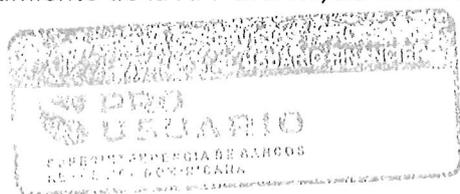
3.1 Hacer uso de la APP MÓVIL en cumplimiento con las condiciones y disposiciones establecidas en el presente contrato.

3.2 EL CLIENTE se obliga a abstenerse de realizar cualquier tipo de operación que implique un fraude a los derechos de terceros, caso en el cual será el único responsable, tanto frente a los afectados, a las autoridades correspondientes, así como a EL BANCO.

**ARTÍCULO 4: OBLIGACIONES A CARGO DEL BANCO.** - EL BANCO en su calidad de entidad financiera deberá en todo momento:

4.1 Suministrar las informaciones relativas al servicio objeto del presente contrato, incluyendo las concernientes al numeral 4.3. del presente artículo y aquellas adicionales relativas al funcionamiento de la APP MÓVIL, así como sobre cualquier condición que EL

0004327



de la operación que se esté analizando y al perfil de riesgo del cliente, incluso tendría efecto inmediato para los casos anti fraude y relacionados con riesgo de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, crimen organizado y de la proliferación de armas de destrucción masiva.

**ARTÍCULO 7: PROCESAMIENTO DE LAS TRANSACCIONES.** - Las transacciones ejecutadas a través de la APP MÓVIL son procesadas en línea.

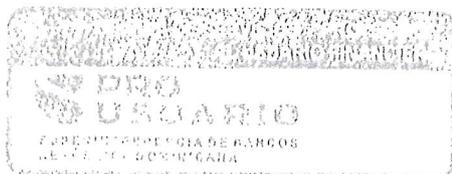
**PÁRRAFO I:** El cliente reconoce y acepta de manera expresa que en caso de que al momento de la transacción la cuenta no disponga de los fondos necesarios para cubrir dicha transacción, así como el pago de los cargos aplicables cuyos conceptos se encuentran establecidos en el tarifario de servicios (el cual será entregado previo a la contratación a EL CLIENTE, estará disponible en nuestra página web y enlazado en los términos y condiciones establecidos en la APP MÓVIL o en el área de plataforma de nuestras sucursales), EL BANCO no estará obligado a procesar la misma. En caso de futuras modificaciones, éstas serán notificadas a EL CLIENTE por escrito o por cualquier medio fehaciente con 30 días de antelación. Las modificaciones del tarifario de servicios serán publicadas por EL BANCO en cumplimiento de lo definido en los artículos 9, 10 y 11 del Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros (Primera Resolución de la Junta Monetaria de fecha 5 de febrero del 2015).

**PÁRRAFO II:** Al momento de EL CLIENTE usar la APP MOVIL, para realizar transferencias de fondos a cuentas abiertas en EL BANCO o interbancarias propias o de terceros, así como pagos, transacciones o movimientos de cualquier tipo libera a EL BANCO de toda responsabilidad en la operación que realice EL CLIENTE, quien la ejecuta bajo su única responsabilidad, salvo que en la misma se produzca un fallo imputable a EL BANCO.

**ARTÍCULO 8: DE LA RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE.** - EL CLIENTE reconoce y acepta que es responsable por las transacciones u operaciones procesadas por este a través de la APP MÓVIL, así como por los bienes o servicios adquiridos por este, o por un tercero en caso de pérdida del móvil, por lo que no podrá alegar desconocimiento o ignorancia respecto de las mismas; lo anterior salvo falta imputable a EL BANCO en la detección oportuna de transacciones u operaciones fraudulentas. Asimismo, EL CLIENTE reconoce y acepta que deberá responder tanto por los pagos como por los cargos aplicables. De igual manera, EL CLIENTE reconoce y acepta que los estados de cuentas generados por EL BANCO constituyen una prueba fehaciente de las transacciones realizadas a través de la APP MÓVIL quedando evidenciada la obligación de pago de EL CLIENTE, sin perjuicio del derecho de reclamación que EL CLIENTE tiene a su disposición y el cual se establece en este contrato.

**PARRAFO:** En caso de pérdida del móvil, el cliente deberá reportar a EL BANCO de manera oportuna la pérdida del mismo, a los fines de que EL BANCO proceda con los procesos de seguridad establecidos para este tipo de acaecimiento.

6004327



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.

**ARTÍCULO 11: DE LAS RECLAMACIONES.** - EL CLIENTE podrá presentar cualquier reclamación en relación a las transacciones u operaciones procesadas a través de la APP MÓVIL utilizando los canales o medios establecidos por EL BANCO a tales fines. EL BANCO dará respuesta a la reclamación presentada por EL CLIENTE dentro de los plazos establecidos por la regulación vigente.

**PÁRRAFO I:** EL CLIENTE deberá presentar ante EL BANCO sus reclamaciones dentro de un plazo no mayor de 4 años, contados a partir del momento en que se produce el hecho que genera la reclamación. EL BANCO dará respuesta a EL CLIENTE sobre el resultado de las reclamaciones en un plazo máximo de treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha de recepción de la reclamación. El plazo de 30 días podrá ser aumentado hasta 45 días calendario en casos complejos, entendiéndose como tal aquellos casos en que el resultado de la investigación requiera de informaciones o evidencias que deban ser suministradas por un tercero.

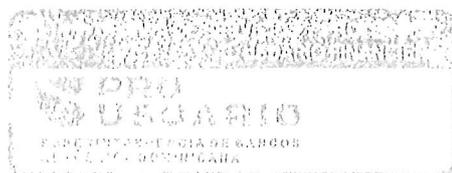
**PÁRRAFO II.** La solución de reclamaciones debe realizarse en base a la aplicación de procedimientos abreviados que las resuelvan de modo eficaz, expedito y sin costo para EL CLIENTE, a excepción de los cargos que se generen por concepto de solicitud de documentos a terceros, cuando las mismas sean desfavorables para EL CLIENTE.

**PÁRRAFO III:** EL CLIENTE es responsable ante todas las reclamaciones que surjan en relación a las transacciones cursadas por este a través de la APP MÓVIL y deberá en todo momento responder por los valores involucrados en las transacciones tramitadas, obligándose a mantener indemne a EL BANCO frente a las acciones que pudieran derivarse de las reclamaciones presentadas por transacciones iniciadas bajo su responsabilidad.

**ARTÍCULO 12: SUMINISTRO DE INFORMACIÓN CREDITICIA.** - EL CLIENTE autoriza a EL BANCO a que acceda a la información que sobre él se encuentre registrada en las sociedades de información crediticia para fines de validaciones de datos, evaluar su capacidad de pago e historial crediticio.

**PÁRRAFO I:** En caso de que EL CLIENTE incumpla o viole cualquier disposición contenida en el presente contrato o dejare de usar el servicio objeto del mismo, por un periodo de seis (06) meses consecutivos, EL BANCO procederá a desactivar el servicio, quedando a opción de EL BANCO la rescisión del presente contrato previo aviso por escrito, por correo electrónico o por cualesquiera medios fehacientes a EL CLIENTE sin que esto implique responsabilidad para este último.

0004327



- a. Cuando EL BANCO, detecte una violación a la Ley 155-17 Contra el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo y demás normas que la sustituyan, modifiquen o adicionen.
- b. Cuando EL CLIENTE, haya suministrado información falsa, inexacta o que no se pueda verificar.
- c. Cuando alguna autoridad competente adelante investigaciones o controles relacionados con hechos ilícitos presuntamente realizados por EL CLIENTE.
- d. Cuando se presente otro hecho que vaya en perjuicio de la institución, del sistema financiero o del público en general.

**ARTÍCULO 18: RENUNCIA.** - El no ejercicio por cualquiera de las partes de cualquier opción, derecho o privilegio que le otorgue el presente contrato, no debe reputarse como una renuncia a ejercer dicha acción en el futuro.

**ARTÍCULO 20: DERECHO COMÚN.** - Para los aspectos no estipulados expresamente en el presente contrato las partes se remiten voluntariamente a las disposiciones del derecho común.

**ARTÍCULO 21: ELECCIÓN DE DOMICILIO.** - Para los fines y consecuencias de la ejecución del presente acuerdo las partes formalizan elección de domicilio en sus respectivas direcciones consignadas en el preámbulo.

**ARTICULO 22: TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.** – EL BANCO incorpora a sus ficheros los datos personales de sus clientes, incluidos los datos derivados 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.

**PÁRRAFO I:** 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 formularios de recogida de datos que se incluyan en la propia APP MÓVIL; todo ello de conformidad con el tratamiento de protección de datos personales que EL CLIENTE tiene aceptado con EL BANCO, mediante la cláusula de protección de datos personales incluida en los contratos de producto previamente firmados. La base de legitimación que nos permite tratar los datos personales de EL CLIENTE 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 CLIENTE.

0004927



de publicidad y acciones comerciales del apartado II., si EL CLIENTE tiene vigente algún otro contrato con EL BANCO.

**IV. DERECHOS DE EL CLIENTE.**

- a. Usted tiene derecho a consultar sus datos personales en los ficheros de EL BANCO y el uso que EL BANCO hace de ellos (derecho de acceso).
- b. También puede solicitar la modificación de esos datos (derecho de rectificación), cuando se detecte un error en los mismos.
- c. O solicitar su supresión (derecho de cancelación), cuando corresponda.
- d. EL CLIENTE puede solicitar que no se traten sus datos para determinados usos (derecho de oposición).
- e. Por último, EL CLIENTE podrá en cualquier momento expresar su interés de no recibir ningún tipo de material publicitario por medio electrónico.

EL CLIENTE puede presentar estas solicitudes para ejercitar sus derechos mediante carta dirigida al BANCO DE AHORRO Y CRÉDITO DOPEM S.A. - CUMPLIMIENTO - PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS en la Calle Heriberto Pieter No. 12, Ensanche Naco, Santo Domingo y/o por email: cumplimiento@adopem.com.do, recuerde acompañar su solicitud con una copia de su cédula o documento equivalente acreditativo de su identidad. El ejercicio de estos derechos es gratuito.

HECHO, PACTADO Y FIRMADO DE BUENA FE, en tres (3) originales de un mismo tenor y efecto, uno para cada una de las partes contratantes, en Santo Domingo, Distrito Nacional, Republica dominicana, hoy día \_\_\_\_\_ del mes \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

**POR EL BANCO:**

**POR EL CLIENTE:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

0064327

