

007475

10 NOV 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** : Respuesta a Solicitud de Aprobación Modificación de Modelo de  
Contrato de Adhesión "**Términos y Condiciones Uso de Servicios Canales  
Digitales (ADOPEM)**", referida mediante Solicitud RA No. 2021-7142  
d/f 7/10/2021. CT No. 21-000580.-

Distinguidos señores:

Cortésmente, la Superintendencia de Bancos da respuesta a la comunicación mediante la consulta de referencia, por la que solicitan la aprobación la aprobación del contrato de adhesión denominado "**Términos y Condiciones Uso de Servicios Canales Digitales (ADOPEM)**".

Luego de haber examinado el referido modelo, 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 cinco (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 de Bancos 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.

007475

SSB

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 M. Ramón Martínez**  
DIRECTORA

YMRM/NSG/ALL/lc  
OFICINA DE SERVICIOS Y PROTECCIÓN AL USUARIO (ProUsuario)



Documento firmado digitalmente por:  
Natalia Sanchez Garcia (VB) (08/11/2021 CET), Yullanna Marie Ramon Martinez (10/11/2021 CET)  
<https://www.viafirma.com.do/Inbox/app/sib/v/75584d48-f41f-42ef-bbb1-4ba9fd5a5282>

**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 adquiere 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, e emplee, recolecte, almacene, use, suprima y en general tratamiento de sus datos de conformidad con las siguientes limitaciones: a) EL BANCO podrá efectuar

TERMINOS Y CONDICIONES DE USO-APPMOVIL.

007475

10 NOV 2021

USUARIO

INTERMEDIACIÓN FINANCIERA



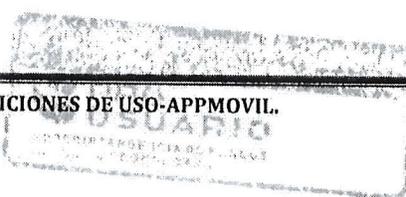
tratamiento de sus datos personales con el fin de administrar adecuadamente la relación comercial o financiera que tenga EL USUARIO con EL BANCO; contactar AL USUARIO para realizar evaluaciones de servicios, encuestas de satisfacción, ofrecimiento de nuevos productos o servicios, efectuar gestiones de 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 ASUARIO 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 aporte 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 regirá 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 a 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 desembolso 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 al BANCO y b) con la notificación de la pérdida o sustracción de las credenciales del 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 al 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 al 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@adopem.com.do](mailto:vozdelcliente@adopem.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 aceptar 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 <sup>veinticuatro (24)</sup> 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 AL 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 AL 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 al 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, POT EL CLIENTE A FAVOR DEL BANCO.**

