



**SUPERINTENDENCIA
DE BANCOS**
REPÚBLICA DOMINICANA

007558

15 NOV 2022

Señores

BANCO DE AHORRO Y CREDITO

ADOPEM, S.A.

Calle Heriberto Pieter No.12,

Ensanche Naco,

Santo Domingo, D.N. -

Atención : **Hector Manuel Almánzar R.**
Director de Cumplimiento. -

Referencia : Solicitud de No objeción al modelo de contrato
"T&C para el Uso y Servicio de ChatDopem", remitida
mediante Consulta SIB Interactivo No. 85962-2022;
d/f 14/11/2022.- CT-22-001175.-

Distinguidos señores:

Cortésmente, la Superintendencia de Bancos da respuesta a la comunicación mediante la consulta de referencia, por la que solicitan la aprobación a la modificación del contrato de adhesión denominado Solicitud de Aprobación Promoción "T&C para el Uso y Servicio de ChatDopem".

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 otorgar 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.

Aprovechamos para remitirles en adjunto la versión aprobada de la citada cláusula, con la observación de que ha de incorporarse al pie de ésta la siguiente leyenda: "Cláusula aprobado 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 referido 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/cc/dm
OFICINA DE SERVICIOS Y PROTECCIÓN AL USUARIO (ProUsuario)

C.C. Dirección de Supervisión de Entidades Sistémicas

Para determinado(s) procedimiento(s) puede que sea necesario la validación de algunos datos, de lo contrario **BANCO ADOPEM** se verá imposibilitado de realizar la(s) y/o tramitar la(s), por lo que el usuario autoriza a **BANCO ADOPEM** al acceso y tratamiento de sus datos en cumplimiento de la Ley 172-13 sobre Protección de datos de carácter personal.

Estas informaciones podrán ser utilizadas en la medida que sean necesarios para el cumplimiento y mantenimiento de las relaciones entre las partes, así como el envío de publicidad o informaciones que puedan ser de su interés.

Toda la información escrita entre el **USUARIO** y el **BANCO ADOPEM** será monitoreada y guardada con el fin de verificar la calidad del servicio brindado.

Cualquier inconveniente o problema con el servicio brindado en el **chAtDOPEM** podrá ser reportado por el **USUARIO** por correo electrónico a la dirección vozdelcliente@adopem.com.do

El **BANCO ADOPEM** no asumirá responsabilidad alguna por culpa leve o por cualquier problema o inconveniente imputable a terceros, sea éste de índole técnico, físico o producto de un caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite, retrase, demore la ejecución o no permita la realización exitosa del servicio. Asimismo, el Banco no asumirá responsabilidad alguna por el acceso al servicio de canales digitales y cualquier otro similar a través de computadoras y/o equipos celulares de terceros y/o de acceso al público, siendo el usuario el único responsable de resguardar sus datos personales y cerrar la sesión de forma correcta.

BANCO ADOPEM no solicitará información confidencial como usuario y contraseñas, número de tarjeta de débito ni otra información confidencial del **USUARIO**. El **USUARIO** descarga a **BANCO ADOPEM** de reclamaciones sobre pedido realizados por terceros a través de publicidad engañosa, phishing, vishing, entre otras.

El usuario declara estar de acuerdo de que el **BANCO ADOPEM** se reserva el derecho de adicionar, suspender y/o cancelar cualquiera de los servicios ofrecidos a través del **chAtDOPEM** sin que ello genere indemnización o perjuicio alguno.

BANCO ADOPEM podrá modificar los presentes términos y condiciones de uso del **ChatDopem** en cualquier momento, los cuales siempre estarán disponibles en www.bancoadopem.com.do

El USUARIO declara haber LEÍDO, ENTENDIDO Y ACEPTADO los presentes términos y con lo cual se adhiere a ellas plenamente y sin reservas.

TÉRMINOS Y CONDICIONES USO DE SERVICIO chAtDOPEM

Te damos la bienvenida a nuestro **ChAtDOPEM**. Antes de acceder es importante que tengas conocimiento de las condiciones y términos aplicables para la asistencia, solicitud de consulta y procesos a través de esta herramienta. El uso de este servicio está sujeto al estricto cumplimiento de los términos recogidos en el presente documento y, en su caso, a las condiciones particulares que resulten de su aplicación.

Además, se encuentra disponible en la página web del **Banco de Ahorro y Crédito ADOPEM, S.A.** (en lo adelante "**BANCO ADOPEM**"), asimismo, el usuario podrá descargarlo y guardarlo en su computadora, tableta o teléfono móvil.

TÉRMINOS GENERALES. Banco **ADOPEM** pone a disposición de las personas físicas (clientes actuales o personas interesadas en obtener más información de los productos/servicios ofrecidos por el Banco), en adelante "**USUARIO**", el servicio de **chAtDOPEM**.

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO. **ChaTdopem** es un programa que simula conversaciones con un usuario al proveer respuestas automáticas utilizadas para llevar a cabo funciones. Este programa permite al **BANCO ADOPEM** interactuar con los usuarios en distintas plataformas de mensajerías, tales como *Facebook, Twitter y WhatsApp*, sin perjuicio de las que sean incorporadas en el futuro.

El servicio de **chAtDOPEM** estará compuesto por las opciones de Agente en vivo y/o Asistente Virtual. En el caso de la opción Agente en Vivo estará disponible los días de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y los sábados de 8:30 a.m. a 12:30 p.m., y en la opción de Asistente Virtual estará disponible 24/7.

REQUISITOS PARA EL USO DEL CHATDOPEM. Para utilizar el canal del **BANCO ADOPEM**, el usuario deberá cumplir con los siguientes requisitos: (i) ser mayor de edad, (ii) tener una cuenta de Facebook Messenger o Twitter activa, (iii) tener una cuenta de WhatsApp; (iv) haber leído, entendido y aceptado los términos y condiciones.

RESPONSABILIDADES DEL USUARIO. Al utilizar el servicio, el usuario accede y se compromete a: (i) Utilizar el servicio únicamente para temas relacionados al Banco; (ii) Mantener un vocabulario adecuado; (iii) No publicar conversaciones mantenidas con el ChaTdopem evitando así poner en riesgo su información personal y previniendo intentos de "phishing"; (iv) Utilizar únicamente para consultas personales sin involucrar servicios, productos o cuentas de terceras personas; (v) El usuario es responsable de todas las interacciones que realice bajo su nombre, por lo que es su responsabilidad resguardar sus datos personales, mientras conserve su sesión abierta y cualquier otro similar a través de computadoras, Celulares y/o cualquier otro equipo electrónico de terceros y/o de acceso al público; (vi) Se compromete a proveer datos verídicos, completos y actualizados durante las interacciones.

15 NOV 2022
007558

