



DE AHORRO Y CRÉDITO  
**BANCO ADOPEM**

Fundación  
**BBVA** Microfinanzas

## Guía de Información al Cliente Relativo al Préstamo con Garantías Mobiliarias/Inmobiliarias

### Hoja resumen de información que debes saber al momento de firmar tu contrato de préstamos

1. Es importante pagar la cuota de tu préstamo el mismo día que vence, así no genera cargos por mora.
2. Puedes realizar tu pago en cualquier sucursal o subagente bancario de ADOPEM o a través de otro canal que el Banco ponga a mi disposición y asegurar que te entreguen un recibo por cada transacción.
3. El día que vence tu cuota podrás recibir una llamada de tu oficial de negocios o departamento de cobros para recordarte el pago.
4. De no pagar en la fecha establecida podrás recibir, al igual que tu fiador o codeudor, una comunicación o visita y con más de 60 días de atraso tu caso puede ser enviado al departamento legal.
5. Autorizo al Banco, a su opción y en cualquier momento, aplicar al pago de cualquier obligación vencida, que estén actualmente o estuviesen en el futuro en ADOPEM.
6. Debes informar al Banco sobre cualquier cambio de dirección y teléfono para que tus datos siempre estén actualizados.
7. Los atrasos de tus pagos afectaran tu historial crediticio y la información será compartida con los burós de créditos y las centrales de riesgo con la calificación que corresponda.
8. Los pagos efectuados los sábados, domingos y/o días feriados se registran con fecha del próximo día laborable.
9. Antes o después del desembolso, el Banco podrá solicitarte cualquier documento conveniente o útil para la seguridad de la operación y el registro y formalización de la garantía entregada.
10. Para el retiro y levantamiento de oposición o hipoteca de tu garantía, luego del saldo del préstamo, debes solicitar al Banco la documentación y realizar el pago correspondiente de acuerdo al tarifario de productos y servicios vigentes.
11. El Banco procederá a inscribir una oposición o hipoteca a tu garantía y en caso de incumplimiento de tus obligaciones podrá ejecutarla.
12. El Banco podrá modificar los términos y condiciones establecidos en tu contrato y procederá a notificar con una anticipación de treinta (30) días calendarios la entrada en vigencia.
13. En caso de fallecimiento tu préstamo cuenta con un seguro de vida o desgravamen. Para el saldo, deberán depositar los siguientes documentos: extracto original de defunción, copia acta de defunción del Ministerio de Salud Pública, copia de cédula del deudor y del beneficiario e historial clínico. Además, un acta policial en caso de muerte por accidente.

***Afirmo que he recibido conforme, leído y entendido todos los conceptos  
tratados en esta "Guía de información" relativo a mi préstamo.***

**Informaciones Recibidas:**  Tarjeta de Pago,  Guía de Información (hoja resumen),  Tabla de Amortización,  Copia de Contrato,  Tarifario de Productos y Servicios,  Formulario de Seguro  Carta de derechos y deberes de los usuarios de los productos y servicios financieros.

14. Para retiro de garantías de cliente fallecido, se requiere además los siguientes documentos: acto de partición amigable (si aplica), acta de matrimonio y/o acto de unión libre (en caso de que no estén casados), acta de nacimiento de los hijos, copia de la determinación de herederos (registrada en el ayuntamiento), compulsas de la determinación de herederos, copias del documento de identidad del cónyuge superviviente (si aplica), copia del documento de identidad del fallecido y de los sucesores.

15. Para quejas, reclamos o en caso de algún incidente con empleados de la institución, comuníquese a la línea de servicio o escribimos por WhatsApp al 809-563-3939 o a través de nuestro correo electrónico [servicioalusuario@adopem.com.do](mailto:servicioalusuario@adopem.com.do)

**Este documento se ampara al Reglamento de Protección al usuario.**

**Glosario:**

Crédito = Préstamo | Mora= penalidad por concepto de atraso | Fiador = garante solidario | Subagente bancario = establecimientos afiliados y autorizados en los que puedes realizar tus transacciones financieras | Garantía = Aseguramiento de un derecho o una obligación | Oposición = impedimento para evitar transferencia o traspaso | Hipoteca = derecho real que vincula determinados bienes muebles e inmuebles al cumplimiento de una obligación



**Código de Conducta del Banco de Ahorro y Crédito Adopem "Los clientes son el centro de nuestra actividad"**  
 Los integrantes del Grupo FMBBVA nos comportamos con respeto a las leyes y normas aplicables, de manera íntegra y transparente, con la prudencia y profesionalidad que corresponde al impacto social que tiene nuestra actividad y a la confianza que tanto nuestros accionistas como clientes han depositado en nosotros.

**Protegemos tus datos.** Tratamos tus datos personales con absoluta confidencialidad, comprometiéndonos a guardar secreto respecto de los mismos y garantizando el deber de guardarlos adoptando todas las medidas necesarias que eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, de acuerdo con las obligaciones legales que nos aplican.

**DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS**

→ Es tu deber	→ Es tu derecho
 <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>VERIFICAR</b> que la entidad esté en el Registro de Entidades Autorizadas de la Superintendencia de Bancos.</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>OBTENER</b> la información o documentación que necesites.</li> </ul>
 <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>SUMINISTRAR DATOS</b> e información verídica a tu entidad.</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>ACCEDER</b> a productos y servicios sin discriminación alguna.</li> </ul>
 <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>SOLICITAR INFORMACIÓN DETALLADA</b> sobre los productos y servicios que deseas adquirir.</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>RECLAMAR</b> a tu entidad financiera ante cualquier vulneración de tus derechos.</li> </ul>
 <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>LEER BIEN</b> el contenido de los contratos y documentos antes de firmarlos. No firmes sin leer.</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>ELEGIR</b> el producto y la entidad que quieras, de forma libre y voluntaria.</li> </ul>
 <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>UTILIZAR</b> los productos y servicios de acuerdo con lo establecido en tu contrato.</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>TENER PROTECCIÓN</b> y exigir la aplicación de las leyes por parte de las entidades.</li> </ul>
 <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>CUMPLIR CON LOS PAGOS</b> de tus créditos en la fecha acordada.</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>EDUCARTE</b> financieramente y recibir orientación.</li> </ul>
 <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>PROTEGER</b> la integridad de tus datos personales.</li> </ul>	

NUESTROS CANALES:

LLÁMANOS **809.731.3535 \*778** DEBETE TU MOVILIDAD SIN CARGOS



ACCEDER A PRODUCCIÓN DIGITAL

REDES SOCIALES

[f](#) [t](#) [v](#) [i](#) [p](#) @prousuariord


