



## Guía de información al cliente relativo a su préstamo. ¿Cómo tener un buen manejo de mi préstamo?

Información que debo saber al momento de firmar mi contrato de préstamo:

1. Es importante pagar la cuota de mi préstamo el mismo día que vence, así **no genera cargos por mora**. Mi fecha de pago es el día \_\_\_\_\_ de cada mes.
2. Puedo realizar mi pago en cualquier sucursal, punto de atención o subagente bancario del Banco ADOPEM y asegurarme de que **me entreguen el recibo de pago**.
3. El día que vence mi cuota podré recibir una llamada de mi oficial de negocios o departamento de cobros, para recordarme el pago correspondiente.
4. **De no pagar en la fecha establecida podré recibir**, al igual que mi fiador, **una comunicación o visita** de acuerdo a la cantidad de días que tenga en atraso y **con más de 60 días de atraso** mi caso **puede ser pasado al departamento legal**.
5. El Deudor y/o fiador autorizan mediante el pagare al Banco de Ahorro y Crédito ADOPEM, S.A., a su opción y en cualquier momento, aplicar al pago de cualquier obligación vencida, que estén actualmente o estuviesen en el futuro en el Banco ADOPEM.
6. Cualquier cambio de dirección y/o teléfono debo de informarlo de inmediato al Banco ADOPEM para que mis datos estén actualizados en el sistema.
7. La institución no cobrará penalidades por pagos anticipados de préstamos.
8. Si deseo realizar un **abono extraordinario al capital** debo **notificarlo** al encargado de la Sucursal para realizar los ajustes necesarios a mi préstamo.
9. **Los atrasos** que presente en el pago de la cuota de mi préstamo **afectaran mi historial crediticio**.
10. Los pagos efectuados los sábados, domingos y días feriados, se **registran con fecha del próximo día laborable**.
11. Para consultas y/o asesorías sobre balances, saldos, préstamos y otros productos, puedes dirigirte directamente a la sucursal más cercana, comunicarte a través de la línea de servicio al cliente al 809-563-3939, o acceder a nuestra página web: [www.bancaoadopem.com.do](http://www.bancaoadopem.com.do).
12. Al firmar su pagare o contrato de préstamo usted está autorizando al Banco ADOPEM **a reportar su historial y comportamiento de pago a los buros de créditos**.

---

***Afirmo que he recibido conforme, leído y entendido todos los conceptos tratado en esta "Guía de Información al Cliente" relativo a mi préstamo.***

**Informaciones Recibidas:**  Tarjeta de Pago,  Guía de Información,  Tabla de Amortización,  Copia de Contrato (Según Proceda),  Tarifario de Servicios, Gastos y Servicios Legales Extrajudiciales  Formulario de Seguro  Carta de derechos y deberes de los usuarios de los productos y servicios financieros.

13. Todos los préstamos otorgados por el Banco Adopem cuentan con un Seguro de Vida o de Desgravamen para el saldo del préstamo en caso de fallecimiento. Para más información podrá contactar a su Oficial de Negocios.

14. Para quejas, reclamaciones o consultas sobre tus productos podrás comunicarte o escribirnos 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 en los artículos 5 (c, d) y 6 (b) del Reglamento de Protección al Usuario.**

Glosario:

**Crédito** = Préstamo / **Abono Extraordinario** = Abono al Capital del préstamo / **Mora** = Es el cargo asignado a su préstamo por concepto de retraso / **Fiador** = Garante solidario



**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** SEDE EN MOBILE



ACCEDER A PROTECCIÓN AL USUARIO

REDES SOCIALES    @prousuariord


