

## **CONTRATO DE SERVICIOS DE BANCA ELECTRONICA PERSONA FÍSICA**

**Entre:** **LA ASOCIACION CIBAO DE AHORROS Y PRESTAMOS**, entidad de intermediación financiera, organizada y existente de conformidad con las leyes de la República Dominicana, con su domicilio social principal ubicado en el edificio No.27 de la calle “30 de Marzo” de la ciudad de Santiago de los Caballeros, República Dominicana, registrada en la Superintendencia de Bancos bajo el No. I 4-002-1-00-2501, RNC No.4-02-00186-4, cuyo representante firma al pie del presente Contrato, quien en lo adelante se denominará **LA ASOCIACION**, de una parte; y

De la otra parte, el cliente, identificado con sus generales en el Formulario de Solicitud de Acceso, las que en parte son referidas al final del presente Contrato, lo suscribe con su firma que consta al pie del mismo como constancia fehaciente de aceptación y acuerdo, quien en lo adelante se denominará **EL CLIENTE**.

Antes de formalizar las estipulaciones del presente Contrato, y en interés de que las mismas resulten claras y precisas, las partes hacen el siguiente

### **PREAMBULO:**

**POR CUANTO:** **LA ASOCIACION** es una entidad de intermediación financiera que dispone de la plataforma tecnológica necesaria para ofrecer a **EL CLIENTE** el uso de determinados servicios de Banca Electrónica vía Internet, permitiéndole acceder a sus cuentas/productos financieros y/o realizar transacciones a distancia por medios informáticos.

**POR CUANTO:** **EL CLIENTE** desea contratar los referidos servicios, bajo los términos y las condiciones establecidos en el presente Contrato, el cual podrá ser modificado unilateralmente por **LA ASOCIACION**, en interés de introducir mejoras en el manejo de las transacciones o para ajustarlo a cambios en las regulaciones dictadas por las Autoridades Competentes, cuyas modificaciones, de haberlas, serán informadas por escrito a **EL CLIENTE**.

**POR CUANTO:** Por tratarse de transacciones que serán efectuadas por vía electrónica, las partes reconocen que las informaciones que se generen con motivo de las referidas transacciones, mediante impresión de reportes, visualización de pantallas de computadoras o fijación en formato electrónico (disquete, CD-ROM, etc.), se tendrán como válidas y podrán ser utilizadas como medios de prueba de las condiciones, contenido y existencia de tales transacciones.

**POR TANTO**, y en el entendido de que este preámbulo forma parte integral del presente Contrato, las partes, libre y voluntariamente,

### **HAN CONVENIDO Y PACTADO LO SIGUIENTE:**

**ARTICULO PRIMERO:** Objeto del Contrato: El presente Contrato tiene por objeto, regular los derechos y obligaciones de **LA ASOCIACION** y de **EL CLIENTE** con relación a la utilización de los servicios de Banca Electrónica que **LA ASOCIACION** propone por medio

Contrato Aprobado por Superintendencia de Bancos mediante Oficio No. 1039 de fecha 11 de marzo de 2009.

del canal Banca por Internet, lo cual permite a **EL CLIENTE** acceder a sus balances, saldos, transacciones históricas u otras informaciones, así como realizar consultas y/u operaciones vía Internet, respecto a sus cuentas/productos financieros actuales y sobre los que pueda abrir en el futuro; a tales fines, **LA ASOCIACION** activará el (los) canal(es) electrónico(s) seleccionado(s) por **EL CLIENTE**, según Formulario de Solicitud de Acceso (Anexo 1) y sus modificaciones, el cual se adjunta como parte del presente Contrato, conteniendo detallados los permisos para consultas y/u operaciones, así como las informaciones generales de **EL CLIENTE**. Estas facilidades, en lo que resta de este documento, se llamarán El Servicio.

**Párrafo I:** El Servicio se hará a través de la interacción de los sistemas informáticos de **LA ASOCIACION** y de **EL CLIENTE**, en las condiciones, con los parámetros y limitaciones que establezca **LA ASOCIACION**; incluyendo, el transferir fondos entre cuentas/productos financieros de **EL CLIENTE**, pagar deudas a **LA ASOCIACION** y a terceros con cargo a las/los mismas/os, así como la habilitación de otras opciones que brinde o en el futuro pueda brindar **LA ASOCIACION**, cuyas ampliaciones serán informadas por escrito a **EL CLIENTE**, quien podrá, si así lo resuelve y lo comunica por escrito, beneficiarse de las mismas. Las partes convienen que los intercambios de información se realizarán vía electrónica por los diferentes canales que permita **LA ASOCIACION**; por lo tanto, las comunicaciones impresas se usarán como medios alternos, excepto por los documentos que son exigidos en formato impreso y/o firmado de puño y letra por **EL CLIENTE**, en las políticas vigentes de **LA ASOCIACION**. **EL CLIENTE** acepta que **LA ASOCIACION**, considerando la selección que éste hiciera según el Formulario de Solicitud de Acceso, (Anexo 1), ejecute transferencias, pagos, solicitudes de productos y servicios y demás operaciones según las instrucciones provistas electrónicamente. Las opciones de El Servicio que **EL CLIENTE** desee tener acceso serán reguladas por el presente Contrato y sus anexos, y las modificaciones que se le pudieran introducir a los mismos, previo acuerdo entre las partes, y por los acuerdos separados suscritos con **EL CLIENTE** que rigen ciertos servicios en particular.

**Párrafo II:** Para **EL CLIENTE** poder tener acceso a El Servicio previsto por el presente Contrato o cualquier otro documento que lo complemente o lo modifique, deberá mantener al menos una cuenta abierta o producto financiero en **LA ASOCIACION** y, adicionalmente, poseer o tener acceso a equipos informáticos que cumplan con todos los requerimientos técnicos que sean exigidos por **LA ASOCIACION**, incluyendo de forma enunciativa, conexión a Internet y ser titular de una dirección de correo electrónico; en caso contrario, **LA ASOCIACION** queda liberada respecto a la inaccesibilidad a El Servicio por parte de **EL CLIENTE**.

**Párrafo III:** Salvo lo indicado en el Párrafo XIII del Artículo Séptimo, LA ASOCIACION únicamente ejecutará transferencias y demás operaciones, cuando existan fondos propios de EL CLIENTE disponibles y suficientes en sus cuentas y productos financieros. EL CLIENTE declara que es responsable de conocer si posee o no fondos disponibles antes de ordenar cualquier transacción o de solicitar información al respecto, con anterioridad a la realización de la transacción de que se trate. En consecuencia, LA ASOCIACION no estará obligada a justificar ante EL CLIENTE sobre las operaciones que no puedan ser ejecutadas por causa de inexistencia o insuficiencia de fondos disponibles.

**Párrafo IV:** A los efectos del presente Contrato, EL CLIENTE es la persona natural/física que contrata con LA ASOCIACION la prestación de El Servicio. De igual forma, Usuario es la persona física facultada, bajo su exclusiva responsabilidad, para operar El Servicio. En ese orden, al tratarse de una persona natural/física, EL CLIENTE será lo mismo que el Usuario. LA ASOCIACION solicitará documentaciones, informaciones y la firma de EL CLIENTE/Usuario, en cumplimiento de las normativas vigentes, estando éste comprometido a entregarlas oportunamente.

**Párrafo V:** Cuando se trate de cuentas/productos financieros abiertos en forma conjunta (firma "Y") o que requieran más de una firma, el Usuario podrá tener acceso para consultarlos, no así a operarlos, a través de El Servicio. En tanto que, cuando la relación sea "Y/O" se entenderá que cualquiera de los titulares, de manera separada, podrá tener acceso a El Servicio mediante la utilización de la clave secreta seleccionada por cada uno de los titulares, pudiendo éstos indistintamente realizar operaciones. En ambos casos, se considerará a dichas personas solidarias e ilimitadamente responsables de las obligaciones contraídas en el presente Contrato.

**ARTICULO SEGUNDO:** Costo de la Prestación de El Servicio: LA ASOCIACION determinará los costos y las tarifas aplicables a El Servicio, acorde a su política vigente, la cual será informada por escrito a EL CLIENTE al momento de la firma de este Contrato, a través del Tarifario (Anexo 2); de igual forma las variaciones que se produzcan en dichos costos, en virtud de las revisiones periódicas que le hiciere LA ASOCIACION, serán previamente informadas por escrito a EL CLIENTE. EL CLIENTE autoriza a LA ASOCIACION a descontar de cualquiera de sus cuentas/productos financieros, tanto el costo de suscripción anual de El Servicio, como los costos de utilización de elementos tarifados para las opciones de El Servicio ofrecidas por LA ASOCIACION, inmediatamente se produzcan. Asimismo, EL CLIENTE autoriza a LA ASOCIACION a debitar y/o compensar los importes que pueda tener a su favor en LA ASOCIACION a cualquier título (incluso dando por vencidos los plazos pactados, si los hubieran) con los importes que por cualquier causa pueda adeudarle.

**Párrafo I:** LA ASOCIACION se reserva el derecho de aumentar o reducir el monto de los costos, así como de agregar cargos adicionales, de conformidad con las fluctuaciones del mercado o como resultado de nuevas leyes y regulaciones que al respecto dicten las Autoridades Competentes.

**Párrafo II:** EL CLIENTE se encontrará en libertad de no aceptar las tarifas establecidas, en cuyo caso se obliga a no hacer uso de El Servicio desde la fecha en la cual la nueva tarifa entraría en vigencia, ya que su sólo uso bastaría para considerar que EL CLIENTE ha aceptado la aplicación de la tarifa de uso, de ser el caso. Las comisiones, importes y recargos establecidos en los contratos que regulan las cuentas, productos financieros u otros servicios, deberán ser pagados por EL CLIENTE, de conformidad con lo establecido en los respectivos contratos.

**Párrafo III:** La condición de informar previamente por escrito a EL CLIENTE, referida en la parte capital de este Artículo, se entenderá satisfactoriamente cumplida, cuando LA ASOCIACION publique esas informaciones en sus oficinas, en un lugar visible al público, y/o a través de su página Web. EL CLIENTE declara y acepta que dicho mecanismo de

comunicación es suficiente y adecuado para tomar conocimiento de las modificaciones; por lo que no será necesaria la aprobación de **EL CLIENTE** para aplicar la variación en las tarifas.

**Párrafo IV:** **EL CLIENTE** cubrirá todos los gastos de adquisición, licencias, instalación y de funcionamiento del sistema informático, electrónico, o de telecomunicación en su posesión, así como los gastos de suscripción al servicio de tele-transmisión, incluyendo todos los cargos telefónicos y de comunicación y datos incurridos en la conexión al sistema, así como de los impuestos aplicables sobre dichos cargos, necesarios para el acceso y disfrute de El Servicio, asegurándose de no violar los derechos de propiedad intelectual o de autor de las aplicaciones u obras que descargue desde el sitio de Internet de **LA ASOCIACION**.

**ARTICULO TERCERO:** Duración y Terminación: El presente Contrato entrará en vigencia a partir de su firma y tendrá una duración de un (1) año; en caso de que **EL CLIENTE** no manifieste por escrito su voluntad de discontinuar el Contrato, con por lo menos treinta (30) días de anticipación a la llegada del término previsto, éste resultará prorrogado por tácita reconducción, por un período igual al originalmente convenido. El Contrato y El Servicio entrarán en vigor de la forma siguiente: (i) cuando **EL CLIENTE** complete y firme el presente Contrato y sus Anexos, en una oficina de **LA ASOCIACION** en presencia de un representante de la misma, iniciará la vigencia de el Contrato; (ii) al recibir el presente Contrato y sus anexos debidamente firmados, **LA ASOCIACION** podrá, si lo aprueba y estima pertinente, activar El Servicio a **EL CLIENTE**, entrando El Servicio en vigencia a partir del primer uso.

**Párrafo I:** **LA ASOCIACION** se reserva el derecho de activar el(los) canal(es) de El Servicio solicitado(s) por **EL CLIENTE**, así como a restringir o cancelar dicho(s) canal(es) sin comprometer, bajo ningún concepto, la responsabilidad de **LA ASOCIACION**.

**Párrafo II:** **EL CLIENTE** puede poner término a este Contrato en cualquier momento notificando a **LA ASOCIACION** por escrito (electrónicamente o mediante carta) con acuse de recibo, a las direcciones que se proveen en el ARTICULO UNDECIMO de este Contrato; debiendo **LA ASOCIACION** realizar la cancelación de El Servicio a la mayor brevedad posible, siguiendo lo establecido en el Párrafo VIII del ARTICULO SEPTIMO de este Contrato, continuando la responsabilidad de **EL CLIENTE** sobre las transacciones realizadas, hasta que dicha cancelación se haga efectiva. **LA ASOCIACION** informará por escrito a **EL CLIENTE** sobre la fecha y hora ciertas de la cancelación. No obstante, la terminación del presente Contrato no afectará las cuentas/productos financieros, ni las relaciones que **EL CLIENTE** tenga con **LA ASOCIACION** por vía no electrónica. Por su parte, **LA ASOCIACION** podrá poner término a este Contrato y finalizar el acceso de **EL CLIENTE** a El Servicio en cualquier momento, sin necesidad de justificar su decisión, mediante aviso por escrito con veinticuatro (24) horas corridas de anticipación, realizado por vía electrónica o por correo postal.

**Párrafo III:** El incumplimiento por parte de **EL CLIENTE** de cualquiera de las obligaciones asumidas, o cualquiera de las condiciones pactadas, ocasionará automáticamente la caducidad del Contrato, quedando **LA ASOCIACION** habilitada para interrumpir el suministro de El Servicio, comunicándolo a **EL CLIENTE**, como se indica en el Párrafo II anterior.

**Párrafo IV:** Si todas las cuentas y productos financieros de EL CLIENTE son cancelados, el acceso a El Servicio podrá, a opción de LA ASOCIACION, ser eliminado.

**ARTICULO CUARTO:** Medios de Prueba: En todas las solicitudes de las opciones de El Servicio que **EL CLIENTE** realice por vía electrónica, **LA ASOCIACION** queda expresamente autorizada, a opción de ésta, a ejecutar y llevar a cabo los servicios y operaciones bancarios requeridos electrónicamente, como si los mismos hubiesen sido requeridos por escrito en soporte papel; y como tal, serán considerados a todos los efectos legales, como realizados bajo la firma de **EL CLIENTE**. Todo requerimiento de El Servicio fijado en medio electrónico se considerará escrito y autorizado expresamente por **EL CLIENTE**.

**Párrafo I:** Las instrucciones y operaciones ejecutadas por vía electrónica serán definitivas, no pudiendo **EL CLIENTE** alegar desconocimiento de las mismas. En ese orden, **EL CLIENTE** declara que le asigna a todas las instrucciones y operaciones ejecutadas por vía electrónica, la misma fuerza probante reconocida a los actos bajo firma privada, de conformidad con los términos del artículo 1322 del Código Civil de la República Dominicana.

**Párrafo II:** Todos los datos de los mensajes intercambiados y de las órdenes recibidas serán grabados y archivados electrónicamente por **LA ASOCIACION** sobre un soporte magnético protegido, por medio del cual esos datos y esas órdenes pueden ser reproducidos sobre papel o presentados en pantallas de computadoras. **LA ASOCIACION** y **EL CLIENTE** acuerdan que esos elementos constituyen la prueba válida y suficiente de la transmisión de esos mensajes y de esas órdenes, así como de su contenido, tanto entre las partes como frente a terceros, autoridades y tribunales; debiendo esas informaciones y documentaciones ser conservadas en los plazos establecidos por las normativas vigentes.

**ARTICULO QUINTO:** Prueba de identidad: **EL CLIENTE** reconoce que a los fines de acceder a El Servicio, su identidad como Usuario es establecida mediante un proceso de autenticación por vía electrónica (medios de identificación y de autenticación), no mediante verificación de firmas o documentos de identidad. Esto implica que todo aquél que introduzca la identificación electrónica correcta, tendrá acceso a El Servicio. Estos medios de identificación y de autenticación pueden incluir, entre otros, códigos de acceso (nombre de Usuario), claves de acceso (contraseña/password), así como otras palabras recordables.

**Párrafo I:** **EL CLIENTE** debe tomar todas las medidas de lugar para proteger su identificación, manteniendo en secreto las claves de acceso, y bajo su estricto control las cuentas de los correos electrónicos y cualquier otro medio que utilice **LA ASOCIACION** para autenticarlo. **EL CLIENTE** no deberá grabar en su computadora personal o en cualquier material de computadora, o en cualquier otro dispositivo de almacenamiento sus medios de identificación y de autenticación, ni permitir que terceros los conozcan o utilicen. Las claves de acceso deberán ser elegidas de una manera tal que no sea fácil detectarlas o descubrirlas (por ejemplo, no conviene basarlas en direcciones, números de teléfonos, fechas de nacimientos, números de placas o situaciones asociables por deducción al Usuario); debiendo **EL CLIENTE** abstenerse a utilizarlas en computadoras de uso público.

**Párrafo II:** Como es su obligación mantener bajo secreto y/o control sus medios de identificación y de autenticación, **EL CLIENTE** reconoce que es totalmente responsable de

todas las actividades que se realicen después que el sistema haya autorizado el acceso sobre la base de una verificación electrónica de la identidad del Usuario.

**Párrafo III: EL CLIENTE** reconoce y asume, con pleno conocimiento, que en caso de pérdida, robo o uso no autorizado de sus medios de identificación y de autenticación, podría perder dinero de su(s) cuenta(s)/producto(s) financiero(s) (o incurrir en cargos a su(s) línea(s) de crédito) o correr otros riesgos económicos. En los supuestos considerados en este párrafo, **EL CLIENTE** deberá informar diligentemente a **LA ASOCIACION** conforme a lo establecido en el Párrafo VII del ARTICULO SEPTIMO de este Contrato, teniendo en cuenta las implicaciones económicas que la demora podría acarrear para él.

**Párrafo IV: EL CLIENTE** se compromete a que en ningún caso suministrará a **LA ASOCIACION** o sus empleados las contraseñas para acceder a El Servicio, ya sea por correo electrónico, vía telefónica o por cualquier otro medio.

**Párrafo V: LA ASOCIACION** se reserva el derecho de cambiar, en cualquier momento, el esquema para la selección, por parte de **EL CLIENTE**, de los códigos y claves de acceso; quedando convenido que para algunas operaciones podrían establecerse mecanismos de seguridad adicionales para su realización, por ejemplo, respuesta a preguntas de seguridad, entre otras.

**ARTICULO SEXTO: Obligaciones y responsabilidades de LA ASOCIACION: LA ASOCIACION** asume mediante el presente Contrato una obligación de medios o de prudencia o diligencia, consistente en hacer esfuerzos razonables para asegurar el correcto funcionamiento de El Servicio. **LA ASOCIACION** ejecutará las instrucciones de **EL CLIENTE** en la forma requerida por éste, siempre que tales instrucciones sean ejecutables a juicio de **LA ASOCIACION**. **LA ASOCIACION** no será responsable por defectos en los equipos, en programas, o en la comunicación electrónica, ni por ninguna causa fuera de su control que afecte la ejecución de las instrucciones.

**Párrafo I: LA ASOCIACION** no será responsable de pérdidas o demoras ocasionadas por un proveedor de servicios, ni por instrucciones incorrectas o tardías, como tampoco por demoras en pagos a terceros que **EL CLIENTE** haya instruido, ni por retrasos en el servicio de correo, sea electrónico o postal.

**Párrafo II: LA ASOCIACION** procurará que la información recibida por **EL CLIENTE** proveniente de **LA ASOCIACION** u otro proveedor de información accesible a través de **LA ASOCIACION** sea confiable. Sin embargo, **LA ASOCIACION** solamente se compromete a desplegar sus mejores esfuerzos en ese sentido, por lo que **EL CLIENTE** exonera a **LA ASOCIACION** de toda responsabilidad por los daños y perjuicios, gastos, pérdidas, demoras, que pudiera sufrir como consecuencia de las consultas y/u operaciones efectuadas por Internet, incluyendo aquellas situaciones de error y/o desperfecto que pudieran producirse en El Servicio por fallas en los equipos, programas y en la comunicación electrónica, por lo tanto **LA ASOCIACION** no responde por las actuaciones que **EL CLIENTE** realice con base en dicha información.

**Párrafo III: LA ASOCIACION** no será responsable por virus informáticos, actos de terceros infiltrados en las redes (Hackers/Crackers) o fallas de los sistemas informáticos de

**EL CLIENTE** o de **LA ASOCIACION**, ocurridos con motivo de El Servicio provisto bajo el presente Contrato.

**Párrafo IV:** En adición a las limitaciones señaladas precedentemente:

a) En caso de fallas o defectos en el uso de la computadora y los programas (hardware y software) de **EL CLIENTE**, la responsabilidad total de **LA ASOCIACION** estará limitada al reemplazo del equipo o herramienta defectuosa, cuando ésta lo considere conveniente a la mayor brevedad posible. Conforme al Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros, y sus modificaciones, **LA ASOCIACION** podrá ser responsable de reparar los daños materiales emergentes que sufra **EL CLIENTE** siempre y cuando éstos sean causados directamente por vicios en El Servicio contratado. En todos los demás casos aplicables, la responsabilidad civil de **LA ASOCIACION** estará limitada, a la suma Un Mil Pesos Oro Dominicanos con 00/100 (RD\$1,000.00).

b) **LA ASOCIACION** no será responsable por daños directos, indirectos, especiales, incidentales o consecuenciales que puedan ocurrir por inejecución o demora en la ejecución de instrucciones de **EL CLIENTE**, incluyendo daños a la imagen o prestigio comercial de éste, ni por la responsabilidad en que pueda incurrir **EL CLIENTE** frente a terceros por dicha causa. La responsabilidad de **LA ASOCIACION** estará en todos los casos limitada a ejecutar las instrucciones de **EL CLIENTE**, siempre que sean ejecutables, en la forma en que las mismas sean dadas tan pronto como las circunstancias, a juicio de **LA ASOCIACION**, lo permitan.

c) **LA ASOCIACION** hará esfuerzos razonables para mantener barreras de seguridad electrónica que impidan el acceso no autorizado por terceros, a las informaciones que se generen con motivo de la ejecución de este Contrato. Sin embargo, **EL CLIENTE** reconoce que el intercambio de información mediante acceso por Internet y mediante conexiones telefónicas, por su naturaleza, pueden posibilitar que terceros logren acceder o conectarse sin autorización; por tales motivos, y teniendo pleno conocimiento de dichos riesgos, **EL CLIENTE** releva a **LA ASOCIACION** de su obligación de guardar secreto bancario, y expresamente la exonera de toda clase de responsabilidad civil, penal o administrativa, relativa a la autorización que expresamente otorga a **LA ASOCIACION** de incorporar a Internet toda la información que disponga de **EL CLIENTE** y que sea necesaria para una eficiente prestación de El Servicio que implica la suscripción del presente Contrato. En consecuencia, **EL CLIENTE** libera a **LA ASOCIACION** de cualquier responsabilidad originada o derivada del acceso no autorizado de terceros (Hackers/Crackers) a las bases de datos, transacciones y sistemas de **EL CLIENTE** y de **LA ASOCIACION**.

**ARTICULO SEPTIMO:** Obligaciones y responsabilidades de **EL CLIENTE**: **EL CLIENTE** declara tener conocimiento de las instrucciones y de las normas de seguridad dictadas por **LA ASOCIACION** en el presente Contrato o en cualquier otro documento o mensaje electrónico, cuando le sean comunicados por escrito. **EL CLIENTE** reconoce que el nivel de fiabilidad y de seguridad de esas instrucciones y normas es satisfactorio, y se compromete a respetar escrupulosamente las mismas. **EL CLIENTE** es total e incondicionalmente responsable de todo uso indebido de los medios de identificación y de autenticación en la prestación de El Servicio que no puedan ser imputados a **LA ASOCIACION**, incluyendo los realizados por cualquier otra persona que haya tenido acceso

al mismo. EL CLIENTE es igualmente responsable de todas las consecuencias que se deriven directa o indirectamente de este uso indebido.

**Párrafo I:** EL CLIENTE debe contactar inmediatamente a LA ASOCIACION cuando considere que sus medios de identificación y de autenticación han sido descubiertos, robados, o si se han extraviado, o si EL CLIENTE supone que una persona no autorizada ha tenido acceso a los mismos, o cuando identifique cualquier riesgo de uso abusivo o fraudulento de dichos medios por parte de un tercero, relacionado o no con el mismo. Cuando LA ASOCIACION haya sido prevenida, durante su horario normal de operaciones, interrumpirá lo antes posible el acceso a la prestación de El Servicio, en caso contrario lo hará a más tardar el día laborable siguiente.

**Párrafo II:** EL CLIENTE se compromete formalmente a que todas las transacciones que realice por el medio regido por este Contrato serán legales y los fondos recibidos y/o transferidos se han originado y/o serán destinados en actividades lícitas, autorizando a LA ASOCIACION a informar a las Autoridades Competentes acerca de las transacciones que realice o intente realizar y demás informaciones relacionadas con las mismas, ya sea a solicitud de éstas o por iniciativa propia, a fin de cumplir con los requerimientos establecidos en las disposiciones vigentes, así como a utilizar El Servicio de manera prudente y razonable. Asimismo, EL CLIENTE se compromete y obliga a abstenerse de realizar cualquier tipo de operación que entrañe un fraude a los derechos de LA ASOCIACION y de terceros, caso en el cual será el único responsable frente a los susodichos, aceptando que LA ASOCIACION pueda rechazar operaciones que no cumplan con las políticas de la misma.

**Párrafo III:** Para el buen funcionamiento de El Servicio, EL CLIENTE debe acceder y vaciar su bandeja de correo electrónico regularmente, acorde a la capacidad de almacenamiento del buzón del mismo.

**Párrafo IV:** EL CLIENTE se compromete igualmente a controlar la exactitud de los datos y a informar por escrito inmediatamente a LA ASOCIACION en caso de que constate alguna inexactitud.

**Párrafo V:** EL CLIENTE es el único beneficiario de El Servicio que LA ASOCIACION suministra en base a este Contrato. EL CLIENTE no podrá ceder a terceros el presente Contrato, ni las informaciones y servicios suministrados en el marco del mismo, sin el consentimiento expreso, previo y por escrito de LA ASOCIACION; dicho consentimiento no podrá resultar del hecho de que LA ASOCIACION ejecute alguna transacción ordenada por un tercero a través del sistema utilizando códigos de acceso de EL CLIENTE. En todo caso LA ASOCIACION se reserva el derecho de asignar o delegar, en parte o totalmente el presente Contrato, a un tercero.

**Párrafo VI:** EL CLIENTE y LA ASOCIACION se comprometen a tomar todas las medidas necesarias para impedir que terceros no calificados puedan tener conocimiento de los parámetros y de los procedimientos de identificación y autenticación.

**Párrafo VII:** En caso de pérdida, de robo o de utilización fraudulenta de los medios de identificación y de autenticación, EL CLIENTE debe inmediatamente advertir a LA ASOCIACION, conforme al ARTICULO UNDECIMO. Cuando LA ASOCIACION haya



sido debidamente informada durante el horario normal de operaciones, bloqueará el acceso a El Servicio, en caso contrario lo hará a más tardar el día laborable siguiente. Hasta el momento en que LA ASOCIACION bloquee El Servicio o tenga la posibilidad razonable de hacerlo, EL CLIENTE es total e incondicionalmente responsable de todo uso de los medios de identificación y de autenticación, así como de todas las consecuencias directas o indirectas que puedan derivarse, y de los saldos de sus cuentas/productos financieros. El aviso de uso fraudulento de los medios de identificación y de autenticación debe ser preliminarmente dirigido a LA ASOCIACION a las direcciones y a los teléfonos indicados en el ARTICULO UNDECIMO de este Contrato, debiendo EL CLIENTE presentarse en una de las oficinas de LA ASOCIACION lo antes posible, para formalizar la notificación; asimismo, debe solicitar por escrito el levantamiento de esta notificación y entregarla al personal designado para tales fines en cualquier oficina de LA ASOCIACION.

**Párrafo VIII:** Cuando se trate de deshabilitar códigos o claves de acceso de los Usuarios o de delimitar El Servicio, a solicitud por escrito de EL CLIENTE, la misma se hará efectiva dentro de las siguientes veinticuatro (24) horas laborables, contadas a partir del momento en que se formalice la recepción de la notificación en las oficinas de LA ASOCIACION, salvo que existan razones que justifiquen un tiempo mayor.

**Párrafo IX:** EL CLIENTE asume, y acepta su total responsabilidad por cualquier pérdida que pudiera llegar a sufrir como consecuencia de la utilización de El Servicio, y muy especialmente si por intermedio del mismo se impartieran a LA ASOCIACION instrucciones fraudulentas, duplicadas, erróneas o involuntarias. La responsabilidad de EL CLIENTE no sólo comprende las pérdidas, daños y perjuicios que él pudiera llegar a sufrir, sino también los que ocasione a LA ASOCIACION o a terceros.

**Párrafo X:** EL CLIENTE tomará las medidas de lugar para: (i) Actualizar permanentemente el antivirus, y contar con un firewall; (ii) Bloquear los mensajes de correo electrónico maliciosos o fraudulentos; (iii) Borrar automáticamente de su computadora programas maliciosos; (iv) Bloquear automáticamente el envío de información importante a terceros con intenciones maliciosas; (v) Revisar la autenticidad de los correos electrónicos que reciba presuntamente de LA ASOCIACION y validar que la dirección sea la misma de LA ASOCIACION; (vi) No abrir o revisar, y borrar, los correos electrónicos no solicitados y de procedencia desconocida, especialmente cuando contengan adjuntos archivos sospechosos; y, (vii) Digitar directamente, en su navegador de Internet, la dirección Web de LA ASOCIACION, siempre que su interacción suponga el ingreso de los datos de acceso.

**Párrafo XI:** EL CLIENTE está en la obligación de notificar por escrito a LA ASOCIACION, cuando cambie de domicilio y/o de dirección de correo electrónico.

**Párrafo XII:** EL CLIENTE reconoce que el sistema informático utilizado por LA ASOCIACION para proveer El Servicio permite exportar datos e informaciones a otros equipos. EL CLIENTE no debe modificar ni permitir que otros modifiquen o manipulen dichas informaciones y datos; así como, debe abstenerse a modificar el propio sistema utilizado por LA ASOCIACION para proveer El Servicio o usar versiones modificadas del mismo u obtener acceso no autorizado a dicho sistema. EL CLIENTE es el único responsable por las consecuencias de cualquier modificación y por el uso de informaciones modificadas o manipuladas, tanto frente a LA ASOCIACION como frente a terceros,

debiendo entrar a El Servicio sólo por el medio provisto por LA ASOCIACION. De igual forma, EL CLIENTE acepta que la información contenida en el sistema es sólo para uso personal del mismo, por lo cual este último no podrá reproducirla, venderla o distribuirla en su totalidad o en parte.

**Párrafo XIII:** En caso de que entre las informaciones recibidas por EL CLIENTE aparezcan balances en su favor, producto de errores que se originen en el sistema, EL CLIENTE no podrá disponer de esos balances sin comprometer su responsabilidad, por lo que asume la obligación de comunicarlos a LA ASOCIACION para que ésta aplique las correcciones de lugar. En caso de que EL CLIENTE haya dispuesto de los fondos en balance, debido a algún tipo de error, estará obligado a restituirlo, en el entendido de que cualquier actitud contraria a la obligación aquí contraída lo hará responsable directo de las reclamaciones y de los daños y perjuicios que fueren invocados por terceros contra LA ASOCIACION.

**ARTICULO OCTAVO:** Reclamación sobre errores en transacciones: Si EL CLIENTE considera que ha habido algún error en la transferencia de fondos electrónicos o en cualquier otra transacción, es su obligación presentarse en una de las oficinas de LA ASOCIACION lo antes posible, pudiendo preliminarmente escribir o llamar a las direcciones y números de teléfonos indicados en el ARTICULO UNDECIMO de este Contrato. Para poder tomar su reclamación o tramitar su solicitud, el representante de Servicio al Cliente de LA ASOCIACION necesitará saber las siguientes informaciones: (i) Nombre y número de cuenta/producto financiero; (ii) Monto del posible error; (iii) Tipo de transacción; (iv) Hora y fecha de la transacción; (v) Motivo por el cual EL CLIENTE piensa que existe un error; (vi) Moneda utilizada en la posible operación; y, (vii) Cualquier otro dato relevante, siempre que no se trate de la clave de acceso del Usuario. LA ASOCIACION investigará cada reclamación y tratará de resolverla tan pronto como sea posible; en todo caso, se deberán cumplir con los plazos establecidos en el Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros.

**ARTICULO NOVENO:** Autorización para consultar las Sociedades de Información Crediticia y otras referencias: LA ASOCIACIÓN queda facultada a consultar y obtener los reportes de crédito en las Sociedades de Información Crediticia que mejor considere, así como en las demás entidades de intermediación financiera nacionales o extranjeras que refiera, a los fines de evaluar la viabilidad de activar El Servicio, y además, para cumplir con el Instructivo para Implementar el Procedimiento Conozca su Cliente en las Entidades de Intermediación Financiera y Cambiaria o cualquier otro que lo sustituya y con la Ley No. 172-13, de fecha 13 de diciembre de 2013, que tiene por objeto la protección integral de los datos personales asentados en archivos, registros públicos, bancos de datos u otros medios técnicos de tratamiento de datos destinados a dar informes, sean estos públicos o privados y sus respectivas modificaciones.

**ARTICULO DECIMO:** Autorización para verificación de identidad, cumplimiento del Instructivo “Conozca su Cliente” y Debida Diligencia: EL CLIENTE autoriza a LA ASOCIACION a que, en cualquier momento, pueda confirmar: (i) su verdadera identidad, (ii) que los accesos a las cuentas/productos financieros para efectuar operaciones a través de El Servicio, se han efectuado por medios legítimos y exclusivamente por EL CLIENTE; en ambos casos, de acuerdo a los términos y condiciones previstos en el presente Contrato; y se obliga a cumplir oportunamente con todos los requerimientos de información, documentación

y verificación que le sean solicitados por **LA ASOCIACION**, para cumplir con el Instructivo para Implementar el Procedimiento “Conozca su Cliente” en las Entidades de Intermediación Financiera y Cambiaria, emitido por la Superintendencia de Bancos, incluyendo los que adicionalmente **LA ASOCIACION** entienda necesarios para efectuar una correcta y completa identificación y Debida Diligencia respecto a **EL CLIENTE**.

**ARTICULO UNDECIMO:** Servicio al Cliente: Si durante la vigencia del presente Contrato **EL CLIENTE** necesitara comunicarse con **LA ASOCIACION** o precisara de la asistencia de un oficial o representante de la misma, podrá llamar al Número de teléfono de Servicio al Cliente de **LA ASOCIACION**, que es el siguiente: (809) 581-9191 extensión No. 8907, en horario normal de operaciones. En su defecto, deberá escribir a la Asociación Cibao de Ahorros y Préstamos, a la calle “30 de Marzo” No. 27 de la ciudad de Santiago de los Caballeros República Dominicana o al buzón de correo electrónico (contáctenos: [bancae@acap.com.do](mailto:bancae@acap.com.do)) de la dirección de Internet [www.asociacioncibao.com.do](http://www.asociacioncibao.com.do) o a cualquier otro número de teléfono o dirección postal o electrónica que **LA ASOCIACION** informe oportunamente a **EL CLIENTE** por escrito.

**Párrafo I:** **EL CLIENTE** reconoce, consiente y acepta que **LA ASOCIACION** podrá grabar o registrar conversaciones sostenidas entre los empleados de **LA ASOCIACION** y **EL CLIENTE** para monitorear la calidad de El Servicio y la exactitud de las informaciones que sus empleados brindan, con miras a asegurar que las instrucciones de **EL CLIENTE** sean ejecutadas correctamente, o para otros fines de interés en relación con este Contrato y su correcta ejecución, las cuales serán conservadas por el tiempo que **LA ASOCIACION** considere prudente.

**Párrafo II:** Los empleados de Servicio al Cliente de **LA ASOCIACION** pueden ayudar a resolver situaciones relacionadas con El Servicio, pero los mismos no están autorizados a renunciar en representación de **LA ASOCIACION** a ningún derecho, acción, interés o medida a que **LA ASOCIACION** tenga derecho al tenor de este Contrato, ni a comprometerle y obligarle frente a **EL CLIENTE**.

**Párrafo III:** **EL CLIENTE** autoriza a que mediante simple aviso **LA ASOCIACION** pueda modificar unilateralmente las prestaciones acordadas en el presente Contrato para introducir mejoras, en función de las necesidades de las transacciones, por razones tecnológicas, incluyendo lo relativo al procedimiento técnico de acceso a El Servicio, o para ajustarlas a cambios de las regulaciones dictadas por las Autoridades Competentes, incluyendo adicionar o eliminar nuevos servicios; los cuales, en el caso de los añadidos podrán ser accedidos por **EL CLIENTE**, previo cumplimiento de nuevos requerimientos, y en el caso de los eliminados, **EL CLIENTE** acepta y reconoce que aparte del simple aviso, la forma de enterarse de los mismos, será la restricción que a la hora de utilizar El Servicio pueda encontrar.

**Párrafo IV:** El simple aviso al que se refiere el párrafo anterior se cumple cuando, por cualquier medio, inclusive mediante publicación de las modificaciones en la página Web para el acceso a El Servicio, envío de las modificaciones a la dirección de correo electrónico provista por **EL CLIENTE**, publicación en las oficinas de **LA ASOCIACION**, aviso publicado en un diario de circulación nacional o cualquier otro medio que **LA ASOCIACION** considere adecuado e idóneo. **EL CLIENTE** podrá terminar el Contrato en

caso que tenga objeciones a los cambios propuestos, en cuyo caso se compromete a cancelar la suscripción al mismo y a dejar de usar El Servicio, puesto que, en caso de que el mismo sea usado, se entenderá que **EL CLIENTE** ha aceptado los nuevos términos y condiciones, resultando el Contrato modificado automáticamente.

**Párrafo V:** **LA ASOCIACION** se reserva el derecho de ampliar o disminuir el horario especificado en el Anexo 2, para asistir a **EL CLIENTE**, en virtud de El Servicio.

**ARTICULO DUODECIMO:** Informaciones suministradas: La persona que suscribe el presente Contrato declara y reconoce, bajo la fe del juramento, que todas las informaciones y datos suministrados en este Contrato y sus Anexos son correctos y verdaderos.

**ARTICULO DECIMO TERCERO:** Mensajes Electrónicos: **EL CLIENTE** acepta que **LA ASOCIACION** le envíe mensajes electrónicos con avisos o mensajes publicitarios, a las direcciones de correo electrónico o teléfono celular de **EL CLIENTE**.

**ARTICULO DECIMO CUARTO:** Modo de Aplicación: Las disposiciones del presente Contrato están por encima de cualquier otro suscrito entre **LA ASOCIACION** y **EL CLIENTE** en lo referente a las cuentas/productos financieros de **EL CLIENTE**; en caso de haber conflicto entre este Contrato y cualquier otro, éste debe prevalecer.

**ARTICULO DECIMO QUINTO:** Todos los derechos de propiedad intelectual de la Página Web, y de las que **LA ASOCIACION** pueda crear en el futuro, de las pantallas que muestran dicha Página, de la información y material que la misma contiene, son propiedad de **LA ASOCIACION**, quedando absolutamente prohibido el uso del logo y las marcas que se utilizan, sin previa y escrita autorización de **LA ASOCIACION**.

**ARTICULO DECIMO SEXTO:** Moneda de las Transacciones: **EL CLIENTE** debe considerar que las operaciones que realice se harán de acuerdo a la moneda que seleccione y según la cuenta/producto financiero a afectarse con la operación, según los parámetros permitidos. Las operaciones realizadas en moneda nacional para ser convertidas a Dólares de los Estados Unidos de América (US\$) u otras monedas, y viceversa, se harán acorde a las tasas vigentes en **LA ASOCIACION**, el día y hora en que se realiza la transacción.

**ARTICULO DECIMO SEPTIMO:** Días y Horas Hábiles: **LA ASOCIACION** realizará los esfuerzos razonables para garantizar la disponibilidad de El Servicio las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, teniendo como únicas limitantes razones de orden fortuito o de fuerza mayor o cualquier otra causa extraña, ajena y fuera del control de **LA ASOCIACION**, como lo serían entre otras, la caída del sistema, daños en los equipos y las fallas en los sistemas de comunicación o en caso de que **LA ASOCIACION** se encuentre realizando mantenimiento del sistema, por los cuales **LA ASOCIACION** no asume ningún tipo de obligación o responsabilidad; no obstante, los días laborables en **LA ASOCIACION** (horario normal de operaciones) son de lunes a viernes, acorde a las horas especificadas en el Anexo 2, a excepción de los días de fiestas nacionales en la República Dominicana.

**Párrafo:** Las operaciones realizadas a través de El Servicio, fuera del horario normal de operaciones, serán objeto de reporte, registro, verificación, conformación y probable crédito

en cuenta, de ser este el caso, y así computadas, como efectuadas el día laborable siguiente, y siempre en consonancia a los cierres de operaciones diarios establecidos individualmente en las diferentes cuentas y productos financieros contratados o acorde a las políticas vigentes en **LA ASOCIACION**, las cuales **EL CLIENTE** declara conocer.

**ARTICULO DECIMO OCTAVO:** El sitio de Internet correspondiente a El Servicio podría contener hipervínculos a sitios de Internet de terceros no relacionados de manera alguna con **LA ASOCIACION**. En este sentido, **LA ASOCIACION** no será responsable por la información, materiales, productos o servicios incorporados u ofrecidos por dicho terceros. El hecho que **LA ASOCIACION** haya incorporado un hipervínculo de un tercero en su sitio de Internet, no significa que esté recomendando los productos o servicios ofrecidos por dicho tercero.

**ARTICULO DECIMO NOVENO:** Nulidad de cláusulas: En caso de que por cualquier circunstancia una o varias cláusulas contenidas en este Contrato fueran total o parcialmente invalidadas o declaradas nulas, ilegales o inejecutables por alguna Autoridad Competente, las previsiones restantes permanecerán siendo válidas y ejecutables, teniéndose tal disposición o parte de la misma que resulte afectada, como no escrita.

**ARTICULO VIGESIMO:** Jurisdicción aplicable: Para todos los fines y consecuencias del presente Contrato, así como para la solución de las controversias y litigios que puedan resultar de su ejecución o terminación, o que se relacionen con el mismo, las partes se someten a la competencia de los tribunales y a las leyes de la República Dominicana.

**ARTICULO VIGESIMO PRIMERO:** Las comunicaciones, avisos o notificaciones que **LA ASOCIACION** expida a **EL CLIENTE** podrán ser válidamente efectuados en el domicilio que **EL CLIENTE** ha indicado en el Formulario de Solicitud de Acceso (Anexo 1) de este Contrato, salvo si **EL CLIENTE** ha comunicado por escrito el cambio o la elección de otro lugar para recibirlos. En caso de haber efectuado algún cambio en su domicilio sin haberlo notificado a **LA ASOCIACION**, todo aviso, comunicación o notificación se entenderán como válidamente efectuados en el último domicilio del que se haya tomado conocimiento por escrito. La dirección de correo electrónico que **EL CLIENTE** ha suministrado mediante este Contrato podrá ser utilizada válidamente por **LA ASOCIACION** para notificarle a **EL CLIENTE** cualquier información que tenga que comunicarle.

Este Contrato sólo tendrá validez si fuera firmado por el (los) funcionario(s) autorizado(s) por **LA ASOCIACION** para tales fines y tuviera impregnado el sello institucional.

Hecho y firmado en la ciudad de \_\_\_\_\_, República Dominicana, en dos (2) originales, uno (1) para cada una de las partes, el día \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Por **EL CLIENTE (Firma)**

\_\_\_\_\_  
Por **LA ASOCIACION**

Nombre(s) y Apellido(s):	_____	Nombre(s) y Apellido(s):	_____
No. de Identificación:	_____	No. de Cédula:	_____
Correo electrónico:	_____	Sucursal:	_____