

Contrato de Servicio de Banca Electrónica

De una parte: La **ASOCIACIÓN ROMANA DE AHORROS Y PRÉSTAMOS**, RNC 4-12-00016-9, Registro Mercantil No. 3576LR, constituida y organizada conforme a la Ley No.5897, sobre ASOCIACIONES DE AHORROS Y PRÉSTAMOS PARA LA VIVIENDA, de fecha 14 de MAYO DE 1962, regulada por la Ley Monetaria y Financiera No.183-02 de fecha 21 de Noviembre del año 2002, con asiento social y Oficina Principal en el Edificio No.40, de la calle Francisco Xavier del Castillo Márquez a esquina Duarte, de la ciudad de La Romana, República Dominicana/na, debidamente representada en este Acto por **(REPRESENTANTE ASOCIACIÓN ROMANA)**, nacionalidad:Dominicana, mayor de edad, casada, empleada privada, titular de la identidad 000-0000000-0 y domicilio (La Romana), la cual actúa autorizada por La Gerencia General de dicha Asociación, entidad que a los fines de este acto se denominará, **"LA ASOCIACIÓN"**, o por su razón social completa; y

PARA PERSONAS FÍSICAS:

NOMBRE CLIENTE Dominicano/na, mayor de edad, Unión Libre Mercadólogo, portador(a) identificación 000-0000000-0, domicilio – (Dirección Cliente), quien (es) en lo adelante y para los fines del presente contrato se denominará (a) **"EL CLIENTE"**

PREAMBULO

POR CUANTO: LA ASOCIACIÓN 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 realizar transacciones a distancias por medios informáticos.

POR CUANTO: EL CLIENTE desea contratar los referidos servicios bajo los términos y condiciones establecidas en el presente contrato, el cual podrá ser modificado unilateralmente por **LA ASOCIACIÓN** en el 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 y aceptan 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-ROOM. Etc.).En principio se tendrán como válidas y servirán como medio de prueba de las condiciones, contenido y existencia de tales transacciones de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales No. 126-02.

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

HAN CONVENIDO Y PACTADO LO SIGUIENTE

CAPÍTULO PRIMERO: Objeto: El presente Contrato tiene por objeto regular los derechos y obligaciones de **LA ASOCIACIÓN** y de **EL CLIENTE** con relación a la utilización de los servicios de Banca Electrónica que **LA ASOCIACIÓN** propone por medio del canal banca por 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 ASOCIACIÓN** activara el (los) canales electrónico (s) seleccionados (s) por **EL CLIENTE** a partir de la firma de este contrato.

OFICIO

OFC-PRO-202422161

24 ABR 2024

Aprobado por la Oficina de Servicios y Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos, mediante el oficio No.00000 de fecha 00/00/0000

OFICINA DE SERVICIOS Y PROTECCIÓN
AL USUARIO FINANCIERO

PRO USUARIO
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
REPÚBLICA DOMINICANA



Estas facilidades en lo que resta de este documento se llaman El Servicio.

Detalles de las operaciones que el cliente podrá ejecutar a través de la plataforma que le ofrece **LA ASOCIACION**:

- a) Acceso para visualización de balances, saldos, históricos de transacciones u otras informaciones propias de los productos o servicios contratados u ofertados por **LA ASOCIACION**.
- b) Realizar consultas y/u operaciones financieras, en relación a productos y servicios financieros contratados por **LA ASOCIACION**.
- c) Pagos y transferencias de fondos con cualquier objeto permitido por la plataforma, tanto respecto de productos y servicios de la propia **ASOCIACION** (cuentas/productos/servicios propios o de terceros); y
- d) Cualquier otro que **LA ASOCIACION** adicione en el futuro producto de la actualización o modificación de la plataforma.
- e) Pagos de servicios (electricidad, agua, telecomunicaciones, impuestos, etc.) desde su cuenta de ahorros.

PARRAFO I: El Servicio se hará a través de la interacción de los sistemas informáticos de **LA ASOCIACIÓN** y de **EL CLIENTE**, en las condiciones, con los parámetros y limitaciones que establezca **LA ASOCIACIÓN** en dicho sistema informático; incluyendo el transferir fondos entre cuentas/productos financieros de **EL CLIENTE**, pagar deudas de **LA ASOCIACIÓN** y a terceros con cargo a las/los mismas/os, cuyas aplicaciones serán notificadas por cualquier vía directa como correo electrónico, SMS, Carta Formal a **EL CLIENTE**, Las partes convienen que los intercambios de información se realizarán vía correo electrónica o sistema de mensajería SMS por **LA ASOCIACIÓN**; por lo tanto, las comunicaciones impresas se usarán como medios alternos en caso de que se requiera algún documento que se exija en formato impreso y/o firmado en puño y letra por **EL CLIENTE**, o por un representante de **LA ASOCIACIÓN**. Las opciones de El Servicio que **EL CLIENTE** desee tener acceso serán reguladas por el presente Contrato y el tarifario (que junto a este contrato firma **EL CLIENTE**), y las modificaciones a los términos y condiciones pactadas, 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. **EL CLIENTE Y LA ASOCIACION** acuerdan que, en caso de modificaciones a los términos y condiciones pactadas, así como a las políticas de la entidad, **LA ASOCIACION** notificara por cualquier vía directa como correo electrónico, SMS, Carta Formal al **EL CLIENTE** con treinta (30) días de antelación a su aplicación las modificaciones o anexos correspondientes.

PARRAFO II: Para los pagos de servicios (electricidad, agua, telecomunicaciones, etc.) **LA ASOCIACION** contrata como intermediario a la empresa **GCS Systems, LTD.**, que tramita los pagos con cada empresa mediante su plataforma digital **T-Pago**.

PARRAFO III: 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 ASOCIACIÓN** y, adicionalmente poseer o tener acceso a equipos informáticos que cumplan con todos los requerimientos técnicos que sean exigidos por **LA ASOCIACIÓN**, incluyendo de forma enunciativa, conexión a internet y ser titular de una dirección de un correo electrónico; en caso de ser contrario, **LA ASOCIACIÓN** queda liberada respecto a la inaccesibilidad a El Servicio por parte de **EL CLIENTE**.

PARRAFO VI: Salvo lo indicado en el párrafo XIII del capítulo Séptimo, **LA ASOCIACIÓN** 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 ASOCIACIÓN** no estará obligada a justificar ante **EL CLIENTE** sobre las operaciones que no pueden ser ejecutadas por causa de inexistencia o insuficiente de fondos disponibles.



PARRAFO V: A los efectos del presente Contrato, **EL CLIENTE** es la persona natural/física que contrata con **LA ASOCIACIÓN** 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 ASOCIACIÓN** solicitará documentaciones, informaciones y la firma de **EL CLIENTE/Usuario**, en cumplimiento de las normativas vigentes, estando éste comprometido a entregarlas oportunamente.

PARRAFO VI: Cuando se trata de cuentas/productos financieros abiertos en forma conjunta (firma "Y") o lo 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.

CAPÍTULO SEGUNDO: Costo de la prestación de El Servicio. **LA ASOCIACIÓN** determinara los costos y tarifas aplicables a El Servicio, acorde a su política interna, la cual será informada por escrito o vía correo electrónico a **EL CLIENTE** al momento de la firma de este contrato a través del tarifario que junto al presente contrato firma **EL CLIENTE**; de igual forma las variaciones que se produzcan en dichos costos, en virtud de las revisiones periódicas que le hiciera **LA ASOCIACIÓN**, serán previamente informadas por cualquier vía directa como correo electrónico, SMS, Carta Formal a **EL CLIENTE** con 30 días de antelación a su aplicación. **EL CLIENTE** autoriza a **LA ASOCIACIÓN** a descontar de cualquiera de sus cuentas / productos financieros, tanto el costo de la suscripción anual de El Servicio, como los costos de utilización de elementos tarifados para las opciones de El Servicio ofrecidas por **LA ASOCIACIÓN** a debitar y/o compensar los importes que estén vencidos en **LA ASOCIACIÓN**, dicha compensación será notificada una vez efectuada por cualquier vía directa como correo electrónico, SMS, Carta Formal con la indicación en la forma en que fue aplicado.

PÁRRAFO I: **LA ASOCIACIÓN** 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 siempre supeditadas a la aprobación de **EL CLIENTE**. En caso de modificaciones o cambios, **LA ASOCIACION** notificara por cualquier vía directa como correo electrónico, SMS, Carta Formal electrónico a **EL CLIENTE** con treinta (30) días de antelación a su aplicación.

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. **LA ASOCIACIÓN** se reserva el derecho de rescindir la relación contractual en caso de negativa de **EL CLIENTE**. 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 referidos 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 ASOCIACIÓN** publique esas informaciones en los canales necesarios para esos fines, tales como mensajes SMS, estados de cuentas, notificaciones al domicilio de **EL CLIENTE** y correos electrónicos suministrados por el usuario. **EL CLIENTE** declara y acepta que dichos mecanismos de comunicación son suficientes y adecuados para tomar conocimiento de las modificaciones, siendo necesaria igualmente la aprobación de **EL CLIENTE** para aplicar la variación de las tarifas para el caso de obligaciones distintas resultantes del presente contrato le serán notificadas a **EL CLIENTE** con Treinta (30) días antelación. En estos casos **EL CLIENTE** puede rechazar la modificación comunicándolo por escrito a **LA ASOCIACION** en el plazo de treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha de notificación de dicha modificación, transcurrido este plazo sin que **EL CLIENTE** exprese su no aceptación, la o las modificación (es) se consideraran válidas y podrán ser aplicadas por **LA ASOCIACION**, en caso de que la o las modificación (es) no sean aceptadas por **EL CLIENTE** este podrá solicitar la cancelación de los servicios,



conservando su obligación de pagar todos los cargos que pudieran aplicar al momento de su cancelación y conforme a las reglas previstas en el presente contrato.

PARRAFO IV: LA ASOCIACION 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, incluyendo todos los datos incurridos en la conexión al sistema, así

como 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 ASOCIACIÓN**.

CAPÍTULO TERCERO. Duración y Terminación: El presente Contrato entrara 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, este resultara prorrogado por tacita reconducción, por un periodo igual al originalmente convenido. El Contrato y El Servicio entraran en vigor de la forma siguiente: i) cuando **EL CLIENTE** complete y firme el presente contrato y el Tarifario, en cualquiera de las oficinas de **LA ASOCIACIÓN** en presencia de un representante de la misma, iniciara la vigencia del Contrato; ii) al recibir el presente Contrato debidamente firmado, **LA ASOCIACIÓN** podrá si lo aprueba y estime pertinente, activar El Servicio a **EL CLIENTE**, entrando El Servicio en vigencia a partir del primer uso.

PÁRRAFO I: LA ASOCIACIÓN se reserva el derecho de activar o no el (los) canal(es) de El Servicio solicitado por **EL CLIENTE**, así como a restringir o cancelar dicho canal, sin comprometer bajo ningún concepto la responsabilidad de **LA ASOCIACIÓN** previo notificación por escrito a **EL CLIENTE** en un plazo no inferior a treinta (30) días calendario antes de dicha terminación, excepto en los casos donde se identifiquen elementos de alto riesgo relacionado con actos ilícitos, para lo cual **LA ASOCIACION** notificara a **EL CLIENTE** dentro de los cinco (05) días, posteriores a la notificación.

PÁRRAFO II: EL CLIENTE puede dar término a este Acuerdo en cualquier momento notificando a **LA ASOCIACIÓN**, electrónicamente o mediante carta con acuse de recibo a la dirección que se provee en el Art. 11 de este Contrato; debiendo **LA ASOCIACIÓN** realizar la cancelación de El Servicio a la mayor brevedad posible, siguiendo lo establecido en el párrafo VIII, del artículo séptimo de este contrato, finalizando la responsabilidad de **EL CLIENTE** al momento de su notificación. **LA ASOCIACIÓN** informara por escrito a **EL CLIENTE** sobre la fecha y hora ciertas de la cancelación. No obstante, la terminación del presente contrato no afectara las cuentas/productos financieros ni las relaciones que **EL CLIENTE** tenga con **LA ASOCIACIÓN** por vía no electrónica. Por su parte, **LA ASOCIACIÓN** podrá poner término a este contrato y finalizar el acceso **EL CLIENTE** al servicio en cualquier momento, sin necesidad de justificar su decisión, mediante aviso por escrito con treinta (30) días de anticipación, realizado por vía electrónica, correo postal o notificación escrita.

PARRAFO III: El incumplimiento por parte de **EL CLIENTE** de cualquiera de las obligaciones asumidas o cualquiera de las condiciones pactadas, ocasionara automáticamente la caducidad del contrato, quedando **LA ASOCIACIÓN** habilitada para interrumpir el suministro de El Servicio, comunicándolo a **EL CLIENTE**, como se indica en el párrafo I y II (capítulo tercero).

PARRAFO IV: Si todas las cuentas y productos financieros de **EL CLIENTE** son cancelados el acceso al servicio podrá ser eliminado a opción de **LA ASOCIACIÓN**.

CAPÍTULO CUARTO. Medios de Prueba: En todas las solicitudes de las opciones del Servicio que **EL CLIENTE** realice por vía electrónica, **LA ASOCIACIÓN**, queda expresamente autorizada para ejecutar y llevar a cabo los servicios y operaciones bancarias 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 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 probatoria reconocida a los actos bajo firma privada de conformidad con los términos del artículo 1,322 del Código Civil Dominicano. Estos casos no aplican cuando estas operaciones sean productos de

maniobras fraudulentas realizadas por terceros, en dichos casos, **EL CLIENTE** deberá hacer la reclamación correspondiente.

PÁRRAFO II: Todos los datos de los mensajes intercambiados y de las órdenes recibidas serán grabados y archivados electrónicamente por **LA ASOCIACIÓN**, sobre un soporte magnético protegido, por medio del cual esos datos y esas órdenes pueden ser reproducidas sobre papel o presentados en pantallas de computadoras. **LA ASOCIACIÓN** y **EL CLIENTE** acuerdan que esos elementos constituyen en principio la prueba válida 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.

CAPÍTULO 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 aquel 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 ASOCIACIÓN** 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, en caso de que **EL CLIENTE** acceda a que un tercero tenga conocimiento de sus claves de acceso y autenticación será bajo su estricta responsabilidad sabiendo y presumiendo **LA ASOCIACIÓN** que el conocimiento de dichas claves, fueron dispuestas bajo responsabilidad de **EL CLIENTE**, asumiendo este, todas y cada una de las operaciones legales que dicho uso de las referidas claves pueda generar. 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, número de placas o situaciones asociables por deducción al usuario); debiendo **EL CLIENTE** abstenerse a utilizarlas en computadoras de uso público.

PÁRRAFO II: Como es obligación mantener bajo secreto y/o control sus medios de identificación y de autenticación, **EL CLIENTE** reconoce que es responsable en principio 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.

PARRAFO 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 cuenta/productos financieros (o incurrir en cargos a su línea de crédito) o correr otros riesgos



económicos. En los supuestos considerados de este párrafo, **EL CLIENTE** deberá informar diligentemente a **LA ASOCIACIÓN** conforme a lo establecido en el párrafo VII del artículo séptimo de este Contrato, teniendo en cuenta las implicaciones económicas que la demora pudiera acarrear.

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

PARRAFO V: **LA ASOCIACIÓN** 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 podrán establecerse mecanismos de seguridad adicionales para su realización, por ejemplo, respuestas a preguntas de seguridad, entre otros. Previamente **LA ASOCIACIÓN** deberá notificar estos cambios por medios como mensajes, correos electrónicos, notificaciones escritas, o cualquier otro medio fehaciente para estos fines.

CAPÍTULO SEXTO. Obligaciones y responsabilidades de LA ASOCIACIÓN. **LA ASOCIACIÓN** asume mediante el presente contrato una obligación de medios de prudencia o diligencia, consistente en hacer esfuerzos razonables para asegurar el correcto funcionamiento de El Servicio. **LA ASOCIACIÓN** ejecutará las instrucciones de **EL CLIENTE** en la forma requerida por este, siempre que tales instrucciones sean ejecutables según las políticas y procedimientos internos de **LA ASOCIACIÓN**, así como lo establecido en el presente contrato. **LA ASOCIACIÓN** no será responsable por defectos en los equipos, en programas, en comunicación electrónica, ni por ninguna causa de fuerza mayor que impidan su ejecución en los equipos de **EL CLIENTE** a menos que sean el resultado de hechos imputables a **LA ASOCIACIÓN**.

PÁRRAFO I: **LA ASOCIACIÓN** 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 electrónicamente o postal, siempre que no se verifique una falta imputable a **LA ASOCIACIÓN**, en atención a su responsabilidad de establecer medidas para proteger a **EL CLIENTE** contra fraudes, apropiación o usos indebidos.

PÁRRAFO II: **LA ASOCIACIÓN** procurara que la información recibida por **EL CLIENTE** proveniente de **LA ASOCIACIÓN** u otro proveedor de información accesible a través de **LA ASOCIACIÓN** sea confiable sin embargo, **LA ASOCIACIÓN** solamente se compromete a desplegar sus mejores esfuerzos en ese sentido, por lo que **EL CLIENTE** exonera a **LA ASOCIACIÓN** de toda responsabilidad por los daños y perjuicios, gastos, perdidas, demoras, que pudiera sufrir como consecuencia de las consultas y/o operaciones efectuadas por internet, siempre que no sea una falta imputable a **LA ASOCIACIÓN**.

PÁRRAFO III: **LA ASOCIACIÓN** no será responsable por virus informáticos, actos de terceros infiltrados en las redes (hackers/crackers) o falla de los sistemas informáticos de **EL CLIENTE** ocurridos con motivo del uso de El Servicio previsto bajo el presente contrato, siempre que no sea una falta imputable a **LA ASOCIACIÓN**.

PÁRRAFO IV: En adición a las limitaciones señaladas precedentemente:

1. **LA ASOCIACIÓN** no será responsable por daños directos, indirectos, especiales, incidentales o consecuenciales que puedan ocurrir por inexecución o demora en la ejecución de instrucciones de **EL CLIENTE**, frente a terceros, por dicha causa, siempre que no se verifique falta imputable a **LA ASOCIACIÓN**.



2. **LA ASOCIACIÓN** 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 conexiones telefónicas, por su naturaleza, puedan posibilitar que terceros logren acceder a conectarse sin autorización; por tales motivos, y

teniendo pleno conocimiento de dichos riesgos **EL CLIENTE** tendrá la obligación de guardar confidencialidad y expresamente la exonera de toda clase de responsabilidad civil, penal, o administrativa, relativa a la autorización que expresamente otorga a **LA ASOCIACIÓN** de incorporar a internet, toda la información, que disponga de **EL CLIENTE** y que sea necesario para una eficiente prestación de El Servicio, que implica la suscripción del presente contrato, esta obligación también recae sobre **LA ASOCIACIÓN**.

CAPÍTULO SÉPTIMO. Obligaciones y responsabilidades de EL CLIENTE. **EL CLIENTE** declara tener conocimiento de las instrucciones y de las normas de seguridad dictadas por **LA ASOCIACIÓN** 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 debido de los medios de identificación y de autenticación en la prestación de El Servicio que no puedan ser imputados a **LA ASOCIACIÓN**, 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, cuando se trata de transacciones fraudulentas, **EL CLIENTE** esta eximido de responsabilidad. **LA ASOCIACION** solo sería responsable cuando se verifique falta imputable a la entidad en el procesamiento de cualquier transacción fraudulenta o no autorizada, debido a dolo o fraude de parte de algún funcionario, o cualquier empleado o persona autorizada o vinculada a esta, o cuando los hechos u omisiones que provoquen el daño le sean imputables a **LA ASOCIACION**.

PÁRRAFO I: EL CLIENTE: Debe constatar inmediatamente a **LA ASOCIACIÓN** cuando considera 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 ASOCIACIÓN** haya sido prevenida, interrumpirá inmediatamente el acceso a la prestación de El Servicio, siendo **LA ASOCIACIÓN** responsable de cualquier transacción que el sistema permita posterior a dicha notificación. -

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 a actividades lícitas, autorizando a **LA ASOCIACIÓN** 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 estas o por iniciativa propia a fin de cumplir con los requerimientos establecidos en las disposiciones vigentes, así como 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 ASOCIACIÓN** y de terceros, caso en el cual será el único responsable frente a los indicados, aceptando que **LA ASOCIACIÓN** pueda rechazar operaciones que no cumplan con las políticas de la misma.

PARRAFO 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.

PARRAFO IV: EL CLIENTE se compromete igualmente a controlar la exactitud de los datos que suministra a la entidad en sus instrucciones y a informar por escrito inmediatamente a **LA ASOCIACIÓN** en caso de que constate alguna inexactitud.

PÁRRAFO V: EL CLIENTE es el único beneficiario de El Servicio que **LA ASOCIACIÓN** 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 ASOCIACIÓN**, dicho consentimiento no podrá resultar del hecho de que **LA ASOCIACIÓN** ejecute alguna transacción ordenada por un tercero a través del sistema utilizando códigos de acceso de **EL CLIENTE**. En todo caso **LA ASOCIACIÓN** se reserva la facultad de asignar o delegar, en parte o totalmente el presente contrato, a un tercero.

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

PARRAFO VII: En caso de pérdida, de robo o de utilización fraudulenta de los medios de identificación y de autenticación, o cuando **EL CLIENTE** presuma que un tercero tiene sus elementos de autenticación, deberá inmediatamente advertir a **LA ASOCIACIÓN**, conforme el artículo **UNDECIMO**. Cuando **LA ASOCIACIÓN** haya sido debidamente informada, aun sea vía telefónica bloqueea inmediatamente el acceso a El Servicio. Hasta el momento en que **LA ASOCIACIÓN** haya sido debidamente informada, **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 e 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 ASOCIACIÓN**, a las direcciones y a los teléfonos indicados en el artículo **UNDECIMO** de este contrato, debiendo **EL CLIENTE** presentarse en una de las oficinas de **LA ASOCIACIÓN** 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 ASOCIACIÓN**, de igual modo cuando se presente una transacción fraudulenta o fuera de los parámetros establecidos, previo a dicha notificación por el cliente, **LA ASOCIACIÓN** tomara medidas para mitigar el riesgo asociado. De verificarse falta que le sea imputable a **LA ASOCIACION**, aun con posterioridad a la notificación (realizada por **EL CLIENTE**); **LA ASOCIACION** deberá de responder por la transacción fraudulenta, siempre y cuando el fraude sea causado por la entidad bancaria no contar con medidas para mitigar los riesgos asociados al producto.

PARRAFO VIII: Cuando se trate de deshabilitar claves de acceso de los Usuarios o delimitar el servicio, a solicitud vía telefónica o por escrito de **EL CLIENTE**, antes será realizada una serie de preguntas para validar que se trata de **EL CLIENTE** o recibir información sobre las razones a deshabilitar indicada y luego se procederá a aplicar la correspondiente solicitud.

PARRAFO 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 ASOCIACIÓN** instrucciones fraudulentas, duplicadas, erróneas o involuntarias. La responsabilidad de **EL CLIENTE** no solo comprende las pérdidas, daños y perjuicios que él pudiera llegar a sufrir, sino también los que ocasione a **LA ASOCIACIÓN** a los terceros, siempre y cuando no se verifique falta imputable a **LA ASOCIACION**.

PARRAFO X: LA ASOCIACIÓN se compromete, a realizar campañas de concientización a través de medios fehacientes para motivar a **EL CLIENTE** a : (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) No abrir o revisar, y borrar, los correos electrónicos no solicitados y de procedencia desconocida, especialmente cuando contengan adjuntos archivos sospechosos; y, (v) Digital directamente, en su navegador de Internet, la dirección Web de **LA ASOCIACIÓN**, siempre que su interacción suponga el ingreso de los datos de acceso.

PARRAFO XI: EL CLIENTE está en obligación de notificar por escrito a **LA ASOCIACIÓN**, cuando cambien de domicilio y/o dirección de correo electrónico.

PARRAFO XII: EL CLIENTE reconoce que el sistema informático utilizado por **LA ASOCIACIÓN** 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 ASOCIACIÓN** 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 ASOCIACIÓN** como frente a terceros, debiendo entrar a El Servicio solo por el medio previsto por **LA ASOCIACIÓN**. De igual forma, **EL CLIENTE** acepta que la información contenida en el sistema es solo para uso personal del mismo, por lo cual este último no podrá reproducirla, venderla o distribuirla en su totalidad o en parte.

PARRAFO XIII: En caso de que entre las informaciones recibidas por **EL CLIENTE** aparezcan balances en su favor, producto de errores en el sistema, así como todo tipo de valor en cualquier producto o servicio que **EL CLIENTE** reconozca que no le pertenece, o tenga duda sobre si son de su propiedad, a fin de evitar que sus cuentas sean empleadas para operaciones fraudulentas, no podrá disponer de esos balances sin comprometer su responsabilidad, por lo que asume la obligación de comunicarlos a **LA ASOCIACIÓN** 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 ASOCIACIÓN**.

OCTAVO. Reclamación sobre Errores en Transacciones. Si **EL CLIENTE** considera que ha habido algún error en la transferencia de fondos electrónicos o cualquier otra transacción, es su obligación presentarlas en una de las oficinas de **LA ASOCIACIÓN** lo antes posible, pudiendo preliminarmente escribir o llamar a las direcciones y números de teléfonos indicados en el artículo **UNDECIMO** de este Contrato. Para poder tomar su reclamación o tramitar su solicitud, el representante de Servicio al Cliente de **LA ASOCIACIÓN** necesitara saber las siguientes informaciones (i) Nombre y número de cuenta/producto financiero; (ii) Monto del posible error; (iv) Hora y fecha de error; (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 ASOCIACIÓN** investigara cada reclamación y tratara 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.

NOVENO. Autorización para consultar los buros y otras referencias. Información. **EL CLIENTE** autoriza a **LA ASOCIACIÓN** a consultar y obtener los reportes del crédito en los buros 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 requerimientos de la ley que regula las Sociedades de Información Crediticia y de Protección al titular de la información y sus modificaciones.

DÉCIMO. Autorización para verificación de identidad, cumplimiento del instructivo "Conozca su Cliente" y "Debida Diligencia". **EL CLIENTE** autoriza a **LA ASOCIACIÓN** 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 ASOCIACIÓN**, 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 ASOCIACIÓN** entienda necesarios para efectuar una correcta y completa identificación y Debida Diligencia respecto a **EL CLIENTE**.

UNDECIMO: Servicio al Cliente. Si durante la vigencia del presente Contrato **EL CLIENTE** necesitara comunicarse con **LA ASOCIACIÓN** o precisará de la asistencia de un oficial o representante de la misma, podrá llamar al número al Call Center de **LA ASOCIACIÓN** al teléfono (809) 556-5301. En su defecto, deberá escribir a la Asociación Romana de Ahorros y Préstamos (ARAP), ubicada en el Edificio No. 40, de la calle Francisco Xavier del Castillo Márquez, Esq. Duarte de esta ciudad de La Romana, República Dominicana, o a la dirección de correo electrónico (E-mail) de **LA ASOCIACIÓN** "info@arap.com.do" o a cualquier otro número de teléfono, o de dirección postal o electrónica que **LA ASOCIACIÓN** informe oportunamente a **EL CLIENTE** por escrito.

PÁRRAFO I: EL CLIENTE reconoce, consiente y acepta que **LA ASOCIACIÓN** podrá grabar o registrar conversaciones sostenidas entre los empleados de **LA ASOCIACIÓN** 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 con el tiempo establecido por los órganos regulatorios.

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

PARRAFO III. LA ASOCIACIÓN podrá modificar mediante aviso a **EL CLIENTE** 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. En caso de que **LA ASOCIACIÓN** incluya nuevas responsabilidades por parte de **EL CLIENTE** estas deben ser notificadas con un plazo de treinta (30) días calendarios para que previamente sean aceptadas por **EL CLIENTE**. En caso de la no aceptación expresa de **EL CLIENTE**, **LA ASOCIACIÓN** se reserva el derecho de rescindir de la relación contractual.

PARRAFO IV. LA ASOCIACIÓN se reserva el derecho de ampliar o disminuir el horario de servicio para asistir a **EL CLIENTE**, en virtud de El Servicio. Esta modificación le será notificada previamente con al menos treinta (30) días de antelación a **EL CLIENTE** por los medios fehacientes necesarios tales como correos electrónicos, comunicaciones escritas, SMS, entre otros.

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 su tarifario Anexo son correctos y verdaderos.

DECIMO TERCERO: Mensajes electrónicos. **EL CLIENTE** acepta que **LA ASOCIACIÓN** le envíe mensajes electrónicos con avisos o mensajes publicitarios, a las direcciones de correo electrónico o teléfono celular de **EL CLIENTE**. También podrá requerir en cualquier momento, que no sean enviados.

DECIMO CUARTO: Modo de aplicación. Las disposiciones del presente Contrato están por encima de cualquier otro suscrito entre **LA ASOCIACIÓN** Y **EL CLIENTE** en lo referente a las cuentas/productos financieros de **EL CLIENTE**, en caso de surgir conflicto entre este contrato y



cualquier otro, este debe prevalecer.

DECIMO QUINTO: Todos los derechos de propiedad intelectual de la página web, y de las que **LA**

ASOCIACIÓN 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 ASOCIACIÓN**, quedando absolutamente prohibido el uso del logo y las marcas que utilizan, sin previa autorización por escrito a **LA ASOCIACIÓN**.

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 (US\$) u otras monedas, y viceversa, se harán acorde a las tarifas vigentes en **LA ASOCIACIÓN**, el día y hora en que se realiza la transacción.

DECIMO SEPTIMO: Días y horas hábiles. **LA ASOCIACIÓN** realizara los esfuerzos razonables para garantizar la disponibilidad de El Servicio las veinticuatro (24) horas al 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 de control de **LA ASOCIACIÓN**, como lo serian entre otras, la caída del sistema, daños en los equipos y las fallas en los sistemas de comunicación o en caso de que **LA ASOCIACIÓN** se encuentre realizando mantenimiento del sistema, por los cuales **LA ASOCIACIÓN** no asume ningún tipo de obligación o responsabilidad; En los casos en que se verifique negligencia por parte de **LA ASOCIACION** la responsabilidad seria de esta, no obstante, los días laborales en **LA ASOCIACIÓN** (horario normal de operaciones) son de lunes a sábados, según horario indicado en nuestros medios públicos, a excepción de los días de fiestas nacionales en la República Dominicana.

PARRAFO: Las operaciones realizadas a través de El Servicio, fuera de horario normal de operaciones, serán objeto de reporte, registro y verificación, y 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 ASOCIACIÓN**, las cuales **LA ASOCIACION** ha informado a **EL CLIENTE** al momento de la contratación, en caso de variación, el cliente será informado por escrito con treinta (30) días de antelación a la fecha de implementación.

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 ASOCIACIÓN**. En ese sentido, **LA ASOCIACIÓN** no será responsable por la información, materiales, productos o servicios incorporados u ofrecidos por dichos terceros. El hecho de que **LA ASOCIACIÓN** haya incorporado un hipervínculo de un tercero en su sitio de internet, no significa que este recomendando los productos o servicios ofrecidos por dicho tercero.

DECIMO NOVENO: Misceláneos.

a) **Jurisdicción competente y legislación aplicable:** **LAS PARTES** acuerdan que la jurisdicción competente para dirimir cualquier diferendo relaciona con el presente Contrato será la ordinaria que corresponda a sus domicilios de elección, y que las únicas leyes aplicables serán las de la República Dominicana. Asimismo, **LAS PARTES** reconocen que aplicaran las disposiciones del Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros adoptado por la Junta Monetaria en los procesos de denuncias, quejas o reclamaciones realizadas al amparo de este.

b) **Indivisibilidad:** Queda expresamente entendido entre **LAS PARTES** que la nulidad, invalidez o imposibilidad de ejecución de una o varias de las previsiones de este contrato a las demás



normas y documentos que lo integran, no afecta la validez, fuerza vinculante y ejecutoria del resto de las disposiciones.

- c) **No dispensa de cumplimiento:** Si una de **LAS PARTES** no exigiese en cualquier momento a la otra el cumplimiento de alguna disposición u obligación bajo el presente Contrato, ello no afectara el derecho de la otra parte de exigir su cumplimiento cabal posteriormente, y la dispensa de una de **LAS PARTES** de la violación por parte de la otra de cualquiera de las disposiciones del presente Contrato o del incumplimiento de las obligaciones asumidas en virtud del mismo, no se tomara o interpretara como dispensa de ninguna violación o incumplimiento posterior o similar o como anulatoria de la efectiva de la disposición u obligación incumplida o del derecho de la parte de reclamar su cumplimiento, así como los daños y perjuicios generados por dicho incumplimiento.
- d) **Anexo;** El anexo citado en el presente Contrato (Tarifario) ha sido explicado y entregado a **El CLIENTE** al momento de la firma, quien reconoce y acepta sus disposiciones, así como el carácter vinculante de los mismos.

DUODECIMO: EL CLIENTE declara tener conocimiento de sus **DERECHOS** y **DEBERES** frente a **LA ASOCIACION** los cuales se indican a continuación:

DEBERES: I) **VERIFICAR:** Que la entidad este en el Registro de Entidades Autorizadas de la Superintendencia de Bancos; II) **SUMINISTRAR DATOS:** e información verídica a la entidad; III) **SOLICITAR INFORMACION DETALLADA:** sobre los productos y servicios que desees adquirir; IV) **LEER BIEN:** el contenido de los contratos y documentos antes de firmarlos. No firmes sin leer. V) **UTILIZAR:** los productos y servicios de acuerdo con lo establecido en tu contrato. VI) **CUMPLIR CON LOS PAGOS:** de tus créditos en la fecha acordada y VII) **PROTEGER:** la integridad de tus datos personales.

DERECHOS: I) **OBTENER:** la información o documentación que necesites; II) **ACCEDER:** a productos y servicios sin discriminación alguna; III) **RECLAMAR:** a tu entidad financiera ante cualquier vulneración de tus derechos; IV) **ELEGIR:** el producto y la entidad que quieras, de forma libre y voluntaria; V) **TENER PROTECCION:** y exigir la aplicación de las leyes por parte de las entidades Y VI) **EDUCARTE:** financieramente y recibir orientación. (Clausula aprobada por la Oficina de Servicios y Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos, mediante oficio No. 004755 de fecha 13 de Julio 2022).

DUODECIMOPRIMERO: Para lo no previsto en el presente contrato, las partes se remiten a las disposiciones de Derecho Común y a las resoluciones que a tal efecto pueda remitir la Administración Monetaria y Financiera.

República Dominicana, en dos (2) originales, uno (1) para cada una de las partes, a los (XX) días del mes de XXXX del año XXXX.

Por "**LA ASOCIACIÓN**"

(Firma representante Asociación Romana)

Lugar:

Fecha:



Por "**EL CLIENTE**"

(Firma (y sello, si es persona jurídica)

Teléfono 1:

Teléfono 2:

Correo electrónico (E-mail):



Lugar:

Fecha:

OFICIO
OFC-PRO-202422161
24 ABR 2024



13

