



ASOCIACIÓN BONAO DE AHORROS & PRÉSTAMOS
Avenida Libertad Esquina Jaragua Tel.: (809) 296-7001
Bonaó, República Dominicana
RNC 403-00137-9

CONTRATO DE SERVICIOS DE BANCA ELECTRÓNICA
-PERSONA FÍSICA-

ENTRE: LA ASOCIACIÓN BONAO DE AHORROS Y PRÉSTAMOS (ABONAP), entidad de intermediación financiera organizada de conformidad con las leyes de la República Dominicana, **RNC No.403-00137-9**, con domicilio social principal ubicado en la avenida Profesor Juan Bosch esquina calle Jaragua de la ciudad de Bonaó, provincia Monseñor Nouel, República Dominicana, cuyo representante firma al pie del presente Contrato, quien en lo adelante se denominará **LA ASOCIACIÓN**; y,

De la otra parte, el cliente, identificado con sus generales de ley establecidas al final del presente Contrato, quien 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**.

LA ASOCIACIÓN y **EL CLIENTE** se identificarán en lo adelante del presente contrato de manera conjunta como **LAS PARTES**.

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

PREÁMBULO:

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/o realizar transacciones a distancia por medios informáticos).

POR CUANTO: EL CLIENTE desea contratar los referidos servicios, bajo los términos y las condiciones establecidas en el presente Contrato, el cual podrá ser modificado unilateralmente por **LA ASOCIACIÓN**, 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 en principio 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:

PRIMERO: Objeto del Contrato. 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** activará el (los) canales (es) electrónicos (s) seleccionados (s) por **EL CLIENTE**, a partir de la firma de este contrato. 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 ASOCIACIÓN** y de **EL CLIENTE**, en las condiciones, con los parámetros y limitaciones que establezca **LA ASOCIACIÓN** en dicho sistema o red informática; 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 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 ASOCIACIÓN**; por lo tanto, las comunicaciones impresas se usarán como medios alternos, excepto por los documentos que son exigidos en formato impreso y/o firmado en puño y letra por **EL CLIENTE**, en las políticas vigentes de **LA ASOCIACIÓN**. Las

opciones de El Servicio que **EL CLIENTE** desee tener acceso serán reguladas por el presente Contrato y su anexo, 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 ASOCIACIÓN** y, adicionalmente, poseer o tener acceso a equipos informáticos que cumplen 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 correo electrónico; en caso de ser contrario, **LA ASOCIACIÓN** 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 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 puedan ser ejecutadas por causa de inexistencia o insuficiente de fondos disponibles.

Párrafo IV: 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.

Párrafo V: cuando se trata 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.

SEGUNDO: Costo de la prestación de El Servicio. **LA ASOCIACIÓN** determinará los costos y las tarifas aplicables a El servicio, acorde a su política interna, la cual será informada por escrito a **EL CLIENTE** al momento de la firma de este Contrato, a través del tarifario (Anexo I); 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 escrito 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**, inmediatamente se produzcan. Asimismo, **EL CLIENTE** autoriza a **LA ASOCIACIÓN** a debitar y/o compensar los importes que pueda tener a su favor en **LA ASOCIACIÓN** a cualquier título (incluso dando por vencidos los plazos pactados, si los hubiera) con los importes que por causa de vencimiento sean exigibles, el cual será notificado por escrito con al menos 30 días calendario de antelación, previo a su implementación, con la indicación de 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 supeditados a la aprobación de **EL CLIENTE**.

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 notificada a **EL CLIENTE** con 30 días antelación para que manifieste su aprobación o negación tácita a **LA ASOCIACIÓN**.

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 teletransmisión, incluyendo todos los cargos telefónicos y de comunicación y 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**.

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 su Anexo, en cualquiera de las oficinas de **LA ASOCIACIÓN** en presencia de un representante de la misma, iniciará la vigencia del Contrato; (ii) al recibir el presente Contrato y su Anexo debidamente firmados, **LA ASOCIACIÓN** podrá, si le 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 activas 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 ASOCIACIÓN**, previa notificación por escrito a **EL CLIENTE**.

Párrafo II: EL CLIENTE puede poner término a este Contrato en cualquier momento notificando a **LA ASOCIACIÓN** por escrito (electrónicamente o mediante carta) con acuse de recibo, a las direcciones que se proveen en el artículo UNDÉCIMO 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** 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 ASOCIACIÓN** por vía no electrónica. Por su parte, **LA ASOCIACIÓN** 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 30 días de anticipación, realizado por vía electrónica, correo postal o notificación escrita.

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 ASOCIACIÓN** habilitada para interrumpir el suministro de El Servicio, comunicándolo a **EL CLIENTE**, como se indica en el Párrafo 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 ASOCIACIÓN**, ser eliminado.

CUARTO: Medios de Prueba. En todas las solicitudes de las opciones de El Servicio que **EL CLIENTE** realice por vía electrónica, **LA ASOCIACIÓN** queda expresamente autorizada, 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 el 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 1322 del Código Civil dominicano. Estos casos no aplican cuando estas operaciones sean producto 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 reproducidos 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.

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 del cliente, asumiendo este todas y cada una de las consecuencias legales que dicho uso de la referidas clave pueda general. 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 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.

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 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 podría acarrear para él.

Párrafo IV: EL CLIENTE se compromete a que ningún caso suministrará 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.

Párrafo 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, respuesta a preguntas de seguridad, entre otros. Previamente LA ASOCIACION deberá notificar estos cambios por medios como mensajes SMS, correos electrónicos, notificaciones escritas, o cualquier otro medio fehaciente para estos fines.

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 éste, 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 ASOCIACION.

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 sea una falta imputable a LA ASOCIACIÓN.

Párrafo II: LA ASOCIACIÓN procurará 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, pérdidas, 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 fallas 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:

a) **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**, incluyendo daños a la imagen o prestigio comercial de éste, ni por la responsabilidad en que pueda ocurrir **EL CLIENTE** frente a terceros por dicha causa, siempre que no se verifique falta imputable a **LA ASOCIACIÓN**.

b) **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 intercambio de información mediante acceso por internet y mediante conexiones telefónicas, por su naturaleza, puedan posibilitar que terceros logren acceder o 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 necesaria para una eficiente prestación de El Servicio que implica la suscripción del presente Contrato. Esta obligación también recae sobre **LA ASOCIACIÓN**.

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 indebido 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** está eximido de responsabilidad.

Párrafo I: **EL CLIENTE** debe contactar inmediatamente a **LA ASOCIACIÓN** 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 ASOCIACIÓN** haya sido prevenida, interrumpirá inmediatamente el acceso a la prestación de El Servicio, siendo **LA ASOCIACIÓN** responsable de cualquier transacción que el sistema permite 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 en 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 éstas 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.

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 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 obliga en asignar o delegar, en parte o totalmente el presente Contrato, a un tercero.

Párrafo VI: EL CLIENTE y LA ASOCIACIÓN 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, o cuando **EL CLIENTE** presuma que un tercero tiene sus elementos de autenticación, deberá inmediatamente advertir a **LA ASOCIACIÓN**, conforme al artículo UNDÉCIMO. Cuando **LA ASOCIACIÓN** haya sido debidamente informada, bloqueará 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 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 ASOCIACIÓN** a las direcciones y a los teléfonos indicados en el artículo UNDÉCIMO 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**.

Párrafo VIII: cuando se trata de deshabilitar códigos o claves de acceso de los Usuarios o de delimitar El Servicio, a solicitud por escrito de **EL CLIENTE**, la responsabilidad del mismo cesa luego del transcurso de las veinticuatro (24) horas, contadas a partir del momento en que se formalice la recepción de la notificación en las oficinas de **LA ASOCIACIÓN**, 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 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.

Párrafo X: LA ASOCIACION 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) Digitar directamente, en su navegador de Internet, la dirección Web de **LA ASOCIACIÓN**, 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 ASOCIACIÓN**, cuando cambien de domicilio y/o de dirección de correo electrónico.

Párrafo 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 sólo por el medio previsto por **LA ASOCIACIÓN**. 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 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 de 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 UNDÉCIMO de este Contrato. Para poder tomar su reclamación o tramitar su solicitud, el representante de Servicio al Cliente de **LA ASOCIACIÓN** 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 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 nos e trate de la clave de acceso del Usuario. **LA ASOCIACIÓN** 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.

NOVENO: Autorización para consultar los burós y otras referencias. **EL CLIENTE** autoriza a **LA ASOCIACIÓN** a consultar y obtener los reportes del crédito en los burós 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**.

UNDÉCIMO: 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) 296-7001, extensión 9500** en cualquier horario. En su defecto, deberá escribir a la Asociación Bona de Ahorros y Préstamos (Abonap), a la avenida Profesor Juan Bosch esquina calle Jaragua de la ciudad de Bona, provincia Monseñor Nouel, República Dominicana o al buzón del correo electrónico callcenter@abonap.com.do de la dirección de Internet www.abonap.com.do, o a cualquier otro número de teléfono o 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.

Párrafo 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**.

Párrafo 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 ASOCIACION** incluya nuevas responsabilidades por parte de **EL CLIENTE** estas deben ser notificadas con un plazo de 30 días calendarios para que previamente sean aceptadas por **EL CLIENTE**. En caso de la no aceptación expresa de **EL CLIENTE**, **LA ASOCIACION** se reserva el derecho de rescindir de la relación contractual.

Párrafo 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 30 días de antelación a **EL CLIENTE** por los medios fehacientes necesarios, tales como correos electrónicos, comunicaciones escritas, SMS, entre otros.

DUODÉCIMO: 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 Anexo son correctos y verdaderos.

DÉCIMO 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.

DÉCIMO 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, éste debe prevalecer.

DÉCIMO 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 se utilizan, sin previa autorización por escrito de **LA ASOCIACIÓN**.

DÉCIMO 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 tarifas vigentes en **LA ASOCIACIÓN**, el día y hora en que se realiza la transacción.

DÉCIMO SÉPTIMO: Días y horas hábiles. **LA ASOCIACIÓN** 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 ASOCIACIÓN**, 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 ASOCIACIÓN** se encuentre realizando mantenimiento del sistema, por los cuales **LA ASOCIACIÓN** no asume ningún tipo de obligación o responsabilidad; no obstante, los días laborales en **LA ASOCIACIÓN** (horario normal de operaciones) son de lunes a sábado, según horario indicado en nuestros medios públicos, 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 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 **EL CLIENTE** declara conocer.

DÉCIMO 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 este sentido, **LA ASOCIACIÓN** no será responsable por la información, materiales, productos o servicios incorporados u ofrecidos por dichos terceros. El hecho que **LA ASOCIACIÓN** 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.

DÉCIMO NOVENO: Misceláneos.

a) Jurisdicción competente y legislación aplicable: **LAS PARTES** acuerdan que la jurisdicción competente para dirimir cualquier diferendo relacionado con el presente Contrato será la ordinaria que corresponda a sus domicilios de elección, y que las únicas leyes aplicables serán las de República Dominicana. Asimismo, **LAS PARTES** reconocen que aplicarán 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 éste.

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 o 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 omento a la otra el cumplimiento de alguna disposición u obligación bajo el presente Contrato, ello no afectará 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 tomará o interpretará como dispensa de ninguna violación o incumplimiento posterior o similar o como anulatoria de la efectividad 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) Anexos: Los anexos citados en el presente Contrato han sido explicados y entregados a **EL CLIENTE** al momento de la firma, quien reconoce y acepta sus disposiciones, así como el carácter vinculante de los mismos.

Hecho y firmado en la ciudad de [Haga clic aquí para escribir texto.](#), República Dominicana, en dos (2) originales, uno (1) para cada una de las partes, el día [Haga clic aquí para escribir una fecha.](#)

Por EL CLIENTE
(Firma)

Nombre(s) y Apellido(s):

Haga clic aquí para escribir texto.

No. de Identificación:

Haga clic aquí para escribir texto.

Nacionalidad:

Haga clic aquí para escribir texto.

Estado Civil:

Haga clic aquí para escribir texto.

Ocupación:

Haga clic aquí para escribir texto.

Dirección:

Haga clic aquí para escribir texto.

Correo electrónico:

Haga clic aquí para escribir texto.

Por LA ASOCIACIÓN
(Firma)

Nombre(s) y Apellido(s)

Haga clic aquí para escribir texto.

Cargo:

Haga clic aquí para escribir texto.

Sucursal:

Haga clic aquí para escribir texto.