

## CONVENIO DE SERVICIOS DE BANCA PERSONAL

El infrascrito (en lo adelante “**EL CLIENTE**”), cuyo nombre y firma figuran al pie del presente acuerdo, conviene y acepta los términos abajo enumerados, para la apertura y manejo de una cuenta corriente en pesos dominicanos (en lo adelante “**LA CUENTA CORRIENTE**”) y/o una cuenta de ahorros en Pesos Dominicanos, en Dólares de los Estados Unidos de América o en Euros (en lo adelante “**LA CUENTA DE AHORROS**”) en el **BANCO DOMINICANO DEL PROGRESO, S. A.-BANCO MÚLTIPLE** (en lo adelante “**EL BANCO**”), con su domicilio social en la Avenida John F. Kennedy No. 3, en la ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, Registro Nacional de Contribuyente No. 1-01-043598, según haya sido seleccionado por el mismo en el formulario de solicitud.

### I. DISPOSICIONES COMUNES A LA OPERACIÓN DE LA CUENTA CORRIENTE Y LA CUENTA DE AHORROS

**PRIMERO: DEPOSITOS Y RETIROS.-** Contra depósitos en efectivo en moneda nacional realizados por una sucursal o agencia de EL BANCO, así como a través de Banca en Línea Progreso, tPago y sistema automatizado de voz (IVR), EL CLIENTE podrá girar el mismo día en que realice el depósito en el caso de LA CUENTA CORRIENTE, o realizar retiros en el caso de LA CUENTA DE AHORROS. Las transacciones bancarias ACH estarán sujetas a la hora de recepción de las transacciones para su disponibilidad. Al momento del depósito realizado en una sucursal o agencia de EL BANCO, este último verificará el efectivo y entregará al depositante un recibo a ser validado por el mismo, indicando los datos correspondientes a la transacción. Para los depósitos efectuados a través de Banca en Línea Progreso, tPago y sistema automatizado de voz (IVR), el cliente recibirá un número de confirmación, conforme se establece en los convenios aplicables a cada canal.

**PARRAFO I:** Para los depósitos de cheques librados o endosados a favor de EL CLIENTE en moneda nacional contra otros bancos del país, incluyendo otras sucursales y agencias de EL BANCO, aplicarán los plazos establecidos reglamentariamente por las autoridades monetarias y financieras. Para los depósitos de cheques girados en monedas extranjeras, aplicarán los plazos establecidos por EL BANCO. EL CLIENTE no podrá disponer de fondos no cobrados o en tránsito aún cuando aparezcan los depósitos en su estado de cuenta. EL BANCO tendrá la facultad de cargar a LA CUENTA CORRIENTE y/o LA CUENTA DE AHORROS de EL CLIENTE el importe de cualquier cheque que no sea pagado por EL BANCO girador, sin obligación de protestarlo. De igual manera, EL BANCO cobrará las comisiones establecidas por las autoridades monetarias. Dichas comisiones podrán cargarse a LA CUENTA CORRIENTE y/o LA CUENTA DE AHORROS. En el caso de depósito de cheques y otros documentos negociables expresados en Dólares de los Estados Unidos de América o Euros, el valor de los mismos será registrado en LA CUENTA CORRIENTE y/o LA CUENTA DE AHORROS de EL CLIENTE provisionalmente, hasta tanto sean cobrados en efectivo o su equivalente por EL BANCO. Estos valores serán tramitados por correo u otro conducto sin riesgo alguno para EL BANCO. Durante la gestión de cobro, dichos valores estarán sujetos a devolución por parte de EL BANCO con cargo a LA CUENTA CORRIENTE y/o LA CUENTA DE AHORROS en caso de que el cheque o documento negociable no cumpla con requerimientos internos de EL BANCO, del banco girador o disposiciones internacionales de seguridad, incluyendo Ley Check 21 (Check 21 Act de los Estados Unidos de América), siendo EL CLIENTE responsable frente a EL BANCO por cualquier cheque devuelto. Por consiguiente, esos fondos no estarán disponibles, por lo que EL BANCO rehusará retiros u órdenes de pago contra dichos depósitos.

**PARRAFO II:** Los depósitos de cheques a LA CUENTA CORRIENTE y/o LA CUENTA DE AHORROS deberán efectuarse en los volantes especialmente confeccionados por EL BANCO, incluyendo indicación correcta del número de LA CUENTA CORRIENTE y/o LA CUENTA DE AHORROS y del nombre de EL CLIENTE en forma legible. EL BANCO no será responsable en caso de no acreditarse a LA CUENTA CORRIENTE y/o LA CUENTA DE AHORROS cheques depositados mediante volante llenado en forma ilegible o incorrecta.

**SEGUNDO: CUENTAS MANCOMUNADAS.-** Si dos o más CLIENTES manejan LA CUENTA CORRIENTE y/o LA CUENTA DE AHORROS de manera que uno u otro(s) puedan retirar fondos (o), se entiende que cualquiera de los CLIENTES, con su sola firma puede retirar fondos de la cuenta, salvo en caso de oposición de otro de los CLIENTES, notificada al BANCO por Acto de Alguacil. Una vez recibida tal oposición, se requerirá el levantamiento de la misma por Acto de Alguacil. Todos y cada uno de los depósitos que se efectúen por o para los CLIENTES o para cualquiera de ellos, podrán ser aceptados y acreditados por EL BANCO a dicha cuenta, y el producto de cualquier préstamo o descuento hecho por EL BANCO en cualquier momento a los CLIENTES, o a cualquiera de ellos, podrá ser aplicado por EL BANCO a su opción, a dicha cuenta, si no mediaren instrucciones en sentido contrario. En el caso de que se sobregirara dicha cuenta en cualquier momento, los CLIENTES convienen en ser responsables solidariamente, entre sí y para con EL BANCO del pago de cualquier suma que por dicho motivo se le adeudare, entendiéndose que esta responsabilidad se hará extensiva a todos sus causahabientes, aún en el caso de muerte de cualquiera de los CLIENTES, hasta la suma que se adeudare en la fecha de dicha muerte. Cada uno de los CLIENTES por la presente autoriza al otro CLIENTE o a su apoderado, a endosar para depósito y a depositar, en dicha cuenta, cualesquiera cheques, letras de cambio, pagarés y otros documentos comerciales pagaderos a nombre de cualquiera de los CLIENTES o de ambos.

**TERCERO: CUENTAS SOLIDARIAS.-** Si dos o más CLIENTES manejan LA CUENTA CORRIENTE y/o LA CUENTA DE AHORROS de manera que uno no pueda manejar la misma sin la firma del otro u otros (y), los CLIENTES titulares de la cuenta reconocen que todos los balances en razón de fondos o valores depositados en dicha cuenta ahora o en el futuro son o serán créditos solidarios de los CLIENTES. Los fondos así depositados estarán siempre sujetos a disposición o retiro, en todo o en parte, por cheques, orden o instrucción escrita de ambos o todos los CLIENTES. Todos y cada uno de los depósitos que se efectúen por o para los CLIENTES o para cualquiera de ellos, podrán ser aceptados y acreditados por EL BANCO a dicha cuenta, y el producto de cualquier préstamo o descuento hecho por EL BANCO en cualquier momento a los CLIENTES, o a cualquiera de ellos, podrá ser aplicado por EL BANCO a su opción, a dicha cuenta, si no mediaren instrucciones en sentido contrario. En el caso de que se sobregirara dicha cuenta en cualquier momento, los CLIENTES convienen en ser responsables solidariamente, entre sí y para con EL BANCO del pago de cualquier suma que por dicho motivo se le adeudare, entendiéndose que esta responsabilidad se hará extensiva a todos sus causahabientes, aún en el caso de muerte de cualquiera de los CLIENTES, hasta la suma que se adeudare en la fecha de dicha muerte. Cada uno de los CLIENTES por la presente autoriza al otro CLIENTE o a su apoderado, a endosar para depósito y a depositar, en dicha cuenta, cualesquiera cheques, letras de cambio, pagarés y otros documentos comerciales pagaderos a nombre de cualquiera de los CLIENTES o de ambos.

**CUARTO: REGISTRO DE FIRMAS:** La(s) firma(s) de EL CLIENTE o de su(s) apoderado(s) registrada (s) en la tarjeta de firma en poder de EL BANCO, se tomará(n) como correcta(s) para los retiros de los depósitos.

**QUINTO: CONSULTA DE BALANCES.-** EL CLIENTE podrá realizar la consulta de balance y movimientos de LA CUENTA CORRIENTE y/o LA CUENTA DE AHORROS en cualesquiera de las oficinas de EL BANCO, a través del Sistema Automatizado de Voz (IVR), servicio de transacciones telefónicas asistidas, Sistema de pagos móviles (tpago), Banca en Línea Progreso y cualquier otro canal que EL BANCO decida implementar en el futuro. En caso de desacuerdo con la información recibida, EL CLIENTE deberá notificar por escrito a EL BANCO a través de los canales correspondientes, debiendo anexar la documentación que sustente su reclamación, de acuerdo con las disposiciones reglamentarias vigentes emanadas de las Autoridades Monetarias.

**SEXTO: EMBARGO U OPOSICIÓN CONTRA UNO DE LOS DEPOSITANTES.-** En caso de que sea notificado al BANCO un embargo retentivo o una oposición contra uno cualquiera de los depositantes y sin importar si LA CUENTA CORRIENTE y/o LA CUENTA DE AHORROS es mancomunada o solidaria, EL BANCO procederá a inmovilizar hasta el doble de la suma embargada, hasta tanto no se obtenga el levantamiento definitivo, judicial o convencional del embargo o de la oposición, o de una decisión judicial limitando o reduciendo los efectos del embargo o de la oposición a la parte determinada en dicha decisión como correspondiente al depositante embargado. En el caso de cuentas en dólares de los Estados Unidos de América o en Euros, para determinar el monto a retener, EL BANCO calculará el equivalente en pesos

dominicanos (RD\$) a la tasa unificada del Banco Central de la República Dominicana vigente en la fecha en que se reciba la notificación del embargo.

**SEPTIMO: CIERRE DE LA CUENTA CORRIENTE y/o LA CUENTA DE AHORROS.-** Este Convenio es de duración indefinida y cualquiera de las partes puede en cualquier momento darlo por terminado sin responsabilidad, mediante aviso dado por escrito a la otra parte. El aviso de cierre dado por EL BANCO surtirá sus efectos diez (10) días después de la fecha en que el mismo sea notificado por escrito a EL CLIENTE.

**PARRAFO I:** En caso de sospecha de violación a la Ley No. 5088 de fecha 30 de mayo de 1988, Sobre Drogas y Sustancias Controladas, o a la Ley No. 72-02 de fecha 7 de junio del 2002, Sobre Lavado de Activos Provenientes del Trafico Ilícito de Drogas y Sustancias Controladas, o en caso de transacciones sospechosas, fraude o sospecha de fraude de cualquier tipo, el cierre de LA CUENTA CORRIENTE y/o LA CUENTA DE AHORROS podrá ser realizado por EL BANCO de pleno derecho, sin necesidad de aviso previo y surtirá efecto por la sola decisión de EL BANCO. Igualmente, EL BANCO podrá a su opción dar por terminado el presente convenio, sin responsabilidad y sin necesidad de dar aviso previo, ante el incumplimiento por parte de EL CLIENTE de los compromisos y obligaciones asumidas por éste frente a EL BANCO en virtud de cualquier otro servicio contratado. En los casos de cierre de cuenta sin aviso previo, EL BANCO procederá con posterioridad a notificar a EL CLIENTE el cierre de LA CUENTA CORRIENTE y/o LA CUENTA DE AHORROS mediante correo certificado o Acto de Alguacil. EL BANCO entregará a EL CLIENTE los fondos existentes en LA CUENTA CORRIENTE y/o LA CUENTA DE AHORROS a la fecha de efectividad del cierre, luego de deducir las comisiones correspondientes o cualquier otro cargo que EL BANCO deba compensar con dichos fondos.

**PARRAFO II:** EL CLIENTE igualmente reconoce la facultad de EL BANCO de cerrar LA CUENTA CORRIENTE y/o LA CUENTA DE AHORROS, sin necesidad de aviso previo, en caso de que la misma permanezca sin balance durante al menos noventa (90) días consecutivos.

**OCTAVO: DEPOSITANTES FALLECIDOS.-** En caso de fallecimiento de uno cualquiera de los depositantes y sin importar si LA CUENTA CORRIENTE y/o LA CUENTA DE AHORROS es mancomunada o solidaria, EL BANCO procederá a congelar la totalidad de los fondos depositados, hasta tanto los interesados cumplan con las formalidades legales del caso y obtengan la aprobación de las autoridades competentes.

**NOVENO:** En caso de que por error sean depositadas o acreditadas sumas de dinero en LA CUENTA CORRIENTE y/o LA CUENTA DE AHORROS de EL CLIENTE, EL BANCO queda autorizado a debitar el importe acreditado que no corresponde a la cuenta. En caso de que EL CLIENTE proceda a retirar las sumas acreditadas por error, el mismo se compromete, en un plazo no mayor de veinticuatro (24) horas contadas a partir del momento en que reciba la notificación de EL BANCO, a restituir los fondos retirados, quedando entendido que si transcurrido dicho plazo EL CLIENTE no obtempera al requerimiento con la restitución efectiva de los valores retirados, EL BANCO podrá compensar los fondos retirados con fondos depositados en cualquier cuenta de la que sea titular EL CLIENTE, o utilizando a tales fines cualesquiera valores propiedad de este último que se encuentren depositados en EL BANCO, pudiendo EL BANCO aplicar intereses por el tiempo transcurrido. En caso de que no haya disponibilidad suficiente en las cuentas de EL CLIENTE para restituir dichos fondos y éste no obtempere en restituir las sumas faltantes, EL BANCO podrá perseguir el pago por todas las vías legales, por constituir el hecho un enriquecimiento ilícito por parte de EL CLIENTE.

**DECIMO: DEPOSITO INICIAL.-** El monto del depósito inicial mínimo en LA CUENTA CORRIENTE y/o LA CUENTA DE AHORROS será establecido por EL BANCO en su Tarifario de Productos y Servicios vigente al momento de la apertura, el cual está disponible en las sucursales de EL BANCO, así como en Banca en Línea Progreso o cualquier otro medio o canal que EL BANCO decida implementar en el futuro. En caso de que en cualquier momento el saldo de LA CUENTA CORRIENTE y/o LA CUENTA DE AHORROS sea menor al depósito inicial mínimo requerido, EL BANCO podrá aplicar cargos por servicios a la cuenta y no pagará intereses sobre el saldo. EL BANCO se reserva el derecho de modificar el saldo mínimo previo aviso a EL CLIENTE.

**DECIMOPRIMERO: USO TARJETA DE DEBITO.-** Cuando se trate de cuentas personales en moneda nacional o en Dólares de los Estados Unidos de Norteamérica, EL BANCO podrá entregar a EL CLIENTE una tarjeta de débito, cuyo uso está sujeto a los términos y condiciones del presente acuerdo y del convenio de uso de dicha tarjeta el cual forma parte del presente acuerdo. En caso de cuentas mancomunadas, no se entregará tarjeta de débito.

## II. CONVENIO PARA LA OPERACIÓN DE CUENTAS CORRIENTES

**PRIMERO: DEPÓSITOS A LA CUENTA CORRIENTE.-** EL CLIENTE o un tercero podrán depositar a LA CUENTA CORRIENTE sumas en dinero en efectivo, en cheques u otros efectos negociables, expresados en moneda nacional, en cualquier sucursal o agencia de EL BANCO, así como a través de los canales habilitados por EL BANCO a tales fines, incluyendo Banca en Línea, tPago, sistema automatizado de voz (IVR), tarjeta de débito en los Cajeros Automáticos habilitados para tales fines y cualquier otro canal que EL BANCO implemente en el futuro. En caso de depósito de sumas de dinero en efectivo, cheques u otros efectos negociables expresados en una moneda distinta a la moneda en que fue abierta la cuenta, EL BANCO realizará la compra o venta de la moneda, según aplique, en la tasa aplicable en EL BANCO en el día de la transacción, para su depósito en la cuenta.

**SEGUNDO: LIBRETA DE CHEQUES.-** EL CLIENTE sólo podrá librar cheques contra LA CUENTA CORRIENTE mediante el uso de los cheques contenidos en las libretas proporcionadas por EL BANCO, las cuales serán confeccionadas acorde con los requerimientos establecidos por las disposiciones legales vigentes relativas a la confección e impresión de cheques. En caso de robo o extravío de una libreta de cheques, EL CLIENTE deberá dar aviso al BANCO de dicho suceso. EL CLIENTE reconoce que EL BANCO no será responsable por las pérdidas ocasionadas como consecuencia de los pagos realizados con motivo de un cheque respecto del cual se determine posteriormente que la firma ha sido falsificada, siempre y cuando EL BANCO al momento de efectuar el pago y luego de hacer las comprobaciones de lugar, no haya podido establecer razonablemente que su firma no corresponde con la firma que consta en los registros de EL BANCO, o no recibió aviso del robo, extravío o libramiento falsificado.

**TERCERO: LIBRAMIENTO DE CHEQUES.-** EL CLIENTE podrá librar cheques contra LA CUENTA CORRIENTE solamente mediante el uso de la o las firmas autógrafas registradas en EL BANCO. No tendrá ninguna eficacia frente al BANCO el uso o la falta de uso de un sello o marca, conforme a lo estipulado por la Ley de Cheques. EL CLIENTE no podrá librar cheques que se presten a adulteración, incluyendo cheques en blanco (firmado sin llenar).

**CUARTO: CHEQUES SIN FONDO.-** EL CLIENTE reconoce que la Ley de Cheques prohíbe la emisión de cheques sin la debida provisión de fondos en LA CUENTA CORRIENTE para cubrirlos. EL CLIENTE reconoce que será responsable frente a EL BANCO por cualquier cheque devuelto. La repetida emisión de cheques sin fondos será motivo para que EL BANCO proceda con el cierre de LA CUENTA CORRIENTE conforme a lo establecido en el Artículo Séptimo de las Disposiciones Comunes a la operación de LA CUENTA CORRIENTE y LA CUENTA DE AHORROS establecidas en la sección I del presente acuerdo, es decir mediante la remisión de un aviso de cierre, el cual surtirá sus efectos diez (10) días después de la fecha en que el mismo sea notificado por escrito a EL CLIENTE.

**QUINTO: PAGO DE CHEQUES.-** EL BANCO no estará en la obligación de pagar cheques mutilados, cheques escritos con lápiz, cheques ilegibles, cheques conteniendo borraduras, rasgaduras, tachaduras o apariencias de alteración o por cualquier otro motivo que dispongan las autoridades monetarias y financieras para devolución de cheques.

**SEXTO: CHEQUES CERTIFICADOS.-** EL CLIENTE podrá solicitar la certificación de todo cheque llenado en forma clara y con un método que haga a juicio de EL BANCO imposible la futura alteración del mismo. La comisión cobrada por EL BANCO por este servicio será la indicada en el Tarifario de Productos y Servicios de EL BANCO vigente al momento de la aplicación, la cual será cargada a LA CUENTA CORRIENTE.

**SEPTIMO: SUSPENSIÓN DE PAGO DE CHEQUES.-** Toda orden de EL CLIENTE para que EL BANCO rehúse o suspenda el pago de un cheque ha de ser dada por escrito o por cualquier otro medio mediante el cual EL BANCO pueda comprobar la identidad de EL CLIENTE, indicándose en ella los datos fundamentales del cheque. EL CLIENTE indemnizará al BANCO de toda pérdida resultante del rechazo del pago. EL BANCO dispondrá de un plazo de veinticuatro (24) horas para hacer efectiva la suspensión de pago, a partir de la fecha de solicitud, EL CLIENTE reconoce que las instrucciones de suspensión de pago de cheques surtirán sus efectos luego de transcurrido el plazo antes indicado, por lo que la responsabilidad de EL BANCO estará comprometida a partir del momento en que se haga efectiva la suspensión. EL CLIENTE deberá notificar prontamente al BANCO por escrito si alguno de los cheques cuyo pago haya sido suspendido es recobrado o destruido indicando la razón por la cual la suspensión de pago es cancelada.

**OCTAVO: ESTADOS DE CUENTAS Y RECLAMACIONES.-** Por lo menos una vez al mes, EL BANCO le enviará a EL CLIENTE vía electrónica o en físico el estado de LA CUENTA CORRIENTE correspondiente al periodo anterior, junto con los cheques cancelados físicos o copias digitales. Dentro de los diez (10) días calendarios a partir de la fecha del estado, EL CLIENTE deberá revisar y notificarle al BANCO cualquier error que contenga. Si durante ese período EL CLIENTE no ha notificado su desacuerdo con la información recibida, EL BANCO dará como buena y válida todas las transacciones registradas en el estado, incluyendo el saldo de LA CUENTA CORRIENTE, sin perjuicio de los derechos concedidos a EL CLIENTE de acuerdo a las disposiciones reglamentarias vigentes emanadas de las Autoridades Monetarias. EL CLIENTE deberá examinar cuidadosamente la firma de cada uno de los cheques cancelados. En caso de existir una falsificación de su firma o cualquier otro error o discrepancia, EL CLIENTE deberá notificarla al BANCO dentro de dicho plazo. Si EL CLIENTE, dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha del estado de LA CUENTA CORRIENTE, no le ha notificado al BANCO la falsificación de su firma o error detectado, EL BANCO no será responsable del pago de ningún cheque presentado con posterioridad al vencimiento de dicho plazo con la firma falsificada o error, sin perjuicio de las disposiciones reglamentarias dispuestas por las autoridades monetarias y financieras, en especial lo dispuesto en el Artículo 14 del Reglamento de Protección al Usuario de Servicios Financieros, en virtud del cual los usuarios de productos o servicios de entidades de intermediación financiera podrán presentar sus reclamaciones en un período no mayor de cuatro (4) años, contado a partir del momento en que se produce el hecho que genera la reclamación.

**NOVENO: COMPENSACIÓN POR BALANCE DISPONIBLE DIARIO.-** EL CLIENTE podrá optar por una modalidad de CUENTA CORRIENTE ofrecida por EL BANCO, en virtud de la cual EL BANCO pagará a favor de EL CLIENTE una compensación sobre el balance disponible diario de LA CUENTA. El monto de la compensación y su forma de cálculo serán establecidos en el Tarifario de Productos y Servicios disponible en todas las sucursales de EL BANCO, en Banca en Línea Progreso y cualquier otro medio o canal que EL BANCO decida implementar en el futuro. EL BANCO estará facultado a modificar unilateralmente la compensación prevista en el presente artículo, debiendo informar por escrito de dicha variación a EL CLIENTE. EL BANCO tendrá la opción de ofrecer beneficios adicionales para este tipo de cuentas, los cuales estarán descritos en Banca en Línea Progreso y en el Tarifario de Productos y Servicios.

### **III. CONVENIO PARA LA OPERACIÓN DE CUENTAS DE AHORROS EN PESOS DOMINICANOS, DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA O EUROS**

**PRIMERO:** De conformidad con la Primera Resolución de la Junta Monetaria de fecha veintidós (22) de septiembre de mil novecientos noventa y cuatro (1994), **EL BANCO** admitirá depósitos de ahorro tanto en Dólares de los Estados Unidos de América (US\$) como en Euros (€).

**SEGUNDO: DEPÓSITOS A LA CUENTA DE AHORROS.-** EL CLIENTE o un tercero podrán depositar a LA CUENTA DE AHORROS sumas de dinero en efectivo, cheques u otros efectos negociables, expresados en moneda nacional, Dólares de los Estados Unidos de América o Euros convertibles a Pesos Dominicanos según la moneda en que fue abierta la cuenta, cobrables contra bancos establecidos en el territorio de la República Dominicana, Estados Unidos de América o en países pertenecientes a la Comunidad Europea, a través de cualquier sucursal o agencia de EL BANCO, así como por los canales habilitados por EL BANCO a tales fines, incluyendo Banca en Línea, tPago, sistema automatizado de voz (IVR), tarjeta de débito en los Cajeros Automáticos habilitados para tales fines y cualquier otro canal que EL BANCO implemente en el futuro. \_En caso de depósito de sumas de dinero en efectivo, cheques u otros efectos negociables expresados en una moneda distinta a la moneda en que fue abierta la cuenta, EL BANCO realizará la compra o venta de la moneda, según aplique, en la tasa aplicable en EL BANCO en el día de la transacción, para su depósito en la cuenta.

**PARRAFO:** En caso de que con posterioridad a la suscripción de este Convenio, intervenga alguna disposición de las Autoridades Monetarias prohibiendo las operaciones en Dólares de Los Estados Unidos de Norteamérica (US\$) o Euros (€) en la República Dominicana, EL BANCO procederá a realizar la conversión de las sumas depositadas en la CUENTA DE AHORROS de EL CLIENTE en la moneda establecida por las autoridades y en su defecto en la moneda que determine EL BANCO, utilizando para fines de conversión la tasa establecida por las Autoridades Monetarias al momento de disponerse dicha prohibición.

**TERCERO: RETIROS.-** EL CLIENTE podrá retirar fondos disponibles en LA CUENTA DE AHORROS (manteniendo el saldo mínimo establecido por EL BANCO) en moneda nacional, Dólares de los Estados Unidos de América o Euros de acuerdo con la moneda en que fue abierta LA CUENTA DE AHORROS, mediante el uso del formulario proporcionado por EL BANCO, personalmente, por medio de otra persona autorizada por poder especial o cualquier otro medio o canal habilitado por EL BANCO para tales fines. Los retiros de fondos podrán efectuarse por ventanilla en las sucursales o agencias de EL BANCO, mediante el uso de la tarjeta de débito en los Cajeros Automáticos así como cualquier otro canal que EL BANCO tenga habilitado o implemente en el futuro. EL CLIENTE podrá mediante las tarjetas de débito, efectuar pagos a establecimientos comerciales afiliados a este sistema de pago electrónico.

**CUARTO: INTERESES.-** Los saldos disponibles en LA CUENTA DE AHORROS devengarán intereses sobre la base de un (1) año de trescientos sesenta (360) días y conforme a los parámetros que permitan las regulaciones vigentes. El pago de los intereses se realizará mensualmente mediante crédito a LA CUENTA DE AHORROS. EL CLIENTE reconoce que EL BANCO podrá modificar la tasa de interés convenida como consecuencia de variaciones en las condiciones del mercado, por disposición emanada de la autoridad competente, o a discreción de EL BANCO, previo aviso a EL CLIENTE.

**PARRAFO:** EL BANCO no pagará intereses sobre el depósito inicial que sea retirado antes de los treinta (30) días de haberse efectuado dicho depósito y tampoco pagará intereses por el período de gestión de cobro de los depósitos efectuados. EL CLIENTE reconoce y acepta que EL BANCO no pagará intereses sobre los fondos que no hayan estado en poder de EL BANCO durante un (1) mes calendario completo. En caso de que en cualquier momento el saldo de la(s) cuenta(s) sea menor al depósito inicial mínimo requerido, EL BANCO no pagará intereses sobre el saldo. Los intereses se liquidarán y capitalizarán al final de cada mes y luego serán acreditados a la cuenta correspondiente.

**QUINTO: ESTADOS DE CUENTAS Y RECLAMACIONES.-** Para LA CUENTA DE AHORROS con tarjeta de débito, EL BANCO enviará a EL CLIENTE por lo menos una vez al mes vía electrónica el estado de LA CUENTA DE AHORROS correspondiente al periodo anterior. Dentro de los diez (10) días calendarios a partir de la fecha del estado, EL CLIENTE deberá revisar y notificarle al BANCO cualquier error que contenga. Si durante ese período EL CLIENTE no ha notificado su desacuerdo con la información recibida, EL BANCO dará como buena y válida todas las transacciones registradas en el estado, incluyendo el saldo de LA CUENTA DE AHORROS, sin perjuicio de los derechos concedidos a EL CLIENTE de acuerdo a las disposiciones reglamentarias vigentes emanadas de las autoridades monetarias y financieras. En caso de existir cualquier otro error o discrepancia, EL CLIENTE deberá notificarla al BANCO dentro de dicho plazo. Si EL CLIENTE, dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha del estado de LA CUENTA DE AHORROS, no le ha notificado al BANCO algún error detectado, EL BANCO no será responsable del pago de ningún movimiento registrado con posterioridad al vencimiento de dicho plazo con error, sin perjuicio de las disposiciones reglamentarias dispuestas por las autoridades monetarias y financieras, en especial lo dispuesto en el Artículo 14 del Reglamento de Protección al Usuario de Servicios Financieros.

#### **IV. CONVENIO PARA EL USO DE LA TARJETA DE DEBITO**

**EL BANCO** ha emitido a **EL CLIENTE** una tarjeta de débito cuyo uso será de acuerdo a las condiciones enumeradas más adelante, **EL CLIENTE** por el presente conviene con **EL BANCO** lo siguiente:

**PRIMERO: EMISIÓN DE LA TARJETA.-** El uso de la TARJETA DE DÉBITO está sujeto a los términos y condiciones del Convenio para la Operación de Cuentas Corrientes y/o del Convenio para la Operación de Cuentas de Ahorros, los cuales forman parte integrante de este convenio.

**PÁRRAFO I:** EL BANCO entregará a EL CLIENTE una TARJETA DE DÉBITO la cual sólo podrá ser utilizada en forma electrónica luego de ser activada por EL CLIENTE y cuyo uso para retiro de fondos o pagos en establecimientos comerciales u otras transacciones implementadas por EL BANCO en el futuro, estará sujeto al balance disponible de LA CUENTA CORRIENTE y/o LA CUENTA DE AHORROS al momento de la transacción, quedando EL BANCO autorizado a cargar a dicha cuenta el importe de los retiros de fondos o de consumos efectuados en el mismo

momento de su realización. EL BANCO no asume ninguna responsabilidad en el caso de que no se complete la transacción, aún exista provisión de fondos en LA CUENTA, debido a desperfectos ocasionados en los equipos, por circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito, o por EL CLIENTE haber violado las normas que rigen el uso de la TARJETA DE DÉBITO. EL CLIENTE reconoce y acepta que el saldo disponible en su cuenta será afectado de inmediato por uso de la TARJETA DE DÉBITO por consumos, cargos o retiro de efectivo.

**PÁRRAFO II:** EL BANCO también podrá emitir tarjetas adicionales a nombre de la (s) persona(s) que indique EL CLIENTE, para los usos contemplados en el presente documento, sujeto al balance disponible de LA CUENTA CORRIENTE y/o LA CUENTA DE AHORROS al momento de la transacción. Estas transacciones quedarán a cargo de EL CLIENTE, aún cuando sean realizadas con la tarjeta adicional.

**PÁRRAFO III:** EL BANCO entregará a EL CLIENTE junto con la TARJETA DE DÉBITO un número de identificación personal (PIN) o código secreto asignado por EL BANCO, necesario para el uso de la misma.

**PÁRRAFO IV:** EL CLIENTE reconoce que la seguridad de la TARJETA DE DÉBITO y la confidencialidad del código secreto es de su total responsabilidad por lo que EL BANCO no asume responsabilidad alguna en los casos en que EL CLIENTE por su negligencia, imprudencia u otras causas imputables a EL CLIENTE, revele a terceros el código secreto y/o entregue voluntariamente la TARJETA DE DÉBITO a terceros; ni en el caso de que EL CLIENTE no pueda utilizar su TARJETA DE DÉBITO debido a que se le haya olvidado su código secreto.

**PÁRRAFO V:** En caso de que el código secreto sea marcado incorrectamente tres (3) veces consecutivas, EL CLIENTE reconoce que la transacción quedará rechazada.

**PÁRRAFO VI:** En caso de que EL CLIENTE desee cambiar su código secreto, debe ir personalmente a EL BANCO a recodificar su TARJETA DE DÉBITO o a través de los medios que EL BANCO habilite para tales fines.

**SEGUNDO: INTRANSFERIBILIDAD DE LA TARJETA.-** La TARJETA DE DÉBITO se emite a título personal y es intransferible. EL CLIENTE como único beneficiario de la TARJETA DE DÉBITO, reconoce que la misma es propiedad de EL BANCO y la devolverá a solicitud de éste.

**PÁRRAFO I:** EL BANCO emitirá una TARJETA DE DÉBITO para cada titular de las cuentas mancomunadas con firmas distintas y tarjetas adicionales solicitadas por EL CLIENTE. En este caso cada tarjeta tendrá un número diferente con el propósito de identificar al usuario, con su propio código secreto.

**TERCERO: TRANSACCIONES REALIZADAS CON LA TARJETA.-** Sujeto a las regulaciones que fijen las autoridades monetarias, EL BANCO autoriza a EL CLIENTE a utilizar la TARJETA DE DÉBITO dentro y fuera de la República Dominicana para adquirir bienes y servicios en los establecimientos comerciales que hayan celebrado convenios para la aceptación de la TARJETA DE DÉBITO así como para cualquier otra transacción a ser implementada por EL BANCO en el futuro, sujeto al balance disponible de LA CUENTA CORRIENTE y/o LA CUENTA DE AHORROS al momento de la transacción, quedando EL BANCO autorizado a cargar a dicha cuenta el importe de los retiros de fondos o de consumos efectuados en el mismo momento de su realización. También podrá utilizarla para hacer transacciones de retiro de efectivo y consultas de balances en los Cajeros Automáticos afiliados a ATH, MAESTRO, CIRRUS u otra entidad bancaria adquirente de TARJETA DE DÉBITO; y en los Cajeros Automáticos de la RED de EL BANCO así como redes locales e internacionales.

**PÁRRAFO I:** Mediante el uso de la TARJETA DE DÉBITO EL CLIENTE también podrá realizar transferencias, depósitos, pago de préstamos, y de tarjetas de crédito u otros servicios ofrecidos en los Cajeros Automáticos de la RED de EL BANCO habilitados para tales fines, sujeto al balance disponible de LA CUENTA CORRIENTE y/o LA CUENTA DE AHORROS al momento de la transacción, quedando EL BANCO autorizado a cargar a dicha cuenta el importe de los retiros de fondos o de consumos efectuados en el mismo momento de su realización.

**PÁRRAFO II:** El uso de la TARJETA DE DÉBITO para efectuar pagos o depósitos con cheques o efectivo requiere que éstos sean colocados en un sobre especial proporcionado por EL BANCO, el cual se insertará en la ranura que el Cajero Automático posee para tales fines. Los valores recibidos de esta forma quedarán sujetos a verificación, tal y como lo expresará el recibo emitido por el Cajero Automático. Este sobre será abierto en presencia de dos (2) custodios de EL BANCO facultados para abrir el mismo. EL BANCO podrá rechazar aquellos efectos que considere no estar en orden, así como también hacer ajustes pertinentes en caso de diferencias. Los registros de EL

BANCO sobre el contenido del sobre serán considerados definitivamente como correctos e irrevocables por EL CLIENTE.

**CUARTO: USO DE LA TARJETA EN EL EXTRANJERO.-** Queda convenido que cuando EL CLIENTE utilice su tarjeta DE DÉBITO en el extranjero, contrae una obligación de pago en dólares de los Estados Unidos de Norteamérica cuyo equivalente en pesos dominicanos será cargado a su cuenta a la tasa de cambio establecida por EL BANCO de acuerdo con el mercado privado de divisas. Dicho cargo podrá incluir, además, cargos por servicios, intereses, comisiones y los impuestos que fijen las autoridades, los cuales se aplicarán de acuerdo con las tarifas de cargos vigentes en el Tarifario de Productos y Servicios de EL BANCO vigente al momento de la aplicación, el cual estará disponible en las sucursales de EL BANCO, así como en Banca en Línea Progreso o cualquier otro medio o canal que EL BANCO decida implementar en el futuro. EL BANCO podrá modificar de tiempo en tiempo las tarifas de cargos lo cual informará a EL CLIENTE a través de sus sucursales, así como en Banca en Línea Progreso o cualquier otro medio o canal que EL BANCO decida implementar en el futuro.

**QUINTO: TARJETAS PERDIDAS.-** EL CLIENTE es enteramente responsable de su tarjeta y en caso de pérdida, deberá informar a EL BANCO en lo inmediato por teléfono, por escrito o cualquier otro medio disponible, detallando las circunstancias del caso para que EL BANCO pueda bloquear la tarjeta e investigar el caso. EL CLIENTE reconoce que será responsable de los cargos realizados a su cuenta por terceras personas, autorizadas o no por EL CLIENTE, cuando los mismos se deban a la imprudencia, negligencia u otras causas imputables a EL CLIENTE. Adicionalmente **EL CLIENTE** deberá cubrir el costo de reposición del plástico establecido en el Tarifario de Productos y Servicios de EL BANCO vigente al momento de la aplicación.

**PARRAFO: ROBO O FRAUDE.-** En caso de robo o uso no autorizado de la misma, sospecha de clonación, robo de identidad o fraude, deberá informar a EL BANCO en lo inmediato por teléfono, por escrito o cualquier otro medio disponible, detallando las circunstancias del caso para que EL BANCO pueda bloquear la tarjeta e investigar el caso. EL CLIENTE reconoce que será responsable de los cargos realizados a su cuenta por terceras personas, autorizadas o no por EL CLIENTE, cuando los mismos se deban a la imprudencia, negligencia u otras causas imputables a EL CLIENTE. Adicionalmente **EL CLIENTE** deberá cubrir el costo de reposición del plástico establecido en el Tarifario de Productos y Servicios de EL BANCO vigente al momento de la aplicación.

**SEXTO: VIGENCIA DE LA TARJETA.-** La TARJETA DE DÉBITO se mantendrá vigente mientras esté abierta la cuenta y su renovación se hará automáticamente a discreción de EL BANCO. EL CLIENTE reconoce que EL BANCO puede modificar el período de vigencia de la tarjeta o retirar el derecho al uso de la misma previo aviso a EL CLIENTE.

## V. CONVENIO DE SERVICIOS DE BANCA EN LINEA PROGRESO

“**EL CLIENTE**” conviene y acepta los términos abajo enumerados, a los fines de acceder a sus cuentas vía Internet a través de Banca en Línea Progreso, para los fines señalados en el presente convenio.

**PRIMERO: OBJETO.-** EL CLIENTE por medio del presente convenio contrata los servicios de EL BANCO para el acceso a sus cuentas vía Internet a través de Banca en Línea Progreso a fin de realizar transacciones, consulta de balances, pagos de servicios, reclamaciones, envío de instrucciones y solicitudes, y en general de todos los servicios ofrecidos por EL BANCO a través de Banca en Línea Progreso, de conformidad con los términos y condiciones establecidos en el presente contrato.

**SEGUNDO: DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CLIENTE.-** EL CLIENTE se compromete a utilizar Banca en Línea Progreso y los servicios de conformidad con la ley y con los Términos de Uso establecidos en el presente convenio. Asimismo, se obliga a abstenerse de utilizar Banca en Línea Progreso y los servicios con propósitos contrarios a la ley y a los expresados en el presente documento. EL CLIENTE responderá de los daños y perjuicios de toda naturaleza que EL BANCO pueda sufrir, directa o indirectamente, como consecuencia del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones derivadas de estos Términos de Uso, leyes y reglamentos que apliquen para la regulación de este servicio. EL BANCO se reserva el derecho a denegar o retirar el acceso a Banca en Línea Progreso y/o a los servicios, sin previo aviso, a aquellos clientes que incumplan los



Términos y Condiciones de Uso, así como las leyes y reglamentos que apliquen para estos servicios.

**PARRAFO:** EL CLIENTE se compromete a cumplir estrictamente con todas las instrucciones contenidas en Banca en Línea Progreso. En consecuencia, EL CLIENTE reconoce que será responsable por cualquier acto, así como reclamaciones derivado del uso o manejo incorrecto o inadecuado de dicho sistema. Igualmente, EL CLIENTE reconoce que será responsable por instrucciones incorrectas o tardías, así como por demora en los pagos realizados a terceros.

**TERCERO: ACCESO A BANCA EN LINEA PROGRESO.-** A través de Banca en Línea Progreso EL CLIENTE podrá verificar sus productos bancarios actuales y los que decida agregar en el futuro, incluyendo consulta de balances, saldos, transacciones históricas y/o otras informaciones, así como realizar transacciones bancarias, bajo los términos y condiciones establecidos por EL BANCO. En ese sentido, EL CLIENTE podrá realizar a través de Banca en Línea Progreso las transacciones que se describen a continuación, así como cualquier otra transacción a ser implementada por EL BANCO en el futuro:

- Transferencias desde sus cuentas en RD\$ a otras cuentas propias dentro de EL BANCO
- Transferencias desde sus cuentas en RD\$ a cuentas de terceros dentro de EL BANCO
- Transferencias desde sus cuentas en RD\$ a cuentas propias fuera de EL BANCO (ACH) a otros bancos afiliados a la red ACH
- Transferencias desde sus cuentas en RD\$ a cuentas de terceros fuera de EL BANCO (ACH)
- Pagos desde su cuenta en RD\$ o en US\$ a tarjetas de crédito dentro de EL BANCO
- Pagos desde su cuenta en RD\$ a tarjetas de crédito emitidas por otros bancos afiliados a la red ACH
- Pagos de préstamos desde su cuenta en RD\$ otorgados por EL BANCO o por otros bancos afiliados a la red ACH.

**PARRAFO I:** EL BANCO tiene la facultad de rechazar el acceso solicitado por EL CLIENTE, cuando no cumpla con los requerimientos establecidos en el presente contrato.

**CUARTO: PROCESAMIENTO DE LAS TRANSACCIONES.-** EL CLIENTE acepta que EL BANCO podrá ejecutar transferencias, pagos y demás operaciones en base a las instrucciones recibidas de EL CLIENTE vía electrónica, siempre que existan fondos disponibles y suficientes en las cuentas de EL CLIENTE y se haya podido verificar la procedencia de los fondos. EL BANCO no estará obligado a justificar ante EL CLIENTE sobre las operaciones que no puedan ser ejecutadas por causa de que no existan fondos disponibles. EL CLIENTE es responsable de conocer el balance de sus cuentas y asegurarse que tienen fondos suficientes antes de ordenar cualquier transacción.

**PARRAFO I:** Las instrucciones y operaciones ejecutadas por EL BANCO en virtud de las instrucciones de EL CLIENTE serán definitivas y EL CLIENTE no podrá alegar desconocimiento de las mismas. EL BANCO queda expresamente autorizado para ejecutar y llevar a cabo toda solicitud de instrucciones y transacciones que EL CLIENTE realice a través de Banca en Línea Progreso como si los mismos hubiesen sido requeridos por escrito. Todo requerimiento de servicio fijado en medio electrónico se considerará escrito y autorizado expresamente por EL CLIENTE.

**PARRAFO II:** EL BANCO tiene la facultad de rechazar las solicitudes de servicios que sean tramitadas a través del Banca en Línea Progreso que no cumplan con los requerimientos establecidos en el presente contrato, o con los contratos que regulan los servicios específicos solicitados. A cada servicio o producto le serán aplicables las cláusulas correspondientes establecidas en los contratos elaborados para tales fines.

**QUINTO: MEDIOS DE TRANSMISIÓN.-** Todos los datos de los mensajes e instrucciones de EL CLIENTE serán grabadas y archivadas electrónicamente en un medio magnético protegido, por medio del cual esos datos puedan ser reproducidos sobre papel o presentadas en pantallas de computadoras. Tanto EL BANCO como EL CLIENTE acuerdan que esos elementos constituyen prueba válida y suficiente de la transmisión de los mensajes e instrucciones, así como de su contenido, tanto entre las partes como frente a terceros, autoridades y tribunales.

**SEXTO: HORARIO DE ACCESO Y PROCESAMIENTO DE TRANSACCIONES.-** EL CLIENTE podrá tener acceso a Banca en Línea Progreso las veinticuatro (24) horas del día. Sin embargo, las transacciones bancarias ACH efectuadas a través de Banca en Línea Progreso estarán sujetas a la hora de recepción de las transacciones y los horarios establecidos por EL BANCO para el procesamiento de transacciones. Los horarios para la recepción de las transacciones podrán ser

modificados, por lo que, EL BANCO notificará a EL CLIENTE los nuevos horarios que se establezcan para tales fines a través de Banca en Línea Progreso.

**SEPTIMO: OTROS SERVICIOS.-** La utilización de ciertos servicios a través de Banca en Línea Progreso ofrecidos por empresas afiliadas a Banca en Línea Progreso de EL BANCO se encuentra regulada por condiciones particulares y adicionales a los Términos de Uso aquí expresados. Por tanto, con anterioridad a la utilización de dichos servicios, EL CLIENTE deberá asegurarse de leer los Términos y Condiciones de uso de estos servicios.

**OCTAVO: CLAVE DE SEGURIDAD.-** EL CLIENTE reconoce que para poder acceder al servicio Banca en Línea Progreso, su identidad será establecida mediante un proceso previo de autenticación. A fin de tener acceso a Banca en Línea Progreso, EL CLIENTE utilizará un nombre de usuario y una clave de acceso, los cuales tendrán carácter personal, confidencial e intransferible. EL CLIENTE reconoce que todo aquél que introduzca la identificación electrónica correcta tendrá acceso a Banca en Línea Progreso, por lo que EL CLIENTE será responsable frente a EL BANCO por el uso de la clave asignada.

**PARRAFO I:** En caso de que EL CLIENTE olvidara su clave de acceso, deberá hacer una solicitud a través del enlace señalado para tales fines en la página de Banca en Línea Progreso o llamando al Centro de Contacto de EL BANCO.

**PARRAFO II:** El acceso y uso de áreas seguras o protegidas mediante la utilización de contraseñas está limitado a usuarios autorizados solamente. Cada usuario será responsable de su contraseña. Individuos no autorizados ni identificados que traten de acceder a estas áreas serán perseguidos y sometidos a la justicia. En ese sentido, se recomienda a EL CLIENTE no revelar su contraseña y cambiar frecuentemente la misma.

**NOVENO: ACCESO A USUARIOS SECUNDARIOS.-** A través del sistema, EL CLIENTE podrá autorizar, a su libre elección y bajo su exclusiva responsabilidad, el acceso a Banca en Línea Progreso a las personas que así lo considere, asignando a cada persona autorizada un usuario particular de acceso necesario para determinadas funciones o transacciones, debiendo EL CLIENTE definir el nivel de acceso autorizado para cada persona, es decir las funciones del sistema y las respectivas opciones específicas a las que cada una de dichas personas podrá tener acceso. EL BANCO no se hace responsable por transacciones realizadas por el(los) Usuario(s) Secundario(s) creados por el Usuario Principal o Usuario Master de la empresa. En caso de que EL BANCO detectase cualquier irregularidad o uso indebido en el acceso por parte del Usuario Secundario podrá en cualquier momento limitar, restringir o suprimir la posibilidad de realizar estas autorizaciones, previo aviso al Usuario Principal o Usuario Master de la empresa.

## **VI. CONVENIO DE SERVICIOS DE ACCESO AL SISTEMA AUTOMATIZADO DE VOZ (IVR) Y TRANSACCIONES TELEFONICAS ASISTIDAS**

“EL CLIENTE” conviene y acepta los términos abajo enumerados, a los fines de acceder a sus cuentas vía telefónica a través de los números de teléfono habilitados por EL BANCO.

**PRIMERO: OBJETO.-** EL CLIENTE por medio del presente convenio contrata los servicios de EL BANCO para el acceso a sus cuentas vía telefónica a través de los números de teléfono habilitados por EL BANCO, a fin de realizar transacciones telefónicas asistidas o a través del sistema automatizado de voz (IVR), incluyendo transferencias entre sus cuentas en moneda nacional y en dólares de los Estados Unidos de América así como pagos de sus tarjetas de crédito emitidas por EL BANCO, consulta de balances y movimientos, envío de instrucciones y en general de todos los servicios ofrecidos por el BANCO a través de estos canales o que pudieran ser implementados en el futuro.

**SEGUNDO: DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CLIENTE.-** EL CLIENTE se compromete a utilizar el servicio de acceso por el sistema automatizado de voz (en lo adelante, sistema IVR por sus siglas en inglés “Interactive Voice Response”), servicio de transacciones telefónicas asistidas y los servicios habilitados a través de dicho sistema de conformidad con la ley y el presente convenio. Asimismo, se obliga a abstenerse de utilizar el sistema IVR, servicio de transacciones telefónicas asistidas y los servicios habilitados con propósitos contrarios a la ley y a los expresados en el presente documento. EL CLIENTE responderá de los daños y perjuicios de toda naturaleza que EL BANCO pueda sufrir, directa o indirectamente, como consecuencia del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones derivadas del presente convenio, leyes y reglamentos que apliquen

para la regulación de estos servicios. EL BANCO se reserva el derecho a denegar o retirar el acceso al sistema IVR y/o a los servicios, en cualquier momento sin previo aviso a EL CLIENTE, a aquellos usuarios que incumplan el presente convenio, así como las leyes y reglamentos que apliquen para estos servicios.

**PARRAFO:** EL CLIENTE se compromete a cumplir estrictamente con todas las instrucciones contenidas en el sistema IVR y servicio de transacciones telefónicas asistidas. En consecuencia, EL CLIENTE reconoce que será responsable por cualquier acto, así como reclamaciones derivadas del uso o manejo incorrecto o inadecuado de dicho sistema. Igualmente, EL CLIENTE reconoce que será responsable por instrucciones incorrectas o tardías.

**TERCERO: ACCESO AL SISTEMA IVR.-** A través del sistema IVR y servicio de transacciones telefónicas asistidas, EL CLIENTE podrá verificar sus cuentas actuales y las que decida agregar en el futuro, incluyendo consulta de balances de préstamos, certificados de depósito, cuentas y tarjetas de crédito, saldos, transacciones históricas y/o otras informaciones, así como realizar transacciones bancarias tanto en moneda local (pesos dominicanos) como en dólares de los Estados Unidos, bajo los términos y condiciones establecidos por EL BANCO. En ese sentido, EL CLIENTE podrá realizar a través del sistema IVR y servicio de transacciones telefónicas asistidas las transacciones que se describen a continuación, sin que esta descripción sea limitativa, pudiendo EL BANCO incorporar o eliminar cualquier otro tipo de transacción en el futuro:

- Transferencias desde sus cuentas en RD\$ o en US\$ a otras cuentas propias dentro de EL BANCO
- Pagos desde su cuenta en RD\$ o en US\$ a tarjetas de crédito dentro de EL BANCO

**PARRAFO:** EL BANCO tiene la facultad de rechazar el acceso solicitado por EL CLIENTE cuando no cumpla con los requerimientos establecidos en el presente contrato.

**CUARTO: PROCESAMIENTO DE LAS TRANSACCIONES.-** EL CLIENTE acepta que EL BANCO podrá ejecutar transferencias, pagos y demás operaciones en base a las instrucciones recibidas de EL CLIENTE vía telefónica por el sistema IVR y servicio de transacciones telefónicas asistidas, siempre que existan fondos disponibles y suficientes en las cuentas de EL CLIENTE. EL BANCO no estará obligado a justificar ante EL CLIENTE sobre las operaciones que no puedan ser ejecutadas por causa de que no existan fondos disponibles. EL CLIENTE es responsable de conocer el balance de sus cuentas y asegurarse que tienen fondos suficientes antes de ordenar cualquier transacción.

**PARRAFO I:** Las instrucciones y operaciones ejecutadas por EL BANCO en virtud de las instrucciones de EL CLIENTE serán definitivas y EL CLIENTE no podrá alegar desconocimiento de las mismas. EL BANCO queda expresamente autorizado para ejecutar y llevar a cabo toda solicitud de instrucciones y transacciones que EL CLIENTE realice a través del sistema IVR y servicio de transacciones telefónicas asistidas como si los mismos hubiesen sido requeridos por escrito. Todo requerimiento de servicio fijado en medio electrónico se considerará escrito y autorizado expresamente por EL CLIENTE.

**PARRAFO II:** EL BANCO tiene la facultad de rechazar las solicitudes de servicios que sean tramitadas a través del sistema IVR y servicio de transacciones telefónicas asistidas que no cumplan con los requerimientos establecidos en el presente contrato, o los contratos que regulan los servicios específicos solicitados. A cada servicio o producto le serán aplicables las cláusulas correspondientes establecidas en los contratos elaborados para tales fines.

**QUINTO: MEDIOS DE TRANSMISIÓN.-** Todos los datos de los mensajes e instrucciones de EL CLIENTE serán grabadas y archivadas electrónicamente en un medio magnético protegido, por medio del cual esos datos puedan ser reproducidos en el futuro. Tanto EL BANCO como EL CLIENTE acuerdan que esos elementos constituyen prueba válida y suficiente de la transmisión de los mensajes e instrucciones a través del sistema IVR y servicio de transacciones telefónicas asistidas, así como de su contenido, tanto entre las partes como frente a terceros, autoridades y tribunales, dentro del marco de las disposiciones de las leyes y normativas aplicables.

**SEXTO: HORARIO DE ACCESO Y PROCESAMIENTO DE TRANSACCIONES.-** EL CLIENTE podrá tener acceso al sistema IVR las veinticuatro (24) horas del día y al servicio de transacciones telefónicas asistidas en el horario en que EL BANCO tenga habilitado el servicio. Las transacciones serán procesadas al momento de ser recibidas, siempre y cuando cumplan con los requerimientos establecidos en el presente documento.

**SEPTIMO: CLAVE DE SEGURIDAD.-** EL CLIENTE reconoce que para poder acceder al sistema IVR y servicio de transacciones telefónicas asistidas y realizar transacciones bancarias a través del mismo, su identidad será establecida mediante un proceso previo de autenticación vía telefónica.

A fin de tener acceso al sistema IVR y servicio de transacciones telefónicas asistidas, EL CLIENTE utilizará una clave de acceso, la cual tendrá carácter personal, confidencial e intransferible. EL CLIENTE reconoce que todo aquél que introduzca la clave de acceso correcta tendrá acceso al sistema IVR y servicio de transacciones telefónicas asistidas, por lo que EL CLIENTE será responsable frente a EL BANCO por el uso de la clave de acceso asignada.

**PARRAFO I:** En caso de que EL CLIENTE olvidara su clave de acceso deberá hacer una solicitud a través del Centro de Contacto de EL BANCO. Una vez recibida la solicitud, EL BANCO procederá a validar sus datos y confirmar su solicitud, a fin de asignarle una nueva clave.

**PARRAFO II:** El acceso y uso de áreas seguras o protegidas mediante la utilización de contraseñas está limitado a usuarios autorizados solamente. Cada usuario será responsable de su contraseña. Individuos no autorizados ni identificados que traten de acceder a estas áreas serán perseguidos y sometidos a la justicia. En ese sentido, se recomienda a EL CLIENTE no revelar su contraseña y cambiar frecuentemente la misma.

## VII. CONVENIO DE AFILIACION PARA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PAGOS LINEAS MOVILES (tPAGO)

EL CLIENTE conviene y acepta los términos abajo enumerados a los fines de recibir los servicios de Pagos a través de líneas móviles, para los fines señalados en el presente convenio.

**PRIMERO: OBJETO.-** En su calidad de miembro participante de la plataforma tecnológica de servicios de Pagos Móviles GCS, EL BANCO por medio del presente documento se compromete a otorgar acceso a favor de EL CLIENTE al Sistema de Pagos Móviles, bajo los términos y condiciones establecidos en el presente contrato. Al momento de la afiliación, EL BANCO entregará a EL CLIENTE el "Welcome kit" o manual de bienvenida el cual contiene las instrucciones y procedimientos establecidos para el funcionamiento del Sistema de Pagos Móviles, así como el formulario a ser completado por EL CLIENTE con las informaciones requeridas por EL BANCO, incluyendo un detalle de las cuentas relacionadas o cualquier otro producto que EL BANCO decida incluir en el futuro, números de líneas móviles o líneas de celulares a incluir, así como código de acceso al Sistema de Pagos Móviles y Súper PIN.

**PARRAFO I: DE LAS TRANSACCIONES MOVILES.-** EL CLIENTE podrá realizar a través de una línea móvil o línea de celular activada con tecnología GSM, las transacciones u operaciones detalladas más abajo, así como cualquier otra transacción que EL BANCO y/o GCS decidan incluir en el futuro, con cargo a la(s) cuenta(s) que EL CLIENTE mantiene en EL BANCO o que posteriormente EL CLIENTE decida abrir en EL BANCO durante la vigencia del presente contrato o cualquier otro medio de pago que EL BANCO decida implementar en el futuro.

a) **Recargas automáticas de minutos para líneas móviles o líneas de celulares activados con las compañías telefónicas participantes en el Sistema:** A través de este servicio EL CLIENTE podrá recargar su(s) línea(s) móvil(es) o líneas de celulares de manera virtual, utilizando el Sistema de Transacciones Móviles.

b) **Transferencias de fondos de persona a persona:** EL CLIENTE podrá usar su línea móvil o línea de celular para transferir fondos a sus propias cuentas, así como a favor de cuentas abiertas en nombre de terceros, en EL BANCO como en cualquier otra Entidad de Intermediación Financiera Participante.

c) **Consulta de saldos de las cuentas:** EL CLIENTE podrá acceder desde su línea móvil o línea de celular a su(s) cuenta(s) bancaria(s) abierta(s) asociadas a la línea móvil o línea de celular en una Entidad de Intermediación Financiera Participante, a fin de consultar a través del Sistema de Pagos Móviles, balances, entre otros.

d) **Consulta de historial de transacciones:** EL CLIENTE podrá acceder desde su línea móvil o línea de celular a su(s) cuenta(s) bancaria(s) abierta(s) asociadas a la línea móvil o línea de celular en una Entidad de Intermediación Financiera Participante, a fin de consultar a través del Sistema de Pagos Móviles, el historial de las transacciones realizadas.

e) **Pagos de Facturas a los Facturadores Participantes:** EL CLIENTE podrá pagar contra sus cuentas abiertas en EL BANCO, las facturas de servicios contratadas con Facturadores Participantes. EL CLIENTE reconoce y declara que el pago a los Facturadores Participantes estará sujeto a los términos, condiciones y restricciones pactados por EL CLIENTE con cada uno de los Facturadores Participantes en el Sistema de Pagos Móviles.

**PARRAFO II:** EL CLIENTE podrá vincular a su perfil tPAGO hasta cinco (5) números de teléfonos (líneas móviles o líneas de celulares) con hasta cinco (5) cuentas de fondeo vinculadas, las que pudieran estar creadas en Entidades de Intermediación Financiera diferentes, con un máximo de tres (3) cuentas por Entidad de Intermediación Financiera, así como cualquier otro producto que EL BANCO decida incluir en el futuro.

**PARRAFO III:** Asimismo, EL CLIENTE podrá realizar a través de las sucursales y centro de asistencia telefónica de EL BANCO, así como de Banca en Línea Progreso o cualquier otro medio o canal que EL BANCO decida implementar en el futuro, las siguientes tareas: (i) vincular nuevos números de líneas móviles o líneas de celulares desde donde podrá acceder a los servicios de tPAGO; (ii) modificar las cuentas asociadas a cada número de línea(s) móvil(es) o línea(s) celular(es); (iii) reportar la pérdida o robo del aparato telefónico o línea móvil; (iv) desactivar el servicio; (v) reactivar el servicio.

**SEGUNDO: OBLIGACIONES DEL CLIENTE.-** En virtud de su afiliación al Sistema de Pagos Móviles a través de EL BANCO, EL CLIENTE dispondrá de una herramienta que le permitirá realizar transacciones u operaciones bancarias, así como efectuar pagos de productos y servicios a través de su línea móvil o línea de celular. A partir de la firma del presente acuerdo EL CLIENTE asume las siguientes obligaciones frente a EL BANCO:

1. Hacer uso del Sistema de Pagos en cumplimiento con las condiciones y disposiciones establecidas en el presente acuerdo;
2. Establecer en el formulario implementado por EL BANCO a tales fines las cuentas o cualquier otro producto que decida incluir en el futuro, contra los cuales se debitarán los fondos para ejecutar las transacciones, incluyendo designación de cuenta primaria y mantener dichas cuentas o productos con fondos disponibles y suficientes para su débito y poder realizar cada transacción, así como los cargos aplicables en virtud del presente contrato.
3. Incluir o excluir cuentas o productos al Sistema de Pagos Móviles, así como números de teléfonos (líneas móviles o líneas de celulares), a través de los medios o canales disponibles por "EL BANCO" a tales fines.
4. Mantener activada la línea móvil y en caso de desactivación de la misma informar a EL BANCO.

**TERCERO: OBLIGACIONES A CARGO DE EL BANCO.-** EL BANCO en su calidad de entidad financiera participante en el Sistema de Pagos Móviles deberá en todo momento:

1. Suministrar a EL CLIENTE las informaciones relativas al servicio objeto del presente contrato, incluyendo las concernientes al funcionamiento del Sistema de Pagos Móviles, así como sobre cualquier condición que EL CLIENTE deba cumplir para el procesamiento y aplicación de las transacciones, los cuales serán informados mediante el "Welcome Kit" o manual de bienvenida, el cual será entregado a EL CLIENTE al momento de la contratación, así como a través de las sucursales del BANCO, su centro de asistencia telefónica y Banca en Línea Progreso.
2. Ejecutar y aplicar las transacciones realizadas por EL CLIENTE según las instrucciones dadas por este último;
3. Establecer las políticas para las transacciones a ser procesadas a través del Sistema de Pagos Móviles, esto es límites de montos, cantidad de transacciones por período, etc., en cumplimiento con las disposiciones legales vigentes;
4. Realizar los esfuerzos razonables y suficientes a fin de asegurar el correcto funcionamiento de los servicios electrónicos proporcionados por EL BANCO.
5. Prestar los servicios objeto del presente contrato conforme los estándares de calidad y medidas de seguridad requeridos en este tipo de servicios.
6. Velar por el fiel cumplimiento de las políticas del servicio especialmente las relativas a los horarios y fechas límites para el pago de las obligaciones, así como de todas las demás normativas contenidas en las políticas.
7. Garantizar que el nivel de las medidas, procedimientos y normas de seguridad implementados para la prestación de los servicios son fiables y satisfactorias.

**CUARTO: MONEDA DE PAGO DE LAS TRANSACCIONES.-** EL CLIENTE podrá realizar transacciones u operaciones en pesos dominicanos (RD\$), así como cualquier otra moneda de pago que EL BANCO decida incluir en el futuro.

**QUINTO: PROCESAMIENTO DE LAS TRANSACCIONES.** Las transacciones ejecutadas a través del Sistema de Pagos Móviles son procesadas en línea.

**PARRAFO I:** En caso de que al momento de la transacción la cuenta o producto bancario de EL CLIENTE no disponga de los fondos necesarios para cubrir dicha transacción, así como el pago de los cargos aplicables, EL BANCO no estará obligado a procesar la misma.

**PARRAFO II:** De igual manera, EL CLIENTE reconoce y acepta que EL BANCO no es responsable por la devolución de las transacciones por errores en las instrucciones de EL CLIENTE, o porque las mismas no presenten las condiciones que permitan la aplicación de la transacción, ni por errores en el sistema de pagos móviles, así como por transacciones devueltas, por no presentar las condiciones que permitan la aplicación de la transacción. Al recibirse la devolución de la misma, GCS enviará a EL CLIENTE un mensaje en formato USD o por cualquier otro formato que pudiera ser implementado en el futuro por GCS informando sobre las transacciones cursadas por éste último a través del Sistema de Pagos Móviles.

**SEXTO: DE LA RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE.-** EL CLIENTE acepta que EL BANCO podrá ejecutar las transacciones móviles en base a las instrucciones recibidas de EL CLIENTE vía el Sistema de Pagos Móviles, siempre que existan fondos disponibles y suficientes en las cuentas de EL CLIENTE. EL BANCO no estará obligado a justificar ante EL CLIENTE sobre las operaciones que no puedan ser ejecutadas por causa de que no existan fondos disponibles. EL CLIENTE es responsable de conocer el balance de sus cuentas y asegurarse que tienen fondos suficientes antes de ordenar cualquier transacción.

**PARRAFO I:** Las instrucciones y operaciones ejecutadas por EL BANCO en virtud de las instrucciones de EL CLIENTE serán definitivas y EL CLIENTE no podrá alegar desconocimiento de las mismas. EL BANCO queda expresamente autorizado para ejecutar y llevar a cabo toda solicitud de instrucciones y transacciones que EL CLIENTE realice a través del Sistema de Pagos Móviles como si los mismos hubiesen sido requeridos por escrito. Todo requerimiento de servicio fijado en medio electrónico se considerará escrito y autorizado expresamente por EL CLIENTE.

**PARRAFO II:** EL BANCO tiene la facultad de rechazar las solicitudes de servicios que sean tramitadas a través del Sistema de Pagos Móviles que no cumplan con los requerimientos establecidos en el presente contrato, o los contratos que regulan los servicios específicos solicitados. A cada servicio o producto le serán aplicables las cláusulas correspondientes establecidas en los contratos elaborados para tales fines.

**SEPTIMO: DELIMITACION DE RESPONSABILIDADES.-** Las informaciones y descripciones relativas al Sistema de Pagos Móviles desarrollado por GCS, pueden contener errores o imprecisiones.

**PARRAFO I:** EL BANCO será responsable únicamente en cuanto a los servicios bancarios a ser prestados por éste a favor de EL CLIENTE en virtud del presente contrato, en lo que concierne específicamente a la ejecución de las instrucciones de EL CLIENTE respecto de aplicación de los cargos correspondientes a las transacciones u operaciones cursadas a través del Sistema de Pagos Móviles por EL CLIENTE con cargo a la(s) cuenta(s) que éste mantiene en EL BANCO. En consecuencia, EL BANCO responderá por las imprecisiones, errores o falla atribuibles a éste último, siempre y cuando las imprecisiones, errores o fallas sean atribuibles a una falta de EL BANCO, exceptuando los casos en que las imprecisiones, fallas o errores se hayan producido por causas de fuerza mayor. Por su parte, GCS en su calidad de operadora del Sistema de Pagos Móviles será responsable por las imprecisiones, errores o fallas que presente el referido sistema en el proceso de canalización de los servicios objeto del presente contrato.

**PARRAFO II:** Los Facturadores Participantes serán responsables por los servicios, bienes y/o productos contratados y/o adquiridos por EL CLIENTE, así como por la correcta aplicación de los pagos efectuados por éste último a través del Sistema de Pagos Móviles.

**PARRAFO III:** Las Entidades de Intermediación Financiera Participantes serán responsables de procesar y/o aplicar las instrucciones de pago en la medida que tengan participación en los procesos realizados a través del Sistema de Pagos Móviles.

**PARRAFO IV:** Las Compañías Telefónicas Participantes en su condición de proveedoras de servicios de telecomunicaciones serán responsables por las imprecisiones, fallas o errores que pudiera presentar el servicio prestado por éstas bajo el presente contrato.

**PARRAFO V:** EL CLIENTE conviene que EL BANCO no será responsable por daños que puedan derivarse como consecuencia de errores o fallas en el Sistema de Pagos Móviles o faltas atribuibles a Facturadores Participantes, Entidades de Intermediación Financiera Participantes, compañías telefónicas participantes en el Sistema de Pagos Móviles o por GCS. Esta limitación de responsabilidad incluye, de manera enunciativa, la transmisión de virus que puedan infectar el equipo o aparato móvil o celular de EL CLIENTE, fallas del equipo o aparato móvil o celular, líneas de comunicación u otros problemas de interconexión, así como causas de fuerza mayor.

**OCTAVO: ASIGNACION Y CUSTODIA DE LOS CODIGOS O PIN.-** Al momento de la afiliación EL BANCO asignará a EL CLIENTE un código de acceso temporal al servicio objeto del presente

contrato a los fines de crear un PIN o código de acceso confidencial. Asimismo, EL BANCO asignará a EL CLIENTE un Súper PIN el cual le permitirá modificar el PIN creado por EL CLIENTE. El Súper PIN podrá ser utilizado por EL CLIENTE en caso de pérdida del PIN para fines de crear un nuevo PIN, por lo que EL CLIENTE reconoce que el Súper PIN no funciona para realizar transacciones. Este código de activación podrá ser utilizado igualmente por EL CLIENTE para la reactivación del Sistema de Pagos Móviles y en los casos de olvido del PIN. El Súper PIN tendrá una vigencia de veinticuatro (24) horas contadas a partir del momento en que el mismo es asignado a EL CLIENTE.

**PARRAFO I:** EL CLIENTE reconoce que la confidencialidad del código de acceso temporal, del PIN y Súper PIN es de su total responsabilidad, por lo que desde el momento en que EL BANCO entrega a EL CLIENTE los códigos (PIN y Súper PIN) éste último es responsable por la utilización de cualquiera de estos códigos por parte de terceros, autorizados o no, en circunstancias que revelen negligencia, imprudencia u otras causas imputables a EL CLIENTE. En caso de usurpación, pérdida, robo, uso indebido o no autorizado o clonación del Pin o Súper Pin, EL CLIENTE deberá notificar a EL BANCO a través de sus sucursales o centro de asistencia telefónica o cualquier otro medio o canal que EL BANCO decida implementar en el futuro a fin de que éste último adopte las medidas correspondientes. EL BANCO no asume responsabilidad alguna en los casos en que EL CLIENTE por su negligencia, imprudencia u otras causas imputables a EL CLIENTE, revele a terceros el PIN.

**PARRAFO II:** En caso de que EL CLIENTE desee cambiar su PIN puede realizar el cambio a través de su línea(s) móvil(es) o línea(s) de celular(es) haciendo uso de su PIN actual o su Súper PIN. Si EL CLIENTE olvidó su PIN puede usar su Súper PIN, en caso contrario EL CLIENTE debe acudir a EL BANCO a fin de que este último le asigne un código de acceso temporal.

**PARRAFO III:** EL CLIENTE reconoce que después de marcar tres (3) veces consecutivas el código de acceso, el PIN o el Súper PIN incorrectamente se bloqueará el Sistema de Pagos Móviles, sin responsabilidad para EL BANCO. En ese caso EL CLIENTE debe canalizar a través de los medios o canales disponibles en EL BANCO a fin de que le sea otorgado un PIN provisional que estará activado por veinticuatro (24) horas para hacer el cambio de contraseña o PIN.

**PARRAFO IV: DE LA CUSTODIA DE LOS TELEFONOS CELULARES.-** Es responsabilidad de EL CLIENTE la custodia y control de los teléfonos celulares incluidos en el Sistema de Pagos Móviles en virtud del contrato entre EL CLIENTE y su compañía telefónica. En consecuencia, se presumirá irrefragablemente que los consumos realizados a través de esos teléfonos línea móviles o usando el PIN son realizados por EL CLIENTE quien asume la obligación de pagar los mismos, por lo que en consecuencia, EL CLIENTE reconoce que no podrá liberarse o eximirse en ningún caso de la obligación de pagar los consumos realizados a través de las líneas móviles o códigos designados, incluyendo pero no limitado los casos de robo o sustracción, pérdida, el uso de los mismos por personas no autorizadas, hasta el momento en que EL CLIENTE informe a EL BANCO acerca del hecho. En caso de que el teléfono celular o móvil se extravíe o pierda, EL CLIENTE deberá notificar a EL BANCO a través de sus sucursales o centro de asistencia telefónica o cualquier otro medio o canal que EL BANCO decida implementar en el futuro, así como a la compañía telefónica correspondiente.

**NOVENO: DE LAS RECLAMACIONES.-** EL CLIENTE podrá presentar cualquier reclamación en relación a las transacciones u operaciones procesadas a través del Sistema de Pagos Móviles utilizando los canales o medios establecidos por EL BANCO a tales fines. A su vez EL BANCO tramitará estas reclamaciones a GCS a fin de que esta última realice las validaciones correspondientes con los participantes en el Sistema de Pagos Móviles que correspondan. EL BANCO dará respuesta a la reclamación presentada por EL CLIENTE dentro de los plazos establecidos por las autoridades monetarias y financieras.

**PARRAFO I:** EL CLIENTE es responsable ante todas las reclamaciones que surjan en relación a las transacciones cursadas por éste a través del Sistema de Pagos Móviles o que le sean imputables, y deberá en todo momento responder por los valores involucrados en las transacciones iniciadas bajo su responsabilidad así como por los cargos aplicables, obligándose a mantener indemne a EL BANCO frente a las acciones que pudieran derivarse de las reclamaciones presentadas por transacciones que le sean imputables.

**PARRAFO II:** Las reclamaciones relativas a las transacciones cursadas por EL CLIENTE a través del Sistema de Pagos Móviles concernientes a las cuentas de las cuales es titular EL CLIENTE en EL BANCO serán presentadas por ante EL BANCO. Asimismo, EL CLIENTE reconoce y acepta que las reclamaciones por los servicios, bienes o productos adquiridos o contratados por éste a

través del Sistema de Pagos Móviles deberán ser interpuestas por ante el Facturador Participante correspondiente, incluyendo reclamaciones por el servicio telefónico (línea móvil o línea celular), la cual deberá ser interpuesta por ante la compañía telefónica correspondiente.

**DECIMO: DESACTIVACION DEL SERVICIO POR PARTE DE EL BANCO.-** En caso de que EL CLIENTE incumpla o viole cualquier disposición contenida en el presente contrato, EL BANCO procederá a desactivar o inhabilitar los accesos otorgados a favor de EL CLIENTE, quedando a opción de EL BANCO la rescisión del presente contrato previo aviso por escrito a EL CLIENTE.

**PARRAFO:** En caso de que EL CLIENTE dejare de usar el servicio objeto del presente contrato por un período de tres (3) meses consecutivos, EL BANCO procederá a desactivar el servicio, sin que esto implique responsabilidad para este último. En consecuencia, EL CLIENTE reconoce que en caso de que decida reactivar el servicio deberá pagar los cargos aplicables vigentes en ese momento por reactivación, los cuales estarán publicados en el Tarifario de Productos y Servicios del BANCO.

**DECIMOPRIMERO: DESACTIVACION DEL SERVICIO POR PARTE DE EL CLIENTE.-** EL CLIENTE podrá en cualquier momento de la vigencia del presente contrato desactivar el servicio. En consecuencia, EL CLIENTE reconoce que en caso de que decida reactivar el servicio deberá pagar los cargos aplicables vigentes en ese momento por reactivación, los cuales estarán publicados en el Tarifario de Productos y Servicios del BANCO.

**DECIMOSEGUNDO: MODIFICACIONES AL SISTEMA DE PAGOS MOVILES.-** GCS podrá modificar, limitar o cancelar el acceso y los contenidos del Sistema de Pagos Móviles en el momento en que considere oportuno, pudiendo modificar o suprimir cualquiera de las funciones del sistema o incorporar otras a su libre elección, sin responsabilidad para EL BANCO acerca de la modificación de las informaciones contenidas en el Sistema de Pagos Móviles. EL BANCO deberá notificar previamente por escrito a EL CLIENTE cualquier modificación realizada por GCS al Sistema de Pagos Móviles.

## VIII. DISPOSICIONES COMUNES FINALES

**PRIMERO: NOTIFICACIONES EN CASO DE ERRORES, DISCREPANCIAS, TRANSACCIONES NO-RECONOCIDAS.-** EL CLIENTE podrá notificar a EL BANCO de cualquier error en una transacción procesada, discrepancia, transacción no-reconocida, fraude o sospecha de fraude, robo de identidad, uso no-autorizado de su clave o TARJETA DE DEBITO mediante los siguientes medios:

- Sección "Centro de Mensaje" señalado para tales fines en el sitio Web.
- Buzón directo [informacion@progreso.com.do](mailto:informacion@progreso.com.do)
- Vía telefónica a través del Centro de Contacto de EL BANCO
- Red de sucursales o cualquier otro medio implementado por EL BANCO para tales fines.

**SEGUNDO: CARGOS A CUENTA.-** EL BANCO queda autorizado a cargar a LA CUENTA CORRIENTE y/o LA CUENTA DE AHORROS las tarifas, comisiones y cargos establecidos en el Tarifario de Productos y Servicios de EL BANCO vigente al momento de la aplicación, el cual está siendo entregado a EL CLIENTE conjuntamente con el presente contrato y que estará disponible en las sucursales de EL BANCO, así como en Banca en Línea Progreso o cualquier otro medio o canal que EL BANCO decida implementar en el futuro, incluyendo cargos generados por servicio de depósito de acuerdo a las disposiciones de las autoridades monetarias y financieras, uso de tarjeta de TARJETA DE DEBITO y servicios ofrecidos a través de Banca en Línea, tPago, sistema automatizado de voz (IVR) y cualquier otro canal que EL BANCO decida implementar en el futuro. Los cargos por servicios de pago a través de líneas móviles (tPago) serán fijados por GCS y se aplicará de acuerdo a los cargos vigentes publicados en el Tarifario de Productos y Servicios de EL BANCO, reconociendo EL CLIENTE que el no-pago de los cargos implicará la desafiliación inmediata del servicio. EL BANCO podrá modificar de tiempo en tiempo las tarifas de cargos, así como implementar nuevas tarifas, comisiones o cargos, lo cual informará a EL CLIENTE a través de sus sucursales, así como en Banca en Línea Progreso o cualquier otro medio o canal que EL BANCO decida implementar en el futuro. No obstante lo anterior, EL CLIENTE reconoce y acepta que es su obligación mantenerse informado u obtener información de las variaciones en las tasas, comisiones y cargos por productos y servicios. EL BANCO igualmente queda autorizado a cargar



a LA CUENTA CORRIENTE y/o LA CUENTA DE AHORROS los impuestos aplicables que fijen las autoridades. EL BANCO no asumirá responsabilidad u obligación alguna con respecto a la reducción del saldo de LA CUENTA CORRIENTE y/o LA CUENTA DE AHORROS por motivo de impuestos, depreciación del valor de los fondos abonados en ella, restricciones sobre transferencias, pagos o convertibilidad, embargos de cualquier tipo o cualquier causa ajena a la voluntad de EL BANCO.

**PARRAFO I: COMPENSACION DE SALDOS.-** EL CLIENTE autoriza y faculta a EL BANCO, a su opción, a que en cualquier momento pueda compensar mediante la apropiación de cualquier suma de dinero de su propiedad que se encuentre en manos de EL BANCO incluyendo los fondos depositados en LA CUENTA CORRIENTE y/o LA CUENTA DE AHORROS, , todo crédito del que sea titular EL BANCO frente a EL CLIENTE, sin importar su naturaleza, que esté vencido y no pagado, incluyendo cargos por servicio, intereses, comisiones, cargos por mora, accesorios vencidos y originados por el presente contrato, sumas adeudadas vencidas correspondientes a consumos con tarjetas de crédito emitidas por EL BANCO a favor de EL CLIENTE, cuotas vencidas de préstamos otorgados por EL BANCO a favor de EL CLIENTE y cualquier otro cargo autorizado. Si la aplicación de cualquier cargo, tarifa, comisión o impuesto, genera o incrementa un sobregiro en la cuenta, EL CLIENTE reconoce y acepta que seguirá siendo responsable de su obligación hasta que sea liquidada, comprometiéndose EL CLIENTE a cubrir el importe de cualquier sobregiro, junto con los cargos correspondientes.

**PARRAFO II: TRANSACCIONES EN LA RED ACH.-** EL CLIENTE otorga plenas facultades a favor de EL BANCO, para que proceda a gestionar y recibir el pago de los montos involucrados en las transacciones insertadas en la red ACH, así como los cargos y comisiones por servicios que se generen a su favor o en su contra frente a las demás instituciones participantes en la red ACH, quedando entendido que EL BANCO estará facultado para cargar inmediatamente al CLIENTE al momento de cada transacción los cargos que ésta genere.

**TERCERO: LÍMITES DE TRANSACCIONES.-** EL BANCO fijará a EL CLIENTE, un límite máximo diario para retiro de efectivo que realice con la TARJETA DE DÉBITO en los cajeros automáticos, el cual podrá ser modificado por EL BANCO previo aviso a EL CLIENTE. EL BANCO establecerá los límites para las diferentes transacciones que EL CLIENTE podrá realizar a través de Banca en Línea, IVR, sistema de transacciones telefónicas asistidas, tPago o cualquier otro canal que EL BANCO decida implementar en el futuro, pudiendo fijar un monto máximo por transacción y por día. EL CLIENTE podrá realizar pagos a través de los canales habilitados por EL BANCO hasta el monto disponible en LA CUENTA CORRIENTE o LA CUENTA DE AHORROS que ha sido designada por EL CLIENTE para aplicar los cargos o cualquier otro producto que EL BANCO decida incluir en el futuro, debiendo contar con los fondos suficientes y disponibles al momento en que EL CLIENTE realice las transacciones. De igual manera, EL CLIENTE declara y reconoce que no podrá exceder los límites establecidos por EL BANCO, por lo que cualquier consumo que exceda los límites autorizados será rechazado sin que esto comprometa la responsabilidad de EL BANCO. EL CLIENTE reconoce que EL BANCO podrá a su sola opción modificar los límites de las transacciones, en cuyo caso notificará a EL CLIENTE mediante estado de cuenta, correo electrónico, así como por cualquier otro medio o canal que EL BANCO decida incluir en el futuro. Los límites de montos y transacciones estarán disponibles a través de Banca en Línea Progreso o cualquier otro medio o canal que EL BANCO decida implementar en el futuro.

**CUARTO: FRAUDES Y TRANSACCIONES NO-RECONOCIDAS.** EL CLIENTE deberá informar a EL BANCO acerca de cualquier transacción no-reconocida, sospecha de robo de identidad o de uso no-autorizado de su clave así como de fraude o sospecha de fraude, detallando las circunstancias del caso para que EL BANCO pueda bloquear el acceso a LA CUENTA e investigar el caso. EL CLIENTE reconoce que será responsable de los cargos realizados a la cuenta por terceras personas, autorizadas o no por EL CLIENTE, cuando los mismos se deban a imprudencia, negligencia u otras causas imputables a EL CLIENTE.

**QUINTO: CONFIDENCIALIDAD.-** La información contenida en Banca en Línea Progreso así como en el sistema IVR hace referencia a los productos y servicios bancarios del Banco Dominicano del Progreso, S.A. - Banco Múltiple. Dicha información es propiedad del Banco Dominicano del Progreso, S. A. - Banco Múltiple, así como de las empresas afiliadas al sitio Web propiedad de EL BANCO y/o al servicio del sistema IVR, por lo que EL CLIENTE se compromete a no redistribuir, retransmitir, divulgar, copiar, modificar, publicar, vender o reproducir la información, productos o servicios brindada en este sitio. Asimismo, EL CLIENTE se compromete a usar los servicios única y exclusivamente para uso y beneficio personal.

**SEXTO: MODIFICACIONES CONTENIDO CANALES.-** EL BANCO podrá modificar, limitar o cancelar el acceso y los contenidos del sitio web, sistema IVR y/o servicio de transacciones móviles (tPago) en el momento en que considere oportuno, pudiendo modificar o suprimir cualquiera de las funciones del sistema o incorporar otras a su libre elección, no adquiriendo ninguna responsabilidad sobre la actualización de la información contenida en el sitio Web y/o sistema IVR.

**SEPTIMO: DERECHOS DE PROPIEDAD.-** El nombre de Progreso.com.do, American Express, logotipo, marcas, nombres registrados y marcas de servicios que se muestran en Banca en Línea Progreso son propiedad exclusiva de EL BANCO, así como de las empresas afiliadas al sitio Web de EL BANCO, o son utilizados por EL BANCO bajo licencia. Los usuarios no podrán utilizar ninguna marca registrada sin el consentimiento previo y por escrito de EL BANCO y/o de los proveedores de productos y servicios afiliados al sitio.

**PARRAFO:** Toda la información y contenido incluyendo los programas de Software disponibles en o a través de Banca en Línea Progreso están protegidos. A los usuarios de este servicio les está prohibido modificar, distribuir, transmitir, exhibir, publicar, vender, licenciar, crear trabajos derivados o utilizar cualquier contenido disponible en o a través de esta dirección para fines públicos o comerciales.

**OCTAVO: LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD.-** EL CLIENTE conviene que EL BANCO, así como las empresas afiliadas al sitio Web y/o sistema IVR, sus respectivos funcionarios, directores, empleados o apoderados, no serán responsables por la transmisión de virus que puedan infectar el equipo de EL CLIENTE, falla del equipo electrónico o mecánico, líneas de comunicación, de teléfono u otros problemas de interconexión, retraso o inhabilidad al utilizar los sistemas, caso fortuito o de fuerza mayor. EL BANCO, así como las empresas afiliadas al sitio web y/o sistema IVR no garantizan el acceso continuo e ininterrumpido al sitio de Internet y/o sistema IVR.

**NOVENO: ENVIO MENSAJES ELECTRONICOS.-** EL CLIENTE autoriza a EL BANCO a enviarle mensajes electrónicos con fines informativos y publicitarios a través de las direcciones de correo electrónico y/o teléfono celular suministrados a EL BANCO.

**DECIMO: SUMINISTRO DE INFORMACIONES.-** Para utilizar los servicios descritos en el presente convenio, EL CLIENTE deberá proporcionar a EL BANCO datos personales, así como otras informaciones. En consecuencia, EL BANCO manejará los datos personales, así como cualquier otra información suministrada por EL CLIENTE, bajo las condiciones definidas en su Política de Privacidad, publicada en la página principal de Banca en Línea Progreso. EL BANCO se compromete a proteger la privacidad de EL CLIENTE, garantizando seguridad de la utilización del sitio Web y/o sistema IVR así como de los servicios ofrecidos, siempre y cuando EL CLIENTE haga uso de los servicios bajo los términos y condiciones establecidos en el presente contrato. EL BANCO podrá investigar y verificar la veracidad de la información suministrada. EL BANCO se reserva el derecho de no otorgar o cancelar los servicios contratados por EL CLIENTE si la información suministrada resultara ser falsa, incompatible o contradictoria, o por cualquier motivo de carácter legal.

**DECIMOPRIMERO: DEL USO E INTERPRETACIÓN DE LAS INFORMACIONES CONTENIDAS EN EL SITIO WEB, BANCA EN LINEA PROGRESO Y/O SISTEMA IVR Y/O SISTEMA DE PAGOS MÓVILES (TPAGO).-** EL CLIENTE reconoce y acepta que el uso y/o la interpretación de la información brindada en el sitio Web, Banca en Línea Progreso y/o sistema IVR y/o sistema de pagos móviles (tpago) o de terceros sitios citados como fuentes de información incluidas no son responsabilidad de EL BANCO ni de las empresas afiliadas al sitio Web y/o sistema IVR.

**DECIMOSEGUNDO: VIGENCIA DEL CONVENIO DE SERVICIOS DE BANCA ELECTRONICA Y/O CONVENIO DE SERVICIOS DE ACCESO AL SISTEMA AUTOMATIZADO DE VOZ (IVR) Y/O CONVENIO DE AFILIACION PARA PRESTACION DE SERVICIOS PAGOS LINEAS MOVILES (TPAGO).-** Las partes han acordado que el convenio de servicios de banca electrónica y/o convenio de servicios de acceso al sistema automatizado de voz (IVR) y/o convenio de afiliación para prestación de servicios pagos líneas móviles (tpago) es pactado por tiempo indefinido y entrará en vigencia una vez EL BANCO, a su sola opción, autorice a EL CLIENTE a acceder a Banca en Línea Progreso y/o sistema IVR y/o sistema de pagos líneas móviles (tpago) y activar el servicio correspondiente. EL CLIENTE reconoce que deberá previamente haber firmado el presente contrato.

**DECIMOTERCERO: TERMINACION.-** EL BANCO, podrá rescindir el convenio de servicios de banca electrónica y/o convenio de servicios de acceso al sistema automatizado de voz (IVR) y/o convenio de afiliación para prestación de servicios pagos líneas móviles (tpago) en cualquier

momento, previo aviso por escrito al CLIENTE, en caso de que de que éste último cometa alguna violación a las disposiciones contenidas en este acuerdo concediéndole un plazo de quince (15) días a fin de que se subsane dicha violación. Si transcurrido este plazo la violación no es subsanada EL BANCO podrá a su opción rescindir el convenio de servicios de banca electrónica y/o convenio de servicios de acceso al sistema automatizado de voz (IVR) y/o convenio de afiliación para prestación de servicios pagos líneas móviles (tpago) de pleno derecho.

**PARRAFO I:** Las partes podrán también dar por terminado convenio de servicios de banca electrónica y/o convenio de servicios de acceso al sistema automatizado de voz (IVR) y/o convenio de afiliación para prestación de servicios pagos líneas móviles (tpago) de mutuo acuerdo o unilateralmente, siempre que dicha decisión de terminar el contrato sea comunicada por escrito a la otra con por lo menos treinta (30) días de anticipación a la fecha efectiva de terminación.

**PARRAFO II:** En caso de que por disposición gubernamental, administrativa o judicial, las disposiciones del convenio de servicios de banca electrónica y/o convenio de servicios de acceso al sistema automatizado de voz (IVR) y/o convenio de afiliación para prestación de servicios pagos líneas móviles (tpago) se hicieren de cumplimiento imposible, el contrato quedara resuelto de manera inmediata, de pleno derecho, sin necesidad de intervención judicial y sin responsabilidad para las partes.

**PARRAFO III:** EL BANCO podrá a su opción dar por terminado el convenio de servicios de banca electrónica y/o convenio de servicios de acceso al sistema automatizado de voz (IVR) y/o convenio de afiliación para prestación de servicios pagos líneas móviles (tpago), sin responsabilidad y sin necesidad de dar aviso previo, ante el incumplimiento por parte de EL CLIENTE de los compromisos y obligaciones asumidas por éste frente a EL BANCO en virtud de cualquier otro servicio contratado.

**DECIMOCUARTO: NOTIFICACIONES.-** Todas las notificaciones, avisos y envíos que EL BANCO le haga a EL CLIENTE serán eficaces si EL BANCO los ha enviado por correo ordinario a la dirección postal de EL CLIENTE tal y como aparece en sus registros o a toda nueva dirección que EL CLIENTE posteriormente le notifique al BANCO por escrito. En dicha dirección EL CLIENTE hace asimismo elección de domicilio a los fines del presente contrato. EL CLIENTE se compromete a mantener actualizados sus datos de contacto, informando al BANCO de cualquier modificación a los mismos.

**DECIMOQUINTO: SUMINISTRO DE INFORMACIÓN CREDITICIA.-** EL CLIENTE autoriza a EL BANCO a suministrar a los centros de información crediticia la información necesaria a los fines de permitir la evaluación de créditos por parte de aquellas instituciones financieras suscritas a dichos centros de información, limitándose dichas informaciones a las permitidas por el artículo 56, literal b) de la Ley Monetaria y Financiera No. 183-02 relativo al secreto bancario así como por la Ley No. 288-05 que regula las sociedades de información crediticia y de protección al titular de la información. EL CLIENTE reconoce y acepta que el suministro de la referida información por parte de EL BANCO y/o los centros de información crediticia, o por cualquier accionista, funcionario o empleado de una de estas, no constituirá una violación del secreto profesional de acuerdo al artículo 377 del Código Penal, relativo al secreto profesional. Asimismo EL CLIENTE autoriza a EL BANCO, cuando éste lo estime necesario, a consultar a dichos Centros para obtener información sobre la situación crediticia de EL CLIENTE y a generar y conservar en sus archivos los reportes contentivos de dicha información. Asimismo, EL CLIENTE promete la sumisión de sus representantes, accionistas y demás causahabientes a lo pactado en el presente artículo de conformidad con las disposiciones del artículo 1120 del Código Civil, relativo a la estipulación en nombre de terceros.

**PARRAFO:** En caso de haber optado por la afiliación para prestación de servicios de pagos por líneas móviles (tpago) o transacciones ACH a través de Banca en Línea, EL CLIENTE autoriza expresamente a EL BANCO a suministrar a GCS y/o al procesador ACH las informaciones requeridas para la afiliación a los servicios objeto del presente contrato dentro de los límites legales establecidos. Esta autorización también aplica para el suministro de informaciones a los proveedores de servicios externos de EL BANCO debidamente autorizados, tanto locales como en el extranjero, que deban tramitar o manejar información en nombre de EL BANCO.

**DECIMOSEXTO: DERECHOS DEL BANCO.-** Ningún derecho de EL BANCO será afectado por controversias y/o reclamaciones entre EL CLIENTE y un afiliado a la red de tarjetas de EL BANCO el cual será considerado tercero frente a EL BANCO, por lo que EL CLIENTE no podrá oponerle la compensación ni ningún derecho o excepción que tuviere frente al establecimiento.

**DECIMOSEPTIMO: MODIFICACIONES.-** EL BANCO podrá modificar o sustituir, a su sola discreción, cualquier término, condición o estipulación del presente convenio previa comunicación a EL CLIENTE.

**DECIMOCTAVO: RENUNCIA.-** El no-ejercicio por cualquiera de las partes de cualquier opción, derecho o privilegio que le otorgue el presente contrato, no debe reputarse como una renuncia a ejercer dicha acción en el futuro.

**DECIMONOVENO: DERECHO COMUN.-** Para lo no previsto en el presente contrato, las partes se someten a las disposiciones del Derecho Común.

**VIGESIMO: ELECCION DE DOMICILIO.-** Para la ejecución del presente contrato, EL CLIENTE y EL BANCO eligen sus respectivos domicilios indicados al inicio del presente acto.

**VIGESIMOPRIMERO: DE LAS CLÁUSULAS NULAS.-** Si alguna de las cláusulas de este contrato se prueba por algún motivo, parcial o totalmente nula, dicha nulidad afectará solamente la parte de dicha cláusula que se anula y se considerará como si dicha cláusula o parte de la misma no se hubiese convenido. En todos los demás aspectos, este acuerdo se considerará completamente válido, y seguirá surtiendo sus mismos efectos, quedando libre de toda nulidad, afectación o perjuicio que interrumpa o entorpezca su ejecución y cumplimiento.

**VIGESIMOSEGUNDO: FUERZA MAYOR.-** EL CLIENTE reconoce y acepta que EL BANCO no será responsable por las pérdidas en que incurra debido a demoras o interrupciones de las operaciones de EL BANCO, o en caso de que EL BANCO se vea impedido de cumplir con alguna de las previsiones de este contrato debido a causas de fuerza mayor.

**VIGESIMOTERCERO: PROGRAMAS DE LEALTAD:** EL BANCO podrá ofrecer a EL CLIENTE la posibilidad de participar en promociones, ofertas especiales, programas de lealtad, nuevos productos, concursos y sorteos, cuyas condiciones particulares serán establecidas por EL BANCO para tales fines para la aceptación de EL CLIENTE.

**VIGESIMOCUARTO:** Posterior a la firma del presente convenio, EL CLIENTE podrá optar por la apertura de nuevas cuentas o la contratación de cualquiera de los servicios descritos en el presente documento, mediante la suscripción del formulario dispuesto por EL BANCO a tales fines. Las nuevas cuentas o servicios contratados posteriormente quedarán regidos por el presente convenio, el cual deroga cualquier contrato anterior.

Hecho y firmado en original y copia, en la ciudad de \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_, a los \_\_\_\_\_ ( ) días del mes de \_\_\_\_\_  
del año \_\_\_\_\_ ( ).

**“EL CLIENTE”**

Firma \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Nombre \_\_\_\_\_

Nombre \_\_\_\_\_

Apellidos \_\_\_\_\_

Apellidos \_\_\_\_\_

Nacionalidad \_\_\_\_\_

Nacionalidad \_\_\_\_\_

Cédula o Pasaporte \_\_\_\_\_  
(en caso de ser extranjero)

Cédula o Pasaporte \_\_\_\_\_  
(en caso de ser extranjero)

Domicilio \_\_\_\_\_

Domicilio \_\_\_\_\_

Cuenta Número \_\_\_\_\_

## **Definiciones**

**Banca en Línea Progreso:** se refiere a la página web de EL BANCO <https://www.progreso.com.do> para el acceso a cuentas y productos por parte de clientes registrados mediante usuario y clave secreta.

**Centro de Contacto:** centro de asistencia telefónica implementado por EL BANCO a través del 809-566-7000 / 1-809-200-7000 o cualquier otro número telefónico utilizado por EL BANCO en el futuro para tales fines.

**Cuentas Mancomunadas:** cuenta a nombre de dos o más clientes en la cual uno cualesquiera de ellos pueda retirar fondos de la cuenta por sí solo (cuenta tipo "o").

**Cuentas Solidarias:** cuenta a nombre de dos o más clientes en la cual se requiere la firma de todos los titulares de la cuenta para poder retirar fondos de la misma (cuenta tipo "y").

**Fuerza Mayor:** actos de la naturaleza, acciones de las autoridades gubernamentales, acciones de un enemigo público, guerras, motines, fuegos, inundaciones, huelgas, paros laborales o causas fuera del control del responsable de la obligación.

**IVR (Interactive Voice Response):** se refiere al sistema automatizado de voz implementado a los fines de que EL CLIENTE tenga acceso a sus cuentas vía telefónica a través de los números de teléfono habilitados por EL BANCO.

**Sitio Web:** se refiere a la página web de uso público de EL BANCO <http://progreso.com.do>

**Transacciones ACH:** se refiere al sistema implementado para la transferencia electrónica de fondos entre diferentes instituciones financieras a través de la red ACH (Automated Clearing House), mediante transferencia de débitos y créditos.

**Anexo: texto de los artículos de las diferentes leyes y reglamentos a que hace referencia el presente contrato.-**

Art. 56 literal b) de la Ley No. 183-02 Monetaria y Financiera.- Secreto Bancario. Además de las obligaciones de confidencialidad derivadas de las buenas prácticas y usos bancarios, las entidades de intermediación financiera tienen la obligación legal de guardar secreto sobre las captaciones que reciban del público en forma desagregada que revele la identidad de la persona. Sólo podrán proporcionarse antecedentes personalizados sobre dichas operaciones a su titular o a la persona que éste autorice expresamente por cualesquiera de los medios fehacientes admitidos en Derecho. Lo dispuesto en este Artículo se entiende, sin perjuicio de la información que deba suministrarse en virtud de normas legales a la autoridad tributaria y a los órganos jurisdiccionales, o en cumplimiento de las disposiciones reguladoras de la prevención del lavado de activos. Las informaciones que deban suministrar las entidades sujetas a regulación, tanto a la Administración Tributaria como a los órganos encargados del cumplimiento de la prevención del lavado de activos y a los tribunales penales de la República, deberán ser hechas caso por caso por intermedio de la Superintendencia de Bancos, tanto en lo que respecta al recibo de la solicitud de información como para el envío de la misma y siempre y cuando se soliciten mediante el cumplimiento de los procedimientos legales en la sustanciación de asuntos que se ventilen en la justicia. La obligación de secreto bancario no impedirá la remisión de la información que precisen la Superintendencia de Bancos y el Banco Central, en la forma que reglamentariamente se determine. La violación del secreto bancario en los términos del presente Artículo será castigada conforme a las disposiciones de los Artículos 377 y 378 del Código Penal.

Art. 377 del Código Penal de la República Dominicana.- Los médicos, cirujanos, y demás oficiales de sanidad, los boticarios, las parteras y todas las demás personas que, en razón de su profesión u oficio son depositarias de secretos ajenos y que, fuera de los casos en que la ley les obliga a constituirse en denunciadores, revelaren esos secretos, serán castigados con prisión correccional de uno a seis meses, y multa de diez a cien pesos.

Art. 1120 del Código Civil de la República Dominicana.- Sin embargo, se puede estipular en nombre de un tercero, prometiendo la sumisión de éste a lo pactado quedando a salvo al otro contratante el derecho de indemnización contra el prometiende, si el tercero se negare a cumplir el compromiso.

Artículo 14 del Reglamento de Protección al Usuario de Servicios Financieros.- Las reclamaciones deberán presentarse por escrito, en cualquier oficina de la entidad de intermediación financiera de que se trate, debiendo anexar los documentos que sustenten la reclamación y contribuyan a la investigación y solución de la misma.

Párrafo: Los usuarios podrán presentar sus reclamaciones en un período no mayor de cuatro (4) años, contado a partir del momento en que se produce el hecho que genera la reclamación.