TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE BANFONDESA EN LÍNEA Y BANFONDESA MÓVIL

1.- DEFINICIONES: Para mayor claridad y comprensión del BANCO y EL CLIENTE, en adelante Las Partes, respecto al alcance de los servicios contratados a través de Canales Electrónicos, a continuación, se presentan las definiciones que corresponden a los términos que predominan para los canales contratados mediante los presentes Términos y Condiciones:

- **AFILIACIÓN:** Incorporación de productos, servicios y beneficiarios a la BANCA ELECTRÓNICA, por parte de EL CLIENTE, para efectos de realizar operaciones o transacciones dentro de los CANALES ELECTRÓNICOS.
- **AUTENTICACIÓN:** Conjunto de técnicas y procedimientos tecnológicos utilizados para verificar la identidad de un Cliente persona física o jurídica
- **BANCA ELECTRÓNICA:** Es la prestación de servicios y productos bancarios, ofrecidos y brindados por EL BANCO a sus clientes a través de canales electrónicos, los cuales involucran los canales electrónicos siguientes: banca en línea, banca móvil, banca por teléfono, correo electrónico, firma electrónica, redes especializadas, o cualquier otro medio o canal electrónico que EL BANCO ponga a disposición de EL CLIENTE.
- **BANCA EN LÍNEA**: Es el canal, mediante el cual se brindan servicios y productos a clientes a través de internet, en el sitio que corresponda a uno o más dominios de EL BANCO, mediante protocolos seguros, indistintamente del dispositivo tecnológico de acceso que utilice EL CLIENTE, el cual puede ser por computador fijo, laptop o tableta (en adelante BANFONDESA EN LÍNEA).
- **BANCA MÓVIL**: Es el canal, mediante el cual se bridan servicios y productos a través de dispositivos móviles, en el sitio que corresponda a uno o más dominios de EL BANCO, mediante protocolos HTTPS (Hypertext Transfer Protocol Secure) o protocolos con propósitos equivalentes, indistintamente del dispositivo tecnológico de acceso que utilice EL CLIENTE, pudiéndose utilizar a través de cualquier dispositivo móvil con sistema operativo Android, IOS o cualquier otra dispuesto en el mercado (en adelante BANFONDESA MÓVIL).
- **BANCO:** Entidad de Intermediación Financiera, que para los efectos de estos Términos y Condiciones será el **Banco de Ahorro y Crédito FONDESA, S.A. (BANFONDESA).**
- **CANAL ELECTRÓNICO:** Medio tecnológico de acceso y de transporte de datos, sistema de almacenamiento o cualquier otra tecnología actual y futura, que sea utilizada para consultar, ingresar, transportar, proteger, procesar y/o almacenar datos de clientes y sus transacciones bancarias.
- **CENTRO DE CONTACTO:** Es el canal, mediante el cual se brinda servicio de atención, vía telefónica, a EL CLIENTE.
- **CLAVE DE ACCESO:** Palabra con combinación de letras, números y signos, utilizada para confirmar la identidad de EL CLIENTE, a fin de obtener acceso a informaciones o servicios del BANCO a través de los canales electrónicos.
- **CLIENTE:** Persona física o jurídica que mantiene o maneja productos o servicios con EL BANCO.
- **COMISIÓN:** Es el porcentaje o monto fijo, en moneda nacional, que EL BANCO cobra al CLIENTE por la prestación de determinados servicios.
- **CONTRASEÑA:** Forma de autenticación que utiliza información secreta para controlar el acceso hacia algún servicio o canal electrónico.
- **CUENTA:** Es el producto de cuenta de ahorro que ofrece EL BANCO a sus usuarios y del cual EL CLIENTE es titular. Dicho producto se rige por las disposiciones de estos Términos y Condiciones y por el Contrato para la Apertura de Cuentas de Ahorro en Pesos Dominicanos suscrito al efecto.
- **DESAFILIACIÓN:** Es el proceso mediante el cual, EL CLIENTE solicita a EL BANCO desincorporar los servicios y productos ofrecidos por este, a través de la BANCA ELECTRÓNICA.
- **DOCUMENTOS DIGITALES:** La información codificada en forma digital sobre un soporte lógico o físico, en la cual se usen métodos electrónicos, fotolitográficos, ópticos o similares que se constituyen en representación de actos, hechos o datos jurídicamente relevantes.
- **ESTADO DE CUENTA:** Es el documento en formato digital, emitido por EL BANCO a través de un canal electrónico, el cual contiene el detalle de las transacciones realizadas en un determinado período respecto a un producto bancario en particular.
- **IDENTIFICACIÓN:** Validación de la identidad de EL CLIENTE para el uso del servicio de BANCA ELECTRÓNICA, mediante la utilización de datos e información que conozca tanto EL BANCO como EL CLIENTE.
- **MANTENIMIENTO DE SERVICIOS:** Son todos los cambios a los parámetros y/o condiciones asociadas a los productos y servicios afiliados por EL CLIENTE en la BANCA ELECTRÓNICA.
- **MEDIO DE COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA:** Medio electrónico utilizado para la transmisión de mensajes desde EL BANCO y hacia EL CLIENTE.
- **MEDIO ELECTRÓNICO:** Mecanismo, instalación, equipo o sistema que permite producir, almacenar o transmitir documentos, datos e informaciones, incluyendo cualesquiera redes de comunicación abiertas o restringidas como Internet, telefonía fija y móvil u otras.
- **MEDIOS DE COMUNICACIÓN:** Se refiere a la dirección de correo electrónico y/o número de teléfono celular de EL CLIENTE, que éste deberá suministrar a EL BANCO y que será utilizado por EL BANCO como medio a través del cual éste hará llegar a EL CLIENTE información referida al Servicio BANFONDESA EN LINEA – BANFONDESA MÓVIL a los fines de que

EL CLIENTE pueda llevar a cabo operaciones y/o transacciones a través del sistema, como de cualquier otro producto y servicio que ofrezca EL BANCO, en el entendido de que constituyen un requisito necesario para hacer uso de los servicios de la BANCA ELECTRÓNICA.

- **MENSAJE DE DATOS:** La información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pudieran ser, entre otros, el intercambio electrónico de datos (EDI), el correo electrónico, el telegrama, el télex o el telefax.
- **PIN:** Es una combinación de al menos cuatro (4) números de identificación personal que se utiliza para acceder a un servicio.
- **SERVICIO DE PAGOS AL INSTANTE (LBTR):** Es una modalidad de hacer transferencias y/o pagos interbancarios, a través del servicio ofrecido por el Banco Central a través de su plataforma llamada "Liquidación Bruta en Tiempo Real (LBTR)".
- **TRANSFERENCIA ACH:** Es una transferencia electrónica de fondos entre bancos y otras instituciones financieras, a través de lo que se conoce como la red de Cámara de Compensación Automatizada (Automated Clearing House Network).
- **TRANSACCIÓN ELECTRÓNICA:** Es la transacción que se realiza a través de los canales electrónicos dispuestos por EL BANCO a favor de EL CLIENTE.

2.- OBJETO: EL BANCO ofrece a EL CLIENTE los servicios de BANFONDESA EN LÍNEA y BANFONDESA MÓVIL que permiten a EL CLIENTE acceder al servidor de EL BANCO, a través de una conexión a la página de Internet o “website” de este último. EL CLIENTE luego de ser identificado electrónicamente a través de la validación de su contraseña, podrá realizar las siguientes operaciones: a) consultar sus estados de cuentas con el objetivo de conocer el saldo y los movimientos de sus productos; b) realizar transferencias bancarias entre sus cuentas; c) realizar pagos y transferencias a terceros, pudiendo ser a beneficiarios que tengan sus productos contratados en EL BANCO o en otras entidades de intermediación financiera; así como cualesquiera otras funcionalidades que puedan ser agregadas por EL BANCO.

2.1 EL CLIENTE reconoce y acepta que EL BANCO ejecutará los retiros, transferencias, pagos y demás operaciones conforme a las instrucciones recibidas electrónicamente de parte de EL CLIENTE y, siempre y cuando existan fondos disponibles en sus cuentas y el estatus de estas así lo permita. EL BANCO enviará las sumas correspondientes al acreedor o receptor designado por EL CLIENTE.

2.2 En caso de que EL CLIENTE solicite la reversión de una transferencia efectuada por error o la cancelación de una instrucción de transferencia de fondos, EL BANCO realizará las gestiones razonables y los esfuerzos necesarios para atender dicha solicitud. No obstante, EL BANCO no garantiza la reversión de la transacción ni la devolución de los fondos, ya que ello dependerá de que la transferencia pueda ser detenida o de que los fondos sean recuperados y devueltos por el beneficiario o la entidad receptora correspondiente.

2.3 Las transferencias y pagos en cuentas de EL BANCO propias o a terceros dentro de EL BANCO serán procesados en línea. Sin embargo, las transferencias y pagos que EL CLIENTE realice hacia otros bancos serán aplicados en los plazos y condiciones definidos para cada uno de los servicios y redes participantes que serán informados a EL CLIENTE a través de las páginas www.banfondesa.com.do y www.ibanking.banfondesa.com.do.

2.4 Los pagos o transferencias que se realicen a través de estos canales electrónicos se harán mediante un débito a la Cuenta designada por EL CLIENTE, de conformidad con el monto establecido a fin de que EL BANCO pueda ejecutar su instrucción de pago o transferencia.

2.5 EL CLIENTE reconoce que EL BANCO establecerá límites respecto a los montos máximos objeto de transferencias y pagos a través de sus canales electrónicos contratados, los cuales serán publicados en su página WEB y en el Tarifario de Servicios.

2.6 Queda expresamente entendido que las Transacciones Interbancarias de ACH y LBTR tendrán las limitaciones que pueda establecer EL BANCO, la Red ACH o el Procesador ACH y el Banco Central de la República Dominicana, siendo responsabilidad de EL BANCO comunicar cualquier cambio a EL CLIENTE por cualquier medio fehaciente.

3. Funcionalidad de los Canales Electrónicos:

3.1 Transferencia de Fondos: Servicio a través del cual EL CLIENTE podrá transferir fondos entre sus propias cuentas o a cuentas de terceros.

3.2 Transferencia Interbancaria: Servicio de transferencias electrónicas entre las cuentas de clientes pertenecientes a las instituciones financieras autorizadas por la red ACH y el sistema electrónico de pagos del Banco Central (LBTR). Las comisiones que genere este servicio están incluidas en el Tarifario de Servicios de EL BANCO.

3.3 Consulta: EL CLIENTE podrá consultar balances y movimientos de sus cuentas de ahorro, préstamos, certificados y cualquier otro producto que EL BANCO ponga a su disposición a través de estos canales.

3.4 Pago a Terceros: Servicio a través del cual EL CLIENTE podrá pagar tarjetas de crédito, préstamos, pagos a proveedores, colaboradores y otros servicios, dentro o fuera del Banco, los cuales podrán ser predeterminados de manera recurrente, si así lo considera oportuno. Estos pagos podrán ser individuales o masivos. EL BANCO establecerá límites para las diferentes transacciones que EL CLIENTE realice a través de estos canales, tanto en la cantidad de transacciones como en el monto de estas. Dicha información será publicada en la página Web de EL BANCO, www.banfondesa.com.do.

3.4.1 En el caso específico de pagos de préstamos otorgados por EL BANCO, Las Partes declaran que EL CLIENTE sólo podrá abonar la(s) cuota(s) generada(s) siempre y cuando el monto a pagar se encuentre disponible en su cuenta de ahorros o hasta el monto máximo que EL BANCO permita abonar a través de estos canales electrónicos, los cuales figuran en el Tarifario de Servicios y en la Página Web de la entidad; no obstante, para realizar el saldo de este o realizar pagos extraordinarios al capital, deberá realizarlo de manera presencial en cualquiera de las Sucursales de EL BANCO.

3.4.2 Respecto al servicio de Nómina Electrónica, EL CLIENTE se compromete a suministrar a EL BANCO, por un medio electrónico seguro, un archivo que contenga todos los datos de los colaboradores que se beneficiarán de este servicio de conformidad con la estructura de datos establecida por EL BANCO. Asimismo, EL CLIENTE se compromete frente a EL BANCO a obtener autorización previa por escrito por parte de los colaboradores que vayan a recibir sus pagos de nómina electrónicamente, y EL BANCO se reserva el derecho de requerir en cualquier momento la constancia escrita de dicho consentimiento.

3.4.2.1 EL CLIENTE reconoce y acepta que cada uno de sus colaboradores es el titular de la cuenta a la cual se le acreditarán su sueldo, comisiones y pagos por cualesquiera otros conceptos.

3.4.2.2 EL BANCO se reserva el derecho de establecer a EL CLIENTE costos por el uso del servicio de nómina electrónica y el soporte técnico que EL BANCO ofrezca en relación con este servicio, los cuales serán establecidos en el Tarifario de Servicios. De igual manera, EL BANCO (salvo falta imputable a este) no es responsable por incongruencias en los créditos aplicados por EL CLIENTE a las cuentas de sus empleados como consecuencia de las informaciones suministradas a EL BANCO.

3.4.2.3 En caso de que EL CLIENTE cometa algún error en la distribución de los créditos a sus colaboradores, EL BANCO se compromete a realizar sus mejores esfuerzos para realizar las correcciones de lugar, previa solicitud por escrito de parte de EL CLIENTE. Cualquier comisión o costo que genere esta rectificación o corrección estará a cargo de EL CLIENTE, conforme a los montos establecidos en el referido Tarifario de Servicios de EL BANCO.

4. Disposiciones Aplicables a Transferencias ACH y Pago al Instante (LBTR). EL CLIENTE podrá procesar, vía electrónica, transferencias bajo la Red ACH y por el sistema electrónico de pagos del Banco Central (LBTR), de conformidad con las disposiciones y condiciones previstas en estos Términos y Condiciones.

4.1 EL CLIENTE autoriza a EL BANCO para que proceda a gestionar o recibir el pago de los montos involucrados en las Transacciones Interbancarias ACH y LBTR, 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 el entendido de que EL BANCO podrá cargar a cualquiera de las cuentas de EL CLIENTE los montos correspondientes. EL BANCO cobrará a EL CLIENTE los costos y servicios correspondientes a las Transacciones Interbancarias antes indicadas según los términos y condiciones aquí establecidos y en el Tarifario de Servicios.

4.2 EL BANCO deberá almacenar los registros de todas las transacciones ACH y LBTR, incluyendo ajustes y transacciones rechazadas, transmitidas desde o hacia EL BANCO. De igual manera, incluirá en los Estados de Cuenta de EL CLIENTE la evidencia de los créditos y débitos que se hayan realizado en sus cuentas mediante transacciones ACH y LBTR.

4.3 Es responsabilidad de EL CLIENTE afiliar correctamente en los canales electrónicos de EL BANCO los datos relativos a las cuentas, tarjetas y/o préstamos de los beneficiarios dentro de EL BANCO y en otros bancos miembros de la Red ACH y del Sistema de Pagos del Banco Central; tales como, de manera enunciativa y no limitativa: número de cuenta, tipo de la cuenta, nombre del dueño de la cuenta, documento de identidad del dueño, nombre del banco donde reside dicha cuenta, entre otros.

4.4 EL CLIENTE autoriza a EL BANCO para que emita los extractos, comprobantes (físicos o electrónicos) y demás documentos requeridos para acreditar las operaciones de compensación y proceder al cobro, gestiones administrativas judiciales por concepto de deudas o acreencias generadas por las gestiones ejecutadas dentro de la Red ACH y el Sistema de Pago del LBTR.

4.5 EL CLIENTE, respecto a las transacciones realizadas a través de la red ACH y del LBTR, se obliga adicionalmente a lo siguiente: i) Registrar correctamente el número de cuenta destino y cumplir con todos los procedimientos de control definidos por las redes ACH y Pagos al Instante (LBTR) para estas operaciones; ii) Exonerar a EL BANCO de cualquier responsabilidad por los rechazos, demoras o errores por omisiones y equivocaciones que cometa EL CLIENTE; y, iii) Que los fondos estén totalmente disponibles en su cuenta desde el momento en que se envían las transacciones ACH y Pago al Instante (LBTR) al Banco Receptor.

4.6 Queda expresamente entendido que EL CLIENTE es el único responsable frente a EL BANCO, el PROCESADOR ACH, las demás entidades participantes en la Red ACH, los Clientes Recibidores y/o cualquier otra persona o institución, por las consecuencias de las instrucciones que imparta para la tramitación y/o ejecución de Transacciones ACH, quedando EL BANCO exonerado de cualquier responsabilidad al respecto, excepto si este incumple o ejecuta erróneamente las instrucciones impartidas por EL CLIENTE, en cuyo caso la responsabilidad civil de EL BANCO se verá comprometida. Esto ha sido una condición esencial para que EL BANCO haya consentido en suscribir este Contrato, salvo que se compruebe una falta imputable a este respecto a los procedimientos aplicables al servicio.

4.7 EL BANCO y demás entidades participantes en la Red ACH no estarán obligados a tramitar, procesar, o efectuar ningún tipo de débito o crédito, si no existen los fondos suficientes y disponibles en la cuenta designada para ser debitada. Del mismo modo, si el saldo disponible en una cuenta designada es insuficiente para realizar todos los pagos que hayan sido ordenados, las instituciones participantes quedarán autorizadas a su exclusiva discreción, para determinar cuál de las instrucciones de pago se ejecutará, en todo o en parte, independientemente de la fecha y hora de transmisión y recibo; o, podrá optar por rechazar total o parcialmente la instrucción recibida.

4.8 Las instrucciones de transferencia de fondos emitidas por EL CLIENTE a través del Servicio de Pagos al Instante (LBTR), con destino final a cuentas de terceros o cuentas propias, deben ser acreditadas, conforme lo dispuesto en el Reglamento de Sistemas de Pago. No obstante, quedan exceptuadas las transferencias que sean consideradas sospechosas y por motivos de prevención de lavado de activos requieran ser investigadas por el área de cumplimiento de EL BANCO.

4.9 Queda expresamente entendido que las transacciones interbancarias tendrán las limitaciones que pueda establecer EL BANCO, las redes ACH y LBTR, el Banco Central de la República Dominicana y los demás organismos regulatorios del sector financiero, siendo responsabilidad de EL BANCO comunicar cualquier cambio a EL CLIENTE por cualquier medio fehaciente.

5. VINCULACIÓN DE IDENTIDAD: Las Partes reconocen y aceptan que la comunicación electrónica entre EL BANCO y EL CLIENTE se hará desde un dispositivo o computador de EL CLIENTE, o por los diferentes canales que permita EL BANCO, hasta los servidores de EL BANCO y viceversa, mediante la utilización de un protocolo de seguridad certificado. En consecuencia, de lo anterior, EL CLIENTE reconoce que para acceder a BANFONDESA EN LÍNEA o BANFONDESA MÓVIL, su identidad o usuario será establecida mediante un proceso de afiliación por vía electrónica, lo cual implica que todo aquél que introduzca la identificación electrónica correcta tendrá acceso a los servicios bancarios de canales electrónicos. Durante el proceso de registro al servicio EL CLIENTE deberá aceptar los Términos y Condiciones de Uso de BANFONDESA EN LÍNEA y BANFONDESA MÓVIL, los cuales se encontrarán disponibles a través del propio sistema, en la página web de EL BANCO www.banfondesa.com.do o a través de cualquier dominio que EL BANCO disponga para tal fin.

5.1 Para el acceso o ejecución de las transacciones financieras, así como a determinados niveles o tipos de funciones, u operaciones, el sistema podrá requerir claves especiales o esquema de autenticación diferentes. Las claves tendrán carácter personal, confidencial e intransferible, EL BANCO no tendrá conocimiento alguno de las mismas y su finalidad es garantizar el exclusivo acceso de EL CLIENTE siendo responsabilidad exclusiva de este la guarda, cuido y custodia de su clave. EL CLIENTE asumirá los riesgos en forma exclusiva de cualquier responsabilidad derivada o que pudiera derivarse directa o indirectamente de cambios en cualquiera de sus claves para la realización de transacciones financieras. En adición, se obliga a resguardar las credenciales que también utilice para autenticarse en el servicio Click To Pay, ya que cualquier transacción realizada bajo dichos métodos de autenticación será considerada válida y autorizada por EL CLIENTE.

5.2 Para acceder al servicio BANFONDESA EN LINEA Y BANFONDESA MÓVIL EL CLIENTE deberá mantener saldo en su cuenta de telefonía celular y contar con un plan de datos para usar internet, lo que genera un costo por parte de EL CLIENTE. En virtud de ello, EL BANCO no tiene ninguna responsabilidad, ni injerencia en la fijación de este. En tal sentido; EL BANCO queda exonerado de cualquier tipo de responsabilidad derivada de tal circunstancia.

6. MEDIDA DE AUTENTICACIÓN. Los medios de identificación y de autentificación que podrá utilizar EL CLIENTE para crear su usuario y, por vía de consecuencia, su identificación electrónica ante EL BANCO incluye, entre otros, códigos PIN, código de acceso o nombre de usuario, claves de acceso o contraseña.

6.1 EL CLIENTE reconoce que será el único en generar estos medios de identificación y autenticación, por lo que EL BANCO garantiza que no tendrá acceso a conocer los códigos secretos personales (PINS) ni las claves de acceso (contraseñas) de EL CLIENTE.

6.1.1 EL CLIENTE asume los riesgos y responsabilidades de permitir a terceras personas la utilización o manipulación de los equipos telefónicos y sistemas a través de los cuales se acceda al servicio, en consecuencia; todas las consultas, transacciones financieras, instrucciones y comunicaciones enviadas a través del servicio debidamente realizadas a través del uso de las claves del cliente serán consideradas como emanadas de EL CLIENTE.

6.2 Las Partes aceptan que EL CLIENTE al digitar su nombre de usuario, código de acceso o contraseña tendrá la misma validez y efecto que la firma tipográfica. En consecuencia, las instrucciones que EL CLIENTE provea a EL BANCO, en calidad de cliente originador, tienen la misma fuerza y vigor que una autorización escrita de EL CLIENTE a EL BANCO, al Procesador ACH y a las demás instituciones participantes en la Red ACH y del Sistema de Pago (LBTR), con todas sus consecuencias de ley para generar, tramitar, recibir y ejecutar las operaciones que sean originadas por EL CLIENTE, lo cual implicará débitos a una o varias cuentas y crédito a otras, con los correspondientes movimientos de fondos para la realización de transferencias y pagos electrónicos de fondos entre cuentas, créditos y servicios del mismo BANCO y de otros bancos a través de las redes de transferencia electrónica de fondos incorporadas al servicio.

6.3 Como medida de autenticación adicional, EL BANCO podría entregar a EL CLIENTE un método de autenticación que sería utilizado por este último, en conjunto con su clave de acceso, al momento de realizar transacciones a través de BANFONDESA EN LÍNEA o BANFONDESA MÓVIL. El cargo por el servicio de autenticación adicional será establecido en el Tarifario de Servicios.

6.4 Los co-titulares de cuentas mancomunadas tendrán diferentes claves para acceder a la misma Cuenta a través de BANFONDESA EN LÍNEA O BANFONDESA MÓVIL, ya que todos los usuarios deben cumplir con el proceso de afiliación requerido de manera independiente. No obstante, los co-titulares reconocen que las instrucciones realizadas por medio de estos canales electrónicos que sean distintas a la consulta, la operación transaccional quedará pendiente hasta tanto los demás titulares aprueben la misma.

6.5 Los co-titulares de cuentas solidarias tendrán diferentes claves para acceder a la misma Cuenta a través de los canales electrónicos; todos deben completar de manera independiente el proceso de afiliación requerido, y las operaciones de consultas y transacciones no estarán sujetas a la autorización de los demás titulares.

6.6 Las Partes declaran que por tratarse de transacciones que serán efectuadas por vía electrónica, las solicitudes de servicio, operaciones, datos e informaciones que se generen con motivo de las referidas transacciones, mediante impresión de reportes, visualización de pantallas, fijación de formato electrónico, documentos digitales, mensajes de datos, serán admisibles como medios de prueba y tendrán la misma fuerza probatoria otorgada a los actos bajo firma privada en el Código Civil y en el Código de Procedimiento Civil, conforme a lo consagrado en el artículo 9 de la Ley No. 126-02 sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales.

7. OBLIGACIONES DE LAS PARTES. EL CLIENTE declara que es responsable de las actividades que se realicen después que el sistema haya autorizado el acceso sobre la base de una verificación electrónica de la identidad del usuario. De igual manera, EL CLIENTE se compromete a cumplir con las siguientes disposiciones: i) Contactar inmediatamente a EL BANCO a través de su Centro de Contacto, para fines de bloqueo de su usuario si considera que sus medios de identificación y de autentificación han sido robados, extraviados o si alguna persona no autorizada ha tenido acceso a los mismos, ya que reconoce que el uso no autorizado de sus medios de identificación y de autenticación podría acarrear riesgos económicos en su perjuicio, ya que dicho tercero tendrá acceso al manejo de sus fondos; ii) Cumplir con los procedimientos y normas de seguridad establecidos en estos Términos y Condiciones de Uso, reconociendo que es responsable del uso indebido de los medios de identificación y de autenticación establecidos para la prestación del presente servicio; y, iii) Disponer de equipos y dispositivos que sean compatibles con la plataforma tecnológica del servicio contratado.

7.1 EL CLIENTE reconoce y ratifica que es responsable frente a EL BANCO por la custodia de su identificación de usuario y autenticación provisto por EL BANCO para la utilización de estos servicios, por lo que las instrucciones de EL CLIENTE se presumen como válidas aún cuando las mismas hayan sido el resultado de un error involuntario, negligencia o por una maniobra fraudulenta realizada por personas relacionadas o no a EL CLIENTE, quien asume la obligación de pagar los mismos, hasta el momento en que EL BANCO reciba notificación expresa de EL CLIENTE, siempre y cuando no se demuestre que exista una falta imputable a EL BANCO, el cual bloqueará el acceso de EL CLIENTE al servicio del canal electrónico contratado hasta que haya cesado y sea notificado a EL CLIENTE, vía telefónica o de manera presencial, sobre la conclusión del evento que haya causado la suspensión. No obstante, Las Partes declaran de manera expresa que la responsabilidad reconocida a cargo de EL CIENTE en esta cláusula cesará inmediatamente desde el momento en que este efectúe la notificación contentiva de la situación de riesgo detectada al BANCO.

7.2 EL CLIENTE podrá presentar un requerimiento de recuperación de sus saldos ante cualquier transacción que no reconozca si la misma se produce luego de presentar la notificación requerida en el párrafo anterior y hasta que su acceso al servicio sea reestablecido.

7.3 EL CLIENTE es responsable ante todas las reclamaciones que surjan de las operaciones cursadas a la Red ACH y LBTR, y deberá en todo momento responder por los valores involucrados en las transacciones tramitadas, los cargos que se generen por dicho concepto, y las penalidades o indemnizaciones que eventualmente pudieran pronunciarse, obligándose a mantener indemne a EL BANCO frente a las acciones que pudieran derivarse de las reclamaciones presentadas por transacciones iniciadas bajo su responsabilidad, siempre y cuando no se demuestre que exista una falta imputable a EL BANCO. Al recibirse la devolución de una transacción, EL BANCO informará a EL CLIENTE la no aplicación de la transacción cursada y los motivos de tal devolución.

7.4 EL BANCO, por su parte, se obliga frente a EL CLIENTE a: i) Cumplir con los procedimientos de seguridad aplicables, realizar sus mejores esfuerzos para implementar procedimientos y verificar la identidad de la persona que imparte la orden o del contenido de cualquier instrucción. No obstante a lo anterior, EL BANCO tendrá el derecho, a su sola discreción, de rehusarse a ejecutar cualquier instrucción en caso de que presuma fraude contra EL CLIENTE, o dude de la autenticidad o confirmación de las instrucciones; ii) Ejecutar los esfuerzos razonables para asegurar el correcto funcionamiento de los canales electrónicos contratados por EL CLIENTE; iii) Ejecutar los esfuerzos razonables para garantizar la seguridad e integridad de los datos e informaciones de las cuentas bancarias de EL CLIENTE; iv) Bloquear el acceso a los canales electrónicos una vez recibida la notificación requerida al efecto por parte de EL CLIENTE. v) Realizar el levantamiento del bloqueo, siempre y cuando se cumpla con las políticas y procedimientos de seguridad establecidos por EL BANCO para volver a activar el acceso al canal electrónico contratado a favor de EL CLIENTE; vi) Establecer los medios tecnológicos correspondientes, por medio de los cuales se generen mensajes, avisos u otros medios de confirmación del resultados de las transacciones, así como permitirle a EL CLIENTE consultar el histórico de transacciones a través del canal electrónico contratado; y, vii) Utilizar todos los medios a su alcance para garantizar la máxima actualización de las informaciones que facilita. En ese sentido, cuando se trate de consultas de saldo, este será el resultante de todos los apuntes en la cuenta que hayan sido contabilizados hasta el momento de la consulta, pero podrá sufrir variaciones provocadas por operaciones que estén en tránsito o que se realicen con posterioridad. Empero, respecto a las informaciones sujetas a variaciones de precio por la evolución de los mercados financieros, EL BANCO informará del último valor del que tenga conocimiento, pero no admitirá responsabilidad por variaciones que el valor mencionado pueda experimentar.

8. EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD. EL BANCO no comprometerá su responsabilidad cuando no pueda prestar total o parcialmente los servicios del canal electrónico contratado a EL CLIENTE, debido a razones de caso fortuito o fuerza mayor, tales como: huelgas, terremotos, huracanes, incendios, robos, falta de energía eléctrica, los defectos en equipos, programas, medios de comunicación, caída del sistema, hechos de terceros que no estén bajo control de EL BANCO u otras causas fuera del control de este que afecten la ejecución de las instrucciones o la puntualidad con que las transacciones sean ejecutadas.

8.1 Excepto por alguna de las situaciones anteriormente indicadas, aunque previsible fuere inevitable en los servicios contratados, EL BANCO no será responsable de pérdidas o demoras ocasionadas por un proveedor de servicios de EL BANCO para los fines del servicio prestado a EL CLIENTE, ni por instrucciones incorrectas o tardías, como tampoco por demoras en pagos a terceros que EL CLIENTE haya instruido, ni por retrasos en el servicio de correo.

8.2 EL BANCO no será responsable por ningún daño, incluyendo sin límite, daños, pérdidas, gastos directos e indirectos, o gastos inherentes o consecuentes que surjan en relación con este sitio o su imposibilidad de uso por EL CLIENTE, o en relación con cualquier falla en el rendimiento, error, omisión, interrupción, defecto, demoras en la operación o transmisión, virus de computadora o falla de sistema o línea.

8.3 EL BANCO no será responsable por los daños, alteración de información e interferencias al sistema o a las redes, producto del accionar de terceros. De igual manera, EL BANCO no será responsable de los conocimientos que adquieran terceras personas a través de estos canales electrónicos, respecto a información de las Cuentas de EL CLIENTE o de operaciones bancarias que EL CLIENTE haya realizado o realice en BANFONDESA EN LÍNEA o en BANFONDESA MÓVIL como consecuencia del uso indebido del PIN o número de identificación personal. No obstante a lo anterior, EL BANCO se compromete a realizar los esfuerzos razonables por mantener barreras de seguridad electrónica que impidan el acceso no autorizado por terceros a las informaciones que se generen con motivo de la ejecución de estos Términos y Condiciones. Sin embargo, EL CLIENTE reconoce que el intercambio de información mediante acceso por Internet y mediante conexiones telefónicas, por su naturaleza, pueden posibilitar que terceros logren acceder o conectarse sin autorización. En consecuencia, EL CLIENTE libera a EL BANCO de cualquier responsabilidad originada o derivada del acceso no autorizado de terceros a las bases de datos, transacciones y sistemas de EL CLIENTE y EL BANCO, siempre y cuando no se demuestre que exista una falta imputable a EL BANCO.

9. CARGO POR SERVICIOS. Los costos relativos al uso de estos canales electrónicos se encuentran establecidos en el Tarifario de Servicios de EL BANCO, el cual se compromete a mantener publicado el mismo, tanto en sus Sucursales como en su página Web www.banfondesa.com.do, para mantener actualizado a EL CLIENTE sobre las modificaciones que se efectúen en el mismo. No obstante, al momento que se concluya de manera *online* la afiliación a este servicio por parte de EL CLIENTE, EL BANCO se obliga a enviar al correo electrónico registrado por este último dicho tarifario de servicios, en virtud de lo establecido en la Ley No. 126-02 sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales que legítima los efectos jurídicos de los mensajes de datos.

9.1 EL CLIENTE autoriza a EL BANCO a debitar los cargos establecidos en el Tarifario de Servicios de cualquiera de sus cuentas, cuyos débitos podrán ser consultados en su Estado de Cuentas.

9.2 Los cargos y costos descritos en el Tarifario de Servicios podrán ser modificados de acuerdo con las fluctuaciones y/o condiciones del mercado, o por cualquier disposición que emane de las leyes y/o autoridades monetarias y financieras del país. Las modificaciones al Tarifario serán comunicadas por EL BANCO a EL CLIENTE al menos con treinta (30) días de antelación a la fecha de su entrada en vigencia, por un medio fehaciente, incluyendo correo electrónico.

10. CONFIDENCIALIDAD. Las Partes acuerdan que las comunicaciones e informaciones que se intercambien en la ejecución del presente servicio son confidenciales. No obstante, el presente artículo no se aplicará a información de dominio público o información requerida por una autoridad judicial competente.

10.1 Conforme a los lineamientos establecidos en la Ley de Cumplimiento Tributario de Cuentas Extrajeras (FATCA por sus siglas en inglés), cuando EL CLIENTE sea ciudadano o residente norteamericano se autoriza a EL BANCO a compartir información sobre los productos financieros que tenga con el referido titular, siempre y cuando sea requerido por la autoridad competente. En tal caso, EL CLIENTE reconoce que le pueden ser solicitadas informaciones adicionales para dar cumplimiento a lo establecido en la referida Ley.

10.2 EL CLIENTE reconoce que EL BANCO es sujeto obligado en virtud de lo establecido en la Ley No. 155-17 sobre Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y de Armas de Destrucción Masiva, por lo que este último debe ejecutar la debida diligencia requerida a sus clientes y reportar las transacciones inusuales y sospechosas que identifique en sus operaciones, sin que esto constituya una violación a las obligaciones del secreto profesional y protección de datos personales. En ese sentido, EL CLIENTE se compromete a suministrar toda la información y documentación que le sea requerida por EL BANCO en forma oportuna, completa y veraz, reconociendo que cualquier violación de su parte a este compromiso constituirá una causa de terminación del presente servicio.

10.3 EL BANCO se reserva el derecho a suspender, retener, cerrar o cancelar todos o parte de los productos y servicios que este mantenga con EL CLIENTE a su entera discreción, notificando a EL CLIENTE de dichas acciones en un plazo no mayor a cinco (5) días luego de realizadas las mismas.

11. Propiedad Intelectual e Industrial. EL CLIENTE reconoce que las imágenes, emblemas, signos, lemas, elementos y demás características o símbolos integrados a BANFONDESA EN LÍNEA/ BANFONDESA MÓVIL están protegidos por la legislación sobre derechos de autor y propiedad intelectual e industrial a favor de EL BANCO. En consecuencia, EL CLIENTE reconoce que la reproducción, modificación, distribución, comercialización, descompilación, desensamblado, utilización de técnicas de ingeniería inversa o de cualquier otro medio para obtener el código fuente, transformación o publicación de cualquier resultado de pruebas de referencias no autorizadas de cualquiera de los elementos y utilidades integradas a los canales electrónicos constituye una infracción de los derechos de propiedad intelectual de EL BANCO, obligándose, en consecuencia, a no realizar ninguna de las acciones mencionadas. De igual manera, se compromete a no suprimir o alterar cualquier signo distintivo utilizado como marca o nombre comercial (gráfico, logotipo, entre otros) u otros avisos, leyendas, símbolos o etiquetas de EL BANCO que aparezcan en los canales electrónicos mencionados.

12. VIGENCIA. Estos Términos y Condiciones que rigen el uso de estos canales electrónicos han sido pactados por tiempo indefinido; sin embargo, cualquiera de Las Partes podrá darlo por terminado en cualquier momento, debiendo notificar a la otra parte su decisión con veinticuatro (24) horas de antelación a la fecha en la cual se hará efectiva la resciliación, fecha en la cual se procederá a bloquear de manera definitiva el usuario de EL CLIENTE.

12.1 La terminación del servicio contratado no conlleva automáticamente el cierre de las cuentas ni de otros productos que EL CLIENTE mantenga en EL BANCO, salvo que EL CLIENTE así lo solicite de manera expresa. No obstante, si EL CLIENTE cancela todos sus productos en EL BANCO de manera automática, se procederá con el bloqueo definitivo de su usuario.

13. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. Todo litigio, controversia o reclamación que se inicie por la interpretación o ejecución de este servicio serán resueltos por los Tribunales Ordinarios y de conformidad con lo establecido por la legislación dominicana, sin perjuicio de agotar previamente el procedimiento administrativo que dispone EL CLIENTE ante EL BANCO.

13.1 EL BANCO pone a disposición de EL CLIENTE el servicio del CENTRO DE CONTACTO BANFONDESA para realizar requerimientos y reclamos asociados a los servicios y transacciones que se prestan a través de los canales electrónicos, los cuales serán registrados y atendidos diligentemente. EL CLIENTE podrá consultar el estado de su requerimiento o reclamo a través de dicho centro de contacto.

13.2. Reclamaciones: ELBANCO debe atender y dar respuesta a las reclamaciones que le sean presentadas dentro de los plazos establecidos. El Servicio de Atención al Usuario (SAU) evaluará y dará respuesta a las reclamaciones en un plazo de treinta (30) días calendario para casos generales, y hasta cuarenta y cinco (45) días calendario cuando se requiera la intervención de terceros, contados a partir de la presentación de la reclamación interpuesta ante este. No obstante, en casos que involucren consumos no reconocidos o intervengan marcas internacionales (por ejemplo, VISA), el plazo podrá extenderse hasta ciento ochenta (180) días calendario. En caso de que EL BANCO no responda la reclamación o que la respuesta no sea satisfactoria para EL CLIENTE dentro del período de tiempo antes indicado, según cada caso, este último dispondrá de un plazo no mayor de noventa (90) días calendario para presentar de manera escrita su reclamación por ante la Superintendencia de Bancos. EL CLIENTE presentará sus reclamaciones ante el Servicio de Atención al Usuario (SAU) del BANCO, de manera presencial en cualquier oficina o sucursal de BANFONDESA o a través del Centro de Contacto, vía telefónica (809-226-3663). (Cláusula aprobada por la Superintendencia de Bancos mediante Oficio OFC-PRO-2026204034, de fecha 16 de noviembre de 2026).

14. MODIFICACIONES. EL BANCO podrá modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento, sea para agregar un servicio o producto, o para modificar cualquier aspecto o elemento de los canales electrónicos contratados, incluyendo, pero sin limitarse al contenido, el horario en que está disponible y el procedimiento de registro o acceso, en cuyo caso EL BANCO notificará al EL CLIENTE por cualquier vía, con treinta (30) días de anticipación a su entrada en vigencia EL CLIENTE debe hacer aceptación expresa, por cualquier vía que considere oportuna, de esos nuevos Términos y Condiciones para continuar utilizando el servicio.

15. DECLARACIONES ADICIONALES. Cada una de Las Partes, según corresponda, manifiesta lo siguiente:

15.1 EL CLIENTE declara que las sumas de dinero, fondos, o los valores que vaya a movilizar a través de los canales electrónicos son adquiridos lícitamente, y que su origen o uso, no violan las leyes contra el Lavado de Activos o sobre Delitos Financieros o Fiscales de la República Dominicana, ni de cualquier otro Estado Soberano, ni instancia internacional o comunitaria, en especial la Ley No.155-17 y sus Reglamentos, así como cualquier otra ley, reglamento, norma u ordenanza nacional o internacional que prohíba de manera directa o indirecta el delito o crimen de lavado de activos en cualquier forma o modalidad.

15.2 EL CLIENTE deja constancia de que ha leído, comprende y acepta obligarse a todas y cada una de las estipulaciones previstas en estos Términos y Condiciones, los cuales serán aplicables al activar cualquiera de los servicios bancarios ofrecidos por EL BANCO y mientras se mantenga vigente el producto o servicio de que se trate.

15.3 EL BANCO declara que enviará a EL CLIENTE notificaciones, alertas y mensajes al correo electrónico o cualquier medio directo que tenga registrado dentro de los datos aportados, a fin de suministrarle informaciones importantes o cambios realizados por EL BANCO en BANFONDESA EN LÍNEA o BANFONDESA MÓVIL. De igual manera, EL CLIENTE autoriza a EL BANCO enviar a dicho correo electrónico mensajes de publicidad, promociones o comunicaciones comerciales relacionadas a cualquier oferta de sus productos y servicios financieros, sin detrimento de lo establecido en la Circular Núm. 004/22, la cual contiene el protocolo para la protección y uso adecuado de datos personales de los usuarios en los procesos de venta y mercadeo de productos y servicios financieros, ya que es facultad de EL CLIENTE rechazar, revocar o bloquear sus datos para fines promocionales, comerciales o publicitarios en caso de solicitarlos, en cualquier momento.

PÁRRAFO I: Que para los fines de la formalización y ejecución del servicio financiero contratado a través de este acto, EL CLIENTE declara que ha facilitado, y por vía de consecuencia, autorizado a EL BANCO a acceder, recopilar, procesar y almacenar sus datos personales. EL BANCO, a su vez, se compromete a tratar dichas informaciones y datos personales única y exclusivamente para los fines de la formalización y ejecución de este servicio financiero, y a ejercer la obligación de confidencialidad requerido por la legislación dominicana durante su vigencia, los cuales serán conservados durante diez (10) años, luego de concluirse la presente relación contractual, ya que cuenta con los mecanismos y las herramientas tecnológicas correspondientes para garantizar el cumplimiento de esta obligación. Adicionalmente, Las Partes acuerdan que las comunicaciones e informaciones que se intercambien durante la ejecución del presente servicio también serán tratadas como información confidencial. No obstante, estas disposiciones no se aplicarán, limitativamente, a información de dominio público y/o información requerida por una autoridad judicial competente, lo cual ha sido explicado a EL CLIENTE, quien firma al final de este acto en señal de aceptación de la divulgación de estas informaciones, en caso de que sea requerido.

PÁRRAFO II: Como la prestación del servicio objeto del presente acto conlleva la creación de soportes informáticos y en papel, incluyendo datos de carácter personal, EL BANCO garantiza que los mismos estarán sujetos a procedimientos de identificación, inventario y almacenamiento de acuerdo con criterios de archivo definidos y acceso restringido, ya que las salidas de dichos soportes y documentos estarán autorizadas y manejadas solo por un personal responsable, debidamente designado al efecto. Asimismo, los datos estarán protegidos de manera que se evite su sustracción, pérdida, manipulación o acceso indebido. Cuando dichas informaciones sean sometidas a transmisiones y accesos a través de redes de telecomunicaciones, se realizarán con medidas que garanticen un nivel de seguridad óptimo.

PÁRRAFO III: EL BANCO facilitará a EL CLIENTE el acceso a sus datos personales, con el objetivo de que pueda verificar, en cualquier momento, la exactitud de estos y solicitar, cuando proceda, la corrección o eliminación de registros erróneos o inexactos, debiendo ejecutar los procesos establecidos a tales fines en la Ley número 172-13, que tiene por objeto la protección integral de los datos personales asentados en archivos, registros públicos, bancos de datos u otros medios técnicos de tratamiento de datos destinados a dar informes, sean estos públicos o privados.

PÁRRAFO IV: En caso que sean modificadas las políticas concernientes a la privacidad de la información y datos de carácter
personal que han sido indicadas en este acto, EL BANCO se compromete a notificar dicho cambio a EL CLIENTE, con treinta (30) días previos a su implementación, a través de medios directos y adicionalmente en su página web (Cláusula aprobada por Superintendencia de Bancos mediante Oficio No.002570, de fecha 8 de septiembre de 2020).

15.4 Pago en línea-. Click to Pay (en lo adelante CTP) es un servicio ofrecido por VISA, mediante el cual EL CLIENTE podrá realizar pagos en línea de forma rápida y segura, sin necesidad de ingresar manualmente los datos de su tarjeta en cada transacción, lo cual permite almacenar de forma tokenizada los datos de esta, facilitando la autenticación del titular a través de los métodos definidos por las redes participantes.

15.4.1 EL CLIENTE declara que autoriza de forma expresa su registro en el servicio CTP, con el objetivo de optimizar su experiencia digital. En consecuencia de lo anterior, EL CLIENTE realiza las siguientes declaraciones:

1.- Que utilizará este servicio según lo permita la ley, el cual sólo está disponible para usuarios autorizados de una o más tarjetas de débito, así como otras tarjetas o métodos de pago que VISA haya determinado que cumplen los requisitos para ser usados con el servicio CTP;

2.- Que ciertas funciones de autenticación podrán estar disponibles en los dispositivos personales, como huellas dactilares, autenticación facial, clave de acceso de un solo uso (OTP) o clave de acceso como mecanismos para acceder al servicio CTP;

3.- Que no interferirá con la seguridad ni el funcionamiento de CTP ni de ninguna parte de CTP, ni abusar de ellos; que no intentará obtener acceso no autorizado a CTP ni a partes de CTP cuyo acceso general esté restringido; que no usará CTP de ninguna manera que pueda considerarse falsa o difamatoria, abusiva, vulgar, odiosa, acosadora, obscena, profana, amenazante, invasiva de la privacidad de una persona o que viole los derechos de terceros; que no reproducirá CTP en ninguna forma, ni almacenará ni incorporará a CTP en ningún sistema de recuperación de información, electrónico, mecánico o de otro tipo;

4.- Que no copiará, emulará, clonará, alquilará, venderá, explotará comercialmente, modificará, descompilará, desensamblará, distribuirá, aplicará ingeniería inversa ni transferirá CTP ni ninguna parte del mismo; y no utilizará ningún dispositivo, software ni rutina para interferir o intentar interferir con el correcto funcionamiento del CTP ni realizar ninguna acción que imponga una carga irrazonable o desproporcionadamente grande al sistema del CTP, según lo determine VISA a su entera discreción.

15.4.1.2 Respecto a lo establecido en el numeral 2) del artículo 15.4.1 de este acto, se precisa que para el proceso de validación de identidad mediante uso de datos biométricos, no se comprometerán los datos personales ni la privacidad de EL CLIENTE. No obstante, se hace constar que: i) EL BANCO podrá compartir la información con terceros que estén directamente relacionados con las funciones técnicas o servicios necesarios para el cumplimiento del objeto del presente contrato; y que, ii) EL BANCO no podrá divulgar ni vender dicha información a terceros ajenos a estas funciones ni a empresas vinculadas que no participen en la prestación del servicio, ya que EL CLIENTE otorga su consentimiento para el tratamiento de sus datos para tales fines.

15.4.2 EL CLIENTE declara que al momento de la firma de este acto, EL BANCO le ha notificado lo siguiente: i) que el uso de las Claves de Acceso se rige por el acuerdo formalizado con el fabricante de su dispositivo; ii) que las huellas dactilares, los datos de autenticación facial o la clave de acceso del dispositivo que utilice en la Cuenta CTP, no se eliminan de su dispositivo; iii) que puede optar por usar las Claves de Acceso en cualquier transacción de pago y que puede desactivar su uso en relación con el servicio CTP -desvinculándose o inactivándose de la Cuenta de Click to Pay- en la opción dada en la

aplicación BANFONDESA EN MÓVIL, en cualquier momento; y, iv) que si EL BANCO participa en el Servicio CTP y ha activado una cuenta a su favor, este no podrá acceder al CTP de VISA.

15.5 El intento de EL CLIENTE de registrarse en el CTP de VISA y aceptar las Condiciones de Uso del CTP de VISA (ya sea a través del sitio web de VISA o en la caja del Comercio) no constituye un Acuerdo entre EL CLIENTE y VISA. No obstante, lo anterior, VISA podrá compartir con EL BANCO cualquier información que EL CLIENTE proporcione al registrarse en el CTP de VISA para garantizar que reciba los servicios requeridos de manera adecuada y eficiente.

15.6 El uso continuado de CTP por parte de EL CLIENTE con una tarjeta que tenga este servicio habilitado después de haberse aplicado cualquier cambio, modificación o mejora en cualquiera o todos los aspectos de este, se interpretará como la aceptación de dichos cambios, modificaciones o mejoras, como también a las nuevas condiciones obligatorias que se generen respecto al servicio CTP habilitado tras dichas modificaciones o mejoras.

Acepto estos Términos y Condiciones y las tarifas vigentes de estos servicios □