TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA BILLETERA DIGITAL GOOGLE PAY - BANFONDESA

1.- OBJETO. El presente documento regula el registro de la Tarjeta de Débito emitida por BANFONDESA (en lo adelante EL BANCO) y de la cual EL CLIENTE es titular; como el acceso y uso de la aplicación Google Pay, la cual es una plataforma de pago digital que EL CLIENTE acepta utilizar.

En consecuencia, EL CLIENTE afirma que previo a consentir electrónicamente estos Términos y Condiciones, al pulsar el botón ACEPTAR al final de este documento, ha leído y comprendido su contenido e implicaciones.

Por ello, EL CLIENTE acepta que corresponde a los comercios determinar si aceptan pagos mediante el servicio de Billetera Digital y que las transacciones iniciadas con su Tarjeta de Débito se ejecutarán conforme al Contrato de Tarjeta suscrito con EL BANCO, ya que las operaciones que se realicen con el servicio de Billetera Digital se regirán de conformidad a los términos y condiciones de Google Pay, por ser el proveedor de dicha plataforma.

2.- DEFINICIONES. Se presentan las definiciones que corresponden a los términos que predominan para el servicio de Billetera Digital que el CLIENTE ha autorizado gestionar a través de la aplicación Google Pay al momento de registrar la Tarjeta de Débito de BANFONDESA en dicha aplicación, a saber:

CONTRATO: Es el Contrato de Tarjeta de Débito, suscrito entre EL CLIENTE y EL BANCO.

TARJETA: Tarjeta de Débito emitida por EL BANCO a favor de EL CLIENTE, la cual permite usar los fondos disponibles en la cuenta de ahorros de este último para hacer compras en comercios (físicos / en línea), retirar efectivo y consultar balance en los cajeros automáticos.

DISPOSITIVO: Todo equipo electrónico mediante el cual EL CLIENTE accede, configura o utiliza el servicio Google Pay.

GOOGLE PAY: Plataforma de pagos que permite a EL CLIENTE realizar transacciones de forma digital mediante un dispositivo compatible. Esta aplicación es propiedad de Google.

3.- CONDICIONES DE USO. Para utilizar la Billetera Digital de Google Pay, EL CLIENTE deberá cumplir con los siguientes requisitos: a) ser mayor de 18 años; b) contar con una cuenta de Google; c) hacer uso de un dispositivo que cumpla con los requisitos del servicio (los cuales podrán ser modificados periódicamente por Google Pay); y d) disponer de acceso a internet.

En adición, EL CLIENTE manifiesta su consentimiento para lo siguiente:

a) Autorizar a EL BANCO a entregar a Google Pay la información necesaria para mostrar en la plataforma los detalles y el historial reciente de sus transacciones.

b) No utilizar Google Pay para fines fraudulentos, ni realizar actos que afecten directa o indirectamente, el funcionamiento de Google Play, incluyendo sus servidores, redes y cualquier otra infraestructura.

c) Que Google Pay está destinado exclusivamente a su uso personal, mediante su propia Tarjeta de Débito.

4.- CONFIGURACIÓN. EL CLIENTE puede configurar la Billetera Digital directamente desde la aplicación de Google la cual debe estar instalada en el dispositivo móvil del cliente o directamente a través de la aplicación de EL BANCO.

Contrato aprobado por Superintendencia de Bancos mediante Oficio No. OFC-PRO-2026203694
de fecha 16 de julio de 2026

Para registrar un método de pago, EL CLIENTE debe proporcionar la información solicitada, la cual será validada para confirmar que EL BANCO y el método de pago es compatible con Google Pay, el cual una vez registrado, almacenará el Número de Cuenta Virtual que representará el número de la tarjeta de pago registrada.

No obstante, a lo anterior, EL CLIENTE podrá dar de baja la Tarjeta de Débito registrada en cualquier momento, con efectos inmediatos, sin perjuicio de la liquidación de las operaciones que estuvieran pendientes, las cuales se procesarán de conformidad con los términos del Contrato.

5.- CARGOS. EL CLIENTE afirma que ha tenido acceso, mediante la página Web de EL BANCO, a la hoja contentiva de los Derechos y Deberes de los Usuarios; como también al Tarifario de Servicios, en el cual se contempla que EL BANCO no cobrará ninguna tarifa adicional a las previstas en dicho boletín, por el solo hecho de EL CLIENTE haber agregado su Tarjeta de Débito en Google Pay.

6.- PRIVACIDAD DE LOS DATOS. EL CLIENTE acepta que desde que se registra en Google Pay autoriza de manera instantánea el intercambio de sus informaciones entre EL BANCO y dicha plataforma de pago digital, sin perjuicio del tratamiento de datos personales que al efecto BANFONDESA podrá realizar con otros proveedores de servicios, cuando sea necesario, con el objetivo de garantizar una correcta ejecución contractual.

6.1 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.

6.2 Como la prestación del servicio objeto del presente acto conlleva la creación de soportes informáticos, 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.

6.3 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.

6.4 En caso de 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.

Contrato aprobado por Superintendencia de Bancos mediante Oficio No. OFC-PRO-2026203694
de fecha 16 de julio de 2026

7.- SEGURIDAD. EL CLIENTE reconoce y acepta que es el único responsable del uso y confidencialidad de su dispositivo, así como de las contraseñas, códigos de acceso y demás mecanismos de seguridad asociados al servicio y tarjeta registrada.

7.1 EL CLIENTE entiende que el uso de servicios digitales conlleva riesgos inherentes, incluyendo, pero no limitándose a, fraudes electrónicos, phishing, accesos no autorizados, entre otros, por lo que se obliga a adoptar medidas razonables para prevenirlos, tales como:

1. Usar el servicio únicamente en redes seguras.
2. Mantener el dispositivo debidamente actualizado.
3. No compartir información de seguridad con terceros.
4. Eliminar datos personales y financieros del dispositivo antes de transferirlo o desecharlo.
5. Verificar el remitente de correos o SMS extraños antes de ingresar a cualquier enlace.

7.2 EL CLIENTE se compromete a seguir las recomendaciones y lineamientos de seguridad que le sean comunicados por EL BANCO y colaborar en cualquier investigación relacionada con operaciones sospechosas o medidas de prevención de fraude. También se obliga a notificar inmediatamente a EL BANCO cuando su dispositivo, mediante el cual utiliza Google Pay, sea robado o sospeche que su sistema de seguridad ha sido comprometido o si algún tercero ha intentado acceder en este o en su cuenta de Google Pay, sin su consentimiento.

En caso de que existieren transacciones no reconocidas o si EL CLIENTE tuviere conocimiento de una posible vulneración de la seguridad de su tarjeta, éste se obliga a notificar sobre esta situación inmediatamente a EL BANCO para que pueda tomar las medidas correspondientes, pudiendo incluso bloquear el acceso de EL CLIENTE al servicio de Billetera Digital, por el tiempo que EL BANCO considere necesario para la investigación, contención y mitigación del incidente de seguridad, sin perjuicio de que EL CLIENTE proceda a eliminar o retirar su Tarjeta del servicio de Billetera Digital siguiendo las instrucciones estipuladas en la plataforma del servicio de Google Pay.

7.3 EL CLIENTE reconoce que EL BANCO no actúa como proveedor del servicio de Billetera Digital y que no será responsable por los accesos, operaciones o cargos derivados del incumplimiento de las obligaciones de seguridad aquí establecidas.

8.- RESPONSABILIDAD. EL BANCO no será responsable de pérdidas que surjan del uso de Google Pay, en la medida en que tales pérdidas hayan sido provocadas por: actuaciones fraudulentas, falta de protección adecuada de contraseñas o métodos de acceso alternativos utilizados para acceder a Google Pay; pérdida o robo del dispositivo de EL CLIENTE; o, un nivel reducido de servicio causado por asuntos externos, es decir, propios de Google Pay o relacionados con software de terceros y proveedores de red.

8.1 EL BANCO no será responsable por la disponibilidad, funcionalidad o rendimiento que Google o cualquier otro tercero proporcione, así como de ninguna falla, avería o defecto técnico, de seguridad, disponibilidad o rendimiento que afecte o se relacione con Google Pay o con el dispositivo de EL CLIENTE. Por tanto, no será responsable por ninguna pérdida, lesión, inconveniente u otro tipo de daño que experimente EL CLIENTE con relación al uso de Google Pay y su dispositivo, excepto en la medida en que se derive de una falta atribuible a EL BANCO.

8.2 El CLIENTE reconoce que el buen funcionamiento del servicio de Billetera Digital depende de muchos factores, tales como acceso a internet, disponibilidad de red, entre otros; que no dependen de EL BANCO. En consecuencia, EL BANCO no será responsable por cualquier pérdida o daño causado por la no disponibilidad o el mal funcionamiento del servicio de la plataforma de Google Pay, salvo que se trate de una falta imputable a EL BANCO.

Contrato aprobado por Superintendencia de Bancos mediante Oficio No. OFC-PRO-2026203694
de fecha 16 de julio de 2026

9. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL. La aplicación de Google Pay, así como todos los componentes, contenidos y funcionalidades que la integran, son titularidad exclusiva de Google. En consecuencia, queda prohibido cualquier uso no autorizado, su reproducción, explotación, modificación, cesión o cualquier otra forma de difusión sin el consentimiento previo de Google.

9.1 Las marcas de BANFONDESA, incluidos sus nombres comerciales, logotipos y demás signos distintivos, son propiedad exclusiva de EL BANCO. En consecuencia, EL CLIENTE no está autorizado a utilizar, reproducir o explotar total o parcialmente, ninguna marca registrada ni derecho de autor de BANFONDESA.

10.- VIGENCIA. Estos Términos y Condiciones 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.

10.1 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, siempre y cuando se identifique algún acto ilícito que implique un alto riesgo, en virtud de lo establecido en el artículo 20 del Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros.

10.2 EL BANCO podrá suspender o cancelar el uso de la Tarjeta de Débito en Google Pay, sin previo aviso, en los siguientes casos: a) cuando la tarjeta sea bloqueada, suspendida o cancelada; b) cuando exista incumplimiento de estos Términos y Condiciones, del Contrato aplicable o de los términos de Google Pay; c) cuando se detecte o sospeche fraude, robo o uso indebido; o, d) cuando así lo exija la ley o una autoridad competente.

10.3 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.

11. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. Todo litigio, controversia o reclamación que se inicie por la interpretación o ejecución de este acto 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, el cual se detalla en el párrafo 11.1.

11.1 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).

12.- MODIFICACIONES. Al aceptar estos Términos y Condiciones, EL CLIENTE acepta la obligación de revisar periódicamente su dispositivo para recibir avisos, actualizaciones o solicitudes que estén relacionadas con el uso de Google Pay o con la relación comercial sostenida con EL BANCO.

12.1 EL BANCO notificará, en un plazo de treinta (30) previo a su implementación, cualquier cambio que realice a estos Términos y Condiciones, de acuerdo con lo establecido en las normas de Protección al Usuario. Sin embargo, el uso continuo de la tarjeta en Google Pay después de notificado dichos cambios y concluido el indicado plazo, se reputará como una aceptación expresa de estos. No obstante, si EL CLIENTE no desea aceptar las aludidas modificaciones, podrá eliminar su tarjeta de Google Pay, en cuyo caso EL BANCO procesará las transacciones en curso, previo a la desvinculación.

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

Contrato aprobado por Superintendencia de Bancos mediante Oficio No. OFC-PRO-2026203694 de fecha 16 de julio de 2026