

Contrato de Servicio de Banca Electrónica

De una parte: Banco Múltiple Promerica de la República Dominicana, S. A., sociedad comercial constituida y existente conforme las leyes de la República Dominicana, provista del RNC No. 1-01-84452-3, con su domicilio social y principal establecimiento comercial ubicado en la avenida Roberto Pastoriza esquina Manuel de Jesús Troncoso, Torre Da Vinci, Ensanche Piantini, Distrito Nacional, República Dominicana; cuyos representantes firman al pie del presente Contrato, entidad que a los fines de este acto se denominará, "**PROMERICA**", o por su razón social completa; y

De otra parte: _____, quien es mayor de edad, domiciliado(a) y residente en: _____, titular de la cédula de identidad y electoral (o pasaporte) No. _____; quien en lo que sigue del presente Contrato será llamado por su nombre completo o como "**EL CLIENTE**".

PREÁMBULO

POR CUANTO: PROMERICA ha decidido otorgar a sus clientes la posibilidad de acceder a ciertos servicios de Banca Electrónica (**E-Banking**) por medio del uso del **Internet Banking** (Servicio que permite al usuario acceder sus cuentas y realizar transacciones vía Internet, tales como: consultar balances, realizar transferencias, pagar tarjetas, etc.).

POR CUANTO: EL CLIENTE desea contratar los referidos servicios bancarios bajo los términos y condiciones establecidos más adelante en el presente documento.

POR CUANTO: Por tratarse de transacciones que serán efectuadas por vía electrónica, las partes están conscientes de que las informaciones que se generen con motivo de las referidas transacciones, mediante impresión de reportes, visualización de pantallas de computadoras o fijación en formato electrónico (disquete, CD-ROM. Etc.), se tendrán como validas y servirán como medio de prueba de las condiciones, contenido y existencia de tales transacciones.

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

HAN CONVENIDO Y PACTADO LO SIGUIENTE

CAPÍTULO PRIMERO: Objeto: El presente Contrato tiene por objeto regir los derechos y obligaciones de **PROMERICA** y de **EL CLIENTE** en relación con la utilización de los servicios de Banca Electrónica (E-Banking) que **PROMERICA** propone por medio del **Internet Banking** (servicio que permite al usuario acceder sus cuentas vía Internet), así como cualquier otro nuevo canal de comunicación electrónica que **PROMERICA** ofrezca en el futuro a **EL CLIENTE** para que este pueda acceder sus cuentas y realizar transacciones bancarias por vía electrónica.

PÁRRAFO I: Los servicios de Banca Electrónica permiten a **EL CLIENTE** en otras operaciones bancarias, verificar sus cuentas, actuales y futuras (balance, saldos, transacciones históricas u otras informaciones) y realizar transacciones bancarias, tanto en pesos dominicanos (RD\$) como en dólares estadounidenses (USD\$), a través de los sistemas informáticos.

PROMERICA y **EL CLIENTE**, en las condiciones y bajo las limitaciones que establezca **PROMERICA**; incluyendo, el transferir fondos entre cuentas bancarias de **EL CLIENTE**, para pagar deudas a **PROMERICA** y a terceros con cargos a dichas cuentas; solicitar la apertura o cierre de cuentas, así como la habilitación de servicios que brinde **PROMERICA**. Las partes convienen que los intercambios de información se realizarán por vía electrónica por los diferentes canales que permite **PROMERICA**. **EL CLIENTE** acepta que **PROMERICA** ejecute retiros, transferencias, pagos y demás operaciones sobre instrucciones recibidas electrónicamente de parte de **EL CLIENTE**. Los servicios a que **EL CLIENTE** desee tener acceso serán regulados por el presente Contrato, y sus modificaciones y por acuerdos separados con **EL CLIENTE** para regir ciertos servicios en particular.

PÁRRAFO II: PROMERICA únicamente ejecutará retiros, transferencias y demás operaciones cuando existan fondos disponibles suficientes en las cuentas de **EL CLIENTE**, incluyendo líneas de crédito. **PROMERICA** no estará obligado a justificar ante **EL CLIENTE** ni a informarle sobre las operaciones que puede ser ejecutadas por causa de que no existan fondos disponibles, pues **EL CLIENTE** es responsable de conocer si posee o no fondos antes de ordenar cualquier transacción.

CAPÍTULO SEGUNDO: Costo de la Prestación de Servicios: El acceso a los servicios de Banca Electrónica se efectuará mediante sistemas de identificación conforme se indica más adelante. **PROMERICA**, a su sola discreción, determinará los costos y las tarifas aplicables a los servicios de Banca Electrónica. **EL CLIENTE** autoriza a **PROMERICA** a debitar de cualquiera de sus cuentas tanto el costo de suscripción anual de servicio como los costos de utilización de elementos tarifados para los servicios ofrecidos por **PROMERICA**, los cuales estipulados mediante comunicación escrita que le hará **PROMERICA** oportunamente a **EL CLIENTE**. **PROMERICA** podrá en todo momento modificar los costos y tarifas del servicio, sin necesidad de aviso previo.

PÁRRAFO: EL CLIENTE cubrirá todos los gastos de adquisición, instalación y funcionamiento del sistema informático, así como los gastos de impuestos aplicables sobre dichos casos. Cualquier aviso que **PROMERICA** decida realizar podrá hacerse por correo o forma electrónica (correo electrónico). **PROMERICA** no incurrirá en responsabilidad alguna frente a **EL CLIENTE** por el hecho de modificar, discontinuar o añadir servicios o por variar las condiciones de los mismos, y tampoco los cargos o tarifas aplicables.

CAPÍTULO TERCERO. Duración y Terminación: El presente Contrato es por tiempo indefinido y entrará en vigor de la forma siguiente: **EL CLIENTE** completará y firmará el presente Contrato y sus anexos y los depositará en la oficina más cercana de **PROMERICA** o lo enviará por correo. Al recibir el propio acuerdo firmado en la Oficina Principal o en una de las sucursales, agencias o centros de negocios personales de **PROMERICA**, **PROMERICA** podrá, si así lo estima pertinente, activar el servicio de Banca Electrónica a **EL CLIENTE**. El primer uso de los servicios que realice **EL CLIENTE** conllevará la entrada en vigor de presente Contrato.

PÁRRAFO I: En caso de que **EL CLIENTE** solo desee consultar y realizar transacciones entre cuentas propias, no se requerirá el envío firmado del presente Contrato, sino que vía electrónica, deberá aceptar los términos y condiciones estipulados en el presente Contrato.

PÁRRAFO II: PROMERICA se reserva el derecho de activar o no el (los) canal(es) de Banca Electrónica solicitado(s) por **EL CLIENTE**, sin comprometer, bajo ningún concepto, la responsabilidad de **PROMERICA** en el caso de no lo active.

PÁRRAFO III: EL CLIENTE puede dar término a este Acuerdo en cualquier momento notificando a **PROMERICA**, electrónicamente o mediante carta con acuse de recibo a la dirección que se provee en el Art. 10 de este Contrato. No obstante, la terminación del presente acuerdo no afectará las cuentas de **EL CLIENTE** con **PROMERICA** y las relaciones de **EL CLIENTE** con **PROMERICA** que se realicen por vía no electrónica. Por su parte, **PROMERICA** podrá poner término a este acuerdo y finalizar el acceso de **EL CLIENTE** al servicio de Banca Electrónica en cualquier momento, sin necesidad de justificar su decisión, mediante aviso con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación realizado por vía electrónica o por correo. La decisión de **PROMERICA** de terminar el acuerdo no necesitará estar motivada ni comprometerá su responsabilidad frente a **EL CLIENTE** o sus causahabientes.

CAPÍTULO CUARTO. Medios de Prueba: En todas las solicitudes de servicios de operaciones que el usuario realice por vía electrónica, tales como acceso electrónico a cuentas, pagos, operaciones monetarias, transferencias de fondos, suspensiones de cheques, solicitudes de productos (cuentas corrientes, de ahorros, préstamos, certificados o tarjetas de crédito), pagos por servicios, etc.; **PROMERICA**, en cada caso, queda expresamente autorizada para ejecutar y llevar a cabo los servicios y operaciones bancarias requeridos electrónicamente como si los mismos hubiesen sido requeridos por escrito. Todo requerimiento de servicio fijado en medio electrónico se considerará escrito y autorizado expresamente por **EL CLIENTE**.

PÁRRAFO I: Las instrucciones y operaciones ejecutadas por vía electrónica son definitivas, no pudiendo alegar **EL CLIENTE** desconocimiento de las mismas e intentar posteriormente reclamación alguna sobre ellas.

PÁRRAFO II: Todos los datos de los mensajes intercambiados y de las ordenes serán grabadas y archivadas electrónicamente sobre un soporte magnético protegido, por medio del cual esos datos y esas órdenes pueden ser reproducidas sobre el papel o presentadas en pantallas de computadoras. **PROMERICA** y **EL CLIENTE** acuerdan que esos elementos constituyen la prueba válida y suficiente de la transmisión de esos mensajes y de esas órdenes, así de su contenido, tanto entre las partes como frente a terceros, autoridades y tribunales.

CAPÍTULO QUINTO. Prueba de Identidad: **EL CLIENTE** reconoce que a fines de acceder el servicio de Banca Electrónica, la identidad del usuario está establecida mediante un proceso de autenticación por vía electrónica (medios de identificación y de autenticación), no mediante verificación de firmas o documentos de identidad. Esto implica que todo aquel que introduzca la identificación electrónica correcta tendrá acceso al servicio de Banca Electrónica. Estos medios de identificación y de autenticación incluyen, entre otros, código, PIN, código de acceso (nombre de usuario), claves de acceso (contraseña/password).

PÁRRAFO I: EL CLIENTE es totalmente responsable de todas las actividades que se realicen después que el sistema haya autorizado el acceso sobre la base de verificación electrónica de la identidad del usuario.

PÁRRAFO II: EL CLIENTE debe tomar todas las medidas de lugar para proteger el soporte electrónico recibido para el propósito de identificación. En ese sentido **EL CLIENTE** deberá mantener en secreto los códigos PIN, código de acceso (Nombre de Usuario), claves de acceso, (contraseña/password) y cualquier otro medio de identificación y autenticación.

PÁRRAFO III: EL CLIENTE deberá contactar inmediatamente a **PROMERICA** si considera que sus medios de identificación y de autenticación han sido robados o sin se han extraviado, o si **EL CLIENTE** piensa que una persona no autorizada ha tenido acceso a los mismos. **EL CLIENTE** reconoce que en caso de pérdida o uso no autorizado de sus medios de identificación y de autenticación poder perder el dinero de su cuenta (o incurrir en cargos a su línea de crédito) además de otros riesgos económicos. **EL CLIENTE** deberá informar a **PROMERICA** con el procedimiento establecido en el **Capítulo Décimo** de este Contrato, teniendo en cuenta las implicaciones económicas que la demora pudiera acarrear.

CAPÍTULO SEXTO. Obligaciones y responsabilidades de PROMERICA. **PROMERICA** acuerda hacer sus esfuerzos razonables para asegurar el correcto funcionamiento de sus servicios electrónicos. **PROMERICA** ejecutará las instrucciones de **EL CLIENTE** en las formas requeridas por este, siempre que tales instrucciones sean ejecutables a juicio de **PROMERICA**. **PROMERICA** no será responsable por defectos en los equipos, en los programas, o en la comunicación, ni por ninguna causa fuera del control de **PROMERICA** que afecte la ejecución de las instrucciones, como tampoco por la puntualidad con que tales transacciones sean ejecutadas.

PÁRRAFO I: PROMERICA no será responsable de pérdidas o demoras ocasionadas por un proveedor de servicios, 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 comunicación.

PÁRRAFO II: PROMERICA tratará de que la información recibida por **EL CLIENTE** sea confiable sin embargo, dicha entidad solamente se compromete a desplegar sus mejores esfuerzos en ese sentido por lo que no garantiza la exactitud de tales informaciones, disponibilidad o contenido, ni tampoco responden por las actuaciones que **EL CLIENTE** realice con base en dicha información. **EL CLIENTE** reconoce que el sistema de servicios bancarios por vía electrónica de **PROMERICA** permite exportar datos e informaciones a otros equipos. **EL CLIENTE** no debe modificar ni permitir que otros modifiquen o manipulen dichas informaciones y datos. **EL CLIENTE** es el único responsable por las consecuencias de cualquier modificación y por el uso de informaciones modificadas o manipuladas, tanto frente a **PROMERICA** como frente a terceros.

PÁRRAFO III: PROMERICA no es responsable por virus de computadoras o fallas de los sistemas informáticos del **EL CLIENTE** con motivo de los servicios proveídos bajo el presente acuerdo.

PÁRRAFO IV: En adición a las limitaciones señaladas precedentemente:

1. **PROMERICA** no será responsable por daños directos, indirectos, especiales, incidentales o consecuenciales que puedan incurrir en el uso de los servicios bancarios bajo este acuerdo.
2. **PROMERICA** no será responsable en caso de fallas o defectos en el uso del sistema, hardware (equipos) o software (programas), dicha responsabilidad recae directamente sobre **EL CLIENTE**.
3. **PROMERICA** tampoco será responsable por daños directos, indirectos, especiales, incidentales o consecuenciales que puedan ocurrir por inejecución o demora en la ejecución de instrucciones de **EL CLIENTE**, incluyendo daños a la imagen o prestigio comercial de este, ni responsabilidad en que pueda incurrir con **EL CLIENTE** frente a terceros por dicha causa. La responsabilidad de **PROMERICA** estará en todos los casos limitada ejecutar las instrucciones de **EL CLIENTE** en la forma en que las mismas son dadas, tan pronto como las circunstancias a juicio de **PROMERICA** lo permitan.

CAPÍTULO SÉPTIMO. Obligaciones y responsabilidades de EL CLIENTE. **EL CLIENTE** declara tomar conocimiento de las instrucciones y de las normas de seguridad dictadas por **PROMERICA**. **EL CLIENTE reconoce**, que el nivel de fiabilidad y de seguridad de las mismas y normas de **PROMERICA** es satisfactorio y se compromete a respetar escrupulosamente esas instrucciones y normas de seguridad. **EL CLIENTE** es total e incondicionalmente responsable de todo lo indebido que no pueda ser imputado a **PROMERICA** de los medios de identificación y de autenticación de la prestación del servicio. **EL CLIENTE** igualmente será responsable de todas las consecuencias que se deriven directa o indirectamente de este uso indebido, salvo en caso de falta grosera o intencional de **PROMERICA**.

PÁRRAFO I: **EL CLIENTE** es totalmente responsable del uso indebido de los medios de identificación y de autenticación realizados por sus mandatarios y colaboradores o cualquier otra persona que haya tenido acceso a la prestación del servicio de Banca Electrónica. **EL CLIENTE** debe informar anticipadamente a **PROMERICA** sobre cualquier riesgo de uso abusivo o fraudulento de los medios de identificación y de autenticación que permitan tener acceso al servicio de Banca Electrónica. Cuando **PROMERICA** haya sido prevenida durante su horario nocturno de operaciones, esta interrumpirá lo antes posible el acceso a la prestación del servicio. **EL CLIENTE** se hace igualmente responsable de que sus preposés respeten íntegramente el conjunto de las normas de seguridad y de instrucciones y será responsable particularmente de la conservación del carácter confidencial de todas las operaciones que, en el marco del servicio de Banca Electrónica, deben ser tratadas con la mayor discreción posible. **EL CLIENTE** será responsable de las violaciones a su obligación de discreción por parte de colaboradores, mandatarios y preposés y soportará los riesgos de infidelidad de saber, el riesgo que los mandatarios, colaboradores y preposés hagan un uso abusivo o fraudulento frente a **PROMERICA** de los medios de identificación y autenticación.

PÁRRAFO II: **EL CLIENTE** se compromete a utilizar el servicio de manera prudente y razonable. **EL CLIENTE** se compromete igualmente a controlar la exactitud de los datos y a informar inmediatamente a **PROMERICA** en caso de que contemple alguna divergencia. **EL CLIENTE** es el único beneficiario de los servicios que **PROMERICA** suministra por intermedio del servicio de Banca Electrónica. **EL CLIENTE** no puede ceder a terceros el presente Contrato, ni las informaciones de servicios suministrados en ese marco.

PÁRRAFO III: **EL CLIENTE** se compromete a informar a su (s) mandatario (os) todas las obligaciones que se deriven del presente Contrato y a constreñir lo (los) que el (ellos) cumplan dichas obligaciones. **EL CLIENTE** será siempre personalmente responsable frente a **PROMERICA** en lo que concierne al respeto estricto de los precipitados compromisos por sus mandatarios. **EL CLIENTE** es igualmente responsable de todas las consecuencias perjudiciales que puedan sobrevenir por un uso fraudulento o abusivo por parte de los usuarios que **EL CLIENTE** designe o por terceros a causa de negligencia de **EL CLIENTE**.

PÁRRAFO IV: **EL CLIENTE** y **PROMERICA** se comprometen a tomar todas las medidas necesarias en procura de que terceros no calificados puedan tomar conocimiento de los parámetros y de los procedimientos de identificación y de autenticación.

PÁRRAFO V: Los medios de identificación y de autenticación son estrictamente personales de cada usuario. Los usuarios se comprometen a conservarlos en confidencialidad y a hacer todo lo

posible para evitar que terceros puedan conocerlos o utilizarlos. **EL CLIENTE** asegura el control de los medios de identificación y de autenticación y es totalmente responsable de la utilización de esos medios por sus mandatarios y preposés. En caso de pérdida, de robo o utilización fraudulenta de los medios de identificación y de autenticación, **EL CLIENTE** debe inmediatamente advertir a **PROMERICA**. Cuando **PROMERICA** haya sido debidamente informado durante las horas normales de trabajo, **PROMERICA** bloqueará el acceso al servicio. Hasta el momento en que **PROMERICA** bloquee el servicio o tenga la posibilidad razonable de hacerlo, **EL CLIENTE** total e incondicionalmente responsable de todo de los medios de identificación y de autenticación, así como de todas las consecuencias directas e indirectas que puedan derivarse, y de la verificación definitiva de los saldos de una cuenta. La notificación de uso fraudulento de los medios de identificación y de autenticación debe ser dirigida, por escrito, con acuse de recibo, a **PROMERICA**, a la dirección y teléfonos indicados en el Capítulo décimo de este Contrato.

CAPÍTULO OCTAVO. Reclamación sobre Errores en Transacciones. Si **EL CLIENTE** considera que ha habido algún error en la transferencia de fondos electrónicos, es su obligación contactar a **PROMERICA** lo antes posible. **EL CLIENTE** puede escribir o llamar a la dirección y teléfonos indicados en el Capítulo Décimo de este Contrato. Para poder tomar su reclamación o tramitar su solicitud, el representante de servicios al cliente o del Banco necesitará saber, entre otras informaciones: **I)** Nombre y número de cuenta. **II)** Monto del posible error. **III)** Tipo de Transacción; **IV)** Hora y fecha de la transacción; y **V)** Motivo por el cual **EL CLIENTE** piensa que existe un error. **PROMERICA** investigará cada problema y tratará de resolverlo tan pronto como sea posible.

CAPÍTULO NOVENO. Información Crediticia y Confidencialidad. **EL CLIENTE** declara que las informaciones que se generen o se tenga acceso con motivo del presente acuerdo no son secretas ni confidenciales por lo que autoriza a **PROMERICA** a suministrar a centros de información crediticia la información necesaria a los fines de evaluación del crédito de **EL CLIENTE**.

PÁRRAFO I: PROMERICA hará 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 a ejecución de este acuerdo. Sin embargo, **EL CLIENTE** reconoce que el intercambio de información mediante acceso a Internet, por su naturaleza, puede posibilitar que terceros logren acceder o conectarse sin autorización. En consecuencia, **EL CLIENTE** libera a **PROMERICA** de cualquier responsabilidad originada o derivada del acceso no autorizado de terceros a las bases de datos de transacciones y sistemas de **EL CLIENTE**.

PÁRRAFO II: Como medida de prevención complementaria, **PROMERICA** podrá establecer límites de importe a las operaciones que impliquen disponibilidad o movimiento de fondos de los que informará al cliente.

CAPÍTULO DÉCIMO. Servicio al Cliente. Si **EL CLIENTE** necesita asistencia de un oficial o representante de **PROMERICA** en relación con este Contrato, o necesita comunicarse con **PROMERICA**, el número de teléfono de Servicio al Cliente es el (809)-732-6006. En su defecto, deberá comunicarse por escrito a la oficina de **PROMERICA** ubicada avenida Roberto Pastoriza esquina Manuel de Jesús Troncoso, Torre Da Vinci, Ensanche Piantini, Distrito Nacional, República Dominicana, o a la dirección de correo electrónico (E-mail) de **PROMERICA** “**servicio@promerica.com.do**” o a cualquier otro número de teléfono, fax, de dirección, o de dirección electrónica que **PROMERICA** confirmará oportunamente a **EL CLIENTE** por escrito.

PÁRRAFO I: EL CLIENTE acepta que **PROMERICA** podrá grabar o registrar conversaciones sostenidas entre sus empleados y **EL CLIENTE** para verificar la calidad del servicio y la exactitud de las informaciones que empleados brinden a **EL CLIENTE**, para asegurar que las instrucciones de **EL CLIENTE** sean ejecutadas correctamente; o para otros fines de interés en relación con este acuerdo.

PÁRRAFO II: El Centro de Interacción al Cliente (CIC) de **PROMERICA** puede ayudar a resolver problemas relacionados con los servicios electrónicos, pero dicho departamento, sus empleados y funcionarios no están autorizados a renunciar en representación de **PROMERICA** a ningún derecho, acción o mecanismo que **PROMERICA** tenga derecho al tenor de este acuerdo, ni a comprometerlo u obligarle frente al cliente.

CAPÍTULO UNDÉCIMO. Generales.

Informaciones suministradas. La persona que suscribe el presente Contrato declara y reconoce, bajo la fe del juramento, que toda la información suministrada en ese Contrato es correcta y verdadera.

Mensajes Electrónicos: **EL CLIENTE** acepta que **PROMERICA** le envíe mensajes electrónicos con avisos o mensajes publicitarios, mediante las direcciones de correo electrónico o teléfono celular de **EL CLIENTE**.

Días Hábiles (Días de Trabajo): los días laborales de **PROMERICA** son de lunes a sábado, a excepción de los días de fiestas nacionales en la República Dominicana.

Nulidad de Cláusulas: En caso de que por cualquier circunstancia una o varias cláusulas contenidas en este acuerdo fueran total o parcialmente invalidada declaradas nulas, ilegales o inejecutables, las provisiones restantes permanecen siendo validas y ejecutables.

Cesión del Contrato: Este Contrato no podrá ser cedido por **EL CLIENTE** a ninguna otra persona sin el consentimiento expreso, previo y escrito, de **PROMERICA**. Dicho consentimiento no podrá resultar del hecho de que **PROMERICA** ejecute alguna transacción ordenada por un tercero a través del sistema o utilizando códigos de **EL CLIENTE**.

Modificación a la prestación de los Servicios: **PROMERICA** se reserva el derecho de modificar en cualquier momento las condiciones del presente acuerdo y de la prestación de los servicios a que tenga acceso **EL CLIENTE** por vía electrónica, incluyendo cargos y tarifas.

Jurisdicción aplicable: Para todos los fines y consecuencias del presente Contrato, así como para la solución de las controversias y litigios que puedan resultar de su ejecución o terminación, o que se relacionen con el mismo; Las partes someten a la competencia de los tribunales de la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, República Dominicana, con renuncia expresa al fuero de sus respectivos domicilios. Para el caso de que alguna filial de **PROMERICA** con domicilio extranjero actúe como demandante en una controversia relacionada con este acuerdo, **EL CLIENTE** renuncia expresamente a su derecho de exigir que tal (es) persona (s) o entidad (es) presten la Fianza de Solvencia Judicial ("*cautio judicatum solvi*") a que se refieren los Capítulos 16 de Código Civil y 166-167 del Código de Procedimiento Civil Dominicano.

Por "**PROMERICA**"

Por "**EL CLIENTE**"

Lugar:

Teléfono 1:

Fecha:

Teléfono 2:

Correo electrónico (E-mail):

Lugar:

Fecha: