Incluye observaciones SIB
Com. 003332
Versión 30 mayo 2023

CONTRATO DE SERVICIOS *E-BANKING (BANCA ELECTRONICA)*

Generales del Usuario según Articulo 15, Ordinal 1, Letra "a" del Reglamento de Protección al Usuario y sus modificaciones ("en caso de persona física, el (los) nombre(s), apellido(s), nacionalidad, estado civil, domicilio y documento de identidad; quien en lo adelante se denominará **EL CLIENTE**, libre y voluntariamente y, bajo los términos que se indican más adelante, contrata los Servicios de ***e-BANKING*** BANCA ELECTRÓNICA con **BANCO OPTIMA DE AHORRO & CREDITO, S.A.** (en lo adelante, **"BANCO OPTIMA"**), entidad de intermediación financiera constituida y organizada de conformidad a la Ley 183-02 Monetaria y Financiera, provista del Registro Nacional de Contribuyentes (RNC) No. 1-30-46310-7, con su domicilio y asiento social ubicado en la Calle Cub Scout No. 42, Ensanche Naco, Distrito Nacional, República Dominicana.

BANCO OPTIMA y **EL CLIENTE** se denominarán de forma conjunta como Las Partes.

ARTÍCULO 1.
OBJETO.

1.1. EL CLIENTE por medio del presente Contrato conviene usar y autoriza a **BANCO OPTIMA** a activar en su nombre el (los) Servicio (s) de ***e-BANKING*** (BANCA ELECTRÓNICA), es decir, el mecanismo de acceso remoto, vía internet, que **BANCO OPTIMA** pone a disposición de sus clientes a través del portal **https://optimaenlinea.bancooptima.com/** para realizar transacciones de los productos de **BANCO OPTIMA** adquiridos por **EL CLIENTE**. **EL CLIENTE** podrá consultar cuentas y balance, realizar transacciones, someter solicitudes y, en general canalizar todos los Servicios ofrecidos por **BANCO OPTIMA** que se detallan más adelante a través de dicho portal. En ese sentido, los Términos y Condiciones de los contratos de cada producto permanecerán en vigor, y su efecto prevalece al momento de utilizar los Servicios de ***e-BANKING*** **(BANCA ELECTRÓNICA)**.

1.2. Solo serán efectuadas las transacciones que estén conformes a las regulaciones monetarias y financieras vigentes al momento de la transacción. **BANCO OPTIMA** no será responsable de las transacciones erróneas, salvo faltas imputables a BANCO OPTIMA.

1.3. **EL CLIENTE** proveerá instrucciones a **BANCO OPTIMA** para la realización de Transacciones dentro de la misma entidad o de otras entidades de intermediación financiera, para que se debite a su (s) cuenta (s) en **BANCO OPTIMA** y a través del PROCESADOR ACH y el Servicio de Pagos al Instante (LBTR):

a) transfiera los montos que indique a otras cuentas de ahorros o corriente,
b) realice pago de tarjetas de crédito,
c) realice pago de préstamos; ya sean propios o a terceras personas beneficiarias, y
d) realice cualquier otra operación de las descritas en el Artículo 1 de este contrato o aquellas que pueda poner a disposición **BANCO OPTIMA** a través de la Plataforma de ***e-BANKING*** (BANCA ELECTRÓNICA), conforme el mecanismo establecido en el Artículo 1.1.

004063
29 JUN 2023

OFICINA DE SERVICIOS Y PROTECCIÓN AL USUARIO FINANCIERO
PRO USUARIO

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
SIB
República Dominicana

1.4. EL CLIENTE acepta y reconoce que **BANCO OPTIMA** no será responsable por los errores o perjuicios que le ocasionen los errores o faltas provenientes o imputables a la compañía que le brinda el servicio de la conexión vía Internet.

ARTÍCULO 2.
CODIGOS DE ACCESO Y CODIGOS DE SEGURIDAD.
RESPONSABILIDAD DE EL CLIENTE

2.1. EL CLIENTE es responsable frente a **BANCO OPTIMA** por la administración, guarda y custodia de su CONTRASEÑA (*password*) y el DISPOSITIVO DE SEGURIDAD, liberando a **BANCO OPTIMA** de cualquier responsabilidad al respecto, siempre y cuando no se verifique falta imputable. En este sentido, las instrucciones de **EL CLIENTE** se presumen como buenas y válidas. En caso de que el DISPOSITIVO DE SEGURIDAD no sea físico, **EL CLIENTE** autoriza **a BANCO OPTIMA** a enviarle, al correo electrónico suministrado por EL CLIENTE a BANCO **OPTIMA,** el Código de Seguridad para validar la autenticidad de su transacción.

BANCO OPTIMA solo tiene como obligación cumplir con los procedimientos de seguridad aplicables, y no tendrá el deber adicional de verificar la identidad o capacidad de la persona que imparte la orden o del contenido de cualquier instrucción. **BANCO OPTIMA** tendrá el derecho, a su sola discreción, de rehusarse a ejecutar cualquier instrucción en el caso de que dude de la autenticidad o confirmación de las instrucciones., a fin de prevenir riesgos de operaciones fraudulentas en perjuicio de **EL CLIENTE**.

2.2. EL CLIENTE acepta como medios de identificación y de autenticación, códigos de acceso (NOMBRE DE USUARIO), claves de acceso (CONTRASEÑA / password), dispositivo de seguridad (token), físicos o virtuales, palabras recordables, que **BANCO OPTIMA** ponga a su disposición. **EL CLIENTE** reconoce y acepta que **BANCO OPTIMA** podrá adicionar otros medios de autenticación utilizando nuevas tecnologías de seguridad. Cada cliente signatario en cuentas de ahorros bajo firmas separadas ("o") y bajo firmas conjuntas ("y"), podrán solicitar por separado códigos y claves de acceso. En todo caso, cada uno de los titulares responderá solidariamente frente a **BANCO OPTIMA** sobre las obligaciones que surjan por razón del uso de los Servicios de ***e-BANKING*** (BANCA ELECTRÓNICA), entendiéndose que las cuentas con modalidad **"Y"** solo tendrán acceso a consulta y recepción de fondos.

2.3. EL CLIENTE reconoce que el Sistema de Servicios de ***e-BANKING*** (BANCA ELECTRÓNICA) 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 **BANCO OPTIMA** como frente a terceros.

2.4. Es responsabilidad de **EL CLIENTE** frente a las transacciones fraudulentas notificar al **BANCO OPTIMA** inmediatamente, vía telefónica, esta última con el requerimiento, se bloqueará el usuario correspondiente al **CLIENTE;** si **EL CLIENTE** considera que sus medios de identificación y de autenticación han sido robados, o si sospecha que una persona no autorizada ha tenido acceso a los mismos, hasta que el **BANCO OPTIMA** no reciba la notificación expresa por **EL CLIENTE,** queda entendido entre las partes que las transacciones efectuadas antes de dicha notificación en principio serán asumidas como realizadas por **EL CLIENTE** quien por tanto asume la responsabilidad de las mismas.

004063

OFICINA DE SERVICIOS Y PROTECCIÓN AL USUARIO FINANCIERO
PRO USUARIO
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
SIB
República Dominicana

2.5. Queda expresamente convenido que **EL CLIENTE** es el único responsable frente a **BANCO OPTIMA**, al PROCESADOR ACH, a la plataforma de Liquidación Bruta en Tiempo Real (LBTR) del Banco Central de la República Dominicana, frente a las demás entidades participantes en la RED ACH y en la plataforma de Liquidación Bruta en Tiempo Real (LBTR) del Banco Central, y frente los Clientes Recibidores y/o cualquier otra persona o institución por las consecuencias de las instrucciones que se impartan con su Código de Acceso para la transmisión y/o ejecución de las Transacciones ACH y del Servicio de Pagos al Instante (LBTR). En ese sentido, EL **CLIENTE** es responsable de la veracidad de las informaciones que provee a **BANCO OPTIMA** al momento de realizar las transacciones de que se trate, así como de las reclamaciones que se generen por errores en estas informaciones. **EL CLIENTE** responderá por los valores involucrados en las transacciones realizadas y por los cargos, penalidades e indemnizaciones que pudieran generarse, siempre y cuando los errores sean originados por **EL CLIENTE** Y en consecuencia **EL CLIENTE** exonera a **BANCO OPTIMA** de cualquier responsabilidad al respecto, condición que constituye parte esencial para que **BANCO OPTIMA** haya consentido en suscribir este contrato. **BANCO OPTIMA** no es responsable por la devolución de cualquier transacción, ni por errores en las instrucciones de **EL CLIENTE**, ni por problemas en las cuentas que **EL CLIENTE** mantiene en el banco recibidor.

2.6. Todos los datos de los mensajes intercambiados y de las órdenes serán grabadas y archivadas electrónicamente sobre un soporte magnético protegido, por medio del cual esos datos y esas órdenes puedan ser reproducidas sobre el papel o presentadas en pantallas de computadoras. **BANCO OPTIMA** y **EL CLIENTE** acuerdan que esos elementos constituyen la prueba válida 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.

ARTÍCULO 3.
NATURALEZA JURIDICA DE LAS OPERACIONES EJECUTADAS POR LA VIA ELECTRONICA. MEDIOS DE TRANSMISION.

3.1. Las operaciones ejecutadas, por vía electrónica, serán definitivas, siempre y cuando no exista notificación previa por parte de **EL CLIENTE** del robo o pérdida de los medios de acceso al sistema y salvo falta imputable a **EL BANCO** en el procesamiento de las mismas y, **EL CLIENTE** no podrá alegar desconocimiento de las mismas.

3.2. Sin perjuicio de las disposiciones que anteceden, **BANCO OPTIMA-** actuando como originador y/o recibidor de Transacciones interbancarias del PROCESADOR ACH y de la plataforma de Liquidación Bruta en Tiempo Real (LBTR) del Banco Central de la República Dominicana- se reserva el derecho de rechazar las mismas, conforme las Políticas establecidas por el Banco Central, administrador de la plataforma de LBTR, y por las Políticas establecidas por la administración del sistema ACH.

Del mismo modo, **BANCO OPTIMA**, actuando como recibidor de Transacciones interbancarias podrá enviar una notificación de cambio al BANCO ORIGINADOR o cliente originador para que realice los cambios señalados en la próxima transacción que envié al banco recibidor.

3.3. EL CLIENTE acepta que una vez **BANCO OPTIMA** reciba la orden de aplicación del crédito o pago, no podrá hacer cambios a las instrucciones ya transmitidas o intentar reprocesarlas. En caso de que **EL**

004063

OFICINA DE SERVICIOS Y PROTECCIÓN AL USUARIO FINANCIERO
PRO USUARIO
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS REPÚBLICA DOMINICANA

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
SIB
República Dominicana

CLIENTE considera que ha habido un error en alguna transacción realizada, es obligación del EL CLIENTE contactar al BANCO OPTIMA e interponer un Reclamo. BANCO OPTIMA la cual procederá a investigar las condiciones y determinar lo que procede.

3.4. EL CLIENTE acepta y reconoce que las instrucciones solicitadas por los Servicios de ***e-Banking*** (BANCA ELECTRONICA) serán ejecutadas respetando el monto mínimo requerido en la CUENTA ORIGEN, así como las garantías mobiliarias, embargos, fondos en tránsito, o cualquier otra afectación que presente dicha cuenta y que restrinja el uso de los fondos.

3.5. En todas las solicitudes de servicios que **EL CLIENTE** realice, por vía electrónica, tales como acceso electrónico a cuentas, pagos, transferencias de fondos, pagos de servicios, adición de beneficiarios, creación de usuario corporativo, o cualquier otra funcionalidad o transacción que tenga disponible, **BANCO OPTIMA**, en cada caso, queda expresamente autorizada por **EL CLIENTE** para ejecutar y llevar a cabo los servicios bancarios 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**.

3.6. Todos los datos de los mensajes e instrucciones de **EL CLIENTE** podrán ser grabados y archivados electrónicamente en un medio magnético protegido, a través del cual dichos datos puedan ser reproducidos. Las partes acuerdan que tales elementos construirán prueba valida y suficiente, en principio y hasta prueba en contrario de la transmisión de los mensajes e instrucciones, así como de su contenido tanto entre las partes como frente a terceros, autoridades y tribunales.

ARTICULO 4.
PROCEDIMIENTO.
MEDIDAS DE SEGURIDAD.

4.1. Para la prestación de los Servicios, **EL CLIENTE** deberá cumplir con el siguiente procedimiento:

a) Completar la Solicitud del Servicio disponible en la *página web* de **BANCO OPTIMA** *optimaenlinea.bancooptima.com* y seleccionar los servicios que le ofrece **BANCO OPTIMA**.
b) Gestionar con su Oficial de Negocios formalizar su solicitud de acceso a la plataforma.
c) Completar las documentaciones y formularios legales requeridas para la activación del Servicio.
d) Cumplir con los diferentes mecanismos de seguridad establecidos por **BANCO OPTIMA**.
e) **BANCO OPTIMA** le enviará al correo electrónico proporcionado por **EL CLIENTE** su contraseña inicial, que deberá actualizar y personalizar.
f) Los pagos y transferencias a través del canal electrónico serán mediante un débito a la cuenta que **EL CLIENTE** designe, por la cantidad que este indique y él autoriza a **BANCO OPTIMA** a proceder por la suma correspondiente al receptor designado por **EL CLIENTE**.
g) Cuando realizare traslado de fondos entre cuentas de diferentes monedas, **EL CLIENTE** autoriza a **BANCO OPTIMA** a efectuar una operación de compra/venta de divisas en la cual se aplicará la tasa de cambio establecida por **BANCO OPTIMA**.
h) Todas las transacciones antes referidas tendrán la limitación de monto establecido en la política de **BANCO OPTIMA.**
i) Cumplir con las obligaciones y términos del presente contrato.

004063

OFICINA DE SERVICIOS Y PROTECCIÓN AL USUARIO FINANCIERO
PRO USUARIO

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
SB
República Dominicana

4.2. La seguridad de las transacciones dependerá de la precaución de EL CLIENTE y de la adopción de las medidas siguientes:

- Modifique su contraseña periódicamente, al menos cada treinta (30) días.
- Mantenga sus dispositivos bloqueados cuando no los esté usando. En caso de pérdida o robo, comuníquese inmediatamente con el proveedor del servicio para inhabilitar su número o servicio, así como con **BANCO OPTIMA** para reportar la ocurrencia.
- Mantenga en estricta confidencialidad sus datos de acceso, pues como titular y usuario de la cuenta, ES RESPONSABLE DE LAS TRANSACCIONES QUE SE GENEREN CON DICHOS DATOS, sin perjuicio de las demás disposiciones de este contrato.
- Tome en consideración que **EL BANCO** nunca le solicitará ingresar al portal vía correo electrónico, mensaje de texto u otros sistemas de mensajería. Tampoco le solicitara información de usuario o clave de acceso, ni códigos de seguridad.
- No descargue programas o aplicaciones de sitios que no sean conocidos, con el fin de evitar programas maliciosos.
- Si su equipo requiere mantenimiento o servicio, no revele su clave de acceso y asegúrese que no se hayan instalado programas o aplicaciones diferentes a las que usted normalmente utiliza.
- Si utiliza servicios wifis, no se conecte a redes desconocidas.
- No almacene la información de acceso a su cuenta (incluyendo usuario y clave) en el mismo dispositivo, para evitar que la información pueda ser accesada en caso de pérdida.
- Utilice programas de protección y antivirus adecuados en sus dispositivos.

ARTÍCULO 5.
COSTOS Y TARIFAS.

5.1. EL CLIENTE declara que conoce y acepta los Costos y Tarifas y comisiones aplicables a los Servicios de ***e-BANKING*** BANCA ELECTRÓNICA, se encuentran publicados en el Tarifario de Productos y Servicios de BANCO OPTIMA. **BANCO OPTIMA** se obliga a tener dicho Tarifario disponible en su página Web, en las Sucursales y le será enviado, vía correo electrónico, a **EL CLIENTE**. En consecuencia, **EL CLIENTE** autoriza a **BANCO OPTIMA** a debitar de cualquiera de sus cuentas, el costo de su suscripción al (los) servicio(s), así como los costos de utilización de elementos tarifados para los servicios ofrecidos por **BANCO OPTIMA**

5.2. EL CLIENTE reconoce que las operaciones de transferencias a terceros o pagos propios y a terceros, pago de servicios, pagos a proveedores y transferencias a terceros y pagos propios y a terceros interbancarios no se encuentran exentas de ningún impuesto gubernamental, según las leyes de la República Dominicana en esta materia, por lo tanto y según se indica en una parte del Artículo 12 de la Ley 288-04 del 28 de septiembre del año 2004, se establece un impuesto del 0.0015 (1.5 por mil) para las transferencias a terceros y los pagos de tarjetas y prestamos tanto propios como de terceros. realizados a través de transferencias electrónicas, así como las transferencias por concepto de pagos a la cuenta de terceros en un mismo banco. Por consiguiente, para la aplicación de órdenes de pagos o transferencias, la CUENTA ORIGEN debe disponer de los valores correspondientes al pago o monto a transferir, más el valor correspondiente a los impuestos aplicables. Las transferencias propias entre cuentas de **EL CLIENTE** en **BANCO OPTIMA**, estarán exentas del pago del impuesto gubernamental 0.0015 (1.5 por mil) en cumplimiento con la normativa vigente emitida por la Dirección General de Impuestos Internos (DGII). Las

004063

OFICINA DE SERVICIOS Y PROTECCIÓN AL USUARIO FINANCIERO
PRO USUARIO

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
SIB
República Dominicana

transacciones interbancarias, (cuentas del cliente en otras entidades financieras, sea conjunta o mancomunada), estarán exentas del pago de dicho impuesto.

5.3. Queda expresamente establecido entre las partes, que en caso de que una ley, resolución, o disposición fuere dictada por las autoridades competentes, posterior a la fecha de este contrato, fije cargas impositivas que alcancen las operaciones consignadas en este Contrato, en principio EL CLIENTE es responsable de estos pagos.

5.4. EL CLIENTE reconoce que **BANCO OPTIMA** podrá en todo momento modificar los costos y tarifas del servicio, previo aviso con treinta (30) días de anticipación a **EL CLIENTE**, a través de los medios antes descritos.

5.5. Cualquier cargo aplicado a **EL CLIENTE** por concepto de uso de los Servicios de ***e-BANKING*** (BANCA ELECTRÓNICA), será informado en sus Estados de Cuenta o, a través de mensajes electrónicos. En caso de que **EL CLIENTE** no esté de acuerdo con algún cargo, deberá notificarlo por escrito a **BANCO OPTIMA** dentro del plazo establecido en el Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros, y **BANCO OPTIMA** procederá en virtud a lo indicado en dicho Reglamento. La no presentación de inconformidad con el estado de cuenta o el mensaje enviado hará presumir su aceptación.

5.6. **EL CLIENTE** es responsable ante todas las reclamaciones que surjan de las operaciones cursadas a la RED ACH y en la plataforma de Liquidación Bruta en Tiempo Real (LBTR) del Banco Central de la República Dominicana, por lo que, deberá en todo momento responder por los valores involucrados en las transacciones tramitadas, así como por los cargos que se generen por dicho concepto y las penalidades o indemnizaciones que eventualmente pudieran pronunciarse, obligándose a mantener indemne a **BANCO OPTIMA** frente a las acciones que pudieran derivarse de las reclamaciones presentadas por transacciones iniciadas bajo su responsabilidad.

ARTÍCULO 6.
PAGOS Y TRANSFERENCIAS REALIZADOS POR EL CLIENTE.

6.1. PAGOS DE SERVICIOS O PAGOS Y TRANSFERENCIAS A TERCEROS, incluyendo **Impuestos y pagos a Entidades Gubernamentales.**

6.1.1. EL CLIENTE mediante la contratación de este Servicio de ***e-BANKING*** **(BANCA ELECTRONICA)**, será responsable de:

a) Verificar el nombre o razón social del beneficiario de la transferencia o pago, y;
b) Confirmar el valor a pagar o transferir; por lo tanto, los errores derivados de la emisión de estas instrucciones por parte de **EL CLIENTE** no constituyen una falta generadora de daños para **BANCO OPTIMA**. De igual forma, **EL CLIENTE** tiene la responsabilidad de agregar y eliminar las transferencias y pagos Agendados, así como también la inclusión y eliminación de beneficiarios las cuales, podrá programar directamente a través de ***e-BANKING*** (SERVICIOS DE BANCA ELECTRONICA).

6.1.2. Las instrucciones de transferencias entre cuentas en **BANCO OPTIMA,** tanto propias como de terceros, serán aplicadas el mismo día en que se realice la transacción, siempre que sea un DÍA HÁBIL y

004063

OFICINA DE SERVICIOS Y PROTECCION AL USUARIO FINANCIERO
PRO USUARIO

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
SIB
República Dominicana

las transferencias interbancarias estarán sujeta a los horarios del procesador ACH y de la plataforma de Liquidación Bruta en Tiempo Real (LBTR) del Banco Central de la República Dominicana.

6.1.3. Las instrucciones de pago de préstamos y tarjetas de crédito procesadas dentro horario establecido serán aplicadas en la misma fecha que se realizan. Sin embargo, las que se efectúen fuera del horario establecido, se ejecutarán al momento de recibir la instrucción de pago, pero serán efectivas con fecha posterior a la transacción.

6.1.4. Los Pagos de Servicios a través del cual **EL CLIENTE** podrá pagar sus Impuestos u otros Servicios en línea y otros pagos a entidades del Gobierno como la Tesorería de la Seguridad Social, el INFOTEP y otros que sean pagos mensuales y establecida su periodicidad por las leyes.

6.2. PAGOS TARJETAS.

6.2.1. EL CLIENTE mediante la contratación de este Servicio de **e-BANKING** (BANCA ELECTRONICA) podrá realizar el pago de sus tarjetas de crédito, a terceros, pagos expresos y Agendados, con **BANCO OPTIMA** y a otras instituciones financieras, sujeta a condiciones y términos indicados en el presente contrato.

6.2.2. EL CLIENTE será responsable de lo siguiente:

a) Verificar el nombre o razón social del beneficiario del pago;
b) Confirmar el valor a pagar o transferir; por lo tanto, los errores derivados de la emisión de estas instrucciones por parte de **EL CLIENTE** no constituyen una falta generadora de daños para **BANCO OPTIMA**;
c) Confirmar la recepción de la transferencia o pago realizado, directa con el recibidor o con el banco receptor.
d) De igual forma **EL CLIENTE** tiene la responsabilidad de agregar y eliminar las transferencias y pagos Agendados, así como también la inclusión y eliminación de beneficiarios las cuales podrá programar directamente a través de SERVICIOS DE BANCA ELECTRONICA.

6.2.3 Las partes acuerdan que los Términos y Condiciones aplicables a estos pagos serán las siguientes:

a) Las instrucciones de pago serán ejecutadas el mismo día, si estas son dadas antes de las cinco de la tarde (5:00pm) las recibidas después de dicha hora se computan como realizadas al día siguiente, y la de los días no laborables se efectuarán el próximo día laborable.
b) El horario de servicio de pago de tarjetas objeto de este contrato, es el fijado por **BANCO OPTIMA** a su sola opción y discreción, pudiendo modificar el mismo previo aviso por medios electrónicos a **EL CLIENTE**.
c) Si **EL CLIENTE** efectúa el pago a su TARJETA DE CRÉDITO fuera de horario antes indicado será responsable de las moras y cargos que generen los mismos.
d) No se aceptarán pagos a TARJETA DE CRÉDITO en estatus: Legal y Acuerdo de pago;
e) Los pagos de Tarjetas interbancarios están sujetos a los horarios del procesador ACH y la plataforma de Liquidación Bruta en Tiempo Real (LBTR) del Banco Central. Queda bajo la responsabilidad del banco receptor aplicar esas transacciones interbancarias según los horarios establecidos por el procesador ACH y la plataforma de Liquidación Bruta en Tiempo Real (LBTR) del Banco Central de la República Dominicana.

6.3. TRANSFERENCIAS DE EL CLIENTE: ENTRE CUENTAS DE EL CLIENTE, A TERCEROS, TRANSFERENCIAS EXPRESAS Y AGENDADAS.

004063

OFICINA DE SERVICIOS Y PROTECCIÓN AL USUARIO FINANCIERO
PRO USUARIO

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
SIB
República Dominicana

6.3.1. EL CLIENTE realizará transferencia de fondos entre sus cuentas, a terceros, transferencias expresas y Agendados con **BANCO OPTIMA**, y a otras instituciones financieras, sujeta a los Términos y Condiciones siguientes:

a) Las instrucciones de transferencias serán ejecutadas en línea, sin embargo, si estas son dadas después de las cinco horas de la tarde (5:00 pm), la transacción será registrada con fecha del próximo día laborable y las realizadas en días no laborables se registrarán el próximo día laborable.
b) Las instrucciones de transferencias interbancarias serán ejecutadas bajo las condiciones y horarios establecidos por el Procesador ACH y la plataforma de Liquidación Bruta en Tiempo Real (LBTR) del Banco Central de la República Dominicana.

6.4. PAGO DE PRÉSTAMOS.

EL CLIENTE podrá realizar pagos de cuotas a sus préstamos, a préstamos de terceros, pagos expresos y Agendados con **BANCO OPTIMA**, y de otras instituciones financieras, sujetas a los Términos y Condiciones siguientes:

1) Se aceptarán pagos por adelantado y abonos extraordinarios a capital, considerando que la tasa de interés se mantendrá sin variar por este período, de lo contrario este valor se distribuirá acorde a los nuevos cargos (saldos) generados producto de la revisión de Tasa. Los pagos adelantados están sujetos a los cambios de tasa del día en que se procese la transacción de pago; y
2) No se aceptarán pagos a préstamos en estatus: Abogados Externos, Cobros Judicial, Castigados, Castigados Legal.

6.5. TRANSFERENCIAS Y PAGOS AGENDADOS.

6.5.1. EL CLIENTE podrá ordenarle a **BANCO OPTIMA** a realizar débitos y créditos entre cuentas, sujeto a los Términos y Condiciones siguientes:

6.5.2. EL CLIENTE autoriza a **BANCO OPTIMA** a realizar débitos a la cuenta de origen y aplicar transferencia de fondos a cuentas propias o de otros clientes dentro de la misma entidad o a otras entidades de intermediación financiera; así como también, **EL CLIENTE** tiene la responsabilidad de agregar y eliminar las transferencias y pagos Agendados, las cuales podrá programar directamente a través del canal electrónico denominado ***e-BANKING*** (*SERVICIOS DE BANCA ELECTRONICA)*.

6.5.3. En caso de que la cuenta origen no disponga de fondos suficientes para realizar el débito en la fecha acordada y se haya elegido una fecha PUNTUAL, **BANCO OPTIMA** no realizará otros intentos de débito y será responsabilidad de **EL CLIENTE** efectuar la transferencia por otro medio o proveerle a su o sus cuentas los fondos suficientes para realizar los débitos, sin que en ningún caso sea obligación de **BANCO OPTIMA** darle aviso sobre la insuficiencia de los fondos para sus pagos, ni ninguna otra clase de obligación que realizar el débito siempre que tenga fondos disponibles en la fecha puntual conforme lo establecido en este artículo. **EL CLIENTE** debe indicar en ***e-BANKING***/SERVICIOS DE BANCA ELECTRONICA de manera específica la fecha y monto en que debe acreditarse el pago, dicho pago será debitado de la cuenta de **EL CLIENTE** en la fecha indicada y el pago y/o transferencia serán registrados en horas nocturnas de la fecha programada, e identificar si es un PAGO PUNTUAL O FLEXIBLE.

6.6. PAGO DE NOMINA.

004063

OFICINA DE SERVICIOS PROTECCIÓN AL USUARIO FINANCIERO
PRO USUARIO

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
SIB
República Dominicana

6.6.1. EL CLIENTE mediante la contratación de este Servicio de ***e-BANKING*** autorizará a **BANCO OPTIMA** a realizar una transacción monetaria desde una cuenta específica hacia uno o múltiples productos, sujeta a condiciones y regulaciones determinadas por el presente contrato. Para estos fines, **BANCO OPTIMA** abrirá libre de costos, y sin necesidad de depósito de apertura, en favor de los empleados de **EL CLIENTE** una CUENTA DE AHORROS/VISA DEBITO, esta última opcional, donde se le acreditará el pago de su salario, de acuerdo con las instrucciones indicadas por **EL CLIENTE**.+

6.6.2. EL CLIENTE deberá contactar a BANCO OPTIMA para solicitar el bloqueo temporal de acceso al Usuario y dicho requerimiento será atendido inmediatamente por el representante de BANCO OPTIMA.

6.6.3. EL CLIENTE a los fines de este servicio ejecutará los pagos desde nómina desde su propia computadora, vía el Internet, hasta el servidor de Internet de **BANCO OPTIMA**. Esta transmisión deberá ser realizada, para seguridad de **EL CLIENTE**, con el período de antelación que considere oportuno tomando en cuenta que pueden ocurrir fallas técnicas. Siendo obligatorio para el pago de nómina, tener disponible los fondos suficientes para cubrir el cien por ciento (100%), más impuestos de transacciones electrónicas de la misma al momento que se realiza la aplicación de los pagos.

6.6.4. EL CLIENTE acepta formal y expresamente que, al momento de transmitir su archivo de Nómina, **BANCO OPTIMA** sólo tiene la obligación de comprobar que existe un balance en la cuenta de origen, el número total de los empleados que recibirán los créditos y el monto total de los créditos a realizarse. Cualquier otro error en las transacciones transmitidas por medio de este servicio, no serán comprobadas o verificadas por **BANCO OPTIMA**, y las instrucciones enviadas serán acatadas, sin que tal acción constituya una falta generadora de daños para **EL CLIENTE** y, en consecuencia no acarrea ninguna clase de responsabilidad para **BANCO OPTIMA**.

6.6.5. En caso de que **EL CLIENTE** posea el Sistema de NÓMINA MANUAL le será suministrado el entrenamiento para el uso del mismo, a los fines de que esta parte proceda a utilizar la herramienta disponible a través del Servicio Banca Electrónica de **BANCO OPTIMA**, a su costo y riesgo, para que pueda digitar sus nóminas y datos de empleados para cada nómina (tales como nombre, cuenta de los empleados, salario neto, entre otros). **EL CLIENTE** libera totalmente a **BANCO OPTIMA** de cualquier tipo de error u omisión que este cometa (voluntaria o involuntariamente) al momento de realizar el proceso de nómina o por mal uso del manual de uso entregado.

6.6.6. Consignación Fecha DÍA HÁBIL de Cobro: Siempre que **EL CLIENTE** remita la información electrónica del pago de la nómina de sus empleados, deberá colocar en la data, la fecha efectiva del DÍA HÁBIL del cobro, ya que los procesos de créditos se efectúan en línea.

6.6.7. Contingencia. En los casos en que se presenten situaciones que no permitan la remisión de las informaciones a través del sistema SERVICIOS DE BANCA ELECTRONICA, por situaciones presentadas en los sistemas de **BANCO OPTIMA**, se remitirán las instrucciones de pago vía correo electrónico seguro, y deberá realizarlo sólo desde la(s) direccione(s), correspondiente(s) y a través de los canales alternos disponibles en **BANCO OPTIMA**, de este contrato. **BANCO OPTIMA** podrá modificar los Términos y Condiciones establecidos y dichas modificaciones entrarán en vigencia previa notificación y aceptación por parte de **EL CLIENTE**.

004063

OFICINA DE SERVICIOS Y PROTECCIÓN AL USUARIO FINANCIERO
PRO USUARIO
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
REPÚBLICA DOMINICANA

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
SIB
República Dominicana

6.6.8. Día Feriado. Si **EL CLIENTE** en algún momento requiere programar el Pago de nómina correspondiente a sus empleados y el día en que deba efectuarse dicho pago es inmediatamente posterior a un fin de semana o día feriado, los fondos a ser utilizados para acreditarle la nómina a los empleados de **EL CLIENTE** serán cargados a la cuenta especialmente abierta para fines de nómina, el viernes anterior y en caso de que dicho día sea no laborable, los fondos serán cargados el último día laborable de la semana. (Esto no aplica en caso de que sea por NOMINA AUTOMÁTICA).

6.6.9. Obligaciones de EL CLIENTE. Toda información enviada por EL CLIENTE a BANCO OPTIMA será considerada como información correcta y se asumirá que EL CLIENTE realizó todas las validaciones necesarias previas al envío de la misma.

6.6.10. EL CLIENTE por medio del presente contrato autoriza y acepta que, de manera automática, **BANCO OPTIMA** descuente de la(s) cuenta(s) bancaria(s) de **EL CLIENTE** el pago del impuesto de la Ley 288-04 (0.15% del monto), por concepto de transferencias electrónicas a terceros.

ARTICULO 7.
SERVICIO DE TRANSACCIONES INTERBANCARIAS ACH y LBTR.

7.1. BANCO OPTIMA pone a disposición de **EL CLIENTE** mediante este Contrato, los Servicios ACH y el Servicio de Pagos al Instante (LBTR), para realizar débitos y créditos entre cuentas interbancarias, sujeto al tipo de operaciones, parámetros y condiciones estipulados en el presente contrato y las Políticas internas de **BANCO OPTIMA**.

7.2. EL CLIENTE acepta que los Servicios de ACH y Servicio de Pagos al Instante (LBTR) que **BANCO OPTIMA** ofrece, mediante el presente contrato, tendrán condiciones las cuales serán informadas de manera oportuna al momento de la contratación por la RED ACH o el PROCESADOR ACH y en la plataforma de Liquidación Bruta en Tiempo Real (LBTR) del Banco Centra de la República Dominicana. En este sentido, **EL CLIENTE** acepta y reconoce que al realizar sus transacciones a través de ACH y en la plataforma de Liquidación Bruta en Tiempo Real (LBTR) del Banco Central, solo podrá efectuar las transacciones que se encuentren disponibles en el Menú de Opciones. Por tanto, **EL CLIENTE** acepta que podrá realizar otras operaciones en ACH y Servicio de Pagos al Instante (LBTR) que **BANCO OPTIMA** ponga a disposición del mismo, posterior a la firma de este contrato.

7.3. Sin perjuicio de las disposiciones que anteceden **BANCO OPTIMA**, actuando como originador y/o recibidor, y el PROCESADOR ACH y la plataforma de Liquidación Bruta en Tiempo Real (LBTR) del Banco Central se reserva el derecho de rechazar transacciones, conforme las Políticas internas. **BANCO OPTIMA**, actuando como recibidor podrá enviar una notificación de cambio al BANCO ORIGINADOR y al cliente originador para que realice los cambios señalados en la próxima transacción que envíe a **BANCO OPTIMA**.

7.4. Condiciones para realizar Transacciones ACH. **EL CLIENTE** se obliga frente **BANCO OPTIMA** y las demás instituciones participantes en la RED ACH a lo siguiente:

- Registrar correctamente en los Servicios de **e-BANKING** (BANCA ELECTRONICA) de **BANCO OPTIMA**, los datos relativos a las cuentas, tarjetas y/o prestamos de (l) o (los) beneficiarios en otros bancos miembros de la RED ACH y Servicio de Pagos al Instante (LBTR), como, por ejemplo, de manera

004063

OFICINA DE SERVICIOS Y PROTECCIÓN AL USUARIO FINANCIERO
PRO USUARIO

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
SIB
República Dominicana

enunciativa y no limitativa: número de cuenta, tipo de la cuenta, nombre del dueño de la cuenta, documento de identidad del dueño, nombre de **EL BANCO** donde reside dicha cuenta, entre otros.

- Autoriza a **BANCO OPTIMA**, a emitir los extractos, facturas (físicas o electrónicas), comprobantes 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 Servicio de Pagos al Instante (LBTR).

ARTICULO 8.
DE LAS RECLAMACIONES DE EL CLIENTE.

8.1. EL CLIENTE en el ejercicio de sus derechos como Usuario del Sistema Financiero, podrá presentar Reclamaciones por transacciones en las cuales este funge como originador o como receptor de las mismas. Para estos fines, **EL CLIENTE** deberá completar el Formulario en los medios disponibles por **BANCO OPTIMA** que le sea suministrado y aportar la documentación que sustente la reclamación, si cuenta con la misma. **EL CLIENTE** deberá realizar su reclamación a través del formulario provisto para los fines en la página web de la entidad www.bancooptima.com. **EL BANCO** proveerá a **EL CLIENTE** de un comprobante numerado correspondiente a su reclamación, conforme a las especificaciones que se dispongan para estos fines mediante instructivo de la Superintendencia de Bancos, de tiempo en tiempo.

BANCO OPTIMA es responsable de gestionar ante el procesador ACH y Servicio de Pagos al Instante (LBTR) el banco originador o recibidor la documentación y respuesta a dicha reclamación en los tiempos establecidos por la red ACH y por el Reglamento de Protección al Usuario.

Una vez examinada la transacción y en caso de que proceda su retracción por causa imputable a **EL CLIENTE,** los costos generados por la situación serán cargados a cualquiera de las cuentas del mismo, quedando a cargo de **BANCO OPTIMA** la responsabilidad de entregar a EL CLIENTE el desglose de los gastos incurridos y la documentación que avale la gestión realizada, a requerimiento de EL CLIENTE.

8.2. DE LA DEVOLUCIONES: La entidad recibidora está facultada para devolver transacciones si la cuenta destino tuviese alguna restricción que impida la aplicación de la misma dentro de los plazos y en los términos establecidos por normativa.

- La tramitación de transacciones dentro de la Red ACH y Servicio de Pagos al Instante (LBTR) serán de la exclusiva responsabilidad de **EL CLIENTE**, quien deberá responder por los pagos o cargos efectuados por **BANCO OPTIMA** que actúe como originador o como recibidor, con relación a la transacción objeto de la devolución, así como por los gastos, las penalidades y las indemnizaciones que eventualmente pudieran pronunciarse, obligándose a mantener indemne a **BANCO OPTIMA** frente a las acciones que pudieran derivarse de las reclamaciones presentadas por transacciones iniciadas bajo su responsabilidad.
- Ante devoluciones de transacciones por parte del banco recibidor, BANCO OPTIMA reintegrará al cliente en la cuenta origen, los valores involucrados en la transacción una vez BANCO OPTIMA haya recibido el intercambio de fondo a través de la cámara de compensación.

004063

OFICINA DE SERVICIOS Y PROTECCIÓN AL USUARIO FINANCIERO
PRO USUARIO
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS REPÚBLICA DOMINICANA

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
SIB
República Dominicana

BANCO OPTIMA no estará obligada a devolver los valores procedentes a cargos y comisiones generadas por transacciones devueltas.

8.3 BANCO OPTIMA se compromete a entregar, a requerimiento de **EL CLIENTE**, los documentos que sustenten la ejecución de las diligencias que hubieren generado los costos y gastos en que hubiere incurrido **BANCO OPTIMA**.

ARTICULO 9.
LIMITACIONES DE LOS SERVICIOS.

9.1. Los Servicios de ***e-BANKING*** (BANCA ELECTRÓNICA) objeto de este Contrato, están sujetos a las siguientes limitaciones:

a) Monto y cantidad de Transacciones: **BANCO OPTIMA** establecerá límites en los montos de las transferencias o en la cantidad de cuotas a pagar a través de los Servicios de e-BANKING (BANCA ELECTRÓNICA). Estos límites le serán informados a EL CLIENTE, a través de los medios de publicidad de que dispone, de tiempo en tiempo el banco, sea en su página o sitio web, o en informaciones disponibles en las oficinas de BANCO OPTIMA o, a requerimiento de EL CLIENTE, por la vía telefónica o en el Tarifario de Servicios que ofrece BANCO OPTIMA. No obstante, **EL CLIENTE** podrá autorizar el uso de montos mayores a los establecidos por **BANCO OPTIMA**, para lo cual deberá solicitar por escrito su deseo de aumentar el valor de sus transacciones. Estos límites son notificados al **EL CLIENTE** al momento de la contratación del servicio.
b) Cuentas de ahorro bajo firma conjunta: Para las Cuentas de Ahorros de personas físicas de más de un titular "Firma conjunta (y)", solo estarán habilitadas las operaciones de consulta y recepción de fondos como CUENTA DESTINO. Las demás operaciones estarán restringidas, dada su naturaleza, ya que cualquier débito deberá estar autorizado (firmado conjuntamente) por todos los titulares de la cuenta.
c) Productos en Atraso: Quedan restringidos por estos canales, los pagos a préstamos o tarjetas de crédito que se encuentren en procesos judiciales o en poder de abogados externos.
d) Día de vencimiento de pago: **EL CLIENTE** acepta y reconoce que, si realiza un pago en la fecha de su vencimiento, pero fuera del horario establecido en el DÍA HÁBIL, será el único responsable de los cargos y penalidades que por cualquier concepto corresponden, liberando a **BANCO OPTIMA** de toda responsabilidad por daños y perjuicios.
e) Estafeta de Pago: **EL CLIENTE** acepta y reconoce que **BANCO OPTIMA** solo funge como recaudadora de fondos, al momento de recibir los pagos de los servicios que son permitidos por los canales de Servicios de BANCA ELECTRÓNICA objeto del presente contrato. En ese sentido, **EL CLIENTE** libera desde ahora y para siempre a BANCO OPTIMA, por los perjuicios causados a consecuencia de los errores u omisiones que cometa **EL CLIENTE** al momento de realizar el pago vía los Servicios de BANCA ELECTRÓNICA.
f) Tiempo de Conexión: Si **EL CLIENTE** accede a los servicios mediante el uso de un computador personal u otro dispositivo con igual funcionalidad, y la conexión se mantiene inactiva por más del tiempo límite establecido, **EL CLIENTE** será desconectado automáticamente. En caso de que la transacción no haya sido confirmada al momento de la desconexión, la misma no será procesada por **BANCO OPTIMA**.

ARTICULO 10.
TERMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA APP MOVIL.

10.1. EL CLIENTE autoriza expresamente por medio de este documento a **BANCO OPTIMA** que, al descargar la aplicación móvil en su dispositivo electrónico, ya sea teléfono móvil, tableta, entre otros, estará recibiendo a través de la misma, notificaciones, ofertas, informaciones, promociones comerciales relativos a los productos y transacciones de **BANCO OPTIMA**.

004063

OFICINA DE SERVICIOS Y PROTECCIÓN AL USUARIO FINANCIERO
PRO USUARIO

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
SIB
República Dominicana

10.2 EL CLIENTE reconoce que al visitar la página Web de **BANCO OPTIMA** encontrará disponible información acerca de los productos y servicios sin necesidad de facilitar información alguna sobre su persona o finanzas, en ese sentido acepta que recibirá notificaciones de consumo y publicidad tipo "push" en el dispositivo donde descargó la aplicación móvil.

10.3. EL CLIENTE declara y reconoce que **BANCO OPTIMA** no es responsable de pérdidas o retrasos en la transmisión de las instrucciones en virtud del uso de cualquier proveedor de servicio de datos de internet o causado por el programa del navegador de internet. **EL CLIENTE** acepta que **BANCO OPTIMA** no es responsable de interrupciones ni alteraciones en el sistema del dispositivo, incluyendo las causadas por virus informáticos o problemas similares.

10.4. EL CLIENTE acepta colaborar con **BANCO OPTIMA** en cualquier investigación que se origine por causa de algún acceso no autorizado por **EL CLIENTE**. Para estos fines, EL **CLIENTE** deberá cumplir cabalmente con los requisitos técnicos y de seguridad que **BANCO OPTIMA** indique con relación a la aplicación móvil. BANCO OPTIMA mantendrá durante toda la vigencia de este Contrato, debidamente informado a EL CLIENTE sobre estos requisitos técnicos y de seguridad con relación a la aplicación móvil de los servicios objeto de este contrato, ya sea por correo electrónico, SMS, vía telefónica, en forma presencial, por avisos colocados en EL BANCO, o cualquier otro medio fehaciente disponible.

10.5 EL CLIENTE reconoce, acepta y declara que es responsable de notificar de inmediato a **BANCO OPTIMA,** por todas las vías posibles (telefónica, electrónica o presencial), en caso de pérdida o robo de su dispositivo electrónico o móvil. A partir de dicha notificación cesa su responsabilidad por las transacciones fraudulentas.

Recibida la notificación, **BANCO OPTIMA** es responsable de las transacciones fraudulentas y procederá a bloquear el acceso de IB y APP móvil de **EL CLIENTE**. Asimismo, **EL CLIENTE** reconoce y acepta que **BANCO OPTIMA** no es responsable del mal uso de la aplicación móvil descargada, siempre y cuando éste no haya notificado a **BANCO OPTIMA** con anterioridad la pérdida o robo del dispositivo. **BANCO OPTIMA** no se hace responsable de transacciones fraudulentas que se produzcan por una falta imputable a EL CLIENTE.

10.6. BANCO OPTIMA no es responsable si **EL CLIENTE** registra la huella dactilar de otras personas que permitan acceder y realizar transacciones en la aplicación móvil o si divulga su contraseña a un tercero no autorizado para el uso de dicha aplicación.

10.7 EL CLIENTE acepta que es un requerimiento que su dispositivo móvil debe tener instalado el servicio de internet y contener un programa de navegación por donde pueda acceder al AppStore y al PlayStore.

ARTÍCULO 11.
MEDIOS DE PRUEBA.

11.1. BANCO OPTIMA mantendrá un archivo informático de todas las operaciones que se realicen a través de los Servicios de ***e-BANKING*** (BANCA ELECTRÓNICA) y que no tengan carácter meramente consultivo. **EL CLIENTE** autoriza de forma irrevocable a **BANCO OPTIMA** para que, si lo considera necesario, pueda utilizar los archivos como medio de prueba en cualquier procedimiento administrativo, arbitral o judicial.

004063

OFICINA DE SERVICIOS Y PROTECCION AL USUARIO FINANCIERO
PRO USUARIO
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS REPÚBLICA DOMINICANA

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS • SIB • República Dominicana

11.2. Por tratarse de transacciones que serán efectuadas 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, comprobantes generados de las transacciones que puede ser impresos o recibidos a través de su correo o fijación en formato electrónico (discos y cintas magnéticos, discos ópticos, entre otros.), se tendrán como válidas y servirán como medio de prueba de las condiciones, contenido y existencia de tales transacciones. En virtud de lo establecido en el Artículo 9 y su Párrafo de la Ley No. 126-02 sobre Comercio Electrónicos, Documentos y firma digital, del 14 de agosto del año 2002.

ARTÍCULO 12.
OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE BANCO OPTIMA.

BANCO OPTIMA se compromete y obliga frente a **EL CLIENTE** a:

1) Depurar en las listas de restringidos, OFAC y ONU el usuario registrado por **EL CLIENTE**. En caso de coincidencia no se permitirá el registro del usuario.
2) Realizar los esfuerzos razonables para asegurar el correcto funcionamiento de los Servicios de BANCA ELECTRÓNICA;
3) Adoptar estándares de calidad, medidas mínimas de seguridad, y mejores prácticas en el monitoreo de las operaciones realizadas por canales electrónicos.
4) Incluir en el detalle de transacciones disponibles en los canales de acceso y en los Estados de Cuenta que remita a **EL CLIENTE**, la evidencia de los créditos y débitos que hayan sido hechos a sus cuentas mediante transacciones electrónicas.
5) Ejecutar las instrucciones de **EL CLIENTE** en la forma requerida por éste, siempre que tales instrucciones sean ejecutables de acuerdo a los términos del presente contrato y conforme a las regulaciones monetarias y financieras vigentes al momento de la transacción.
6) **BANCO OPTIMA** no será responsable por virus de computadoras o equipos y dispositivos de **EL CLIENTE**, defectos o fallas en los equipos, en programas, o en la comunicación, por causas fuera de su control que afecte la ejecución de las instrucciones, como tampoco por pérdidas o demoras ocasionadas por un proveedor de servicios no contratado por **BANCO OPTIMA**, ni por instrucciones incorrectas o tardías, olvido de CONTRASEÑAS o bloqueo por exceder intentos de acceso, por demoras en pagos a terceros que **EL CLIENTE** haya instruido y que no sea por error en la plataforma de **BANCO OPTIMA**, ni por retrasos en el servicio de correo.
7) Sólo serán efectuadas transacciones que estén conformes a las regulaciones monetarias y financieras vigentes al momento de la transacción los horarios para las transacciones son publicados en la página Web y en las redes sociales de **BANCO OPTIMA** y en caso de que **BANCO OPTIMA** por desconocimiento o error involuntario proceda con la transacción irregular solicitada, podrá reservarlas o revertirlas, sin que esto comprometa de ningún modo su responsabilidad frente a **EL CLIENTE** o cualquier tercero.
8) **BANCO OPTIMA**, de forma automática, podrá denegará el acceso a **EL CLIENTE** a los servicios objeto de este contrato después de haber realizado tres intentos fallidos.

ARTÍCULO 13.
OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE EL CLIENTE.

004063
OFICINA DE SERVICIOS Y PROTECCIÓN AL USUARIO FINANCIERO
PRO USUARIO
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
SSB
República Dominicana

13.1. EL CLIENTE se compromete frente **a BANCO OPTIMA** a:

1) Respetar la autonomía administrativa y productiva de **BANCO OPTIMA**;
2) Coordinar con las personas que indique **BANCO OPTIMA**, las sugerencias, observaciones o reclamos que tuvieran que hacerse;
3) Informarle oportunamente a sus suplidores, por escrito, que comenzarán a recibir los pagos correspondientes mediante el sistema establecido en el presente contrato, en cuentas de **BANCO OPTIMA** o cualquiera de los bancos pertenecientes a la RED ACH y Servicio de Pagos al Instante (LBTR).
4) Suministrar información correcta, y se asumirá la responsabilidad de todas las validaciones necesarias previas al envío de la misma;
5) Utilizar dispositivos electrónicos tales como computador, teléfonos móviles, tabletas, que cuenten con protección antivirus y similares, que le permitan evitar ataques de privacidad a su información personal o confidencial.
6) **EL CLIENTE** será responsable de:
    a. Verificar el nombre o razón social del beneficiario ACH y Servicio de Pagos al Instante (LBTR) de la transferencia o pago;
    b. Confirmar el valor a pagar o transferir;
    c. Confirmar la fecha límite de pago de su TARJETA DE CRÉDITO y/o PRESTAMO.
    d. Confirmar la recepción de la transferencia o pago realizado con sus comprobantes de las transacciones correspondientes, directa con el recibidor o con el banco receptor. **EL CLIENTE** tiene la responsabilidad de efectuar el pago a su TARJETA DE CRÉDITO y/o PRESTAMOS en los horarios indicados y dentro de los límites establecidos. **EL CLIENTE** será responsable de las moras y cargos que generen los mismos por inobservancia de pago realizados fuera de los límites establecidos.
7) Reconocer que, para la recepción de las transacciones originadas por **EL CLIENTE**, las mismas se regirán por los horarios, cortes y condiciones establecidos por la Red ACH.
8) **EL CLIENTE** será responsable de todas las transacciones que sus usuarios autorizados puedan realizar a nombre de **EL CLIENTE** a través de la plataforma electrónica.
9) Mantener vigentes sus cuentas de consultas para el acceso regular.
10) Proveer a **BANCO OPTIMA** un correo electrónico para realizar las alertas correspondientes.
11) Custodiar su usuario y su contraseña para protección de la información de sus cuentas.
12) Cambiar la contraseña inicial que le proporciona **BANCO OPTIMA**.
13) Cambiar la contraseña o claves secretas de acceso en línea cada cierto tiempo el cual será establecido por **BANCO OPTIMA**, y se obliga a no reutilizar las claves anteriores. **EL CLIENTE** podrá cambiar las mismas, cuando lo estime conveniente, desde la plataforma.
14) No transferir su Usuario, ni su Contraseña o password, ni a permitir el uso u obtención de los mismos por parte de terceros no autorizados. Lo anterior incluye eventos electrónicos que permitan la captura indebida del usuario y contraseña.
15) Utilizar el servicio en línea exclusivamente, para hacer transacciones lícitas.
16) Responder por cualquier daño que se ocasione a su patrimonio o al de terceros, eximiendo de toda responsabilidad legal a **BANCO OPTIMA**.
17) Acepta que, una vez efectuada cualquier transacción u operación mediante el servicio en línea, no podrá revertirla, ni aun con solicitud a **BANCO OPTIMA**. Sin embargo, podrá en su caso, solicitarles la reversión a los terceros receptores de los fondos transferidos sin responsabilidad de **BANCO OPTIMA**.
18) Eximir de cualquier responsabilidad legal a **BANCO OPTIMA**, por cualquier daño o perjuicio que pueda ocasionarle el uso del presente servicio o en su caso asumir los que fueren causados a terceros.
19) Responsabilizarse de la información cargada en el archivo electrónico a aplicar en los pagos masivos.
20) **EL CLIENTE** deberá solicitar la reactivación de su contraseña a través de la plataforma electrónica, completando los datos de seguridad alternativos que se le soliciten.

004063

OFICINA DE SERVICIO Y PROTECCIÓN AL USUARIO FINANCIERO
PRO USUARIO
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS REPÚBLICA DOMINICANA

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
SIB
República Dominicana

21) **El CLIENTE EXIME FORMAL Y EXPRESAMENTE DE TODA CLASE DE RESPONSABILIDAD LEGAL A BANCO OPTIMA EN LOS SIGUIENTES CASOS**:

a) Por el acceso a la información (datos acerca de las cuentas de **EL CLIENTE** y otros), consultas, transacciones y pagos realizados de las cuentas de **EL CLIENTE**, que fueran efectuadas por el mismo, por terceros designados por él mismo o aun por terceros no autorizados.
b) Por cualquier causa originada o derivada por descuido, pérdida o extravío de las contraseñas o PIN, o por cualquier otra causa, aun cuando las mismas fueren o no imputables a su intención, culpa o negligencia de **EL CLIENTE** o de las personas autorizadas por el mismo y/o a terceros no autorizados.
c) Por información o instrucciones erradas suministradas por **EL CLIENTE** a **BANCO OPTIMA.**
d) Por desperfectos técnicos ocasionales, faltas o fallas en las líneas telefónicas, fluido eléctrico, suspensión del servicio o cualquier otra causa, aun cuando sea imputable a **BANCO OPTIMA**.
e) Si el cliente acepta realizar transferencias locales, regionales o internacionales de fondos a terceros por medio del servicio en línea, libera a **BANCO OPTIMA** de toda responsabilidad por cualquier error o inconveniente en que incurra, causados por inconvenientes con el internet o el equipo electrónico usado por EL CLIENTE, desligando **a BANCO OPTIMA** en la recuperación de estos fondos.
f) Por cualquier caso fortuito o fuerza mayor por imprevistos o imprevisibles que éstos fueren.

ARTÍCULO 14.
DURACIÓN.
TERMINACION.

14.1. El presente contrato se pacta por tiempo indefinido y entrará en vigencia y conservará todo su valor y efectos jurídicos de la manera siguiente:

EL CLIENTE completará y firmará el presente contrato mediante los medios electrónicos aprobados, sin que sea obligatorio, la firma presencial. **BANCO OPTIMA** procederá a realizar la validación de lugar, y una vez culminado dicho proceso, se concluye con la gestión efectiva de activar los Servicios ***e-BANKING*** (BANCA ELECTRÓNICA) solicitados por **EL CLIENTE.**

14.2. En caso de que **BANCO OPTIMA** no pueda efectuar el proceso de validación de los datos de **EL CLIENTE, BANCO OPTIMA** se reserva el derecho de activar o no el (los) canal (es) del (los) servicio(s) de ***E-BANKING*** (BANCA ELECTRÓNICA) solicitado (s) por **EL CLIENTE**, sin comprometer, bajo ningún concepto su responsabilidad de **BANCO OPTIMA** en caso de que no lo active.

14.3. Este contrato podrá ser terminado por cualquiera de las partes sin comprometer su responsabilidad y sin alegar justa causa, de manera anticipada, mediante aviso por escrito a la otra parte con al menos 30 días de anticipación. En este caso, serán desactivados automáticamente los servicios de BANCA ELECTRONICA objeto de este contrato.

004063

OFICINA DE SERVICIOS Y PROTECCIÓN AL USUARIO FINANCIERO
PRO USUARIO

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
SIB
República Dominicana

14.4. Sin perjuicio de las disposiciones que anteceden, serán causa de terminación del presente contrato, previa notificación a **EL CLIENTE** con quince (15) días de anticipación, la terminación de la prestación de Servicios de ***e-BANKING*** (BANCA ELECTRÓNICA) suscrito entre **BANCO OPTIMA** y el PROCESADOR ACH.

En consecuencia, serán desactivados los Servicios ***e-BANKING*** (BANCA ELECTRÓNICA) contratados. De igual forma **BANCO OPTIMA** podrá suspender o desactivar el acceso en caso de uso indebido. Sin embargo, todas aquellas transacciones, transferencias y/o pagos solicitados y realizados por **EL CLIENTE**, que se encuentren aplicados y/o pendientes de aplicar, serán tenidos como válidos por **BANCO OPTIMA**.

ARTICULO 15.
NO REPRESENTACION/NO ASOCIACION NI EMPRESA CONJUNTA.

Nada de lo estipulado en este Contrato, implica que **BANCO OPTIMA** es agente o representante ante los acreedores de **EL CLIENTE**. Entre **BANCO OPTIMA** y los acreedores de **EL CLIENTE** no existe una asociación comercial o empresarial entre ellas.

ARTÍCULO 16.
NO CESION.

Los derechos, obligaciones yo beneficios otorgados por el presente contrato son personales e intransferibles. **EL CLIENTE** no podrá ceder a terceros el presente contrato, ni las informaciones de Servicios de ***e-BANKING*** (BANCA ELECTRÓNICA) suministrados en este documento.

ARTÍCULO 17.
SUMINISTRO DE INFORMACIÓN CREDITICIA.

EL CLIENTE autoriza expresa y formalmente a **BANCO OPTIMA**, a suministrar y recibir de los centros de información crediticia la información patrimonial y extrapatrimonial necesaria a los fines de evaluación del crédito por parte de otras instituciones suscriptores de dichos centros de información, reconociendo y garantizando que la revelación de dichas informaciones por parte de **BANCO OPTIMA** y/o por los centros de información crediticia y/o por sus respectivos empleados, funcionarios y accionistas no conllevará violación a la Ley No. 172-13 sobre Protección de Datos de Carácter Personal o a la Obligación de Confidencialidad conforme la Ley 249-17 sobre Mercado de Valores.

ARTICULO 18.
FATCA.

EL CLIENTE autoriza formalmente, en caso de que sus representantes y/o accionistas devengan ciudadanos o residentes de los Estados Unidos de Norteamérica durante la vigencia del presente contrato, **BANCO OPTIMA** podrá otorgar cualquier información relativa a **EL CLIENTE** y sus productos con **BANCO OPTIMA** a las autoridades de la República Dominicana y/o de los Estados Unidos de Norteamérica para dar cumplimiento a la Ley FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act) que regula la provisión de información personal financiera respecto de ciudadanos y/o residentes norteamericanos para fines impositivos, en atención a los acuerdos suscritos al efecto.

004063

OFICINA DE SERVICIOS Y PROTECCIÓN AL USUARIO FINANCIERO
PRO USUARIO

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
SIB
República Dominicana

ARTICULO 19.
PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS.

EL CLIENTE declara, reconoce y acepta, haber sido informado por **BANCO OPTIMA** de los lineamientos establecidos en Ley No. 155-17 sobre Prevención de Lavado de Activos Provenientes del Tráfico Ilícito de Drogas y Financiamiento del Terrorismo, quedando obligado a las regulaciones emanadas de la misma y a los actos dictados por las legislativas, gubernamentales y autoridades del sistema Monetario y Financiero. En consecuencia, **EL CLIENTE** se compromete a entregar a **BANCO OPTIMA** las informaciones que le sean solicitadas, de manera veraz y sin demora, reconociendo y aceptando que el incumplimiento en estas obligaciones constituye una violación del presente documento, lo cual generará a favor de **BANCO OPTIMA** la opción de terminar de manera inmediata el mismo, sin que ello implique responsabilidad alguna para este último, en cuyo caso **BANCO OPTIMA** procederá a notificar por escrito su decisión con indicación del motivo.

ARTÍCULO 20.
GENERALIDADES.

- **EL CLIENTE** se compromete utilizar los Servicios de ***e-BANKING*** (BANCA ELECTRÓNICA) de manera prudente y razonable.
- **EL CLIENTE** reconoce que algunos de los productos, servicios o funcionalidades descritas en el presente contrato pudieran no estar disponibles al momento de la firma del presente contrato.
- Para el buen funcionamiento de los servicios objeto del presente contrato, **EL CLIENTE** debe regularmente acceder y limpiar la bandeja de sus mensajes electrónicos.
- Si **EL CLIENTE** considera que hubo algún error en la transferencia de fondos electrónicos, es su obligación contactar a **BANCO OPTIMA** lo antes posible. Para poder tomar su reclamación o tramitar su solicitud, el representante de Servicios al Cliente de **BANCO OPTIMA** necesitará saber, entre otras informaciones: 1) nombre y número de cuenta; 2) monto; 3) tipo de transacción; 4) hora y fecha de la transacción, y; 5) motivo por el cual **EL CLIENTE** piensa que existe un error**. EL CLIENTE** deberá anexar o enviar, por correo electrónico, el recibo de la transacción electrónica realizada como soporte de la reclamación. **BANCO OPTIMA** investigará cada problema y tratará de resolverlo tan pronto como sea posible.
- **EL CLIENTE** declara y acepta, bajo la fe del juramento, que toda la información suministrada en este contrato es correcta y verdadera.
- **EL CLIENTE** por medio del presente documento autoriza formal y expresamente a **BANCO OPTIMA** que le envíe mensajes electrónicos con avisos o mensajes publicitario, mediante las direcciones de correo electrónico o teléfono celular de **EL CLIENTE**.
- **BANCO OPTIMA** se reserva el derecho de modificar en cualquier momento las condiciones del presente acuerdo previa notificación y aceptación de **EL CLIENTE**, así como la prestación de los Servicios de ***e-BANKING*** **(BANCA ELECTRÓNICA)** a que tenga acceso el mismo, vía electrónica.
- **EL CLIENTE** declara, reconoce y acepta que **BANCO OPTIMA** podrá monitorear a través de grabaciones las llamadas telefónicas sostenidas entre **BANCO OPTIMA** y **EL CLIENTE**, con el

004063

OFICINA DE SERVICIOS Y PROTECCIÓN AL USUARIO FINANCIERO
PRO USUARIO

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
SIB
República Dominicana

objetivo de llevar un registro de las informaciones con el objetivo de mantener el nivel de servicio al cliente o para algún fin que pueda interesar a las partes con relación al presente contrato y su ejecución. Estos monitoreos o grabaciones deben serle informados a **EL CLIENTE** cada vez que acceda a Servicio al Cliente o cualquier representante de **EL BANCO** por la vía telefónica.

- **EL CLIENTE** reconoce y acepta que todas las transacciones que realice por el medio contratado en virtud del presente contrato, serán legales y con fines lícitos, en ese sentido, los fondos recibidos y/o transferidos se han originado y/o serán destinados en actividades lícitas, autorizando a **BANCO OPTIMA** a informar a las autoridades competentes acerca de las transacciones que se realicen y demás informaciones que estén relacionadas con la misma, ya sea en respuesta a una solicitud de las autoridades o de **BANCO OPTIMA** propia, a fin de cumplir con los lineamientos establecidos en la normativa vigente.
- Si **EL CLIENTE** necesita asistencia de un oficial o representante de **BANCO OPTIMA** en relación con este contrato o necesita comunicarse con BANCO OPTIMA el número de teléfono de Servicio al Cliente es el (809) 732-4446, deberá escribir, o dirigirse al domicilio de la entidad.
- **EL CLIENTE** entiende que para el buen funcionamiento de los Servicios aquí contratados, sus equipos deben mantenerse en buen funcionamiento por lo que, se compromete y obliga a dar mantenimiento a sus equipos, con la frecuencia recomendada por el suplidor de los equipos y limpiar de manera regular su correo electrónico.

ARTÍCULO 21.
ELECCIÓN DE DOMICILIO.

Las Partes eligen domicilio en sus los lugares indicados al inicio del presente contrato. **EL CLIENTE** está obligado a comunicar cualquier cambio de domicilio que realice, teniendo como validez el último que haya sido informado.

NOMBRE DEL CLIENTE: _____

ESTADO CIVIL: _____

ID DEL CLIENTE: _____

DOMICILIO CLIENTE: _____

ARTICULO 22.
DERECHO COMUN.

Para todo aquello no expresamente previsto por las partes contratantes, éstas se remiten al derecho común.

En Santo Domingo, República Dominicana, hoy día _____ del mes de _____ del año _____.

004063

OFICINA DE SERVICIOS Y PROTECCIÓN AL USUARIO FINANCIERO
PRO USUARIO
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
SIB
República Dominicana

Yo, _____, CERTIFICO Y DOY FE que por ante mí ha comparecido _____ de generales que constan precedentemente y me ha declarado que esa es la firma que acostumbra a utilizar en todos los actos de su vida pública y privada, por lo que se le debe dar entera credibilidad. En la ciudad de _____, República Dominicana a los _____ (_____) días del mes de _____ del año dos mil _____ (20_____). _____

_____

NOTARIO PÚBLICO MATRICULA NO. _____

004063

OFICINA DE SERVICIOS Y PROTECCIÓN AL USUARIO FINANCIERO
PRO USUARIO
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
SIB
República Dominicana