



MANUAL OPERATIVO DE TARJETAS DE CRÉDITO

Contenido

Artículo 1. UNIDAD CONTRACTUAL. 3

Artículo 2. OBJETO. 3

Artículo 3. ÁMBITO DE APLICACIÓN. 3

Artículo 4. DERECHOS Y DEBERES. 3

 4.1. Derechos del TARJETAHABIENTE. 3

 4.2. Deberes del TARJETAHABIENTE. 4

 4.3. Deberes del EMISOR. 4

Artículo 5. DEFINICIONES. 4

Artículo 6. EMISIÓN DE LA TARJETA. 8

 6.1. Canales para Solicitar la(s) Tarjeta(s) de Crédito. 8

 6.2. Libertad del EMISOR de Aprobar o Rechazar Solicitudes. 9

 6.3. Derecho a Información del TARJETAHABIENTE. 9

 6.4. Afectación por Contagio. 9

Artículo 7. TARJETAHABIENTE ADICIONAL. 9

Artículo 8. ENTREGA DEL PLÁSTICO. 10

 8.1. Información del Monto de la Línea de Crédito. 10

Artículo 9. AUTORIZACIÓN EXPRESA DE ENTREGA DE RENOVACIÓN Y MANTENIMIENTO DE TARJETAS. 10

 9.1 Autorización expresa de entrega de Tarjetas, renovaciones y mantenimiento de tarjetas solicitadas a través de canales digitales. 10

Artículo 10. USO DE LA TARJETA. 10

 10.1. Operaciones Lícitas. 10

 10.1.1. No Responsabilidad del BANCO. 11

 10.1.3. Modalidad de Transacciones. 11

 10.2. Uso de Claves y Mecanismos de Seguridad. 11

 10.3. Pagos por Proximidad o sin Contacto. 11

 10.3.1. Modalidad de Pagos sin Contacto. 11

 10.4. Uso de Billeteras de Terceros. 11

Artículo 11. PAGOS. 11

 11.1 Imputación de los pagos. 11

 11.1.1. Pagos en Exceso. 12

 11.2. Pago mediante amortizaciones mensuales. 12

 11.3. Autorización para cargos a cuentas. 12

 11.3.1. Fecha de Pago. 12

 11.4. Pagos a través de ATM o Cajeros Automáticos. 12

 11.4.1. Proceso para Pagos a Través de ATM. 13

 11.4.2. Aplicación de los Pagos. 13

 11.4.3. No Devoluciones. 13

Artículo 12. INTERESES, COMISIONES Y CARGOS. 14

 12.1. Cálculo y cobro de intereses. 14

 12.1.1. Objeción a la Nueva Tasa. 14

 12.1.2. Cálculo de Intereses. 14

 12.2. Cálculo de Intereses del Crediplan. 14

 12.2.1. Modo de Cálculo de Intereses del Crediplan. 14

 12.3. Capitalización de Intereses. 14

 12.4. Publicación de Tasas de Interés. 15

 12.5. Comisiones y Cargos. 15

OFICIO
OFC-PRO-202522830
25 ABR 2025



12.5.1. Metodología de Cálculo de Comisiones.....	15
12.5.2. Consentimiento.	15
Artículo 16. ESTADOS DE CUENTA.	15
16.1. Emisión, recepción y contenido del Estado.	15
16.1.1. Retiro Físico.	15
16.1.2. Instrucciones Especiales.	16
16.1.3. No Recepción de Estados.	16
16.2. Fecha de Corte.....	16
16.2.1. Consignación del Pago Mínimo en el Estado de Cuenta.	16
Artículo 17. MODALIDADES DE TARJETAS BDI.	16
17.1. Tarjetas de Crédito.	16
17.1.1. Características y Beneficios de las Tarjeta(s) de Crédito.	16
17.1.2. Tarjetas de Marcas Compartidas.	17
Artículo 18. CREDIPLAN.	17
18.1. Plan de Pago.	17
18.2. Averías.	17
18.3. Retención de Tarjeta(s) de Crédito.	17
18.4. Corrección de Operaciones.	18
Artículo 19. SERVICIO DE BDI EN LÍNEA Y BDI APP.	18
19.1. Finalidad.	18
19.1.1. Vías de Comunicación.....	18
19.2. Objeto.	18
19.2.1. Extensión de Facultades.	18
19.2.2. Extensión de Operatividad.	18
19.3. Sistema de Identificación.	18
19.3.1. Identificación del TARJETAHABIENTE.	19
19.4. Pagos a través de BDI en Línea y BDI App:	19
19.5. Configuración de Pagos a Realizarse a través de los ATM.	19
19.6. Tarifas del Servicio.....	20
19.6.1. Débito a Cuentas.	20
19.7. Obligaciones del TARJETAHABIENTE.	20
19.7.1. Responsabilidad del TARJETAHABIENTE.	20
19.8. Obligaciones del EMISOR.	20
19.9. Seguridad del Servicio.	21
19.9.1. Dudas en la Identidad del TARJETAHABIENTE.	21
19.9.2. Grabación de Conversaciones.	21
19.9.3. Base Documentada.....	21
19.9.4. Limitación de Operaciones.	21
Artículo 20. PÉRDIDAS, ROBOS, RECLAMACIONES, CONTROVERSIAS Y MEDIDAS DE SEGURIDAD.	21
20.1. Procedimientos en Caso de Pérdidas o Robos.....	21
20.1.1. Responsabilidad por Consumos.	21
20.1.2. Bloqueo Provisional.....	21
20.1.3. Respuesta a Reclamos.	22
20.1.4. Seguro.	22
20.2. Reclamaciones o Controversias entre el TARJETAHABIENTE y el EMISOR.	22
20.2.1. Seguimiento y Respuestas a Reclamaciones.	22
20.2.2. Reclamos ante la Superintendencia de Bancos.....	22
20.2.3. Conformidad con Cargos.	23
20.2.4. No Aplicación de Cargos por Reclamos.	23
20.2.5. Cargos por Solicitud de Vouchers.	23
20.3. Controversias entre el TARJETAHABIENTE y los AFILIADOS.....	23
20.3.1. Responsabilidad del TARJETAHABIENTE.	23
20.3.2. Reclamación ante el AFILIADO.....	23



20.4. Medidas de Seguridad.....	23
27.1. Declaraciones del TARJETAHABIENTE con relación a los Datos Personales.....	28
27.2. Responsabilidad del EMISOR con relación a los Datos Personales.....	28
27.3. Derechos del TARJETAHABIENTE con relación a los Datos Personales.....	29
27.4. Envío de publicidad.....	29
27.5 Avisos y Notificaciones.....	29

Artículo 1. UNIDAD CONTRACTUAL.

El presente Manual Operativo forma parte integral del contrato de tarjetas de crédito (en lo adelante el “Contrato de Tarjetas de Crédito”) suscrito por el TARJETAHABIENTE con el BANCO MÚLTIPLE BDI, S. A. (en lo adelante el “EMISOR”) y constituyen una unidad contractual que rige la relación jurídica convencional entre el EMISOR y el TARJETAHABIENTE con relación a las Tarjetas de Crédito que pueda emitir el EMISOR al TARJETAHABIENTE (en lo adelante las “Tarjeta(s) de Crédito”).

Artículo 2. OBJETO.

Este Manual Operativo tiene como objetivo establecer las políticas, normas y procedimientos aplicables a las Tarjeta(s) de Crédito que sean emitidas por el EMISOR y ofertadas por medios físicos o electrónicos.

Artículo 3. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

El presente Manual Operativo aplica a todas la(s) Tarjeta(s) de Crédito que emita el EMISOR BDI, en cualquiera de sus modalidades.

Artículo 4. DERECHOS Y DEBERES.

En el Contrato de Tarjetas el TARJETAHABIENTE declara haber leído y aprobado todas las cláusulas de este Manual Operativo relativo a las Tarjetas, reconociéndolas como válidas y vinculantes, habiendo declarado en dicho contrato que voluntariamente acepta todos los términos indicados en este Manual Operativo.

4.1. Derechos del TARJETAHABIENTE.

El EMISOR le informa al TARJETAHABIENTE que, sin perjuicio de lo previsto en otras partes del Contrato de Tarjetas de Crédito y/o el presente Manual Operativo, la normativa legal vigente le reconoce al TARJETAHABIENTE los siguientes derechos: (1) obtener los documentos suscritos en su forma original, de manera física o electrónica, de forma especial el Contrato de Tarjetas de Crédito y el presente Manual Operativo; (2) recibir el producto o servicio en la forma pactada contractualmente; (3) obtener toda la información expresa, detallada y adecuada sobre los diferentes productos o servicios, con todas las especificaciones relativas a los costos y los precios de estos; (4) conocer las consecuencias a su incumplimiento del contrato y sobre todo de su obligación de pago en los plazos y formas convenidas; (5) conocer las modificaciones que se produzcan en la relación contractual por condiciones del mercado o en razón de la Administración Monetaria y Financiera; (6) presentar sus reclamaciones ante la entidad de intermediación financiera (en este caso el EMISOR), la Superintendencia de Bancos o los tribunales, siempre bajo el entendido de que previo a la presentación de una reclamación ante la Superintendencia de Bancos deberá llevarla primero por ante la entidad de intermediación financiera (en este caso el EMISOR); (7) solicitar información sobre el estado de su reclamación; (8) solicitar al EMISOR y obtener por escrito o por cualquier otro medio fehaciente, todas las informaciones y las explicaciones pertinentes sobre la expedición y el uso de la(s) Tarjeta(s) de Crédito, específicamente: (a) tasa de interés anualizada aplicable; (b) diferentes conceptos por los cuales se cobra; (c) modalidad y periodicidad de los cobros; (d) metodología para determinar el monto de los intereses; (e) los saldos sujetos a pago de interés; (f) la fórmula para calcularlos; (g) los supuestos en que no aplica dicho interés; (h) determinación del pago mínimo; (i) comisiones y cargos aplicables; (j) cobertura de los seguros y servicios por tipo de producto; (k) responsabilidades en caso de pérdida, falsificación o robo de la(s) Tarjeta(s) de Crédito; (l) condiciones y requisitos para solicitar la anulación de la(s) Tarjeta(s) de Crédito; y, (m) otros

OFICINA DE SERVICIOS Y PROTECCIÓN
AL USUARIO FINANCIERO



aspectos de tal forma que el TARJETAHABIENTE pueda tener total conocimiento de las condiciones del contrato y las responsabilidades que en el uso de la tarjeta le corresponden.

4.2. Deberes del TARJETAHABIENTE.

El EMISOR le informa que, sin perjuicio de lo establecido en otras partes del Contrato de Tarjetas de Crédito y/o el presente Manual Operativo, la normativa legal vigente le impone al TARJETAHABIENTE los siguientes deberes: (1) cumplir con lo pactado en la forma, plazos y condiciones establecidas en el contrato bancario; (2) respetar los plazos y el procedimiento establecido para presentar las reclamaciones, quejas o denuncias; (3) la interposición de un reclamo, queja o denuncia frente a la entidad de intermediación financiera o por ante la Superintendencia de EMISOR, no exime al reclamante de cumplir con sus obligaciones de pagar por concepto de consumos o de servicios, el capital, los intereses, moras y cualquier otro cargo aplicable hasta tanto culmine el proceso, salvo que se trate de reclamos por transacciones o cargos no reconocidos, tal como establece el artículo 35 del Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros aprobado mediante la Décima Resolución de la Junta Monetaria, de fecha diecinueve (19) del mes de enero del dos mil seis (2006) y sus modificaciones (en lo adelante “Reglamento de Protección al Usuario”)¹; (4) Mantener la custodia de la tarjeta y del protocolo de seguridad que acompaña el buen uso de la tarjeta.

4.3. Deberes del EMISOR.

El EMISOR, sin perjuicio de lo establecido en otras partes del Contrato de Tarjetas de Crédito y/o el presente Manual Operativo, la normativa legal vigente le impone al EMISOR los siguientes deberes: (1) suministrar al TARJETAHABIENTE copia del presente Manual Operativo y del Contrato de Tarjetas de Crédito al momento de firmar el Contrato de Tarjetas de Crédito, y mantener en el expediente del TARJETAHABIENTE la constancia de entrega de dichos documentos; (2) pagar por cuenta del TARJETAHABIENTE a los establecimientos afiliados, las consumos efectuados por el TARJETAHABIENTE, hasta el límite de crédito aprobado en la(s) Tarjeta(s) de Crédito; (3) abstenerse de cobrar al TARJETAHABIENTE montos no pactados por escrito, a excepción de cargos que se deriven de disposiciones legales emitidas con posterioridad; (4) notificar cualquier modificación posterior a las modalidades y condiciones aplicables al cobro de intereses, comisiones y cargos; (5) facilitar al TARJETAHABIENTE, sea titular o adicional, los retiros o avances por ventanilla o a través de cajeros automáticos, sobre la base de los límites establecidos para los mismos y la disponibilidad y políticas existentes para este tipo de transacciones; (6) facilitar los medios por los cuales el TARJETAHABIENTE, sea titular o adicional, pueda notificar, a cualquier hora del día o de la noche, la pérdida, robo o falsificación de sus tarjetas y establecer las debidas restricciones en sus sistemas de autorizaciones, para evitar que se realicen transacciones con cargo a la misma; (7) atender y dar respuesta a las reclamaciones, quejas y denuncias que presente el TARJETAHABIENTE; y, (8) responder al TARJETAHABIENTE por la no ejecución o ejecución incorrecta de las operaciones del TARJETAHABIENTE, sea titular o adicional, realizadas con la tarjeta, incluyendo las operaciones realizadas a través de medios electrónicos que no estén bajo el control directo o exclusivo del EMISOR.

Artículo 5. DEFINICIONES.

Para mayor claridad en la revisión y lectura que debe hacer el TARJETAHABIENTE de la unidad contractual que rige el Contrato de Tarjetas de Crédito, presentaremos a continuación una selección alfabética de definiciones usuales en la(s) Tarjeta(s) de Crédito que se encuentran en el Contrato de Tarjetas de Crédito y en la normativa legal y reglamentaria que aplica a este producto bancario:

¹ Este reglamento puede ser consultado en la página web institucional de la Superintendencia de Bancos: www.sb.gob.do.



1. Aceptación: es la declaración de voluntad emitida por e TARJETAHABIENTE titular aceptando los términos y condiciones de la tarjeta de crédito solicitada;
2. Afiliado: es la persona física o jurídica que, en virtud del contrato suscrito con el EMISOR, se afilia a éste para vender bienes o prestar servicios al TARJETAHABIENTE y recibir el pago mediante el uso de una tarjeta de crédito;
3. BDI en Línea: es un servicio de banca a distancia, en el cual, mediante la comunicación remota entre el TARJETAHABIENTE y el EMISOR, se engloban todos los sistemas que permiten al TARJETAHABIENTE operar con el EMISOR, utilizando cualquier medio tecnológico;
4. BDI App: es la aplicación del EMISOR que permite a sus clientes realizar consultas de balances y transacciones financieras en línea a través de su teléfono celular o tableta, de manera fácil, segura y confiable, para lo cual bastará con descargar la aplicación desde los diferentes mercados (Apple App Store, Google Play, etc.);
5. Cajero automático o ATM: es un equipo automatizado por donde se maneja recepción y entrega de dinero, se realizan consultas de saldos y operaciones sobre diferentes servicios que ofrece el EMISOR;
6. Cargo: es el monto, en moneda nacional o extranjera, aplicado por el EMISOR de la(s) Tarjeta(s) de Crédito al TARJETAHABIENTE titular por gastos incurridos en la prestación del servicio y que corresponde exclusivamente a los conceptos especificados en el contrato suscrito entre las partes;
7. Cargo por cobertura de seguro: es el cargo que aplica el EMISOR al TARJETAHABIENTE que haya optado por la contratación del servicio para protegerlo frente a los consumos fraudulentos realizados por internet, clonación de tarjetas y transacciones realizadas, a partir del momento en que el TARJETAHABIENTE notifica al EMISOR de la ocurrencia del robo, pérdida o falsificación del plástico de la tarjeta. En caso de que el TARJETAHABIENTE opte por este servicio, reconoce y acepta que el EMISOR le cargará anualmente, el costo del servicio, el cual se detalla en el Tarifario. Dentro de este servicio no se incluyen aquellas transacciones que hayan sido realizadas por el TARJETAHABIENTE con anterioridad a la ocurrencia, reporte o denuncia del robo, pérdida o falsificación del plástico y que se encuentren en proceso de ser liquidadas al momento del reporte o denuncia;
8. Cargo por reemplazo: es el cargo que aplica el EMISOR al TARJETAHABIENTE cuando el plástico de la tarjeta de crédito necesite ser reemplazado por deterioro y opcionalmente en caso de pérdida, robo o falsificación cuando no se haya acordado la contratación de un seguro por parte de dicho tarjetahabiente titular. Este cargo incluye las Tarjetas de Crédito Adicionales;
9. Cargo por emisión: es el cargo que aplica el EMISOR al TARJETAHABIENTE titular al momento de emitir la tarjeta, así como también por las tarjetas adicionales. Cargo que puede ser realizado mediante un pago único o cargado anualmente de manera prorrateada por el EMISOR al TARJETAHABIENTE. En caso de prorrateo, la cantidad de cuotas podrá ser igual o menor al tiempo de vigencia del plástico emitido conforme se detalla en el Tarifario, establecido de conformidad con la normativa de Tarjeta de Crédito vigente. Este cargo será aplicado al balance del TARJETAHABIENTE, conforme se detalla en el Tarifario, que el TARJETAHABIENTE declara y reconoce haber recibido de manos del EMISOR;
10. Cargo por renovación: es el monto que será cargado anualmente de manera prorrateada por el EMISOR al TARJETAHABIENTE titular, así como también por las tarjetas adicionales, a partir de su fecha de exigibilidad, es decir, la fecha de expiración indicada en el plástico, conforme se detalla en el Tarifario vigente al momento de la exigibilidad de este cargo, el cual se establece de conformidad con la normativa de Tarjeta de Crédito;
11. Certificado Digital: es el documento digital emitido y firmado digitalmente por una Entidad de Certificación que identifica a un suscriptor durante el período de vigencia del certificado y que se constituye en prueba de que dicho suscriptor es la fuente o el originador del contenido de un documento digital o mensaje de datos;
12. Código secreto o PIN: es el número de identificación personal de cuatro dígitos, con el cual el TARJETAHABIENTE puede realizar operaciones como el retiro de efectivo en cajeros automáticos;
13. Comercio Electrónico: es toda relación de índole comercial, sea o no contractual, estructurada a partir de la utilización de uno o más documentos digitales o mensajes de datos o de cualquier otro medio similar;
14. Comisión: es el porcentaje o monto fijo, en moneda nacional o extranjera, que el EMISOR cobra al TARJETAHABIENTE titular por la prestación de determinados servicios, los cuales son previamente acordados en el contrato de tarjeta de crédito suscrito entre las partes o en el Manual Operativo;
15. Comisión por avance de efectivo: es el porcentaje o monto fijo aplicado sobre los retiros de efectivo realizados por el TARJETAHABIENTE en cajeros automáticos, crédito a cuentas o en ventanilla de las oficinas bancarias;



16. Comisión por mora: es la penalidad aplicada al TARJETAHABIENTE cuando no realiza el pago mínimo de los consumos efectuados antes de la fecha límite de pago. Este se genera desde la fecha límite de pago, hasta la fecha del próximo corte o hasta que se efectúe el pago;
17. Comisión por sobregiro: es el porcentaje o monto fijo, en moneda nacional y extranjera, aplicable al TARJETAHABIENTE cuando los consumos realizados por éste exceden el límite de crédito autorizado;
18. Consumo: es la adquisición de bienes, pago de servicios o avance de efectivo, mediante el uso de una tarjeta de crédito;
19. Crediplan: corresponde a una línea de crédito revolvente adicional que otorga el EMISOR al TARJETAHABIENTE como un crédito diferente al aprobado para el uso de la tarjeta de crédito (física o virtual), el cual debe ser amortizado en cuotas iguales, fijas y consecutivas, contentivas de capital e interés, calculado sobre el saldo insoluto de los montos desembolsados bajo la línea aprobada;
20. Cuota vencida: son los pagos mínimos no completados por el TARJETAHABIENTE en el tiempo o en la cantidad fijada por el EMISOR;
21. Código OTP (One Time Password): es una contraseña de un solo uso, válida para el proceso de autenticación del Usuario, la cual le será enviada al dispositivo móvil del Usuario, correo electrónico o presentada a través de BDI en Línea, de manera que este pueda introducirla al momento en que le sea requerida para concluir la operación deseada;
22. Datos de creación de firma digital: son aquellos datos únicos, tales como códigos o claves criptográficas privadas, que el suscriptor utiliza para crear su respectiva firma digital;
23. Datos de verificación de firma digital: son aquellos datos únicos, tales como códigos o claves criptográficas públicas, que se utilizan para verificar la firma digital, la integridad del documento digital o mensaje de datos y la identidad del suscriptor;
24. Destinatario: es la persona designada por el iniciador para recibir el mensaje, pero que no está actuando a título de intermediario con respecto a ese mensaje;
25. Dispositivos de Aceptación de Pagos con Tarjetas: se refiere a los distintos dispositivos y canales físicos o electrónicos que permiten a los TARJETAHABIENTES efectuar pagos en establecimientos comerciales a través del uso de la Tarjeta de Crédito, tales como Terminales de Puntos de Ventas (MPOS) terminales de puntos de ventas móviles (MPOS), enlaces de pago, billeteras electrónicas (wallets), entre otros;
26. Documento digital: es la información codificada en forma digital sobre un soporte lógico o físico, en la cual se utilizan métodos electrónicos, fotolitográficos, ópticos o similares que se constituyen en representación de actos, hechos o datos jurídicamente relevantes;
27. Emisor de tarjetas: es la entidad de intermediación financiera que emite, representa y administra las Tarjeta(s) de Crédito, de uso nacional e internacional, y hace efectivo el pago al operador y al afiliado. El Banco Múltiple BDI, S. A., constituye el EMISOR en las "Tarjetas BDI";
28. Entidad de Certificación: es aquella institución o persona jurídica que, autorizada conforme a la sobre comercio electrónico, documentos y firmas digitales (en lo adelante "Ley 126-02")², está facultada para emitir certificados en relación con las firmas digitales de las personas, ofrecer o facilitar los servicios de registro y estampado cronológico de la transmisión y recepción de mensajes de datos, así como cumplir funciones relativas a las comunicaciones basadas en las firmas digitales;
29. Estado de cuenta: es el documento elaborado por el EMISOR, que debe contener como mínimo el detalle de las comisiones y cargos aplicables al producto y el detalle de las transacciones efectuadas por el TARJETAHABIENTE en un período de un mes;
30. Fecha de corte: es la fecha límite programada para realizar la facturación o cierre de los consumos, cargos y pagos del mes, presentados en el estado de cuenta;
31. Fecha límite de pago: es el último día que tiene el TARJETAHABIENTE para realizar el pago mínimo sin generar comisiones por mora o interés por financiamiento, parcial o total de las sumas adeudadas, reflejadas en el estado de cuenta;

² Esta ley puede ser consultada en la página web institucional del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL): www.indotel.gob.do.



32. **Financiamiento:** es la facilidad que puede otorgar el EMISOR al TARJETAHABIENTE, que posee una Tarjeta de Crédito, de hacer pagos diferidos de los consumos y cargos generados cuando llega la fecha límite de pago y el TARJETAHABIENTE no realiza el pago total de sus consumos y cargos;
33. **Firma digital:** es el valor numérico que se adhiere a un mensaje de datos y que, utilizando un procedimiento matemático conocido, vinculado a la clave del iniciador y al texto del mensaje, permite determinar que este valor ha sido obtenido exclusivamente con la clave del iniciador y el texto del mensaje, y que el mensaje inicial no ha sido modificado después de efectuada la transmisión;
34. **Firma electrónica:** es el conjunto de datos electrónicos integrados, ligados o asociados de manera lógica a otros datos electrónicos, que por acuerdo entre las partes se utilice como medio de identificación entre el EMISOR y el destinatario de un mensaje de datos o un documento digital y que carece de alguno de los requisitos legales para ser considerada firma digital;
35. **Indicador:** es la persona que haya actuado por su cuenta o en cuyo nombre se haya actuado para enviar o generar un mensaje de datos;
36. **Interés por financiamiento:** es el interés que se genera cuando el TARJETAHABIENTE no realiza el pago total del balance que refleja el estado de cuenta de su Tarjeta de Crédito, a más tardar en la fecha límite de pago. Se calcula sobre el saldo insoluto de capital a la fecha de corte, excluyendo para dicho cálculo los intereses, comisiones y otros cargos;
37. **Límite de crédito:** es el monto máximo de crédito, en moneda nacional o extranjera, que el EMISOR otorga al TARJETAHABIENTE, del cual éste puede disponer para consumir o efectuar avance de efectivo con su(s) Tarjeta(s) de Crédito, bajo las condiciones preestablecidas en el contrato suscrito entre las partes. En caso de Tarjeta(s) Adicionales el TARJETAHABIENTE principal puede definir el límite de uso en cada Tarjeta adicional. El TARJETAHABIENTE principal podrá realizar a través de BDI en Línea o BDI App la solicitud del aumento o disminución del límite otorgado;
38. **Límite de retiro a través de los cajeros automáticos:** es el monto que el TARJETAHABIENTE podrá retirar diariamente a través de cajeros automáticos el cual está asociado al cupo de crédito disponible que posea el TARJETAHABIENTE y los límites diarios establecidos por el administrador de la red cajero automático de que se trate;
39. **Límite único:** se refiere al monto máximo global o total aprobado a un TARJETAHABIENTE que podrá ser usado en moneda local y moneda extranjera indistintamente, siempre que no sobrepase el monto total aprobado en moneda local o su equivalente en moneda extranjera. El TARJETAHABIENTE reconoce y acepta que, todas las transacciones que impliquen cambio de divisas se harán conforme a la tasa de cambio que el EMISOR oferte para el público general a la fecha de la transacción;
40. **Mensajes de datos:** es la información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pudieran ser entre otros, el intercambio electrónico de datos (EDI, por sus siglas en inglés), el correo electrónico, el telegrama, el télex o el telefax;
41. **Operador de tarjetas:** es la persona jurídica que en virtud de un contrato con el EMISOR que así lo determine, proporciona a este los servicios de procesamiento de las transacciones realizadas por el TARJETAHABIENTE a nivel nacional o internacional; la afiliación y pago a los negocios que proporcionen un bien o servicio al TARJETAHABIENTE; el procesamiento electrónico de datos y demás servicios análogos;
42. **Órdenes de pago:** son las instrucciones dadas por un participante con la finalidad de poner una cantidad de dinero a disposición de un destinatario final, o asumir o cancelar una obligación de pago, tal y como se defina en las normas de un sistema de pago;
43. **Pago mínimo:** Es el abono mínimo, expresado en moneda nacional y/o extranjera que debe realizar el tarjetahabiente a la entidad emisora de tarjetas de crédito para mantener su tarjeta de crédito al día y no generar cargos por atrasos. Este valor debe contener la totalidad de los intereses, comisiones y cargos, más una proporción mayor o igual a una trigésima sexta parte del capital vigente, más el capital vencido del pago(s) mínimo(s) del(los) mes(es) anterior(es);
44. **Políticas de certificación:** son las reglas definidas por las Entidades de Certificación y aprobadas por el INDOTEL, en las que se establecen los criterios de emisión y utilización de los certificados digitales;
45. **Prácticas de certificación:** es el conjunto de información relativa al cumplimiento de los requisitos de autorización y operación que debe publicar cada Entidad de Certificación, según lo establecido en el artículo 38 de la Ley 126-02 y sus normas complementarias;



46. Procedimiento de verificación de firma digital: es el utilizado para determinar la validez de una firma digital. Dicho proceso debe constar por lo menos de los pasos siguientes: (1) la verificación que dicha firma digital ha sido creada durante el período de validez del certificado digital del suscriptor; (2) la comprobación de que dicha firma digital ha sido creada utilizando los datos de creación de firma digital correspondiente a los datos de verificación de firma digital indicados en el certificado del suscriptor; y, (3) la verificación de la autenticidad y la validez de los certificados involucrados;
47. Programa de Lealtad (Soles BDI): es el programa al cual ingresa el TARJETAHABIENTE por el uso frecuente de su(s) Tarjeta(s) de Crédito a través del cual obtienen distintos beneficios, los cuales se encuentran detallados en la página web del EMISOR: www.bdi.com.do (en lo adelante la “Página Web Institucional del EMISOR”);
48. Registro de Entidades de Certificación: es el registro de acceso público que mantiene el INDOTEL en donde quedan asentadas las informaciones relativas a las Entidades de Certificación;
49. Saldo promedio diario: es la metodología para la determinación de la base sobre la que se efectuará el cálculo de intereses en la que se suman los saldos pendientes de cada día en el ciclo de facturación y el total es dividido por el número de días en el ciclo;
50. Sobregiro: es el monto utilizado en exceso al límite de crédito que le fuera autorizado por el EMISOR al TARJETAHABIENTE, el cual implica el pago de una comisión, conforme se detalla en el Tarifario;
51. Suscriptor o titular de certificado digital: es la persona física que contrata con una Entidad de Certificación la expedición de un certificado digital para que sea nombrada o identificada en él, debiendo mantener bajo su estricto y exclusivo control el procedimiento para generar su firma digital, contentivo de informaciones actualizadas con relación a los intereses, comisiones, cargos y demás accesorios imputables al uso de la tarjeta de crédito emitida. El EMISOR hace reconocer y acepta haberlo recibido. Adicionalmente, el EMISOR podrá hacer entrega del Tarifario al TARJETAHABIENTE, por las vías que las partes acuerden, pudiendo ser una de estas, vía el correo electrónico, que el EMISOR tenga registrado del TARJETAHABIENTE en sus sistemas, o a través del encarte;
52. Tarjetas: se refiere a las Tarjetas de Crédito emitidas por el EMISOR a favor del TARJETAHABIENTE y/o sus beneficiarios;
53. Tarjeta de crédito: es el instrumento electrónico que representa una relación contractual entre el EMISOR y el TARJETAHABIENTE, en virtud del otorgamiento, por parte del primero, de un crédito revolvente a corto plazo a favor del segundo, pagadero mensualmente, el cual puede ser utilizado para la compra de bienes, servicios u obtención de avance de efectivo;
54. Tarjetahabiente adicional: persona física que está autorizada por el TARJETAHABIENTE para realizar operaciones con una tarjeta de crédito adicional a la emitida a su favor y a quien el EMISOR le emite y entrega una tarjeta de crédito, por instrucciones del TARJETAHABIENTE principal;
55. Tarjetahabiente principal: es la persona física que, previo contrato suscrito con el EMISOR es autorizada a girar en su favor sobre una línea de crédito, a través del uso de una tarjeta de crédito, haciéndose responsable de pagar o saldar todos los consumos, cargos, intereses y comisiones, realizados por sí mismo y por los TARJETAHABIENTES adicionales autorizados por él; y,
56. Voucher: es un título de crédito emitido por un AFILIADO y autorizado por el EMISOR que reporta un consumo hecho por el TARJETAHABIENTE.

Artículo 6. EMISIÓN DE LA TARJETA.

El EMISOR establecerá los requisitos y la documentación que deberá completar el que fungirá como TARJETAHABIENTE principal y el que fungirá como TARJETAHABIENTE adicional, en caso de que hubiere. Estos requisitos y las informaciones sobre las modalidades de las tarjetas de crédito que ofrezca el EMISOR serán comunicados por cualquier medio físico o electrónico.

6.1. Canales para Solicitar la(s) Tarjeta(s) de Crédito.

El TARJETAHABIENTE podrá requerir al EMISOR Tarjeta(s) de Crédito a través de los distintos canales que el EMISOR coloca a su disposición. En caso de realizar la solicitud de Tarjeta(s) de Crédito a través de los Canales Digitales, luego de realizar un proceso de vinculación virtual en BDI en Línea o a través de BDI App, la persona que



no sea TARJETAHABIENTE del EMISOR deberá cumplir con un proceso de autenticación robusta, detallado a continuación: (1) digitar su documento de identidad; (2) tomar una foto de su documento de identidad, de ambos lados; (3) tomarse una foto (selfie), de manera que se pueda validar la identidad del TARJETAHABIENTE; (4) mostrar una prueba de vida consistente en una prueba de biometría facial, donde se le solicita a la persona que realice un movimiento aleatorio frente a la cámara de su dispositivo móvil, por ejemplo, pestañear, guiñar un ojo o sonreír, entre otros, de manera que se pueda validar que la persona está viva y no se está contratando con una imagen o foto frente a la cámara.

6.2. Libertad del EMISOR de Aprobar o Rechazar Solicitudes.

El EMISOR se reserva el derecho de aprobar o rechazar la solicitud de la(s) Tarjeta(s) de Crédito de que se trate en función de sus políticas aplicables en la materia, así como a emitir o no tarjetas adicionales a favor de una o más de las personas que le indique el TARJETAHABIENTE principal. En este sentido, el TARJETAHABIENTE reconoce que el EMISOR no incurrirá en ningún tipo de responsabilidad por el ejercicio de su derecho a aprobar o rechazar Tarjeta(s) de Créditos principales o adicionales.³

6.3. Derecho a Información del TARJETAHABIENTE.

El TARJETAHABIENTE tiene derecho a recibir del EMISOR las siguientes informaciones: (1) tasa de interés anualizada, comisiones y/o cargos que aplica por cada facilidad derivada del uso de la(s) Tarjeta(s) de Crédito, detallando los diferentes conceptos por los cuales se cobra; (2) seguros y coberturas; (3) Modalidad y periodicidad de los cobros; (4) saldos sujetos a pago de interés y fórmula de cálculo; (5) base de cálculo de los intereses y período que comprenden; (6) los supuestos en los que no se aplican intereses; (7) determinación del pago mínimo y de las cuotas en el caso de Crediplan; y, (8) condiciones y plazos que aplican para los pagos correspondientes, incluyendo las consecuencias que se derivan del incumplimiento de estos.

6.4. Afectación por Contagio.

El TARJETAHABIENTE reconoce haber sido informado por el EMISOR que su(s) Tarjeta(s) de Crédito puede(n) afectarse por contagio automático debido a que otros productos de crédito mantenidos con el EMISOR presenten atrasos con mora de treinta (30) días en adelante o el TARJETAHABIENTE haya sido publicado en lista de control nacional o internacional, sea vinculado públicamente a actividades ilícitas o realice un uso inapropiado de su producto; por lo que se restringirá la posibilidad de hacer uso del cupo que se tenga disponible de su(s) Tarjeta(s) de Crédito, lo cual será notificado al TARJETAHABIENTE, por cualquier medio fehaciente.

Artículo 7. TARJETAHABIENTE ADICIONAL.

El TARJETAHABIENTE principal podrá solicitar al EMISOR la emisión de tarjetas adicionales a favor de una o varias personas físicas. El TARJETAHABIENTE adicional podrá realizar operaciones con una Tarjeta de Crédito adicional a la emitida al TARJETAHABIENTE principal por el EMISOR. Para realizar esta solicitud el TARJETAHABIENTE principal deberá completar el formulario requerido para tales fines a través de los canales habilitados para ello por el EMISOR. El EMISOR se reserva el derecho de aprobar o rechazar la solicitud de emisión de la Tarjeta de Crédito adicional de que se trate en función de sus políticas aplicables en la materia. En este sentido, el EMISOR no incurrirá en ningún tipo de responsabilidad por el ejercicio de su derecho a aprobar o rechazar Tarjetas de Crédito principales o adicionales. En caso de que el TARJETAHABIENTE principal desee cancelar la emisión del plástico a favor del TARJETAHABIENTE adicional, deberá solicitarlo por escrito al EMISOR, ya sea en una sucursal o a través de cualquier vía que disponga el EMISOR para tales fines, procediendo el EMISOR a cancelar dicho plástico, en el menor tiempo posible. El TARJETAHABIENTE será responsable por el uso que le otorgue el TARJETAHABIENTE adicional a la Tarjeta Adicional, así como por el pago de los consumos que este realice y de los cargos y comisiones que genere. El TARJETAHABIENTE principal será responsable por el uso que le otorgue el TARJETAHABIENTE adicional a la Tarjeta

³ Artículos 11 y 14 del Reglamento de Tarjetas de Crédito.



Adicional, así como por el pago de los consumos que este realice y de los cargos y comisiones que genere. En caso de que el TARJETAHABIENTE Principal desee cancelar la emisión de su plástico o del plástico emitido a favor del TARJETAHABIENTE Adicional, deberá solicitarlo por escrito al EMISOR, ya sea a través de los Canales Digitales, Sucursales o cualquier vía que disponga el EMISOR para tales fines, procediendo el EMISOR a procesar dicha solicitud y cancelar dicho plástico, en el menor tiempo posible.

Artículo 8. ENTREGA DEL PLÁSTICO.

El TARJETAHABIENTE reconoce y acepta que cada Tarjeta de Crédito, principal o adicional, será entregada por el EMISOR directamente en sus manos o en las de sus respectivos beneficiarios o apoderados legales. El EMISOR tiene la responsabilidad de entregar la tarjeta de crédito al titular, a menos que este autorice a la institución a realizarla a un tercero.

8.1. Información del Monto de la Línea de Crédito.

El EMISOR informará al TARJETAHABIENTE en la carta o encarte que contenga el plástico de la tarjeta de crédito, por cualquier medio escrito o por cualquier otro medio que habilite a tales fines, el monto de la línea de crédito otorgada en moneda nacional, extranjera o en ambas monedas, así como la tasa de interés anualizada y la fecha de corte.

Artículo 9. AUTORIZACIÓN EXPRESA DE ENTREGA DE RENOVACIÓN Y MANTENIMIENTO DE TARJETAS.

El TARJETAHABIENTE libre y voluntariamente autoriza expresamente al EMISOR entregar a terceras personas determinadas, conforme autorización que pueda entregar por escrito tanto en forma física como por correo electrónico al EMISOR o mediante autorización telefónica, la renovación y mantenimiento de las tarjetas de crédito, bajo el entendido de que la persona que la reciba en nombre y representación del TARJETAHABIENTE firmará el acuse correspondiente que mande el EMISOR. Entendiéndose que dicha tarjeta será entregada inactiva, la cual solo podrá ser activada por el TARJETAHABIENTE, de acuerdo con el proceso establecido en el Contrato de Tarjetas de Crédito y en el presente Manual Operativo.

9.1 Autorización expresa de entrega de Tarjetas, renovaciones y mantenimiento de tarjetas solicitadas a través de canales digitales.

El TARJETAHABIENTE reconoce haber sido informado por el EMISOR que para aquellas tarjetas contratadas a través de los canales digitales, el EMISOR podrá poner a disposición del TARJETAHABIENTE la posibilidad de que este pueda solicitar la entrega del primer plástico de la tarjeta y sus renovaciones a terceras personas autorizadas por el TARJETAHABIENTE, conforme a la autorización otorgada y firmada por el TARJETAHABIENTE a través de la aplicación de BDI App o cualquier otro canal que el EMISOR coloque a su disposición, bajo el entendido de que la persona que la reciba en nombre y representación del TARJETAHABIENTE deberá firmar el acuse correspondiente que envíe el EMISOR, entendiéndose que dicha tarjeta será entregada inactiva, la cual solo podrá ser activada por el TARJETAHABIENTE, de acuerdo con el proceso establecido en el presente contrato y en el Manual.

Artículo 10. USO DE LA TARJETA.

10.1. Operaciones Lícitas.

El TARJETAHABIENTE principal y el TARJETAHABIENTE adicional (si fuere el caso) solo podrán utilizar la(s) Tarjeta(s) de Crédito para realizar operaciones lícitas. En tal sentido, al realizar transacciones presenciales, por teléfono u otro medio tecnológico se generará una autorización de pago con el importe del a costo del producto o del servicio contratado y el nombre del establecimiento, dichas transacciones serán presentadas en el estado de cuenta mensual emitido para los fines, por lo que se reconoce la validez de tales transacciones y de cualquier documento que se genere en esas circunstancias, sin perjuicio del derecho de reclamación de que dispone el TARJETAHABIENTE.



10.1.1. No Responsabilidad del BANCO.

El TARJETAHABIENTE reconoce y acepta que el EMISOR no es ni será responsable por la calidad de bienes o servicios adquiridos utilizando como medio de pago la Tarjeta, de igual modo el TARJETAHABIENTE acepta y reconoce que el EMISOR no asume ningún tipo de responsabilidad en caso de que algún AFILIADO no acepte la Tarjeta o no realice las verificaciones o validaciones de lugar.

10.1.2. Modalidad de Transacciones.

El TARJETAHABIENTE reconoce que algunas transacciones serán realizadas con lectura o no de la banda magnética, CHIP o tecnología sin contacto de la(s) Tarjeta(s) de Crédito, por lo que en estos últimos casos se permitirá el uso de la Tarjeta sin presentación de esta al AFILIADO, cuando se trate de transacciones por teléfono, internet, billeteras propias o de terceros y otros medios similares.

10.2. Uso de Claves y Mecanismos de Seguridad.

Al recibir la Tarjeta, el TARJETAHABIENTE deberá ir a una sucursal del EMISOR a fin de fijar una clave de seguridad o PIN para realizar transacciones que requieran la introducción de este. Esta clave o PIN será de uso exclusivo del TARJETAHABIENTE y deberá mantenerlo en secreto, no pudiendo compartirlo ni transferirlo a ninguna otra persona. EL TARJETAHABIENTE PRINCIPAL será responsable frente al EMISOR por el uso indebido de los códigos secretos relativos a la Tarjeta principal y a las Tarjetas adicionales. Todas las transacciones realizadas con el uso de los códigos secretos se presumirán válidas y autorizadas por el TARJETAHABIENTE, quien será el único responsable del pago de los cargos que generen dichas transacciones, siempre que no medie una notificación del TARJETAHABIENTE de que sus medios de autenticación se encuentran comprometidos o aun antes de dicha notificación, siempre que no se compruebe falta imputable por parte del EMISOR en el procesamiento de una transacción fraudulenta.

10.3. Pagos por Proximidad o sin Contacto.

El EMISOR ofrece al TARJETAHABIENTE la posibilidad de realizar los pagos por proximidad. Este servicio permitirá al titular de Tarjetas de Crédito, realizar pagos electrónicos a terceros mediante el uso de estos instrumentos de pago sin necesidad de portar el plástico de manera física, mediante el uso de la tecnología NFC, siempre que: (1) la Tarjetas se encuentren activas y cuenten con disponibilidad en su línea de crédito aprobada; (2) el dispositivo móvil del TARJETAHABIENTE cumpla con los requisitos de sistema y que sea compatible con el uso de la tecnología NFC; y, (3) en las operaciones presentes, el Punto de Venta (POS) acepte pagos sin contacto.

10.3.1. Modalidad de Pagos sin Contacto.

Al activar el servicio de Pagos por Proximidad el TARJETAHABIENTE podrá: (1) realizar pagos en comercios que cuenten con Puntos de Venta (POS) que estén habilitados para aceptar pagos sin contacto, luego de habilitar en el dispositivo móvil la tecnología NFC; y, (2) vincular sus tarjetas Tokenizadas a comercios virtuales o billeteras para realizar pagos por Internet en distintos sitios web que acepten este tipo de pagos.

10.4. Uso de Billeteras de Terceros.

El TARJETAHABIENTE podrá registrar sus Tarjetas en Billeteras de terceros, siempre que estas acepten las Tarjetas emitidas por el EMISOR. El TARJETAHABIENTE será responsable por cualquier incidente que ocurra en esas Billeteras, en el entendido de que se trata de plataformas distintas a las del EMISOR en las que este no tiene control.

Artículo 11. PAGOS.

11.1. Imputación de los pagos.



El EMISOR imputará cualquier valor que reciba del TARJETAHABIENTE en el orden siguiente: (1) pagos hechos por el EMISOR por cuenta y autorización del TARJETAHABIENTE para cubrir conceptos y cargos previstos en el Contrato de Tarjetas de Crédito y/o el presente Manual Operativo; (2) intereses moratorios previstos en el Tarifario; (3) intereses pactados sobre la línea de crédito que funciona bajo la denominación de Crediplan; (4) amortización del principal (capital) sin penalidad por pago anticipado, dado que el TARJETAHABIENTE siempre tendrá la libertad de pagar el capital antes del plazo pactado al momento del desembolso.

11.1.1. Pagos en Exceso.

Los pagos en exceso realizados por el TARJETAHABIENTE se acreditarán al TARJETAHABIENTE para aplicarlo a pagos por consumos futuros que este deberá hacer al EMISOR. El TARJETAHABIENTE no tendrá derecho a percibir intereses por dicha suma pagada en exceso.

11.2. Pago mediante amortizaciones mensuales.

El EMISOR a su discreción y bajo las condiciones que determine podrá permitir al TARJETAHABIENTE, a título de concesión, que éste le pague las sumas adeudadas exigibles en amortizaciones mensuales más los correspondientes pagos de lugar en caso de que se generen moras por pagos realizados fuera de la fecha de pago establecida, en cuyo caso el EMISOR entregará al TARJETAHABIENTE la tabla de amortización correspondiente en el estado de cuenta.

11.3. Autorización para cargos a cuentas.

El TARJETAHABIENTE autoriza al EMISOR, a título de dación en pago, a debitar de cualquier cuenta bancaria que este mantenga con el EMISOR, sin importar la moneda, cualesquiera sumas necesarias para cubrir total o parcialmente las cantidades adeudadas exigibles por el uso de la Tarjeta de crédito o por el uso del producto Crediplan. Esta cláusula vale acuerdo del TARJETAHABIENTE y el EMISOR. A tales fines, el TARJETAHABIENTE da aquiescencia a los montos que puedan ser debitados por el EMISOR en tales condiciones, por lo que da descargo en favor del EMISOR por los valores debitados por este concepto. El EMISOR por su parte, se compromete y obliga a notificar al TARJETAHABIENTE por el mismo medio utilizado para la comunicación de los Estados de Cuenta, ya sea en formato físico o electrónico, el orden de aplicación de los pagos realizados en virtud del débito que realice a la cuenta bancaria del TARJETAHABIENTE. No obstante, la referida autorización, el EMISOR reconoce y acepta que el TARJETAHABIENTE siempre dispondrá de los recursos que la regulación pone a su disposición en el caso de no esté de acuerdo con algún movimiento, operación o transacción.

11.3.1. Fecha de Pago.

El TARJETAHABIENTE podrá realizar los pagos de su tarjeta y del producto Crediplan, dentro de los veinticinco (25) días siguientes a la fecha de corte de su Estado de Cuenta, en una cualquiera de las de las oficinas que el EMISOR pone a disposición del TARJETAHABIENTE, así como cualquiera de los canales que el EMISOR coloca a disposición del TARJETAHABIENTE para tales fines, como ATM o Cajeros automáticos, BDI en Línea y BDI App.

11.4. Pagos a través de ATM o Cajeros Automáticos.

El TARJETAHABIENTE podrá, en caso de que esta opción se encuentre habilitada por el EMISOR, realizar pagos de su(s) Tarjeta(s) de Crédito a través de los ATM o cajeros automáticos del EMISOR, debiendo el TARJETAHABIENTE tomar en cuenta que: (1) los ATM del EMISOR solo recibirán billetes en moneda local, por lo que no aceptarán depósitos en moneda extranjera, de lo que resulta que, en caso de que el TARJETAHABIENTE desee realizar un pago en dólares deberá colocar el equivalente en pesos dominicanos, calculado a la tasa del día en que se efectuará el pago, el ATM le presentará en pantalla el cálculo del cambio de divisa; y, (2) los ATM o cajeros automáticos no aceptará monedas en metálico ni billetes con un valor inferior a cincuenta pesos dominicanos (RD\$50.00), por lo que todas las sumas que vayan a ser insertadas deben ser colocadas en papeletas mayores de cincuenta pesos dominicanos (RD\$50.00) y montos redondeados, sin centavos, en virtud de lo cual: en caso de que las sumas



colocadas en el cajero superen el monto adeudado por el TARJETAHABIENTE, el monto excedente se le acreditará como un excedente para su uso.

11.4.1. Proceso para Pagos a Través de ATM.

En caso de que esta opción se encuentre habilitada por el EMISOR, para realizar pagos de Tarjeta(s) de Crédito a través de los ATM o cajeros automáticos del EMISOR, el TARJETAHABIENTE deberá insertar en el ATM la Tarjeta de Crédito a la que se vaya a realizar el pago, la cual será validada por el ATM para seleccionar en la pantalla la opción de "pago de tarjeta de crédito" y seleccionar la forma en la que desea visualizar el volante final, pudiendo ser en pantalla o imprimir el volante, en adición el EMISOR remitirá al TARJETAHABIENTE el comprobante con el resultado de su transacción vía correo electrónico. En caso de que el ATM no posea papel para la impresión del volante, el ATM le indicará esto al TARJETAHABIENTE y éste tendrá la opción de continuar con la transacción y visualizar el volante en pantalla y recibirlo por correo electrónico o cancelar la transacción. Posteriormente el TARJETAHABIENTE deberá seleccionar el tipo de moneda en la que realizará el pago, solo pudiendo realizar el pago en una moneda a la vez y el ATM le indicará la cantidad de billetes que recibe por transacción. El TARJETAHABIENTE ingresa el efectivo y el ATM inicia el proceso de conteo y le presenta el detalle de los billetes ingresados y el total contado a fin de que el TARJETAHABIENTE confirme que se corresponde con los valores ingresados. En caso de que los valores no se correspondan, el TARJETAHABIENTE debe cancelar la transacción y el ATM le devolverá los billetes recibidos. Si el conteo de los billetes se corresponde con la suma ingresada por el TARJETAHABIENTE y en caso de que haya seleccionado un pago en pesos dominicanos y de poseer el producto Crediplan asociado a su tarjeta, el ATM le indicará que coloque cuánto va a pagar a su tarjeta y cuánto va a pagar al producto Crediplan. Una vez el TARJETAHABIENTE indique la suma aplicable para cada producto, el ATM procesará la transacción y le mostrará el resultado de esta en pantalla. En caso de que el TARJETAHABIENTE no posea el producto Crediplan o que el pago vaya a ser aplicado a la parte en dólares de su tarjeta, el ATM aplicará la suma al pago de la tarjeta y le mostrará al TARJETAHABIENTE el resultado de su transacción y le indicará que retire su tarjeta del TARJETAHABIENTE reconoce haber sido informado por el EMISOR de que solo podrá pagar la cuota correspondiente al corte del mes del producto Crediplan a través del ATM. En caso de que el TARJETAHABIENTE haya pagado la cuota correspondiente al producto Crediplan previo a realizar pagos en el ATM, este no le mostrará la opción de pagar este producto. Cuando el pago a realizar por el TARJETAHABIENTE sea en moneda extranjera, el ATM le mostrará al TARJETAHABIENTE la tasa del día en la que se realizará el cambio de divisa. El TARJETAHABIENTE deberá colocar en el ATM el equivalente en moneda nacional del monto que desea pagar a su tarjeta en moneda extranjera. Una vez depositado el efectivo en el ATM, éste contará los billetes recibidos e indicará al TARJETAHABIENTE el valor total recibido en moneda nacional y el equivalente en moneda extranjera a ser pagado. EL TARJETAHABIENTE deberá validar que el detalle de los billetes presentado en la pantalla del ATM y el monto total se corresponde con lo depositado y de ser correcto, el ATM procesará la transacción y mostrará al TARJETAHABIENTE el resultado de su operación.

11.4.2. Aplicación de los Pagos.

Todos los pagos realizados mediante esta modalidad serán aplicados en línea una vez el TARJETAHABIENTE deposite las sumas en el ATM y éste le muestre la pantalla indicando que su operación fue realizada de manera exitosa.

11.4.3. No Devoluciones.

Los ATM del EMISOR no hacen devolución, el monto colocado será acreditado en su totalidad, salvo que el TARJETAHABIENTE efectúe la cancelación de la transacción, previo a que la misma sea realizada, en ese caso el ATM le devuelve los billetes ingresados al TARJETAHABIENTE. Las disposiciones de este párrafo aplican de igual forma para aquellas operaciones de pago configuradas a través de BDI App, conforme se detalla en el presente Manual Operativo.



Artículo 12. INTERESES, COMISIONES Y CARGOS.

12.1. Cálculo y cobro de intereses.

Se entenderá que el TARJETAHABIENTE ha hecho uso de financiamiento cuando no cancela totalmente el saldo de contado comunicado en el estado de cuenta respectivo, en o antes de la fecha límite de pago. Los consumos se considerarán a partir de la fecha de posteo o de entrada al sistema, y no a partir de la fecha de la autorización del consumo. El EMISOR se reserva el derecho de modificar la tasa de interés notificándolo con treinta (30) días calendario de anticipación, a través de cualquier vía fehaciente, en el entendido de que la falta de objeción implicará aceptación de la nueva tasa.

12.1.1. Objeción a la Nueva Tasa.

En caso de objeción sobre las nuevas tasas aplicables el TARJETAHABIENTE deberá comunicarlo por escrito al EMISOR con acuse de recibo, quedando en consecuencia, de pleno derecho, sin efecto el plazo otorgado para el pago de la facilidad, sin necesidad de ningún requerimiento, aviso previo, ni actuación judicial o extrajudicial. En estos casos, el EMISOR le concede al TARJETAHABIENTE un plazo máximo de treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha de notificación de cambio de tasa para cancelar las sumas adeudadas en capital, intereses y demás accesorios, en base a la tasa prevaeciente hasta del momento de la notificación del cambio de la misma, en el entendido de que, luego de transcurrido dicho plazo sin que el TARJETAHABIENTE haya realizado el pago, éste deberá honrar las cuotas mensuales o saldar la facilidad crediticia de que se trate conforme a la nueva tasa.

12.1.2. Cálculo de Intereses.

El cálculo y cobro de los intereses derivados del uso de la(s) Tarjeta(s) de Crédito deberá realizarse sobre el saldo insoluto diario del capital financiado, es decir, en base al balance promedio diario de los recursos efectivamente utilizados para financiar el consumo del TARJETAHABIENTE de que se trate, excluyendo para dicho cálculo intereses, comisiones y otros cargos. Este balance promedio diario de capital representa el neto de todos los consumos y débitos que afectan el capital, menos la porción de los pagos y créditos aplicados al capital, durante los días transcurridos entre la fecha de corte anterior hasta la fecha de corte actual.

12.2. Cálculo de Intereses del Crediplan.

Los intereses por financiamiento del producto Crediplan se cargarán al balance del TARJETAHABIENTE en la fecha de corte siguiente y se calcularán en cuotas iguales, fijas y consecutivas de capital e interés, en base anual de trescientos sesenta (360) días sobre el saldo insoluto de capital. Las cuotas sólo podrán variar por pagos extraordinarios, modificación de la tasa de interés en los términos establecidos contractualmente o por reestructuraciones. No podrá cobrarse ningún interés, comisión o cargo por adelantado.

12.2.1. Modo de Cálculo de Intereses del Crediplan.

Los intereses por financiamiento del producto Crediplan se calcularán y cobrarán en cuotas iguales, fijas y consecutivas de capital e interés, conforme puede visualizar el TARJETAHABIENTE en la tabla de amortización de BDI en Línea o a través de los oficiales de servicio del EMISOR, en base anual sobre el saldo insoluto del capital del préstamo, pudiendo ésta sólo variar por pagos extraordinarios, modificación de la tasa de interés en los términos establecidos contractualmente o reestructuraciones

12.3. Capitalización de Intereses.



Se prohíbe el cobro de interés sobre los intereses generados por financiamiento, salvo lo previsto en el artículo 1154 del Código Civil dominicano⁴ que prevé la capitalización de los intereses que se deban durante un año.

12.4. Publicación de Tasas de Interés.

Las tasas de interés serán las que figuren en el Tarifario que publique el EMISOR en sus oficinas y a través de los canales que habilite a tales fines, declarando haber recibido al momento de la contratación, un ejemplar del tarifario vigente o por cualquier otro medio que habilite a tales fines. El EMISOR publicará las tasas de interés de cada producto de tarjeta de crédito en términos anuales, en los estados de cuenta y por cualquier otro medio que habilite a tales fines.

12.5. Comisiones y Cargos.

Las comisiones constituyen los valores cobrados por sobregiro, mora y por avance de efectivo, mientras que los cargos representan valores cobrados por los demás servicios que se acuerden entre las partes, de conformidad con normativa vigente de tarjetas bancarias.

12.5.1. Metodología de Cálculo de Comisiones.

Los aspectos metodológicos para fines de los cálculos por comisiones por mora, sobregiro y por avance de efectivo, así como para imputar los cargos de emisión, renovación y de sustitución, se remiten a lo establecido en el Instructivo para el cálculo de los intereses y comisiones aplicables a las tarjetas de crédito establecido por la Superintendencia de Bancos que se encuentre vigente.⁵

12.5.2. Consentimiento.

Para que los servicios adicionales ofrecidos por el EMISOR puedan generar cargos y comisiones validas a la(s) Tarjeta(s) de Crédito, el TARJETAHABIENTE deberá dar su consentimiento por cualquier medio fehaciente, inclusive por teléfono. El silencio del TARJETAHABIENTE no podrá tomarse como una aceptación tácita.

Artículo 16. ESTADOS DE CUENTA.

16.1. Emisión, recepción y contenido del Estado.

El EMISOR emitirá mensualmente un estado de cuenta el cual será remitido a la dirección física o electrónica indicada por el TARJETAHABIENTE, por lo menos diez (10) días calendario antes de la fecha límite de pago. Dichos estados deberán contener, sin perjuicio de las demás informaciones requeridas por la normativa vigente, tanto la fecha en que se realizó la transacción, que es la t fecha de la autorización, como la fecha de posteo, que es la fecha de ingreso al sistema. Igualmente deberán presentar, en una casilla separada el balance promedio diario de capital y la tasa de interés anual, de forma que le facilite al TARJETAHABIENTE la comprobación del cálculo de los intereses.

16.1.1. Retiro Físico.

Sin perjuicio de lo indicado en el párrafo precedente, el TARJETAHABIENTE podrá recoger su correspondiente estado de cuenta en las oficinas del EMISOR, asimismo podrá consultar dicho Estado a través de los medios de consulta físicos, telefónicos y electrónicos que el EMISOR pone a su disposición. El estado de cuenta reflejará el monto adeudado hasta la fecha de corte.

⁴ El artículo 1154 del Código Civil dominicano dispone lo siguiente: “Los intereses devengados de los capitales pueden producir nuevos intereses, o por una demanda judicial o por una convención especial, con tal que, sea en la demanda, sea en la convención, se trate de intereses debidos a los menos por espacio de un año entero”.

⁵ Este instructivo puede ser consultado en la página web institucional de la Superintendencia de Bancos: www.sb.gov.do.



16.1.2. Instrucciones Especiales.

El TARJETAHABIENTE podrá instruir al EMISOR que le remita Estados de Cuenta individuales correspondientes a sus respectivas tarjetas y que le permita, por los medios que tenga disponibles, visualizar sus balances, si esto último fuera posible.

16.1.3. No Recepción de Estados.

Cuando el TARJETAHABIENTE no reciba los estados de cuenta oportunamente, tendrá derecho de solicitarlo al EMISOR, quien le proporcionará copia de los estados solicitados. La primera copia del estado de cuenta se expedirá sin costo alguno para el TARJETAHABIENTE. La no recepción del estado de cuenta no exime o libera al TARJETAHABIENTE de su obligación de efectuar el pago.

16.2. Fecha de Corte.

La fecha de corte de los Estados de Cuenta podrá ser variada por el EMISOR, cada vez que sea necesario por razones de calidad y/o eficiencia en sus servicios, comunicándolo por medio físico o electrónico al TARJETAHABIENTE con treinta (30) días calendario de anticipación. De igual manera el TARJETAHABIENTE podrá solicitar a EL EMISOR el cambio de la fecha de corte, el cual deberá verificar en sus sistemas si le es posible acceder a dicha solicitud y en caso positivo comunicará al TARJETAHABIENTE la nueva fecha con por lo menos treinta (30) días de anticipación. consumos como débitos dentro del Estado, formando parte del balance total a pagar por el TARJETAHABIENTE. En caso de tener créditos diferidos asociados a una tarjeta de crédito (física o virtual), las transacciones, tasas se computen como parte del balance de la Tarjeta de Crédito.

16.2.1. Consignación del Pago Mínimo en el Estado de Cuenta.

El pago mínimo previsto en el estado de cuenta, determinado por el EMISOR debe contener la totalidad de los intereses, comisiones y cargos, más una proporción mayor o igual a la trigésima sexta parte del capital vigente, más el capital vencido del pago(s) mínimo(s) del (los) mes(es) anterior(es) basada en el plazo de financiamiento fijado al producto y la moneda de que se trate, más el capital vencido del pago(s) mínimo(s) del (los) mes(es) anterior (es).

Artículo 17. MODALIDADES DE TARJETAS BDI.

Este artículo contiene las principales características de los distintos tipos de Tarjeta(s) de Crédito que ofrece el EMISOR, las cuales se complementan con todas las demás disposiciones de este Manual y del Contrato de Tarjetas de Crédito, las que aplican y se hacen efectivas para cada uno de los productos que se presentan a continuación:

17.1. Tarjetas de Crédito

Tarjetas personales: este tipo de tarjetas están dirigidas a personas físicas según los ingresos y capacidad de pago del TARJETAHABIENTE, a saber, emitidas bajo la marca Visa, en diferentes denominaciones, con límites y facturación solo en pesos dominicanos y otros con límites independientes de pesos dominicanos y dólares estadounidenses.

17.1.1. Características y Beneficios de las Tarjeta(s) de Crédito.

Cada Tarjeta de Crédito posee características y beneficios diferenciados, los cuales puede ser consultados en la Página Web Institucional del EMISOR o en cualquiera de sus sucursales. Al momento del TARJETAHABIENTE recibir el plástico de la(s) Tarjeta(s) de Crédito, éste recibirá una carta de bienvenida contentiva de las características y beneficios que contiene(n) la(s) misma(s).



17.1.2. Tarjetas de Marcas Compartidas

Son Tarjeta(s) de Crédito que son ofrecidas al TARJETAHABIENTE mediante alianzas estratégicas con distintos socios comerciales, donde estos últimos ofrecen al TARJETAHABIENTE distintos beneficios que pueden ser consultados en la Página Web Institucional del EMISOR o en cualquiera de sus sucursales.

Artículo 18. CREDIPLAN.

El Crediplan es un crédito adicional al límite rotativo, asociado a la(s) Tarjeta(s) de Crédito, en el cual los saldos son amortizados en cuotas iguales y consecutivas, contentivas de capital e intereses, calculado sobre el saldo insoluto de los montos desembolsados bajo la línea aprobada. Este crédito podrá ser destinado por el TARJETAHABIENTE a consumos de bienes y servicios y este puede disponer de los fondos a través de los canales siguientes: caja, cajeros automáticos (ATM), BDI en Línea o cualquier otro canal que en lo adelante el EMISOR ponga a disposición del TARJETAHABIENTE.

18.1. Plan de Pago.

El TARJETAHABIENTE al momento de solicitar el desembolso del Crediplan selecciona el plan de pago, conforme al plazo que ofrezca el EMISOR y a la tasa de interés que el EMISOR le ofrezca en ese momento al TARJETAHABIENTE por los canales a través del cual el TARJETAHABIENTE solicite su desembolso. El EMISOR pondrá siempre a disposición del TARJETAHABIENTE la tabla de amortización correspondiente al desembolso diferido que le haya realizado, ya sea por medio físico o electrónico conforme las Partes hayan coordinado mutuamente. Si el TARJETAHABIENTE, decidiese modificar el plazo y las condiciones pactadas en relación con el producto Crediplan, tanto el TARJETAHABIENTE como el EMISOR deberán suscribir un acuerdo de modificación de las condiciones originalmente pactadas, en cuyo caso el TARJETAHABIENTE deberá pagar los gastos que se generen con motivo del referido acuerdo, cuyo detalle será entregado por el EMISOR al TARJETAHABIENTE al momento de la suscripción del acuerdo. Toda la documentación que se genere con motivo del cambio en las condiciones originalmente pactadas formará parte integral del expediente del TARJETAHABIENTE.

18.2. Averías.

Los cajeros automáticos podrán presentar averías, desperfectos y presentar circunstancias mecánicas de error, imposibilidad en la trasmisión de data, problemas de comunicación entre los equipos electrónicos y cualquier otro factor que impida efectuar todo tipo de transacción en los cajeros automáticos, teniendo el EMISOR el derecho de retener o bloquear el uso de la(s) Tarjeta(s) de Crédito, a su opción, reconociendo el TARJETAHABIENTE que en estas circunstancias la obligación del EMISOR es de medios y no de resultados. También, el EMISOR y los demás propietarios de cajeros automáticos, por razones de seguridad, podrán limitar o modificar los límites fijados para retiro de fondos y establecer horarios para las transacciones, todo lo cual es aceptado por el TARJETAHABIENTE. De igual forma, el TARJETAHABIENTE reconoce que la fecha de las transacciones realizadas a través de los cajeros automáticos se evidenciará en los estados de cuenta que se generen mensualmente, así como en los comprobantes de retiros, los cuales adicionalmente establecen la hora en que se realizó la transacción.

18.3. Retención de Tarjeta(s) de Crédito.

Si por cualquier circunstancia el sistema retiene la Tarjeta y queda inconclusa la operación, como resultado de desperfectos en el funcionamiento de los equipos o por cualquier otra razón técnica, el TARJETAHABIENTE deberá informar de la situación, lo antes posible, al departamento, sucursal o funcionario que tenga a su cargo el cajero automático a través de los números de teléfono indicados al dorso de la Tarjeta. Frente a estos casos el EMISOR realizará todas las acciones tendentes que permita la funcionalidad del equipo, a fin de continuar brindando al TARJETAHABIENTE la utilización de estos, reconociendo este último igualmente que en estos casos la obligación del EMISOR es de medios y no de resultados.



18.4. Corrección de Operaciones.

Se presumirán como buenas, válidas y correctas todas las operaciones que se efectúen a través de cualquiera de los cajeros automáticos, con todas sus consecuencias legales, así como los recibos o comprobantes obtenidos de los equipos, sin perjuicio del derecho de reclamación de que dispone el TARJETAHABIENTE conforme establece la normativa que rige este tipo de producto.

Artículo 19. SERVICIO DE BDI EN LÍNEA Y BDI APP.

19.1. Finalidad.

El EMISOR ha desarrollado los servicios de BDI en Línea y BDI App, en el cual, mediante la comunicación remota establecida entre EL TARJETAHABIENTE y el EMISOR, se engloban todos los sistemas que permitan al TARJETAHABIENTE operar con el EMISOR.

19.1.1. Vías de Comunicación.

Para establecer la comunicación entre el TARJETAHABIENTE y el EMISOR se podrá utilizar cualquier medio tecnológico: teléfono, videoconferencia, conexión desde un computador, a través de internet o cualquier red informática de comunicaciones, televisión y cualquier conexión establecida a través de sistemas o canales de comunicación basados en tecnologías presentes o futuras.

19.2. Objeto.

El EMISOR faculta al TARJETAHABIENTE para que, a través de los servicios de BDI en Línea y en relación con las operaciones, los productos y los servicios en los que esté legalmente autorizado para actuar con respecto a las sociedades que forman parte del Centro Financiero BDI, pueda: (1) obtener información de las cuentas, las operaciones, los productos y los servicios contratados en cada momento; (2) realizar compraventa de cualesquiera activos financieros; (3) solicitar y contratar nuevos productos y servicios; y, (4) ordenar toda clase de operaciones bancarias y financieras que en cada momento estén disponibles.

19.2.1. Extensión de Facultades.

Estas facultades de operar se hacen extensivas tanto a las consultas, las operaciones, los servicios y los productos que se encuentren vigentes y disponibles en la fecha del presente Manual, como a las que se puedan incluir en el futuro.

19.2.2. Extensión de Operatividad.

La operativa de BDI en Línea se hace extensiva a todas las cuentas, los servicios y los productos financieros del EMISOR y en los que el TARJETAHABIENTE figure como titular o como autorizado en virtud de las facultades que le hayan conferido los titulares que correspondan. A tal efecto se entenderá que, con respecto a las órdenes o peticiones de información dirigidas a terceros o a otras entidades de intermediación financiera, el EMISOR actúa como mediador en su tramitación, garantizando la identidad del ordenante en los términos previstos en el presente

19.3. Sistema de Identificación.

EL TARJETAHABIENTE dispondrá de los siguientes elementos de identificación o autenticación: (1) número de identidad; (2) un (1) código de acceso: código que se entrega al TARJETAHABIENTE simultáneamente con la firma del Contrato de Tarjetas de Crédito y con carácter intransferible; (3) Tarjeta personal de claves (en lo adelante "TPC"): se trata de una tarjeta numerada, estrictamente personal e intransferible, que podrá ser entregada al



TARJETAHABIENTE al momento de la firma del Contrato de Tarjetas de Crédito en un sobre sellado y sin alteraciones, que el TARJETAHABIENTE, en cuyo dorso figuran múltiples claves (combinaciones de cuatro cifras) numeradas correlativamente. El EMISOR también brindará la opción al TARJETAHABIENTE de acceder a una TPC en formato digital a través de la aplicación móvil Tarjeta de Claves Digital; (4) para el canal de Centro de Contacto el EMISOR, brindará la opción al TARJETAHABIENTE de autenticarse a través de un código aleatorio de la TPC o mediante un Código OTP (One Time Password) que será remitido al correo electrónico o a través del número de celular que el TARJETAHABIENTE mantenga registrado en los sistemas del EMISOR; y, (5) cualquier otro medio de identificación que el EMISOR ponga a disposición del TARJETAHABIENTE, el cual le será notificado por cualquier vía fehaciente.

19.3.1. Identificación del TARJETAHABIENTE.

Cuando acceda a los servicios de BDI en Línea y BDI App, el TARJETAHABIENTE deberá identificarse mediante su documento de identidad y el código de acceso. Si se trata de una operación de movimiento o disposición de fondos, se le solicitará además una de las claves de la TPC o la validación mediante un Código OTP para las transacciones a través del canal de Centro de Contacto, siempre que el TARJETAHABIENTE haya optado por este medio de autenticación. Una vez los códigos anteriores sean validados por el EMISOR, tendrán la misma validez que la firma tipográfica; por tanto, ambas partes aceptan equiparar jurídicamente el uso del código de acceso y la validación de un código aleatorio de la TPC o el Código OTP, según corresponda, a la firma del TARJETAHABIENTE.

19.4. Pagos a través de BDI en Línea y BDI App:

El TARJETAHABIENTE podrá a través de BDI en Línea y BDI App realizar pagos a las Tarjetas de Créditos, Crediplan y cualquier otro producto de crédito que mantenga contratado con el EMISOR.

19.5. Configuración de Pagos a Realizarse a través de los ATM.

El TARJETAHABIENTE podrá a través de BDI App configurar pagos de su(s) tarjeta(s) de crédito y del producto Crediplan para ser efectuados a través de cualquiera de los cajeros automáticos o ATM que el EMISOR pone a disposición del TARJETAHABIENTE. Para ello, el TARJETAHABIENTE debe acceder a BDI App y seleccionar la tarjeta que desea pagar y elegir como medio de pago "Efectivo en Cajero Automático/ATM" y colocar la suma a pagar. Una vez configurado el medio de pago y el monto, el sistema le generará un código OTP y le mostrará el listado de cajeros disponibles en los que el TARJETAHABIENTE podrá ingresar el efectivo para realizar su pago. Una vez el TARJETAHABIENTE se encuentre en el cajero, deberá colocar el código OTP que le arrojó BDI App al momento de crear la transacción y colocar el dinero en el ATM. El TARJETAHABIENTE puede visualizar el resultado de la transacción y decidir si imprime el volante de la transacción o no. De igual forma, el TARJETAHABIENTE recibirá por correo electrónico la notificación con el resultado de su transacción. El TARJETAHABIENTE reconoce haber sido informado por el EMISOR de que tendrá un plazo de siete (7) días a partir del momento de configurar el pago a través de BDI App para acudir a un cajero automático a depositar el dinero para efectuar válidamente el pago, siempre y cuando los pagos configurados sean solo en pesos dominicanos, en caso de que el pago configurado sea en dólares estadounidense debe ser realizado el mismo día de la configuración y antes de la hora de cierre de las operaciones del EMISOR. Transcurrido este plazo, el TARJETAHABIENTE interesado deberá configurar nuevamente el pago a través de BDI App y obtener un nuevo código OTP para poder formalizar el pago en el ATM. En vista de que el TARJETAHABIENTE es quien originará el pago a través de BDI App, este será responsable de introducir las cantidades que ha seleccionado en el BDI App para el pago. En caso de introducir una cantidad menor o una cantidad mayor a la configurada, el ATM le rechazará la transacción. En caso de que el TARJETAHABIENTE desee insertar en el cajero una cantidad distinta a la configurada, deberá configurar esta suma previamente para poder hacerlo. El EMISOR no será responsable en caso de que el TARJETAHABIENTE genere el pago a través de BDI App en una fecha que se encuentre dentro del límite de pago, pero realiza el depósito de dinero en el ATM en una fecha posterior, realizando el pago, por ende, fuera de la fecha límite de pago, generándose en consecuencia intereses o cargos por mora. El TARJETAHABIENTE deberá tomar en cuenta las fechas límites pago, para evitar que no se generen intereses o cargos por mora. Todos los pagos realizados mediante esta modalidad serán aplicados en línea una vez el TARJETAHABIENTE deposite las sumas configuradas en el ATM y éste le muestre la pantalla indicando que su operación fue realizada de manera exitosa.



19.6. Tarifas del Servicio.

El EMISOR se reserva el derecho de aplicar, cuando estime conveniente, tarifas de pago fijas o cargos que se puedan establecer por el uso de los servicios ofrecidos a través de BDI en Línea, los cuales serán notificados al TARJETAHABIENTE en un plazo de treinta (30) días previos a su aplicación, a través de las vías fehacientes físicas o electrónicas (por ejemplo: fax o correo electrónico, transcurrido el referido plazo sin que el TARJETAHABIENTE exprese objeción a los referidos cargos, constituirá aceptación expresa del TARJETAHABIENTE, sin que para ello tenga que mediar ninguna otra aceptación.

19.6.1. Débito a Cuentas.

Los cargos o tarifas que se puedan establecer por el uso de los servicios podrán ser debitados por el EMISOR a la cuenta del TARJETAHABIENTE. Estos cargos se encontrarán desglosados en el Tarifario publicado por medios físicos o electrónicos.

19.7. Obligaciones del TARJETAHABIENTE.

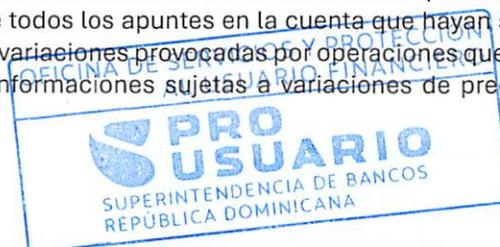
EL TARJETAHABIENTE reconoce que tanto los códigos de acceso como la TPC son personales e intransferibles y por tanto se obliga a custodiarlos, a fin de evitar que puedan ser conocidos por terceras personas. En caso de pérdida sustracción o la presunción de que un tercero pudiera estar haciendo uso de cualquiera de los elementos de identificación, el TARJETAHABIENTE deberá notificar de inmediato al EMISOR, sea por escrito o por teléfono, en cuyo caso será preciso que se identifique con su documento de identidad y el código de acceso. La notificación provocará el bloqueo de los servicios de BDI en Línea hasta que se emita un nuevo código de acceso y/o una nueva TPC y el TARJETAHABIENTE firme el justificante de recepción.

19.7.1. Responsabilidad del TARJETAHABIENTE.

EL TARJETAHABIENTE se responsabiliza de cualquier operación que se realice mediante la utilización de su código de acceso y su TPC. Por lo tanto, el TARJETAHABIENTE reconoce y acepta la validez de cualquier operación hecha, aun cuando haya sido realizada por una tercera persona no autorizada, salvo que previamente el TARJETAHABIENTE haya notificado al EMISOR la pérdida, e sustracción o la presunción de que un tercero pudiera estar haciendo uso de los elementos de identificación anteriormente mencionados, en la forma prevista en el presente artículo. Esta aceptación tiene su excepción, cuando se compruebe que la operación o transacción sea el resultado de un hecho imputable al EMISOR.

19.8. Obligaciones del EMISOR.

EL EMISOR tendrá las siguientes obligaciones: (1) mantener en secreto los códigos y las claves de acceso facilitadas al TARJETAHABIENTE; (2) tomar todas las medidas oportunas para asegurar la máxima disponibilidad de los canales digitales (BDI en Línea y BDI App). Sin embargo, el EMISOR no asume ninguna responsabilidad en caso de que el TARJETAHABIENTE no pueda hacer uso de los servicios mencionados o en caso de que una orden tramitada por el medio citado de BDI en Línea no pueda ser cumplida por causa de anomalías técnicas que dificulten o impidan la comunicación entre el TARJETAHABIENTE y el EMISOR o el funcionamiento del sistema informático, siempre que las referidas anomalías se encuentren fuera del control del EMISOR. El EMISOR tampoco asume ninguna responsabilidad por las omisiones, errores, las pérdidas de información, la vulneración de la confidencialidad y/o el acceso indebido a la información o a datos personales, originados por problemas de comunicación o técnicos no imputables al EMISOR, o por deficiencias o fallos de seguridad en las redes o sistemas de comunicación no controlados por el EMISOR o en general, los originados por causa de fuerza mayor; (3) utilizar todos los medios a su alcance para garantizar la máxima actualidad de las informaciones que facilita. Cuando se trate de consultas de saldo, este será el resultante de todos los apuntes en la cuenta que hayan sido contabilizados hasta el momento de la consulta, pero podrá sufrir variaciones provocadas por operaciones que estén en trámite o que se realicen con posterioridad. Respecto a las informaciones sujetas a variaciones de precio por la evolución de los mercados



financieros, el EMISOR informará del último valor del que tenga conocimiento, pero no admitirá responsabilidad por variaciones que el valor mencionado pueda experimentar.

19.9. Seguridad del Servicio.

El EMISOR se reserva el derecho de adoptar todas las normas y medidas de seguridad que considere oportunas para garantizar el buen uso y la confidencialidad del servicio.

19.9.1. Dudas en la Identidad del TARJETAHABIENTE.

El EMISOR no ejecutará las órdenes recibidas cuando la identificación del TARJETAHABIENTE no sea correcta o el EMISOR tenga dudas razonables sobre la identidad de la persona que está emitiendo las órdenes en cuestión.

19.9.2. Grabación de Conversaciones.

El EMISOR podrá grabar las conversaciones y registrar la totalidad de las comunicaciones y transacciones informáticas que se mantengan con motivo de la utilización de los servicios de BDI en Línea. Las partes podrán darse, recíprocamente, copias del contenido de las comunicaciones grabadas.

19.9.3. Base Documentada.

Las grabaciones y los registros mencionados constituyen la base documentada de la relación contractual y, tal como ya se ha convenido, en conjunción con las claves de identificación indicadas precedentemente sustituirán a las órdenes escritas del TARJETAHABIENTE. Por tanto, las partes reconocen que las grabaciones y los registros mencionados podrán ser utilizados como medio de prueba en cualquier procedimiento judicial que se pudiera derivar del presente Contrato y de cualquiera de los Contratos de los servicios y los productos financieros accesibles mediante los servicios de BDI en Línea.

19.9.4. Limitación de Operaciones.

Como medida de prevención complementaria, el EMISOR podrá establecer límites de importe a las operaciones que impliquen disponibilidad o movimiento de fondos de lo que informará previamente al TARJETAHABIENTE por medios físicos o electrónicos.

Artículo 20. PÉRDIDAS, ROBOS, RECLAMACIONES, CONTROVERSIAS Y MEDIDAS DE SEGURIDAD.

20.1. Procedimientos en Caso de Pérdidas o Robos.

En caso de sustracción, pérdida, eventual falsificación o uso fraudulento de la TARJETA, el TARJETAHABIENTE deberá avisarlo de inmediato por teléfono al EMISOR a través de su Departamento de Autorizaciones y luego por escrito con el correspondiente acuse de recibo detallando las circunstancias del caso. En este caso, el EMISOR procederá a bloquear la(s) Tarjeta(s) de Crédito robada(s) o perdida(s) desde que reciba la notificación por vía telefónica y dejará constancia en sus registros de la cancelación de la(s) Tarjeta(s) de Crédito que se trate.

20.1.1. Responsabilidad por Consumos.

El TARJETAHABIENTE será responsable de los consumos que se hayan realizado con LA TARJETA hasta el momento en que el EMISOR haya recibido el aviso de la notificación de pérdida o robo, según se trate, y, aun previo a dicha notificación, siempre que no se verifique falta imputable al EMISOR respecto al consumo fraudulento.

20.1.2. Bloqueo Provisional.



En caso de sospecha de uso indebido de la(s) Tarjeta(s) de Crédito, el EMISOR podrá bloquear su uso de manera provisional o definitiva, en cuyo caso notificará por la vía fehaciente, al TARJETAHABIENTE sobre la adopción de la medida de bloqueo con un plazo de asumir la medida. Hasta tanto el TARJETAHABIENTE no sea contactado por el EMISOR no se procede a cancelar la tarjeta, sino que la misma permanece en estado de bloqueada.

20.1.3. Respuesta a Reclamos.

El EMISOR dará seguimiento y respuesta a todos los reclamos realizados por el TARJETAHABIENTE titular dentro de un plazo de treinta (30) días calendario posterior a la recepción del reclamo. El EMISOR le informa al TARJETAHABIENTE que cuando en el reclamo tengan que intervenir las marcas internacionales, dispondrá de hasta ciento ochenta (180) días calendario posteriores a la recepción del reclamo para brindar respuesta al TARJETAHABIENTE. Mientras que el TARJETAHABIENTE titular dispondrá de un plazo de ciento veinte (120) días calendario, contado a partir de la fecha de corte del estado de cuenta, para objetar cualquier consumo ante el EMISOR. El ejercicio del derecho de reclamación por parte del TARJETAHABIENTE titular sobre algún cargo no será objeto de cobro, sin perjuicio de la obligación por la deuda del consumo realizado objeto del reclamo, conforme a lo establecido en el Reglamento de Protección al Usuario. Si el reclamo realizado por el TARJETAHABIENTE titular no le resulta favorable, deberá asumir el costo de la comisión que por la gestión realice el EMISOR.

20.1.4. Seguro.

En caso de que el TARJETAHABIENTE optare por contratar la cobertura de seguro, no asumirá el pago de las transacciones no autorizadas que se hayan realizado con posterioridad a la denuncia de robo o notificación por pérdida, así como tampoco cuando sean objeto de un reclamo por fraude frente al EMISOR, siempre que se verifique falta imputable al EMISOR en el procesamiento del consumo fraudulento, con excepción de aquellas operaciones no comprendidas en esta última situación que se encuentren en proceso de liquidación realizadas con anterioridad a dichas denuncias o notificaciones.

20.2. Reclamaciones o Controversias entre el TARJETAHABIENTE y el EMISOR.

El TARJETAHABIENTE presentará sus reclamaciones ante el EMISOR, mediante el depósito en las oficinas del EMISOR de un escrito firmado por el TARJETAHABIENTE o su apoderado, debiendo anexar los documentos que sustenten su reclamación y que contribuyan a la solución del reclamo. La reclamación deberá ser interpuesta en el plazo de ciento veinte (120) días calendario, a partir de la fecha de corte del estado de cuenta, en los casos de objeción a un consumo o cargo desconocido; y en el plazo de cuatro (4) años, a partir de la ocurrencia del hecho o de que ha tomado conocimiento de éste, para las demás situaciones reclamables.

20.2.1. Seguimiento y Respuestas a Reclamaciones.

El EMISOR deberá dar seguimiento y respuesta a todos los reclamos realizados por el TARJETAHABIENTE titular dentro de los plazos establecidos en el Reglamento de Tarjeta de Crédito aprobado mediante la Primera Resolución de la Junta Monetaria de fecha siete (7) del mes de febrero del año dos mil trece (2013) y sus modificaciones (en lo adelante el “Reglamento de Tarjetas de Crédito”)⁶ y el Reglamento de Protección al Usuario, respectivamente.

20.2.2. Reclamos ante la Superintendencia de Bancos.

Si los plazos transcurren sin que el EMISOR haya dado respuesta o si el TARJETAHABIENTE no se siente satisfecho con la respuesta remitida, el TARJETAHABIENTE podrá presentar su reclamación por ante la Superintendencia de

⁶ Este reglamento puede ser consultado en la página web institucional de la Superintendencia de Bancos: www.sb.gob.do.



EMISOR. EL TARJETAHABIENTE reconoce que antes de presentar su reclamación a la Superintendencia de EMISOR, deberá presentarla primero por ante el EMISOR.

20.2.3. Conformidad con Cargos.

La no oposición dentro del plazo indicado a los cargos generados, significará que el TARJETAHABIENTE ha conciliado los vouchers de los consumos realizados con la información contenida en los medios de consulta físicos, telefónicos y electrónicos que el EMISOR pone a su disposición y acuerdo con los mismos, y que luego de verificar los cargos realizados, encuentra perfecta correspondencias entre la realidad y las sumas indicadas en los registros a los que ha tenido acceso y que, en consecuencia se encuentra conforme con la información recibida.

20.2.4. No Aplicación de Cargos por Reclamos.

El ejercicio del derecho de reclamación sobre algún cargo no será objeto de cobro, sin perjuicio de la obligación por la deuda de consumo realizado objeto del reclamo.

20.2.5. Cargos por Solicitud de Vouchers.

Por la generación de documentos en el proceso de investigación de transacciones no reconocidas que luego de la investigación se demuestre que fueron realizadas por el TARJETAHABIENTE, éste deberá pagar el monto establecido en el Tarifario identificado como Solicitud de Vouchers.

20.3. Controversias entre el TARJETAHABIENTE y los AFILIADOS.

Ningún derecho del EMISOR será afectado por controversias entre el TARJETAHABIENTE y uno o más AFILIADOS, los cuales serán considerados terceros frente al EMISOR, por lo que el TARJETAHABIENTE no podrá oponerle la compensación, ni en general, ningún derecho o excepción que tuviere frente a los AFILIADOS.

20.3.1. Responsabilidad del TARJETAHABIENTE.

Por consiguiente, el TARJETAHABIENTE responderá al EMISOR aún en los siguientes casos: (1) falta total o parcial de entrega de mercancías, de valores o de prestación de servicios adquiridos con el uso de la Tarjeta; (2) entrega de mercancías o prestación de servicios defectuosos o inexactitud en sus calidades y cantidades; (3) devaluación en el precio de mercancías, servicios o valores o ajustes de aquél, antes o después de recibirlos; y, (4) cualquier otro acontecimiento similar y análogo a los anteriores y en los casos en que el EMISOR no haya cometido directamente una falta.

20.3.2. Reclamación ante el AFILIADO.

Como consecuencia de lo anterior, el TARJETAHABIENTE deberá hacer la reclamación al AFILIADO de que se trate y pagar al EMISOR el precio de la mercancía, servicio o valor correspondiente y no reclamar el reembolso de las sumas cargadas a la Tarjeta, con motivo de los consumos realizados.

20.4. Medidas de Seguridad.

EL TARJETAHABIENTE deberá tomar en cuenta y/o cumplir las siguientes medidas de seguridad:

1. El EMISOR nunca solicitará al TARJETAHABIENTE la validación ni sincronización de clave;
2. El EMISOR nunca pedirá al TARJETAHABIENTE, al mismo tiempo, todos los códigos de la Tarjeta de Claves;
3. Para cada transacción el EMISOR solo solicitara una clave una vez;
4. El EMISOR nunca pedirá al TARJETAHABIENTE el número de la Tarjeta de Claves ni contactará al TARJETAHABIENTE para solicitar información de dicha Tarjeta de Clave;
5. El EMISOR nunca solicitará al TARJETAHABIENTE información personal por correo electrónico;



6. El EMISOR nunca enviará a los correos electrónicos del TARJETAHABIENTE mensajes, desactivaciones o bloqueos de sus productos;
7. El TARJETAHABIENTE no deberá facilitar su código de acceso a BDI en Línea por correo electrónico ni suministrarlo ni revelarlo a ninguna persona;
8. El TARJETAHABIENTE nunca deberá acceder a enlaces o links recibidos por correo electrónico ni descargar archivos desconocidos;
9. El TARJETAHABIENTE no deberá responder a ningún correo electrónico que le solicite información de códigos de acceso o de la Tarjeta de Claves;
10. El TARJETAHABIENTE siempre deberá validar que la página web que estás navegando tenga un candado en la barra del explorador, que es la certificación de que la página es segura;
11. El TARJETAHABIENTE deberá verificar que el sobre en el que reciba la(s) Tarjeta(s) de Crédito esté en buen estado y que no haya sido abierto previamente, debiendo, en caso de que el sobre presente muestras o evidencias de haber sido abierto, no recibir la(s) Tarjeta(s) de Crédito y reportar la situación inmediatamente al EMISOR;
12. El TARJETAHABIENTE deberá validar cuando reciba una tarjeta que la misma esté desactivada;
13. El TARJETAHABIENTE deberá firmar la(s) Tarjeta(s) de Crédito en el espacio dedicado para este fin tan pronto le sea entregada;
14. TARJETAHABIENTE no deberá perder de vista su(s) Tarjeta(s) de Crédito a la hora de pagar en establecimientos comerciales;
15. El TARJETAHABIENTE deberá mostrar su identificación cuando le sea solicitada en un establecimiento comercial;
16. El TARJETAHABIENTE deberá guardar su(s) Tarjeta(s) de Crédito en lugares seguros;
17. El TARJETAHABIENTE deberá tratar la(s) Tarjeta(s) de Crédito como si fueran dinero efectivo;
18. El TARJETAHABIENTE deberá revisar el valor del voucher antes de pagar para asegurar que el mismo esté correcto y exigir una copia del mismo;
19. TARJETAHABIENTE deberá conciliar oportunamente los movimientos que aparecen en su Estado de Cuenta y si existe alguna irregularidad o transacción no reconocida reportarlo de inmediato al EMISOR;
20. El TARJETAHABIENTE deberá reportar de manera inmediata la pérdida o robo de la(s) Tarjeta(s) de Crédito al 809.535-8586;
21. El TARJETAHABIENTE no deberá confiar en letreros pegados o escritos a mano en cajeros automáticos debiendo confiar, únicamente, en indicaciones de la pantalla del cajero automático;
22. El TARJETAHABIENTE no deberá aceptar ayuda de extraños al realizar tus transacciones; debiendo, en caso de necesitar asistencia, llamar a los teléfonos que se presentan en la pantalla;
23. TARJETAHABIENTE deberá asegurarse de que la abertura de acceso de la tarjeta y la barra dispensadora de efectivo no tengan ningún dispositivo sobrepuesto;
24. El TARJETAHABIENTE deberá tener a mano la(s) Tarjeta(s) de Crédito vaya a utilizar, evitando buscarla(s) delante de personas desconocidas;
25. TARJETAHABIENTE deberá tener en cuenta que al usar cajeros automáticos solo debe digitar una vez el PIN antes de hacer cada transacción;
26. El TARJETAHABIENTE deberá preferir cajeros automáticos que estén en lugares iluminados y transitados;
27. El TARJETAHABIENTE deberá proteger su privacidad al digitar el PIN., procurando bloquear la visibilidad hacia el teclado y no revelar a nadie ni anotar en la(s) Tarjeta(s) de Crédito u otros lugares; y,
28. El TARJETAHABIENTE deberá mantener las puertas cerradas con seguro y el motor del vehículo encendido al utilizar un cajero automático en un auto.

Artículo 21. VIGENCIA Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO.

21.1. Vigencia del Contrato.

El contrato de tarjeta se considerará pactado cuando el TARJETAHABIENTE o la persona autorizada por este, hayan recibido y activado la tarjeta de crédito.

21.1.1. Vigencia en Contrataciones por Medios Digitales.



En los casos de contratación de Tarjeta(s) de Crédito por un medio digital, en la que debe concurrir una oferta y una aceptación, la misma se perfeccionará de la manera siguiente: (1) cuando el documento digital o mensaje de datos esté firmado por un representante autorizado del EMISOR, de lo contrario se considerará una invitación promocional para educar sobre el producto; y, (2) cuando se manifieste la aceptación del TARJETAHABIENTE, conforme el procedimiento de autenticación que determine el EMISOR, ya sea a través del uso de biometría, firma digital, o firma electrónica, número de identificación personal, claves de seguridad previamente acreditadas, y cualquier otro mecanismo fehaciente reconocido y establecido por el EMISOR que permita identificar el consentimiento del TARJETAHABIENTE, acorde a las disposiciones legales y reglamentarias aplicables al comercio electrónico en la República Dominicana.

21.1.2. Fecha de Vencimiento.

Para todos los fines, la(s) Tarjeta(s) de Crédito que se emita(n) estará(n) vigente(s) hasta la fecha de vencimiento indicada en el (los) plástico(s) correspondiente(s), excepto cuando ocurra una de las causas de terminación que más adelante se consienten.

21.2. Fallecimiento del Titular.

En caso de fallecimiento del TARJETAHABIENTE principal, el EMISOR suspenderá inmediatamente el uso de la(s) Tarjeta(s) de Crédito principales, así como de las adicionales que se hubiesen emitido, tan pronto le haya sido notificado por escrito o tome conocimiento del fallecimiento, por cualquier vía.

21.3. Terminación sin Causa Justificada.

EL TARJETAHABIENTE y el EMISOR, de manera indistinta y sin tener que justificar causa, podrán ponerle término al contrato, notificando su decisión mediante aviso dado por cualquier vía fehaciente a la otra parte.

21.3.1. Notificación.

En caso de que el EMISOR sea quien haya decidido terminar el contrato, notificará por escrito su decisión al TARJETAHABIENTE, por cualquier medio fehaciente que ambos hayan acordado, en un plazo de por lo menos treinta (30) días calendario antes de hacer efectiva la terminación. Igualmente, el TARJETAHABIENTE podrá poner término al Contrato de Tarjetas de Crédito, siempre que estuviere al día en todos los pagos pendientes y que notifique esta decisión por escrito y con acuse de recibo al EMISOR, en un plazo de treinta (30) días calendario antes de hacer efectiva la terminación o antes la fecha vencimiento de la(s) Tarjeta(s) de Crédito.

21.3.2. Pago de Cargos Pendientes.

EL TARJETAHABIENTE reconoce y acepta que pagará todos los cargos pendientes que se encuentren vigentes al momento de hacer efectiva la terminación del contrato y que únicamente el cumplimiento del mecanismo establecido anteriormente de notificación y pago al día le permitirá dar por terminado este contrato de manera anticipada.

21.4. Terminación por Causa Justificada.

El EMISOR podrá terminar el Contrato de Tarjeta y retirar TARJETAHABIENTE los derechos conferidos, cuando el TARJETAHABIENTE incumpla cualquiera de las obligaciones puestas a su cargo conforme al presente Manual Operativo, en cuyo caso le notificará al TARJETAHABIENTE con treinta (30) días calendario de anticipación previos a la cancelación del producto.

21.4.1. Unidad Contractual.



En vista de que el presente Manual Operativo y el Contrato de Tarjetas de Crédito constituyen una unidad contractual, el Contrato de Tarjetas de crédito se terminará de pleno derecho, debiendo el EMISOR informar al TARJETAHABIENTE de la decisión del EMISOR por cualquier medio fehaciente, en los siguientes casos: (1) si el TARJETAHABIENTE incumple con alguna de sus obligaciones bajo este Manual Operativo; (2) si el TARJETAHABIENTE aparece en alguna lista, publicación o informe, sea consecuencia de un error o no, que esté relacionado con casos de lavado de activos, fraude, realice un mal uso de las cuentas o productos de pasivas, por mora prolongada en las obligaciones que pueda generar el Contrato de Tarjetas de Crédito y este Manual Operativo y por cualquier otra causa ilícita; (3) si se produce la insolvencia, la quiebra o la interdicción del TARJETAHABIENTE; (4) si el TARJETAHABIENTE es demandado en justicia o se produce el secuestro, embargo o cualquier medida conservatoria en su perjuicio; (5) en caso de fallecimiento del TARJETAHABIENTE; y, (6) en caso de que el TARJETAHABIENTE presentare un comportamiento de uso no adecuado de sus productos, en especial en transacciones sospechosas.

21.5. Aceptación, Declaración y Reconocimiento.

La firma del Contrato de Tarjetas de Crédito podrá realizarse mediante la utilización de la firma manuscrita, Firma Electrónica Avanzada o Firma Digital Segura o Electrónica Cualificada, quedando a elección de las Partes el tipo de firma a utilizar para la formalización del presente, sujeto a las disposiciones de este artículo relativas a cada una de las opciones de firma a utilizar.

21.5.1. Firma Electrónica Avanzada.

En caso de que las Partes opten por utilizar una Firma Electrónica Avanzada, las Partes reconocen y aceptan que la suscripción del Contrato de Tarjetas se realiza de mutuo acuerdo mediante el uso de este tipo de firma. En ese tenor, para los fines y consecuencia del presente acuerdo, se considerará que las Partes han otorgado su consentimiento a las disposiciones de este acuerdo, al dibujar su rúbrica de forma electrónica al pie de este documento o al hacer "click" en la casilla de acepto al final del documento. Las Partes declaran libre y voluntariamente que han externado su consentimiento utilizando un medio no convencional de contratación, basado en el principio de autonomía de la voluntad y de la libertad de contratación, al tiempo que reconocen que el solo hecho de que el presente documento no cuente con las firmas colocadas de forma manuscrita, no afectará la validez o efectos jurídicos que resulta del presente, pues las Partes han expresado su consentimiento a los términos y condiciones de este Contrato, mediante el uso de la Firma Electrónica Avanzada vinculante, dotada de estampado de fecha y horario conforme la modalidad antes planteada.

21.5.2. Firma Digital Segura o Electrónica Cualificada y uso del Certificado Cualificado de Firma Electrónica.

En caso de que las Partes opten por la opción de Firma Digital Segura o Electrónica Cualificada para la firma del presente Contrato, declaran y reconocen que la suscripción del presente Contrato ha sido realizada utilizando un Certificado Cualificado de Firma Electrónica contentivo de una Firma Electrónica Cualificada o Digital Segura, emitido a su nombre por un Prestador Cualificado de Servicios de Confianza autorizado por el INDOTEL para operar, según lo dispuesto en la Ley 126-02, su reglamento de aplicación y normas complementarias. El Certificado Cualificado de Firma Digital del TARJETAHABIENTE deberá: (a) encontrarse vigente; (b) no haber sido revocado; (c) no corresponder a otra persona; y, (d) no haber sido objeto de ataques cibernéticos, que pudieran comprometer su uso. Asimismo, el uso de una Firma electrónica Cualificada o Digital Segura se equipará al uso de una forma manuscrita, por tanto, al emplearla el TARJETAHABIENTE no denegará sus efectos jurídicos ni su admisibilidad como medio de prueba en procedimientos judiciales. El TARJETAHABIENTE deberá proporcionar en un plazo no mayor a tres (3) días laborables contados a partir de la notificación por parte del EMISOR respecto a cualquier información que se requiera sobre su Certificado Cualificado de Firma Electrónica, sea previa o posteriormente a la suscripción del presente. Estas informaciones podrán ser, entre otras y no limitativas, relativas al código de identidad del Certificado Cualificado de Firma Electrónica sea personal, empresarial o gubernamental, datos relativos al inicio y final del periodo de validez del referido Certificado, certificación de validez de este, por parte del Prestador Cualificado de Servicios de Confianza autorizada por el INDOTEL, entre otros. Al suscribirse el Contrato de Tarjetas de Crédito ya sea, mediante el uso de una Firma Electrónica Cualificada o Digital Segura o mediante el uso de una Firma Electrónica Avanzada el TARJETAHABIENTE reconoce su validez, manifestando con ello su



consentimiento para contratar, siendo admisible el indicado documento firmado como medio de prueba y teniendo la misma fuerza probatoria otorgada a los actos bajo firma privada, conforme establece el Código Civil dominicano, el Código de Procedimiento Civil de la República Dominicana y la Ley 126-02.

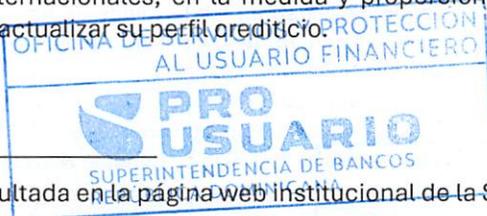
Artículo 26. PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS.

El TARJETAHABIENTE declara, reconoce y acepta haber sido informado por el EMISOR de las disposiciones contenidas en la Ley 155-17⁷ del primero (1ero.) de junio del año dos mil diecisiete (2017) (en lo adelante “Ley 155-17”), que prevé y sanciona el lavado de activos, admitiendo que el EMISOR se constituye en sujeto obligado a los fines de dicha ley, quedando obligado a las regulaciones emanadas de la referida ley y de los actos dictados por las autoridades monetarias y financieras. A tal efecto el EMISOR podrá rehusarse a recibir fondos, bloquear la(s) cuenta (s) bancaria (s) que pueda tener el TARJETAHABIENTE cuando advierta operaciones inusuales o sospechosas, de acuerdo con la normativa vigente sobre la prevención de lavado de activos. Asimismo, informará de acuerdo con la misma normativa vigente, a las autoridades competentes sobre dichas operaciones, debiendo el TARJETAHABIENTE explicar y documentar ante el EMISOR, la procedencia de los recursos de sus operaciones. El TARJETAHABIENTE queda obligado a ofrecer al EMISOR las informaciones que le sean solicitadas, en forma veraz y sin demora, quedando comprometido a colaborar para lograr una eficiente prevención en el lavado de activos, por lo que reconoce y acepta que el incumplimiento en sus obligaciones de información y colaboración para una eficiente prevención del lavado de activos, significará un incumplimiento del presente contrato y esta situación generará para el TARJETAHABIENTE la pérdida del plazo para el pago de la facilidad establecida en este contrato, y dará opción a favor del EMISOR de la terminación inmediata del presente contrato, sin que implique responsabilidad para el EMISOR, pudiendo en consecuencia exigir el pago de la totalidad del crédito otorgado en capital e intereses.

Artículo 27. USO Y MANEJO DE LA INFORMACIÓN.

El TARJETAHABIENTE, titular de los datos, reconoce que al suscribir el Contrato de Tarjetas de Crédito, acepta y autoriza al BANCO, según aplique, a: (1) solicitar, obtener, consultar y verificar sus datos personales, crediticios y financieros en las distintas fuentes y archivos públicos y privados, lo que incluye, sin que la presente lista sea limitativa, Sociedades de Información Crediticia (en lo adelante “SIC”) nacionales y extranjeras, entidades y organismos públicos, entidades y organismos privados que administren ficheros o bases de datos privadas, en las listas de gobiernos u organizaciones internacionales vinculadas a la prevención del crimen, el terrorismo, el narcotráfico, el lavado de activos y otros actos ilícitos; (2) procesar y custodiar las informaciones que sean obtenidas en virtud de la autorización otorgada mediante el presente contrato, con la finalidad de crear, conformar y actualizar el perfil del TARJETAHABIENTE; (3) consultar y validar los datos personales proporcionados por el TARJETAHABIENTE al EMISOR con las distintas entidades públicas y privadas, incluyendo telefónicas en los casos que aplique, con el propósito de verificar y confirmar la información suministrada por el TARJETAHABIENTE y mantener actualizado su perfil e informaciones de contacto como TARJETAHABIENTE del BANCO; (4) consultar, procesar y custodiar sus datos biométricos, los cuales serán empleados por el EMISOR a los fines de: (a) confirmar las distintas transacciones que el TARJETAHABIENTE pueda realizar como resultado de la operativa objeto del presente contrato; (b) como mecanismos alternos de autenticación e identificación en aquellos canales que el EMISOR así disponga, y, (c) como evidencia probatoria y confirmación de cada una de las transacciones que el TARJETAHABIENTE pudiera realizar en virtud del presente contrato; (5) compartir sus datos biométricos y su información de carácter personal, financiera y crediticia con: (a) las entidades reguladoras del sistema monetario y financiero, sujeto al cumplimiento de la normativa vigente; y, (b) con los proveedores de servicios del BANCO, nacionales e internacionales, que por la naturaleza de los servicios que brindan al BANCO, tendrán acceso a dichas informaciones del TARJETAHABIENTE; (6) compartir su información de carácter personal, crediticia y financiera con las SIC, nacionales e internacionales, en la medida y proporción permitida por la normativa aplicable, con la finalidad de conformar y actualizar su perfil crediticio.

⁷ Esta ley puede ser consultada en la página web institucional de la Superintendencia de Bancos: www.sb.gob.do.



27.1. Declaraciones del TARJETAHABIENTE con relación a los Datos Personales.

Con la firma del Contrato de Tarjetas de Crédito el TARJETAHABIENTE reconoce y acepta que: (1) ha sido informado por el EMISOR de los derechos que le asisten en su calidad de titular de los datos, tales como el derecho de acceso, rectificación y, en los casos a que corresponda, supresión de sus datos, estando este último derecho limitado por la obligación legal de conservación de información prevista a cargo del EMISOR en la ley Monetaria y Financiera número 183-02 y sus normas complementarias; (2) la custodia de los datos que son cedidos por el TARJETAHABIENTE en virtud del presente y el resultado de la autenticación realizada contra la imagen de éste que reposa en la Junta Central Electoral (JCE), así como, su uso, procesamiento, confirmación como evidencia probatoria de cada una de las transacciones que haya realizado y la cesión de estos datos en favor de terceros, sean éstos nacionales o internacionales, que sean realizadas de conformidad con las autorizaciones otorgadas por el TARJETAHABIENTE mediante el presente artículo no se considerará como una violación del secreto profesional a los efectos del artículo 377 del Código Penal dominicano⁸, ni la obligación de confidencialidad prevista en el literal “b” del artículo 56 de la Ley 183-02⁹, modificado por la Ley de Mercado de Valores número 249-17 de fecha 19 de diciembre de 2017, ni la ley orgánica sobre Protección de Datos de Carácter Personal número 172-13¹⁰, ni violación a las disposiciones de Ley número 4-23 Orgánica de los Actos del Estado Civil (en lo adelante “Ley 4-23”)¹¹ u otra normativa aplicable relativa a la protección de datos personales.

27.2. Responsabilidad del EMISOR con relación a los Datos Personales.

El EMISOR declara y garantiza al TARJETAHABIENTE que: (1) al compartir los datos del TARJETAHABIENTE con terceros autorizados mediante el presente artículo, de conformidad con las disposiciones de la Ley 4-23, las políticas del EMISOR y, en los casos que aplique, en los acuerdos suscritos con dichos terceros, estos han sido informados sobre su obligación de tratar las informaciones del TARJETAHABIENTE como confidenciales, por tanto,

⁸ El artículo 377 del Código Penal dominicano dispone que: “Los médicos, cirujanos, y demás oficiales de sanidad, los boticarios, las parteras y todas las demás personas que, en razón de su profesión u oficio son depositarias de secretos ajenos y que, fuera de los casos en que la ley les obliga a constituirse en denunciadores, revelaren esos secretos, serán castigados con prisión correccional de uno a seis meses, y multa de diez a cien pesos”.

⁹ El literal b) del artículo 56 de la Ley 183-02, modificado por la Ley 249-17 sobre Mercado de Valores, dispone: “b) Obligación de Confidencialidad. Las entidades de intermediación financiera y los participantes del mercado de valores, en atención a las buenas prácticas y usos bancarios o financieros, tienen la obligación legal de mantener la confidencialidad sobre las captaciones, inversiones, y demás operaciones financieras que realicen con el público, que revelen la identidad de sus TARJETAHABIENTES o los detalles de las transacciones. Sólo podrán proporcionar informaciones personalizadas o desagregadas sobre dichas operaciones a su titular o a la persona que éste autorice expresamente, por cualquiera de los medios fehacientes admitidos en Derecho. Lo dispuesto anteriormente, se entiende sin perjuicio de la información que deba suministrarse a la Administración Tributaria, la Unidad de Análisis Financiero, el Banco Central, la Superintendencia de Bancos y la Superintendencia de Valores, en el ámbito de sus respectivas competencias o en virtud de normas legales, tratados internacionales o en cumplimiento de acuerdos de intercambio de información. Dichas instituciones podrán solicitar informaciones de manera directa, caso por caso, en forma agregada o desagregada, sin autorización judicial previa, o a través de la Superintendencia de Bancos o de Valores, debiendo ser respondidas en un plazo no mayor de diez (10) días laborables, por la entidad regulada a la que les fueren requeridas o en el plazo dispuesto por la autoridad requirente en función de la urgencia, especificidad, antigüedad y volumen de la información requerida. Los tribunales podrán ordenar la entrega, de manera directa, de la información bancaria o financiera que resulte necesaria en el conocimiento de los casos de cualquier naturaleza que ventilen. El Ministerio Público, previa autorización judicial, podrá requerir información de manera directa a las entidades de intermediación financiera o a los participantes del mercado de valores, a través de la Superintendencia de Bancos o de Valores, según corresponda. La obligación de confidencialidad no impedirá la remisión de la información que precisen el Banco Central y las Superintendencias de Bancos o de Valores, en el ámbito de sus respectivas competencias, en la forma que reglamentariamente se determine. La violación al deber de confidencialidad en los términos de este artículo, así como la negativa a entregar la información legalmente requerida, será castigada conforme a las disposiciones del Código Penal sobre secreto profesional y las leyes especiales sobre la materia de que se trate. El retardo en la entrega de la información requerida será sancionado conforme a las disposiciones de las leyes sectoriales que rijan la materia. Lo dispuesto en el presente artículo, aplica también para las demás entidades del mercado financiero que realicen o registren operaciones con el público”.

¹⁰ Esta ley puede ser consultada en la página web institucional de la Superintendencia de Bancos: www.sb.gob.do

¹¹ Esta ley puede ser consultada en la página web institucional de la Junta Central Electoral: www.jce.gob.do.

estas informaciones serán tratadas por las personas que, en atención al propósito de la cesión o debido al cumplimiento del mandato dado por el BANCO, tengan la obligación de acceder a ella, acorde al fin para el que fue cedida, a tal efecto, el BANCO, al compartir la información, lo hará bajo la estricta confidencialidad y en cumplimiento de las medidas establecidas en las normativas vigentes a tales fines; (2) durante el proceso de obtención, tratamiento, cesión y custodia de los datos personales, biométricos, crediticios y financieros del TARJETAHABIENTE, los mismos serán tratados bajo estrictas medidas de seguridad cibernética y protección de la información, a fin de mitigar los riesgos relativos a la alteración, pérdida, acceso y tratamiento no autorizado, salvo causa de fuerza mayor; (3) el manejo de los datos e informaciones del TARJETAHABIENTE se realizará en cumplimiento a la normativa vigente, en especial la relativa a la confidencialidad y seguridad en el manejo, tratamiento y acceso a la información de carácter personal, así como cualquier otra normativa aplicable que fuere aprobada en el futuro.

27.3. Derechos del TARJETAHABIENTE con relación a los Datos Personales.

Con la firma del Contrato de Tarjetas de Crédito el CLIENTE reconoce y acepta que he sido informado por el EMISOR de los derechos que le asisten en su calidad de titular de los datos, tales como el derecho de acceso, rectificación y, en los casos a que corresponda, supresión de los datos, estando este último derecho limitado por la obligación legal de conservación de información prevista a cargo del EMISOR prevista en la Ley 183-02 y sus normas complementarias. Asimismo, el CLIENTE reconoce y acepta que las demás condiciones relativas al uso de la información se encuentran detalladas en el Manual Operativo de Tarjetas de Crédito que constituye una Unidad Contractual con el presente contrato.

27.4. Envío de publicidad.

Con la firma del Contrato de Tarjetas de Crédito el EMISOR queda autorizado a enviar al TARJETAHABIENTE publicidad relacionada a los productos y servicios que éste ofrece, ya sea a su correo electrónico o a su número telefónico o a cualquier otro medio de contacto que haya suministrado, indicado al momento de vincularse como cliente del EMISOR, en el entendido de que, en caso de que el TARJETAHABIENTE no desee recibir publicidad, tendrá la opción de discontinuar su envío ya sea por vía electrónica o telefónica o cualquier medio que se habilite en el futuro para tales fines, procediendo el EMISOR, a detener el envío de dicha publicidad.

27.5 Avisos y Notificaciones.

EL EMISOR podrá válidamente realizar la notificación de cualquier y todo tipo de aviso que este último deba realizar al TARJETAHABIENTE en virtud del Contrato de Tarjetas de Crédito y de los servicios contratados, por correo electrónico, SMS o por cualquier otro canal o vía de contacto suministrada por el TARJETAHABIENTE al momento de formalizar el Contrato de Tarjetas de Crédito, quedando autorizado el EMISOR a enviar al TARJETAHABIENTE mensajes electrónicos (SMS, correos electrónicos, entre otros) con avisos por los referidos canales. En ese sentido, el TARJETAHABIENTE deberá notificar al EMISOR cualquier cambio o modificación de su correo electrónico, teléfono o de cualquiera de sus datos de contacto; en el entendido de que el EMISOR no asume responsabilidad en caso de que el TARJETAHABIENTE no reciba algún tipo de información en ocasión de algún cambio de sus datos de contacto que no haya sido oportunamente notificado al EMISOR.

Artículo 28. Deberes y del TARJETAHABIENTE.

Sin perjuicio de los deberes y derechos del TARJETAHABIENTE establecidos en el Contrato de Tarjetas de Crédito, el TARJETAHABIENTE como usuario de servicios financieros, tendrá demás derechos descritos en la Carta de Derechos y Deberes del Usuario de Servicios Financieros contenidos en el Contrato de Tarjetas de Crédito.

**OFICIO
OFC-PRO-202522830
25 ABR 2025**

