

## **Políticas de privacidad de la información y protección de datos**

### **1.- Confidencialidad.**

Para la Asociación Cibao de Ahorros y Préstamos (ACAP) es de mucha importancia la seguridad y privacidad de los datos personales e informaciones suministradas por los usuarios/clientes a través de cualquier medio de comunicación o canal habilitado para tales fines. Es por ello que las informaciones recopiladas por la ACAP se tratan de forma confidencial, cumpliendo con las normas legales que rigen la materia, y en apego a las mejores prácticas del mercado financiero con altos estándares de seguridad, a fin de evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

Solo el personal autorizado de la ACAP tiene acceso a los datos personales e informaciones de los usuarios/clientes conforme a su nivel de sensibilidad. Dichas informaciones suministradas a la ACAP solo podrían ser reveladas en el supuesto de que se cuente con el consentimiento del usuario/cliente para algún fin en específico o en los casos en que sea requerida por mandato de la ley, procedimiento judicial, administrativo o gubernamental.

### **2.- Veracidad de la información.**

Una vez que los usuarios/clientes proporcionen información a la ACAP por cualquier medio o canal, acepta y declara que la misma es veraz y confiable. Asimismo, se compromete a mantener actualizada toda información suministrada a la ACAP, de modo que la misma se corresponda con su realidad, quien asume todo tipo de responsabilidad por falsas o erróneas declaraciones sobre sus informaciones y datos personales.

**3.- Aceptación.** Con el suministro de información que el usuario/cliente realice para el otorgamiento de algún producto o servicio, este acepta las disposiciones establecidas en estos términos de privacidad de la información y protección de datos, los cuales podrán ser modificados por la ACAP con treinta (30) días de notificación previa al usuario/cliente, a través de los medios establecidos en el correspondiente contrato de Producto o Servicio suscrito entre el usuario/cliente y la ACAP.

Las presentes políticas de privacidad son, en cuanto apliquen, complementarias y accesorias al correspondiente contrato de Producto o Servicio suscrito entre el usuario/cliente y la ACAP. En caso de conflictos entre los términos y condiciones de este documento y los del contrato, prevalecerán los términos de este último.

### **4.-Protección de datos personales.**

La ACAP cumple a cabalidad con la normativa que rige la protección de datos personales, especialmente la Ley No. 172-13, que tiene por objeto la protección integral de los datos personales asentados en archivos, registros públicos, bancos de datos u otros medios técnicos de tratamiento de datos destinados a dar informes, sean estos públicos o privados. Es por ello que la ACAP adopta adecuadas medidas de seguridad y control, a fin de evitar el manejo indebido y pérdida de las informaciones de los titulares de los datos, por lo que, salvo causas de fuerza mayor, la información proporcionada por el usuario/cliente se encuentra adecuadamente resguardada.

Por datos personales se entiende cualquier información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo concerniente a personas físicas identificadas o identificables, como por ejemplo: nombres, apellidos, fecha de nacimiento, nacionalidad, estado civil, documento de identidad, ocupación, estudios, domicilio, correo electrónico, teléfono, estado de salud, actividades que realiza, ingresos económicos, patrimonio, gastos, entre otros; así como la referida a los rasgos físicos y/o de conducta que lo caracterizan o lo hacen identificable como la huella dactilar, voz, imagen, entre otros.

#### **4.1.- Acceso, intercambio y utilización de información.**

El usuario/cliente, durante la vigencia de la relación jurídica con la ACAP, autoriza a esta última (incluyendo a los miembros de su personal, y cualquier tipo de vinculado que actúe como o en nombre de la ACAP) o a cualquier tercero designado para ello por este último a requerir, consultar y acceder a la información particular, crediticia, patrimonial y extrapatrimonial de este, que se encuentre registrada o contenida en los registros de las Sociedades de Información Crediticia (en adelante "SIC"), tanto nacionales como extranjeras, en los casos que aplique. En

consecuencia, la ACAP se compromete a requerir, consultar y acceder a la información antes descrita de conformidad con lo previsto en la Ley No. 172-13, sobre Protección de Datos de Carácter Personal o aquella que la modifique o la sustituya, el literal b) del artículo 56 de la Ley No. 183-02 Monetaria y Financiera, modificado por el artículo 362 de la Ley No. 249-17 sobre el Mercado de Valores, de fecha 19 de diciembre de 2017 y en estas Políticas de privacidad de la información y protección de datos (en adelante el conjunto de las normas antes citadas se denominarán como “Normas sobre Protección de Datos”). Asimismo, la ACAP se compromete a que la información a la cual se le autoriza a acceder solo tendrá como objetivo el conocimiento de su titular, para analizar y evaluar su condición crediticia, para dar cumplimiento a las obligaciones sobre debida diligencia y cumplimiento regulatorio aplicables a la ACAP respecto de sus usuarios/clientes, así como para fines de mercadeo e información de servicios, publicaciones de la ACAP, noticias o hechos vinculados a la misma, ya sea por vía física o a través de correos electrónicos u otros mecanismos o vías de comunicación.

A su vez, a través del contrato del producto o servicio correspondiente, el usuario/cliente autoriza a la ACAP a suministrar a las SIC aquellas informaciones particulares, patrimoniales y extrapatrimoniales que son permitidas por las Normas sobre Protección de Datos y necesarias para conformar la base de datos de las SIC, en el entendido de que dichas informaciones serán suministradas para analizar y evaluar su condición crediticia por parte de las SIC y de otras instituciones afiliadas esas sociedades.

De igual manera, el usuario/cliente autoriza a la ACAP, a suministrar a sus gestores de cobro las informaciones otorgadas, incluyendo informaciones biográficas que reposen en sus archivos, en caso de incumplimiento de sus obligaciones contractuales, para la ejecución del proceso de cobro. De la misma forma, estas informaciones podrán ser utilizadas para fines mercadológicos, tanto por la ACAP como por sus relacionados comerciales, manteniendo el usuario/cliente la facultad de solicitar que sus datos sean rectificadas, actualizados, y, cuando corresponda, suprimidos. La ACAP, mediante contratos suscritos con los terceros mencionados en este apartado, hará del conocimiento de los mismos que deben cumplir con las siguientes obligaciones: a) guardar la debida confidencialidad sobre las informaciones suministradas; b) disponer de medidas para la protección de la data contra los riesgos de alteración, pérdida, acceso y tratamiento no autorizado; y c) utilizar dichas informaciones únicamente por las personas que en razón del cumplimiento del mandato dado por la ACAP tengan la obligación de acceder a ella, y acorde al fin para el que fue obtenida o cedida.

El usuario/cliente reconoce y acepta que la recepción y el suministro de la referida información por parte de la ACAP y/o las SIC, o por cualquier director, accionista, funcionario o empleado de estas, no constituirá una violación a la obligación de confidencialidad consagrada en las Normas sobre Protección de Datos, ni de ninguna otra previsión o disposición legal, reglamentaria y/o contractual, por lo que el usuario/cliente renuncia formal, expresa e irrevocablemente a ejercer cualquier acción, demanda o reclamación a fin de obtener una compensación en daños y perjuicios o cualquier otro tipo de sanción por la revelación de información autorizada, salvo en caso de la comisión de una falta imputable a la ACAP de conformidad con la normativa vigente.

#### **4.2.- Responsable del tratamiento de los datos personales.**

La ACAP es responsable de recabar y dar tratamiento o utilizar los datos personales que el usuario/cliente proporcione.

#### **4.3.-Propietario de la base de datos.**

El propietario de la base de datos es la ACAP.

#### **4.4. Domicilio y contactos de ACAP.**

Para efectos de las presentes políticas, el domicilio de la ACAP es en la Torre Corporativa ACAP ubicada en la autopista Duarte, esquina avenida Piky Lora Iglesias, de la ciudad de Santiago de los Caballeros, Provincia de Santiago, República Dominicana.

La ACAP pone a su disposición los siguientes datos de contacto:

- Portal electrónico: <https://www.acap.com.do/>
- Correo electrónico: [info@acap.com.do](mailto:info@acap.com.do)
- Teléfonos:
  - Santiago: 809-581-4433
  - Santo Domingo: 809-541-6106

#### **4.5.-Derechos del usuario/cliente.**

Los usuarios/clientes tendrán los siguientes derechos respecto a los datos e informaciones aportadas:

- a) Derecho de información: para conocer la finalidad para la cual serán usados los datos, sus posibles destinatarios y los derechos que se puede ejercer.
- b) Derecho de acceso: para solicitar y obtener información sobre los datos personales que se tratan, así como el destino y el uso que se haga de estos.
- c) Derecho de rectificación: para que se modifiquen los datos que resulten inexactos, incompletos, desactualizados o falsos.
- d) Derecho de cancelación (supresión): para suprimir los datos de la base de datos, cuando corresponda.
- e) Derecho de oposición: para oponerse a que los datos sean tratados o que formen parte de la base de datos, por un motivo legítimo y fundado.
- f) Derecho de retirar el consentimiento: para dejar sin efecto la autorización al tratamiento de datos. Este derecho también implica que el usuario/cliente podrá revocar en cualquier momento el consentimiento otorgado para la recepción de comunicaciones comerciales o llamadas no solicitadas.
- g) Derecho de negativa: para no autorizar el tratamiento de datos cuando se le solicita al usuario/cliente.
- h) Derecho de portabilidad: para obtener una copia de los datos almacenados por la ACAP.

Los derechos referidos anteriormente son de carácter independiente, es decir, que el ejercicio de ninguno de ellos será requisito previo para el ejercicio de otro.

#### **4.6.-Tiempo de respuesta a solicitudes.**

El plazo máximo de atención a estas solicitudes será según el derecho solicitado:

- a) Derecho de acceso: 5 días hábiles, a partir de la recepción de la solicitud.
- b) Derechos de rectificación, cancelación (supresión), actualización, portabilidad y oposición: 10 días hábiles, a partir de la recepción de la solicitud.
- c) Derecho de retirar consentimiento: 5 días hábiles, a partir de la recepción de la solicitud.

#### **4.7.-Modo de ejercer los derechos.**

El usuario/cliente o su apoderado pueden ejercer gratuitamente sus derechos a través de los siguientes medios: a) Sucursales de la ACAP a nivel nacional; b) Página web de la ACAP; c) Centro de llamadas de la ACAP. Por estos mismos medios, la ACAP podrá dar respuesta a las reclamaciones del usuario/cliente.

#### **5.- Transmisión electrónica de información.**

En caso de transmisión electrónica de información a través de las redes de los proveedores de servicios alámbricos o inalámbricos, la ACAP no es responsable de la privacidad o seguridad de las transmisiones alámbricas o inalámbricas de datos, en vista de que la ACAP no opera ni controla las redes alámbricas o inalámbricas utilizadas para transmitir información. Los usuarios/clientes deberán utilizar proveedores de servicios acreditados y verificar junto a su proveedor de servicios inalámbricos la información relativa a sus prácticas en materia de privacidad y seguridad.

## 6.-Sugerencias de seguridad.

Es entendido que la seguridad de las informaciones, datos personales, nombres de usuario, claves de acceso (contraseñas) y cualquier aspecto de identificación depende en gran parte del usuario/cliente, por lo que, a fin de lograr el buen uso y manejo de la información, la ACAP recomienda a los usuarios de forma enunciativa, no limitativa, lo siguiente:

- a) Memorizar las contraseñas, para lo cual es conveniente escoger aquellas con más facilidad para recordar;
- b) Cambiar las contraseñas periódicamente;
- c) Evitar escribir las contraseñas físicamente o almacenarlas en medios electrónicos;
- d) Evitar que los navegadores de internet guarden contraseñas y nombres de usuarios;
- e) Evitar usar Internet Banking en equipos o centros públicos;
- f) No utilizar hipervínculos que vengan adjuntos en correos electrónicos o que se encuentren en sitios desconocidos;
- g) Descartar cualquier correo con solicitudes urgentes sobre su información personal/financiera;
- h) Utilizar conexiones seguras;
- i) Revisar regularmente los estados de cuentas para constatar que todas sus transacciones son legítimas;
- j) Nunca proporcionar ningún tipo de información personal o financiera vía telefónica;
- k) Evitar llenar formularios en correos que solicitan información personal o financiera;
- l) Mantener su computadora libre de virus informáticos y programas espías;
- m) Revisar la autenticidad de los correos electrónicos que se reciba presuntamente de la ACAP.

A fin de evitar Phishing y cualquier otra modalidad de engaño o estafa, la ACAP pone en conocimiento de los usuarios/clientes que no enviará spam ni requerirá informaciones relativas a claves de acceso, números de cuenta y demás informaciones relativas a servicios y productos financieros vía correo electrónico o páginas web. Dichas informaciones sólo deberán ser suministradas a través de los medios proporcionados por la ACAP. En caso de recibir cualquier requerimiento parecido a lo explicado anteriormente, el usuario deberá hacer caso omiso y reportarlo a la ACAP, vía los contactos establecidos en el apartado 4.4 de este documento.

## 7.- Amenazas de seguridad.

Existen diversos riesgos para aquellos clientes que no cumplan con los estándares, protocolos y reglas de seguridad de la información establecidos por la ACAP. Es por ello que, mediante el presente documento, la ACAP pone en conocimiento del usuario/cliente, algunas de las principales amenazas que pueden perjudicar la seguridad de la información, tales como:

- a) Robo de información;
- b) Suplantación de identidad;
- c) Alteración de información;
- d) Robo de dinero, estafas, fraudes financieros;
- e) Interrupción o anulación del funcionamiento de sistemas de información;
- f) Accesos no autorizados;
- g) Uso de programas maliciosos (virus, troyanos, entre otros).