

RESOLUCION DE

Resolución No. 0006

Sesión No. 1786

Fecha: 30 SEP 2021

APROBACION POLITICA DE GESTIÓN Y ADMINISTRACION DE CANALES DIGITALES

El Sr. Fernando Durán, Administrador General somete a consideración de los señores miembros del Directorio Ejecutivo para su conocimiento y aprobación Política de Gestión y Administración de canales digitales.

CONSIDERANDO: Que el objetivo del manual de política de gestión y administración de canales digitales es definir y establecer los lineamientos que rigen la gestión y administración de los canales digitales, para permitir a nuestros clientes igualar la accesibilidad al sistema bancario nacional agilizando sus pagos, transferencias y otros servicios, estableciendo lo siguiente:

- 1- Que las solicitudes de uso, cancelación y novedades de cambio de los canales digitales, se realizarán tanto a través de las Sucursales como a través del Centro de Contacto, utilizando los canales digitales, vía correo electrónico o atención telefónica.
- 2- Que el cliente, al momento de hacer la solicitud para utilizar los canales digitales de la Institución debe:
 - a) Completar formulario de solicitud con todos sus datos personales.
 - b) Firmar el convenio de uso de canales digitales, aceptando todas las condiciones y requisitos legales exigidos en el mismo.
- 3- Que se debe aprovechar cualquier contacto que se tenga con el cliente para verificar la actualización de los datos básicos, especialmente para aquellos clientes considerados de alto riesgo, y debe quedar registrada en la base de datos.
- 4- La responsabilidad del manejo, control y acceso del uso de los canales digitales por parte de los clientes, recae sobre el área de operaciones del departamento de Contraloría.



RESOLUCION DE

Resolución No. 0006
Sesión No. 1786
Fecha: 30 SEP 2021

- 5- La responsabilidad del monitoreo, seguimiento, disponibilidad, calidad del servicio, generar estadísticas, definir estrategias e incentivar el uso de los Canales digitales, recaerá sobre el equipo de Calidad.
- 6- Que, en el proceso de apoyo al servicio ofrecido a través de los canales digitales, existirán controles oportunos que permitan reportar novedades sobre transacciones sospechosas.
- 7- El proceso de dar respuesta a los incidentes que se presenten a través de uso de los canales digitales estará regido por:
 - Identificación del incidente
 - Registro del incidente en el sistema
 - Recepción de notificación al usuario afectado
 - Asignación y priorización del incidente dependiente de la urgencia e impacto para el negocio
 - Análisis y diagnóstico del incidente
 - Resolución del incidente o escalamiento sino se resuelve en el 1er nivel (ver matriz de escalamiento hasta el 4to. Nivel).
- 8- Es responsabilidad del centro de servicios TI, validar con el usuario afectado la satisfacción del servicio recibido.

Vista el Acta No.02 del Comité Gestión de Riesgos de fecha 18-08-2021
Vistos los documentos que soportan este expediente

RESUELVE

PRIMERO: Aprobar la política de gestión y administración de canales digitales (anexo)

SEGUNDO: Instruir a la Dirección de Control de Riesgos, enviar a la Superintendencia de Bancos a fines de obtener la no objeción de la implementación del mismo. Debiendo darle



ADIB



RESOLUCION DE

Resolución No. 0006
Sesión No. 1786
Fecha: 30 SEP 2021

estricto seguimiento ante el organismo regulador y mantener informado a la Administración General y las áreas involucradas.


TERCERO: Autorizar al Administrador General, a realizar, modificar o agregar cualquier observación que realice Superintendencia de Bancos.

CUARTO: Autorizar a la Administración General, a poner en funcionamiento la política anexa una vez obtenga la no objeción de la Superintendencia de Bancos.




Fernando Durán
Administrador General


Limber Cruz
Miembro Titular



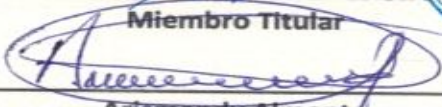
Persio Cruz Pichardo
Miembro Titular



Francisco L. Fernández Onofre
Miembro Titular



Héctor Radhames González Medina
Miembro Titular



Arismendy Almonte
Miembro Titular

Bernardo Sánchez Rosario
Miembro Titular

