

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS “DILO”

El presente Contrato tiene por objeto regular y establecer la relación entre la sociedad mercantil **SERVICIOS DIGITALES GÜIP, S.A.**, debidamente constituida y existente de conformidad con las leyes de la República de Honduras, con Registro Tributario Nacional (RTN) número 08019020189162, quien en lo sucesivo y para los efectos del presente contrato podrá ser denominado como “**DILO**”, y por otra parte, **EL USUARIO** cuyas generales se encuentran estipuladas en el Formulario de Activación y suscripción en la/s plataforma/s de Billetera Electrónica denominada “**Dilo**”, Formulario e información que conforma parte íntegra de este Contrato. **LAS PARTES** declarando tener las facultades requeridas para celebrar este tipo de contratos acordamos celebrar el presente “**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS “DILO”**”, en adelante denominado como “**EL CONTRATO**”, en el cual se desarrolla la relación contractual y los Términos y Condiciones de la utilización del portal de internet o de la aplicación móvil de la Billetera Electrónica denominada “Dilo” dentro del territorio nacional de la República de Honduras, el cual para una mejor comprensión se divide en los siguientes dos (2) Títulos y su respectivo Clausulado:

TÍTULO I.

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DILO

PRIMERA: DEFINICIONES.

Para los efectos de **EL CONTRATO** y cuando sean utilizadas las siguientes expresiones, tendrán el alcance que a continuación se define:

- a. **ACTIVACIÓN DE BILLETERA ELECTRÓNICA:** Es el procedimiento que permite a un Participante registrarse por medio del Formulario de Activación ante el Circuito de Transacciones (CT) de la INDEL para poder hacer uso de los servicios de **EL CONTRATO**.
- b. **BANCO CENTRAL DE HONDURAS (BCH):** Significa la Institución encargada de formular, desarrollar y ejecutar la política monetaria, crediticia y cambiaria del país y de organizar, reglamentar, y vigilar el funcionamiento del sistema de pagos en el país.
- c. **BENEFICIARIO:** Persona natural o jurídica designada por el **USUARIO**, a cuyo favor se transfiere dinero electrónico.
- d. **BILLETERA ELECTRÓNICA:** Registro monetario electrónico en el

portal de internet o de la aplicación móvil de la INDEL que permite al **USUARIO** realizar transacciones con Dinero Electrónico mediante el uso de dispositivos móviles.

- e. **CARGA DE DINERO:** Transacción que consiste en acreditar o cargar dinero electrónico en la Billetera Electrónica.
- f. **CREDENCIALES DE ACCESO:** Identificación del **USUARIO** con elementos de seguridad como un PIN u otros mecanismos de seguridad que posibilitan el acceso al portal de internet o a la aplicación móvil del servicio de manera segura e individualizada el cual se realiza por medio de un número de celular.
- g. **CIRCUITO DE TRANSACCIONES (CT):** Conjunto de instrumentos, mecanismos, procedimientos y normas para el almacenamiento y transferencia de dinero electrónico, agentes y empresas afiliadas de una misma INDEL, IFI o CAC, autorizadas para brindar servicios de pago con dinero electrónico.
- h. **COMISIÓN NACIONAL DE BANCOS Y SEGUROS (CNBS):** Es la entidad que supervisa las actividades financieras, de seguros, previsionales, de valores y demás relacionados con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos del público, y entre otros aspectos vigila que estas cuenten con sistemas de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, niveles de patrimonio adecuado para salvaguardar su solvencia, buenas prácticas para la administración de los riesgos inherentes a las actividades que realizan las instituciones supervisadas.
- i. **DILO:** Marca y denominación de la aplicación instalada en dispositivos móviles o portal de internet, que permite a los **USUARIOS** convertir Dinero Real en Dinero Electrónico y viceversa
- j. **DINERO ELECTRÓNICO:** Valor monetario exigible a la INDEL, de conformidad con el monto pagado que reúne siguientes características: **a)** Almacenado en una billetera electrónica; **b)** Aceptado como medio de pago por personas naturales o jurídicas; **c)** Emitido por un valor igual a los fondos requeridos; **d)** Convertible en dinero en efectivo en cualquier momento; **e)** No constituye depósito; **f)** No genera intereses y; **g)** Esta registrado en los pasivos de la INDEL.
- k. **DINERO REAL:** Moneda de circulación nacional en la República de Honduras, actualmente denominada Lempira, y la cual se entrega de manera física y tangible o mediante acreditación a cuenta bancaria al **USUARIO**.
- l. **DISPOSITIVO MÓVIL:** Instrumento electrónico, que, en conjunto con un PIN u otros mecanismos de seguridad, posibilitan el acceso al CT de la INDEL, para pagar bienes y servicios, almacenar y transferir dinero electrónico.
- m. **FIDEICOMISO:** Negocio jurídico de confianza, en virtud del cual se atribuye a las instituciones autorizadas para operar como fiduciarios, la titularidad dominical sobre ciertos bienes, con la limitación, de carácter

obligatorio, de realizar solo aquellos actos exigidos para cumplimiento del fin lícito y determinado al que se destinen. El fideicomiso implica la cesión de los derechos o la traslación del dominio de los bienes a favor del fiduciario.

- n. **INSTITUCIÓN NO BANCARIA QUE BRINDA SERVICIOS A TRAVÉS DE DINERO ELECTRÓNICO (INDEL):** Significa la Persona Jurídica de naturaleza pública o privada que ofrece los servicios de transferencias de fondos y operaciones de pago de bienes o servicios, mediante el uso de dispositivos móviles en forma de dinero electrónico.
- o. **PARTICIPANTE:** Agencia, Centro de Transacción autorizado, Empresa Afiliada y **USUARIO** que participa en el CT.
- p. **PIN:** Elemento de seguridad como Contraseña o número identificador secreto que sirve para resguardar el acceso al portal de internet o a la aplicación móvil y disponer de los fondos de la Billetera Electrónica.
- q. **RED DILO:** Es una Plataforma digital que ayuda a los Centros de Transacción Autorizados a digitalizar sus procesos de venta, control de transacciones, manejo de inventario entre otros, también realiza transacciones relacionadas a la Billetera Electrónica Dilo.
- r. **REMESA:** Significa cualquier orden de pago consistente en efectivo, giro, cheques, giro personal o cualquier otra forma de transferencia de dinero, incluyendo las transferencias de dinero por medios electrónicos, cable, teléfono o por cualquier otro medio disponible de dinero, que realiza el Banco autorizado como entidad remedadora, a solicitud de un ordenante, para ser entregados al **USUARIO** como beneficiario designado por dicho ordenante.
- s. **RETIRO DE DINERO:** Acción de debitar o descargar el Dinero Electrónico que se encuentra registrado en la billetera electrónica y convertirlo en Dinero Real.
- t. **SALDO:** Cantidad de dinero electrónico resultante a favor del **USUARIO**.
- u. **SMS (*Short Message Service*):** Mensaje de texto corto a través de teléfonos
 - a. móviles, conocido comúnmente como “mensajito”.
- v. **TRANSACCIONES:** Movimientos y actividades de información de entradas y salidas de los registros que el **USUARIO**, realiza en un tiempo determinado.
- w. **USUARIO:** Persona natural y mayor de edad que solicita y utiliza el servicio de Billetera Electrónica y suscribe **EL CONTRATO**.
- x. **NO USUARIO:** Persona natural y mayor de edad que hace uso de los servicios de Dilo y no se encuentra afiliado a una billetera electrónica.
- y. **BENEFICIARIO FINAL:** Persona natural que es la propietaria final o que controla a un cliente o la persona natural en cuyo nombre se realiza una transacción. Incluye también a las personas que ejercen el control efectivo final sobre una persona u otra estructura jurídicas.
- z. **SERVICIOS DILO:** Todos aquellos productos y servicios ofrecidos por DILO en la Plataforma Digital.

SEGUNDA: OBJETO.

El objeto de **EL CONTRATO** es regular y establecer la relación entre **LAS PARTES** por la utilización de los servicios disponibles a través de la Billetera Electrónica Dilo y de los diferentes productos y servicios en la Plataforma Digital, dentro del territorio nacional de la República de Honduras, y el cual se complementará con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.

TERCERA: OPERACIONES Y SERVICIOS AUTORIZADOS.

DILO podrá brindar las operaciones y los servicios siguientes:

1. Afiliación y activación de Billetera Electrónica del **USUARIO**
2. Transferencia de dinero electrónico de una billetera electrónica a otra billetera electrónica de Dilo (entre Usuarios de Dilo).
3. Operaciones de Carga de Dinero y Retiro de Dinero.
4. Recepción de Remesas Nacionales e Internacionales.
5. Recargas de cuentas telefónicas prepago (también conocidas como Recargas de Celular).
6. Revisión de Movimientos y Consulta de Saldos de la Billetera Electrónica de manera electrónica.
7. Verificación del historial de transacciones de manera electrónica.
8. Pagos habilitados en la utilización del portal de internet o de la aplicación móvil; los cuales pueden ser como efecto enunciativo y no limitativo; pagos de facturas de servicios públicos y/o privados, Pagos a comercios, empresas y/o negocios en físico, pagos por medio de tiendas Online.
9. Afiliación y activación de usuarios, a los productos y servicios DILO ofrecidos en la plataforma digital.
10. Registro en el portal electrónico para la compra de boletos electrónicos para asistir a eventos deportivos y otros espectáculos, los cuales pueden estar sujetos a restricciones según las condiciones publicadas por la institución. Prestando especial atención a los beneficios legales aplicables a personas adultas mayores, entre otros, conforme a las leyes, reglamentos y normativas vigentes en el país que de forma directa o indirecta los organizadores deban cumplir.

CUARTA: LÍMITES Y CONDICIONES DEL SERVICIO.

Los servicios y operaciones estarán siempre sujetos a los siguientes límites y condiciones:

1. Estará sujeto de manera mensual a los límites de los montos y

transacciones siguientes: (i) El Saldo Máximo que deberá registrar la Billetera Electrónica para acreditación de sueldos y salarios, pago de jubilaciones/pensiones y recepción de remesas familiares será de **VEINTICINCO MIL LEMPIRAS EXACTOS (L25,000.00)**; (ii) El Monto Máximo de movimientos transaccionales en créditos y débitos acumulados en el mes será de **CINCUENTA MIL LEMPIRAS EXACTOS (L50,000.00)**; (iii) El Saldo Máximo que deberá registrar para otras operaciones la Billetera Electrónica será de **QUINCE MIL LEMPIRAS EXACTOS (L15,000.00)**; (iv) El Monto Máximo de movimientos transaccionales en créditos y débitos acumulados en el mes será de **TREINTA MIL LEMPIRAS EXACTOS (L30,000.00)**.

2. No se admiten sobregiros para las operaciones de la Billetera Electrónica.
3. No se exige al **USUARIO** el manejo de un saldo mínimo de dinero electrónico en la Billetera Electrónica, ni una fecha de vencimiento del saldo (la inactividad desarrollada en el numeral siete (7) de la presente cláusula no corresponde a una fecha de vencimiento).
4. El saldo a favor del **USUARIO** de la Billetera Electrónica no genera bajo ningún concepto el pago de intereses a favor del **USUARIO**.
5. Únicamente se presentará servicios de la CLÁUSULA TERCERA en el territorio nacional de la República de Honduras y en la moneda nacional denominada Lempira.
6. DILO podrá limitar, inhabilitar y sustituir los servicios existentes y/o autorizar nuevos servicios conforme lo dispuesto en la legislación nacional aplicable.
7. No se podrá realizar ninguna de las operaciones y/o servicios de la CLÁUSULA TERCERA cuando se determine por DILO la inactividad de la Billetera Electrónica. La inactividad no conlleva a cargos adicionales por parte de DILO y es determinada sino ha registrado movimientos algunos en un plazo de ciento ochenta (180) días calendario consecutivos, en cuyo caso deberá realizar el proceso de reactivación señalado en la página web www.dilohn.com.
8. No se puede activar más de una (1) Billetera Electrónica por **USUARIO** en el CT de DILO
9. Queda prohibido activar los servicios de los diferentes portales, Billetera y en el App Dilo a menores de edad. En caso de hacerlo, utilizando información falsa para desviar los controles de autenticación. Esta es una falta grave que puede ser sujeta a sanciones legales y la suspensión de los servicios.
10. **EL USUARIO** acepta que la descarga y acreditación de remesas internacionales está únicamente disponible para **USUARIOS** con domicilio en Honduras por un monto no mayor a veinticinco mil (25,000.00) lempiras exactos, o según los límites que establezca la regulación vigente.

11. **EL USUARIO** comprende y acepta que los fondos almacenados en la Billetera Electrónica que tengan un periodo de inactividad (Cláusula Cuarta numeral 7) de veinte (20) años tendrán por prescrito el derecho al reclamo de los fondos y pasarán a favor del Estado de Honduras.
12. En caso de muerte del usuario, se procederá de acuerdo con lo establecido en la ley.
13. El USUARIO acepta que está prohibido el uso de tarjetas de crédito a nombre de terceros, como medio de pago para la adquisición de productos y servicios en la plataforma digital Dilo, esta debe corresponder al titular y propietario de la tarjeta de crédito. (debiendo constatar su titularidad)
14. Los beneficios para personas de tercer y cuarta edad son exclusivos para las personas
15. **Exclusividad de Beneficios para Personas de la Tercera Edad:**
Con el fin de promover la inclusión y el bienestar de las personas de la tercera edad, que hagan uso de los productos y servicios, DILO ofrece beneficios exclusivos para aquellos usuarios que acrediten ser mayores de 60 años de edad, mediante la presentación de los documentos necesarios que verifiquen su edad. Estos beneficios exclusivos podrán incluir, pero no se limitan a, descuentos especiales, acceso prioritario a productos o servicios, y otras ofertas diseñadas especialmente para satisfacer las necesidades de este grupo etario. La exclusividad de estos beneficios está limitada a personas que cumplan con la edad mínima mencionada y no podrán ser transferidos, compartidos o aplicados a otros individuos fuera del grupo de personas de la tercera edad. El incumplimiento de estos términos puede resultar en la revocación del beneficio y la exclusión de futuras promociones.

QUINTA: PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y OPERACIONES AUTORIZADAS.

1. **AFILIACIÓN DE USUARIOS:** Para la afiliación como nuevo **USUARIO** deberá proveer a DILO la siguiente información en el Formulario de Registro y Activación:
 - a. Los datos de su Tarjeta de Identidad emitida por la República de Honduras, (Será validada por medio de nuestra conexión con el Registro Nacional de las Personas (RNP), en caso de ser extranjero los datos de su Carné de Residente de la República de Honduras. En ambos casos el **USUARIO** deberá proveer la imagen del documento correspondiente.
 - b. Completar la información que se solicita en el aplicativo o portal de internet de DILO

- c. El **USUARIO** debe ingresar el código de verificación que recibirá mediante SMS para verificar y finalizar la afiliación, el cual será enviado mediante SMS al teléfono móvil en el cual se encuentre el número de teléfono ingresado en el Formulario de Activación.
 - d. El **USUARIO** definirá un PIN de cuatro (4) dígitos, el cual será utilizada para iniciar sesión en la Billetera Electrónica, siendo responsable el **USUARIO** por el uso de esta.
 - e. Aceptar **EL CONTRATO**. El **USUARIO** brinda la aceptación con el acceso y la utilización de los servicios disponibles a través de la Billetera Electrónica.
 - f. En caso de tener inconvenientes o haber ingresado erróneamente datos el Formulario de Activación deberá comunicarse con DILO por medio de los canales habilitados en la página web www.dilohn.com
 - g. DILO se reserva el derecho a no admitir como **USUARIO** de la Billetera Electrónica, así como de los usuarios de los diferentes productos y servicios Dilo, a todas las personas naturales que por políticas internas no puedan ser admitidos como **USUARIOS**.
 - h. DILO se reserva el derecho de solicitar comprobantes y/o información adicional a efectos de corroborar y actualizar la información registrada por el **USUARIO**, así como, de suspender temporal o definitivamente aquel **USUARIO** cuyos datos no hayan podido ser confirmados.
2. **CARGA DE DINERO: El USUARIO** puede realizar operaciones de Depósito, que implica cargar de Dinero Electrónico a su Billetera desde su cuenta de banco; tarjeta de crédito; de billetera a billetera; por remesas recibidas, o recargándolo en un operador autorizado de la Red Dilo u otro identificado y autorizado por DILO
3. **RETIRO DE DINERO: El USUARIO** puede realizar operaciones de Retiro, que implica retirar Dinero Electrónico del saldo de su Billetera Electrónica, lo cual se puede realizar al convertirlo en Dinero Real por medio de un cajero automático autorizado, por traslado de Dinero a otra Billetera Electrónica, retiro en los comercios de la Red Dilo y/o envío de Dinero Electrónico a un operador autorizado para convertirlo en Dinero Real.
4. **COMPRA DE BOLETERIA:** El **USUARIO** podrá realizar la compra del número de boletos según las restricciones que establezca la Institución.

SEXTA: PAGO DE COMISIÓN, BONOS DE BIENVENIDA Y GRATIFICACIONES.

El USUARIO conoce y acepta que las comisiones pagaderas por los servicios se deducirán de manera automática del monto disponible en su Billetera Electrónica y servicios activos Dilo. Las comisiones aplicables por transacción se cobrarán al momento de realizarse la transacción. Por medio de **EL**

CONTRATO, el **USUARIO** autoriza a DILO a realizar de manera automática las deducciones correspondientes por comisión respecto de las transacciones que realice de acuerdo con los valores que se encuentran especificadas en el Tarifario vigente, mismo que se encuentra detallado en la página web www.dilohn.com. Los valores de las comisiones podrán ser revisados y modificados sin aprobación alguna del **USUARIO** de acuerdo a los parámetros de DILO en caso de continuar haciendo uso del producto, se entenderán por aceptados los nuevos valores por el **USUARIO**.

DILO informa a los **USUARIOS** que los retiros que realice de su Billetera Electrónica Dilo, no tendrán ningún cobro por concepto de comisión, este beneficio es por tiempo limitado y aplica únicamente en la etapa del lanzamiento de la Billetera Electrónica, el **USUARIO** podrá verificar el comunicado en la página web www.dilohn.com, o en los diferentes medios de publicación.

DILO se reserva del derecho de otorgar promociones por activación de billetera, denominados Bonos de Bienvenida. El bono otorgado a los nuevos usuarios por el registro y activación de la billetera electrónica tendrá una duración máxima de ciento ochenta (180) días. Si el usuario no realiza al menos una transacción utilizando el bono a través de los productos y servicios de la billetera dentro de este período, la billetera se considerará inactiva y el bono será anulado, retornando este valor a la empresa.

El **USUARIO** reconoce que, de no mantener los fondos necesarios para la transacción solicitada y la acreditación de la comisión, no podrá realizar la operación hasta acreditar los fondos correspondientes, debido a que no admiten sobregiros para las operaciones de DILO.

SÉPTIMA: OBLIGACIONES DEL USUARIO.

1. Cumplir con el límite operacional, monto y cantidad máximos de transacciones que podrá realizar.
2. El **USUARIO** asume la total y exclusiva responsabilidad por toda operación errónea que efectúe a través del servicio de Billetera Electrónica, liberando a DILO de toda responsabilidad por dicha operación.
3. Por pérdida de PIN, robo hurto o cualquier otro evento que comprometa la seguridad de la Billetera Electrónica, debiendo reportar a DILO de forma inmediata el bloqueo de los servicios a través de los canales de comunicación en la sección de “contáctanos” ubicada en el menú principal, en caso de omitir el reporte, el **USUARIO** será responsable de las pérdidas incurridas hasta el reporte por medio de los canales de comunicación autorizados por DILO y señalado en la página web www.dilohn.com.

4. El **USUARIO** acepta defender, reembolsar o compensar, y eximir a DILO y al resto de empresas del grupo corporativo al cual pertenece, ante cualquier reclamación, demanda, gastos o costos (incluidos los honorarios legales, multas o penalizaciones) en los que incurra DILO o empresas relacionadas o afectadas, que hayan surgido por un incumplimiento del **USUARIO** respecto de las obligaciones contenidas de **EL CONTRATO**, de cualquier ley o reglamentación aplicable o del uso indebido de los servicios por parte del **USUARIO**. Esta disposición se mantendrá vigente tras la finalización de la relación comercial entre el **USUARIO** y DILO.
5. El **USUARIO** acepta a cumplir con la medida de prevención de lavado de activos y financiamiento al terrorismo nacionales e internacionales, mismas que se encuentran establecidas en el programa de cumplimiento de DILO
6. El **USUARIO** declara que utilizará los servicios brindados por DILO para actividades lícitas, morales, de buena costumbre y que no contravengan ninguna prohibición establecida en la Legislación Nacional, ni los Tratados o Convenios Internacionales suscritos por la República de Honduras.
7. El **USUARIO** acepta y se compromete a utilizar el proceso de Atención de Reclamos descrito en la CLÁUSULA DÉCIMAPRIMERA de **EL CONTRATO**.
8. Mantener actualizado el dispositivo móvil de su elección, para procurar tener actualizados y funcionales los mecanismos y sistemas de seguridad que el dispositivo móvil provea.
9. El **USUARIO** declara y garantiza que todos los datos que ingrese a la Billetera Electrónica serán válidos, exactos, precisos y verdaderos, y se compromete a mantenerlos actualizados en todo momento. DILO no se responsabiliza por la veracidad, exactitud, integridad, vigencia, autenticidad y certeza de la información provista por el **USUARIO**.
10. El **USUARIO** deberá de dejar del conocimiento a DILO, los datos de conocimiento del cliente completos y del beneficiario de los fondos en caso de fallecimiento, muerte, herencia, presentando la documentación que acredite el estatus actual del cliente. Con la documentación legal que la institución solicite para estos casos. Queda sujeto al requerimiento legal de la institución al momento de documentar el acontecimiento. Para hacer efectiva la solicitud toda la información debe estar registrada en los sistemas de información de DILO, en el campo de saldo o información habilitado a disponibilidad en todo momento a favor del usuario, sus beneficiarios o herederos.

El USUARIO que adquiera productos o servicios deberán tomar en consideración que Dilo se apega a las leyes, normativas y regulaciones vigentes, las personas con beneficios de ley deberán acreditar su identidad para la obtención de beneficios y/o el cumplimiento de las obligaciones,

comprometiéndose a hacer buen uso de los medios de pagos y compras digitales ofrecidos en la Plataforma Digital Dilo.

OCTAVA: OTRAS OBLIGACIONES DEL USUARIO

1. Los USUARIOS que utilicen los productos y servicios disponibles en la Plataforma Digital deberán aceptar los términos y condiciones este.
2. El USUARIO declara haber proporcionar datos correctos, actualizados y completos al registrarse en la plataforma, y deberán mantener esta información fidedigna al día.
3. El USUARIO se compromete a cumplir con todas las leyes y regulaciones locales, nacionales e internacionales, así como las políticas internas de la institución aplicables al usar la plataforma digital.
4. La propiedad intelectual es exclusiva de DILO, los usuarios no deben infringir derechos de autor, marcas registradas, patentes u otros derechos de propiedad intelectual relacionados con el contenido disponible en la plataforma digital Dilo.
5. No se permitirá el uso de la plataforma para ser utilizada por usuarios con montajes con contenido ilegal, fraudulento, difamatorio, obsceno, violento o que infrinja los derechos de terceros.
6. Los USUARIOS no podrán realizar acciones fraudulentas, como el uso de tarjetas de crédito robadas, realizar estafas, suplantación de identidad o cualquier otra actividad ilícita.
7. No se permitirá el uso de programas automáticos, bots, scripts u otros métodos para interactuar con la plataforma de manera no autorizada o para afectar su funcionamiento.
8. Los USUARIOS deberán proteger la confidencialidad de sus credenciales, (como nombre de usuario y contraseña), PIN de validación y notificar de inmediato a nuestro centro de atención DILO en caso de que detecten un uso no autorizado de su cuenta.

NOVENA: RESPONSABILIDADES DE DILO:

En caso de que se realice un débito no autorizado por el **USUARIO** por razones imputables a **DILO**, se le devolverá el pago incluidas las comisiones a la brevedad disponible tras la identificación del error o presentación del Reclamo.

Se exceptúa, o no aplicará, tal devolución en caso en que se realice una transacción no autorizada personalmente por el **USUARIO** que no ha mantenido las medidas de seguridad de acuerdo con lo establecido en **EL CONTRATO**. En este caso, el **USUARIO** se responsabiliza por la pérdida de

el/los monto/s de la/s transacción/es realizada/s. Todo caso en el cual el **USUARIO** no se haya apegado al procedimiento de Atención de Reclamos descrito en la **CLÁUSULA DÉCIMAPRIMERA**.

DILO declara mantener la infraestructura, plataforma tecnológica y redes de comunicación, debidamente dictaminadas por la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), que permitan realizar las transacciones en tiempo real; además de garantizar la seguridad de la información y contar con el recurso humano acorde con las operaciones que realiza.

DILO informa al **USUARIO** que el saldo a su favor en la billetera electrónica objeto de **EL CONTRATO** está garantizado conforme al Reglamento para la Autorización y Funcionamiento de la Instituciones No Bancarias que brinden Servicios de Pago utilizando Dinero Electrónico.

DILO no será responsable por las demoras, interrupciones o deficiencias en la Billetera Electrónica ocasionadas por el servicio de Internet y/o de telefonía móvil utilizado por el **USUARIO** y/o cualquier otro factor externo.

DÉCIMA: CONFIDENCIALIDAD.

LAS PARTES se comprometen a guardar confidencialidad de la información suministrada y solo podrán utilizarla para los propósitos autorizado en **EL CONTRATO**. Tienen el carácter de “Información Confidencial” todos aquellos elementos y datos de cualquier clase que **LAS PARTES** entreguen, revelen o proporcionen por cualquier medio, o bien, a los que tengan acceso o conocimiento con motivo de **EL CONTRATO** y que se hayan entregado, revelado o proporcionado en forma escrita, gráfica o contenida en cualquier tipo de soporte, ya sea medios electrónicos o electromagnéticos. La Información Confidencial no incluye ninguna información a la cual DILO tuviese acceso, porque:

1. Fuese de conocimiento público, o que DILO la conociese o estuviese en posesión de ella;
2. Fuese información que sea desarrollada de manera independiente por DILO sin el uso o referencia de la información del **USUARIO**; o
3. DILO la obtuvo de una fuente que no sea el **USUARIO**.

DÉCIMO PRIMERA: RECLAMOS.

En caso de existir algún Reclamo en relación con los productos y Servicios proporcionados, el **USUARIO** se hará servir del siguiente procedimiento para la resolución de este por medio de:

En primera instancia, el **USUARIO** reportará todo reclamo en relación con los productos y servicios proporcionados: (i) Llamando a Servicio al Cliente a los números indicados en la página web www.dilohn.com o (ii) Presentándose a cualquier agencia habilitada con Servicio al Cliente de DILO, (iii) en la opción de Contáctanos en la plataforma digital Dilo instalada en el dispositivo de uso del usuario

En caso de no estar satisfecho podrá realizar una queja o reclamo formal mediante los siguientes Centros de Atención:

- a. Portal de Información a través de la página web www.dilohn.com.
- b. Oficinas con Servicio de Atención al Cliente desde los Agentes, Agencias y Centros de transacciones habilitados.

Los Puntos de Reclamo anteriormente señalados, estarán disponibles en los horarios que DILO establezca, los mismos que estarán expuestos en lugares visibles de los Centros de Atención y/o serán dados a conocer al **USUARIO** a través en la página web www.dilohn.com.

El **USUARIO** deberá contar con el uso de internet para poder realizar el llenado de la hoja de queja o reclamación digital que se encuentra cargada en la página web de la Institución.

DILO atenderá el reclamo en el plazo de diez (10) días hábiles, pudiendo solicitar una prórroga de diez (10) días más en caso de ser necesario, con el único fin de otorgar una respuesta clara, íntegra y oportuna. En aquellos casos en que la respuesta brindada por DILO no fuese satisfactoria para el **USUARIO**, éste podrá interponer su reclamo ante la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS).

DÉCIMO SEGUNDA: PÉRDIDA, ROBO, HURTO O DESTRUCCIÓN DEL DISPOSITIVO MÓVIL.

En casos de pérdida, robo, hurto o destrucción del dispositivo móvil, el **USUARIO** estará obligado a dar aviso de inmediato a DILO el cual deberá llevar un registro de notificación de tal circunstancia y deberá proveer al usuario un número de referencia de la notificación que evidencie el reporte. Ante la notificación por parte del **USUARIO**, DILO procederá de inmediato a bloquear o cancelar el acceso a la Billetera Electrónica o al Portal Electrónico con el fin de evitar el uso indebido por parte de terceros no autorizados. En este caso, la responsabilidad del **USUARIO** cesará una vez que éste realice la notificación a DILO.

Para estos efectos, DILO establecerá procedimientos claros, eficientes y oportunos para el reporte de cualquiera de las circunstancias descritas en la

presente Cláusula, así como habilitar los canales que sean pertinentes para su reporte o notificación, los cuales estarán disponibles las veinticuatro (24) horas y los siete (7) días de la semana y descritos en la página web www.dilohn.com. Para estos casos, DILO informará al **USUARIO** sobre el procedimiento a seguir para la reactivación de su Billetera Electrónica o a los diferentes productos y servicios ofrecidos en el Portal Dilo.

El retraso en el reporte por el **USUARIO** o por la falta de acreditación de los elementos de verificación requeridos en la CLÁUSULA DECIMOTERCERA podrá afectar la seguridad de la Billetera Electrónica del **USUARIO**, lo cual **podría** resultar en la pérdida de los fondos acreditados en la Billetera Electrónica, en cuyo caso las consecuencias quedan a entera responsabilidad del **USUARIO**, sin culpa o responsabilidad alguna de DILO.

DÉCIMO TERCERA: MEDIDAS DE SEGURIDAD DE VERIFICACIÓN DE USUARIO.

DILO ha previsto que podría utilizarse como mecanismos de control para preservar la seguridad de las operaciones realizadas a través de la Billetera Electrónica:

- a. **Código/Número de identificación personal (PIN):** Al ingresar y activar la billetera electrónica el **USUARIO** definirá un PIN de 4 dígitos que será mediante el cual podrá hacer uso de los servicios y operaciones descritos en el punto.
- b. **Bloqueo automático:** La Billetera Electrónica se bloqueará después de Tres (3) intentos fallidos o erróneos en la digitación o introducción del código PIN. Para el restablecimiento del PIN el **USUARIO** podrá efectuarlo a través del link de reseteo de contraseña.
- c. **Preguntas de Seguridad:** Ante el bloqueo del PIN o reporte de pérdida, robo, hurto o destrucción del dispositivo móvil, el **USUARIO** podrá realizar la reconfiguración de su PIN correspondiente contestando las preguntas de seguridad correspondientes. Si estas preguntas no son contestadas satisfactoriamente el **USUARIO** deberá presentarse a cualquier agencia habilitada con Servicio al Cliente señalizadas en la página web www.dilohn.com.
- d. El **USUARIO** reconoce a favor DILO la facultad de adoptar otras medidas de seguridad, cuando fueran necesarias.

Controles Adicionales de Autenticación y Verificación del Dispositivo

DILO también podrá emplear los siguientes mecanismos de autenticación

reforzada (Strong Customer Authentication) para verificar la identidad del USUARIO y la legitimidad del dispositivo registrado:

- e. **Código OTP (One-Time Password):** DILO podrá enviar al USUARIO un código temporal de un solo uso (OTP), generado de forma aleatoria y enviado por canales seguros como SMS, notificación push o correo electrónico, según disponibilidad. El OTP podrá utilizarse para verificar identidad, aprobar operaciones sensibles, validar dispositivos nuevos o completar procesos de recuperación de cuenta. El código tiene una vigencia limitada y no debe compartirse con terceros.
- f. **Autenticación Passwordless (Sin Contraseña):** Con base en tecnologías de autenticación avanzada, DILO podrá habilitar mecanismos de acceso sin contraseña, tales como biometría (huella digital, reconocimiento facial), claves criptográficas vinculadas al dispositivo, autenticación mediante enlace seguro (“magic link”) u otros métodos equivalentes que permitan validar la identidad del USUARIO sin necesidad de ingresar un PIN o contraseña. El USUARIO acepta que estos mecanismos podrán utilizarse para iniciar sesión, autorizar transacciones, registrar dispositivos confiables o fortalecer la seguridad de la cuenta. Código OTP:

DÉCIMO CUARTA: MODIFICACIONES.

DILO se reserva el derecho de limitar, o modificar los Términos y Condiciones de **EL CONTRATO** en cualquier momento. El **USUARIO** acepta que las modificaciones se considerarán aplicables sin necesidad previa aceptación de este, la continuación en el uso de la Billetera Electrónica por parte del **USUARIO** implicará la total aceptación de estos.

Las modificaciones serán por cualquier medio de comunicación eficaz del cual se pueda conservar evidencia que determine DILO con al menos quince (15) días calendario de anticipación, DILO se reserva el derecho de realizar dicha notificación por cualquier medio accesible al **USUARIO**, como efecto enunciativo, pero no limitativo, se mencionan los siguientes medios como correo electrónico, aviso o notificación en el portal de internet o la aplicación móvil, medios de comunicación masivos, SMS, entre otros.

DÉCIMO QUINTA: TERMINACIÓN DE EL CONTRATO.

DILO tendrá en todo momento el derecho de negar, restringir, suspender, cancelar o condicionarle el acceso o utilización de los canales digitales, total o parcialmente, de forma temporal o definitiva a su entera discreción, sin necesidad de previo aviso y sin responsabilidad de su parte en cualquiera de los siguientes casos:

- a. Que al momento de realizar las validaciones o verificaciones pertinentes se evidencie que en el presente contrato se han registrado los datos de identificación del **USUARIO** de forma incompleta o errada.
- b. Si el **USUARIO** se negase a proporcionar información sobre sus operaciones, cuando esta fuera requerida por la unidad de Cumplimiento.
- c. Que el **USUARIO** proporcione información y documentos de identificación falsos al afiliarse al servicio de Billetera Electrónica o al momento de respaldar sus operaciones.
- d. Incumplimiento de cualquiera de las condiciones de uso de la Billetera Electrónica, contenido en **EL CONTRATO**; o cualquier otra condición aplicable a los servicios ofrecidos.
- e. Por motivos técnicos y funcionales propios del servicio o de terceros.
- f. Por motivos de caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite, retrase, demore la ejecución o no permita la realización exitosa del servicio. Por duda razonable respecto uso indebido, inapropiado o ilegal de la Billetera Electrónica en relación de cualquier normativa aplicable.

EL USUARIO estará facultado para cancelar la cuenta de Billetera Electrónica en cualquier momento, sin necesidad de previo aviso y sin responsabilidad de su parte, para lo cual podrá dar de baja su cuenta mediante el siguiente procedimiento establecido en la página web www.dilohn.com.

La simple eliminación de la aplicación móvil de su dispositivo móvil no conlleva la terminación de **EL CONTRATO**, en caso se desee realizar el proceso de baja o cierre de la cuenta creada por el **USUARIO** deberá proceder con el procedimiento establecido en el párrafo inmediato anterior.

DÉCIMO SEXTA: PROVISIÓN DE INFORMACIÓN A LAS AUTORIDADES COMPETENTES.

EL USUARIO reconoce que DILO se rige bajo políticas Anti-Lavado de Dinero y Anti-Financiamiento al Terrorismo con el fin de prevenir, detectar y reportar los actos, omisiones u operaciones que pudieran favorecer, auxiliar o cooperar para la comisión de los delitos de terrorismo y lavado de dinero.

En virtud de lo expuesto el **USUARIO** declara por derecho propio que:

- a. Mantendrá actualizada la información proporcionada para que corresponda a la realidad y veracidad de esta.
- b. Que la información consignada en el Registro de Dinero Electrónico es fidedigna y que es el titular y portador del documento de identificación consignado.
- c. Que los fondos o valores que enviará y recibirá mensualmente a través

del servicio de la Billetera Electrónica Dilo, estarán dentro de los límites establecidos y éstos no tendrán un origen o destino ilícito que se encuentren relacionados con los delitos generadores de Lavado de Dinero y de Activos y/o Financiamiento al Terrorismo establecidos en la regulación local aplicable.

- d. Que no admitirá que terceros actuando en su nombre realicen transacciones a través del servicio de la Billetera Electrónica Dilo con fondos o bienes provenientes de actividades ilícitas.
- e. Que a la fecha no se le ha comprobado judicialmente participación en actividades relacionadas con el narcotráfico y delitos conexos, de lavado de dinero, de activos y financiamiento al terrorismo, tanto en la jurisdicción nacional o en el extranjero.
- f. Que exime a DILO de toda responsabilidad que se derive por cualquier tipo de información errónea, falsa o inexacta que hubiere presentado o de cualquier violación legal, mientras se mantenga la relación contractual.

El **USUARIO** declara y acepta que DILO comparta la información solicitada por el Banco Central de Honduras (BCH), Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), las Autoridades Administrativas y Judiciales de la República de Honduras que acrediten competencia para este tipo de solicitudes.

TÍTULO II.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE UTILIZACIÓN DEL PORTAL DE INTERNET O LA APLICACIÓN MÓVIL “DILO”

DÉCIMO SÉPTIMA: ACCESO A LA BILLETERA ELECTRÓNICA.

El **USUARIO** debe disponer de un dispositivo móvil con sistema operativo Android 9.0 o superior o con iOS 14 o superior, o dispositivo que le brinde acceso al aplicativo o portal de internet, los cuales deben estar conectados a internet al momento de ejecutar cualquiera de las operaciones.

El **USUARIO** podrá acceder a la Billetera Electrónica desde un teléfono móvil o dispositivo, descargando la aplicación oficial desde el Play Store para dispositivos móviles Android y APP Store desde dispositivos móviles iOS o accediendo en la página web www.dilohn.com.

DÉCIMO OCTAVA: MEDIDAS Y REQUERIMIENTOS DE

SEGURIDAD QUE DEBERÁN SER ADOPTADAS POR EL USUARIO PARA MANEJO DE LA BILLETERA ELECTRÓNICA.

DILO informa al **USUARIO** de manera expresa sobre las medidas y requerimientos de seguridad para el manejo de la Billetera Electrónica, por su parte el **USUARIO** acepta comprender el deber y la obligación de cumplir con las medidas de seguridad sugeridas que a continuación se exponen:

1. El **USUARIO** definirá un PIN de Cuatro (4) dígitos, el cual será utilizada para iniciar sesión en la Billetera Electrónica, siendo responsable el **USUARIO** por el uso de la misma.
2. EL **USUARIO** acepta que el PIN utilizados para operar su Billetera Electrónica constituyen a su autorización respecto a las transacciones.
3. El **USUARIO** tomará todas las medidas razonables para mantener seguro y resguardado su PIN en todo momento. El personal de DILO en ningún momento le pedirá que proporcione su PIN, ni que lo proporcione a terceros.
4. Se recomienda al **USUARIO** cambiar su PIN periódicamente o cuando o estime conveniente de acuerdo a su actividad, con el fin de minimizar el riesgo de violación de la seguridad de su Billetera Electrónica.
5. Se recomienda al **USUARIO** no elegir un PIN que sea fácil de adivinar o fácilmente identificable con su información personal.
6. El **USUARIO** comprende que es el único responsable de su PIN de la Billetera Electrónica, de manera que esta no podrá ser compartida ni divulgada bajo medio ya sea escrito, electrónico o, y en el caso que se dé por culpa o negligencia del **USUARIO** queda bajo entera responsabilidad del **USUARIO** los efectos de dichas operaciones.
7. DILO podrá poner a disposición del **USUARIO**, servicios que requieran medidas de seguridad adicionales, con los cuales el **USUARIO** deberá de conocer una vez notificados.

DÉCIMO NOVENA: AUTORIZACIONES PARA UTILIZACIÓN DE DISTINTAS TECNOLOGÍAS DEL PORTAL DE INTERNET O LA APLICACIÓN MÓVIL.

El **USUARIO** acepta que el portal de internet o la aplicación móvil solicite/n acceso a las diferentes tecnologías que permitan brindar un mejor servicio, como lo podrá ser grabación de imagen y video, ubicación en tiempo real, y cualquier otra tecnología desarrollada y disponible de los dispositivos móviles que DILO desee implementar para dar un mejor servicio.

En los casos que se desee revocar dicha autorización deberá modificarse de

manera voluntaria y manual las configuraciones y autorizaciones en su dispositivo móvil por parte del **USUARIO**.

VIGÉSIMA: POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y AUTORIZACIÓN DE LA UTILIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN.

El **USUARIO** declara conocer, aceptar y autorizar a DILO para que pueda almacenar, consultar, procesar, reportar, actualizar, validar, intercambiar, compartir, transferir, enviar, modificar, analizar, utilizar, eliminar y sustituir la información relacionada con **EL USUARIO** a terceros relacionados, terceros no relacionados, burós de crédito, bases de información, entidades gubernamentales y/o regulatorias que sea requerida por relaciones comerciales, contractuales, de prestación de servicios, como ente supervisado y/o colaborar que permitan el desarrollo y los fines principales y accesorios de **EL CONTRATO**.

DILO almacenará la información solicitada en el Formulario de Registro y Activación procesará la información del **USUARIO** utilizada a través del portal de internet y la aplicación móvil, bajo las medidas de seguridad oportunas y de acuerdo a las exigencias de la Legislación Hondureña.

DILO podrá en cualquier momento realizar la validación y/o verificación de dicha información e implementar procesamiento de datos para generar estadísticas, controles de calidad, controles de transacciones, supervisión, análisis de riesgos y demás estudios requeridos por DILO para los fines y mejoras del servicio objeto de **EL CONTRATO** o en cumplimiento de CLÁUSULA DECIMOSEPTIMA.

DILO podrá en cualquier momento realizar el manejo de la información para poder brindar personalización, asesoramiento y mejoras en el desarrollo de los servicios principales y accesorios a favor del **USUARIO**.

El **USUARIO** o su representante legal debidamente acreditado podrán limitar el uso o divulgación de sus datos personales; asimismo, podrá ejercer, cuando procedan, los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición que la Constitución prevé mediante solicitud escrita.

VIGÉSIMO PRIMERA: AUTORIZACIONES PARA NOTIFICACIONES.

EL USUARIO acepta que el aplicativo electrónico solicite acceso a realizar notificaciones por medio de correo electrónico, SMS, el portal de internet o la aplicación móvil para poder realizar comunicados, presentar publicidad o información, describir actualizaciones y demás comunicaciones necesarias que

deba o sea de interés de conocer del USUARIO.

EL USUARIO acepta de manera expresa que se le puede remitir promociones y/o publicidad de los Comercios Afiliados a la **Red Dilo** a los cuales ha asistido, visitado o interactuado.

VIGÉSIMO SEGUNDA: ACCESO AL PORTAL DE INTERNET O LA APLICACIÓN MÓVIL.

EL USUARIO queda notificado y enterado que para el acceso y utilización del portal de internet o la aplicación móvil deberá estar conectado a una red que brinde acceso a internet, pudiendo esta ser privada o pública, por medio de planes de datos y voz que el **USUARIO** adquiera con un Operador de Telefonía Móvil y/o Servicios de Internet de su elección. El **USUARIO** tendrá a su propio cuidado y costo el acceso a una red que brinde acceso a internet y el dispositivo móvil del cual desee acceder.

Las bajas medidas de seguridad y control de acceso a una red de internet, y/o la falta de acceso total a una red de internet, no conllevan responsabilidad alguna para DILO siendo el USUARIO libre de elegir el Operador de Telefonía Móvil y/o Servicios de Internet.

El **USUARIO** entiende y acepta que la descarga, acceso y uso de la Billetera Electrónica no implica la obligación por parte de DILO de controlar la ausencia de virus o cualquier otro elemento informático dañino, y que corresponderá al **USUARIO** la implementación de herramientas adecuadas para la detección y desinfección de programas informáticos dañinos de sus dispositivos, no siendo DILO responsable por los daños, perjuicios, gastos o pérdidas que la falta de aplicación de los mismos pudiera ocasionar.

VIGÉSIMO TERCERA: PROHIBICIÓN DE ACCESO A BACK OFFICE DE PORTAL DE INTERNET O LA APLICACIÓN MÓVIL.

EL USUARIO queda totalmente prohibido en poder acceder o intentar acceder al Back Office del aplicativo electrónico, cualquier intento o acceso realizado y no autorizado corresponderá a la terminación inmediata de **EL CONTRATO**, y facultará a DILO a interponer los procesos legales correspondientes.

VIGÉSIMO CUARTA: PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL.

El portal de internet y la aplicación móvil conocidos como “**Dilo**” son propiedad de DILO, las cuales son los únicos canales autorizados y correspondientes

como plataformas electrónicas para la realización de los servicios de **EL CONTRATO**.

El **USUARIO** reconoce y acepta que la Billetera Electrónica y todo su contenido, incluyendo sin limitación software, códigos, textos, gráficos, imágenes, estructura, información, diseño, marcas, logos, nombres comerciales y/o cualquier otro signo distintivo, son de propiedad exclusiva de DILO y se encuentran protegidos bajo las leyes de propiedad intelectual, industrial y/o cualquier otro derecho que pudiera resultar de aplicación. De ningún modo podrá interpretarse que la descarga, acceso y/o uso de la Billetera Electrónica le atribuyen al **USUARIO** ningún derecho de propiedad intelectual y/o industrial sobre los mismos, más allá de lo expresamente previsto en los presentes en **EL CONTRATO**.

VIGÉSIMO QUINTA: INTEGRIDAD DEL ACUERDO.

EL CONTRATO constituye la totalidad de lo acordado entre **LAS PARTES** y en caso de que alguna cláusula sea declarada nula total o parcialmente el resto de **EL CONTRATO** mantendrá su contenido y vigencia. DILO se reserva el derecho de ejercer o reclamar cualquier derecho o disposición a su favor de **EL CONTRATO**, la no exigencia o reclamación no constituye una renuncia a tal derecho o disposición a su favor.

VIGÉSIMO SEXTA: LEGISLACIÓN APLICABLE Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.

Para todos los efectos de **EL CONTRATO**, **LAS PARTES** se someten a la jurisdicción de las leyes y autoridades de la República de Honduras. Cualquier controversia o conflicto entre **LAS PARTES** relacionado directa o indirectamente con **EL CONTRATO** ya sea de su naturaleza, interpretación, cumplimiento, ejecución o terminación del mismo se resolverá primeramente en trato amistoso y diligente entre **LAS PARTES**, coordinando una reunión de **LAS PARTES** y la cual deberá ser constatada; en caso de no llegar a una solución amistosa, en segunda instancia, **LAS PARTES** nos sometemos a la jurisdicción de los Juzgados de la República de Honduras en la ciudad de Tegucigalpa, Municipio de Distrito Central, Departamento de Francisco Morazán, República de Honduras.

VIGÉSIMO SÉPTIMA: VIGENCIA.

La vigencia del **EL CONTRATO** es por tiempo indefinido e inicia a partir de la fecha de su suscripción.

VIGÉSIMO OCTAVA: ACEPTACIÓN.

En fe de todo lo anteriormente expresado, conociendo los efectos, derechos y obligaciones emanados de **EL CONTRATO** para **LAS PARTES**, lo suscriben por este medio electrónico y aceptan su contenido de manera íntegra. EL USUARIO declara que la utilización de la Plataforma Electrónica conlleva aprobación total e irrevocable desde la fecha de competición del formulario y utilización del portal de internet o la aplicación móvil, esta aceptación equivale a la firma del **USUARIO**.

TÍTULO III.

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES, AUTENTICACIÓN DE TRANSACCIONES, USO DE TECNOLOGÍAS Y PERMISOS DE DISPOSITIVO

VIGÉSIMO NOVENA: ACEPTACIÓN

EL USUARIO acepta y autoriza a DILO para el tratamiento de sus datos personales, el uso de tecnologías de autenticación, la habilitación de permisos del dispositivo móvil y la autorización para el manejo de información conforme a lo establecido en este Contrato de Prestación de Servicios DILO, el Contrato Único de Servicios para el Uso de Tarjetas DILO y la Política de Privacidad vigente.

EL USUARIO declara que ha sido informado y comprende que:

a) Autorización General:

EL USUARIO AUTORIZA de manera expresa e informada a DILO para almacenar recolectar, procesar, validar, consultar, verificar, compartir, actualizar y resguardar sus datos personales conforme a:

- Leyes de Honduras, incluyendo las emitidas por la CNBS, BCH, UIF, SAR y demás autoridades competentes.
- El Contrato de Prestación de Servicios.
- El Contrato Único de Servicios de Tarjetas.
- La Política de Privacidad y los presentes Términos y Condiciones.

b) Tipos de Datos Tratados:

El USUARIO autoriza el tratamiento de los siguientes datos:

- Datos de identidad y contacto.
- Datos biométricos (imagen facial, video, huellas, si se habilitan en el futuro).
- Datos financieros, transaccionales y de comportamiento.
- Datos de ubicación (cuando otorgue permiso explícito).
- Datos del dispositivo y registros técnicos (logs, identificadores de seguridad, riesgos, patrones de uso).
- Documentos de identidad digitalizados.
- Registros de servicio al cliente y reclamos.

El tratamiento se realizará únicamente para finalidades legítimas, lícitas y vinculadas al servicio.

c) Consentimiento para Autenticación Passwordless y Verificación con SMS OTP:

c.1. Autenticación Passwordless:

- Sustituye el uso de contraseñas tradicionales por métodos avanzados de validación de identidad como biometría facial o dactilar, autenticadores móviles o enlaces mágicos (Magic Links).
- Cada autenticación realizada bajo este método se considerará, para todos los efectos legales, como una manifestación inequívoca de la voluntad del usuario y equivaldrá a su **firma electrónica válida**.
- DILO podrá actualizar y fortalecer estos mecanismos conforme a los estándares de seguridad requeridos por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) y demás entes reguladores.

c.2. Verificación de Transacciones con SMS OTP (*One-Time Password*):

- Algunas transacciones financieras requerirán una validación adicional mediante el envío de un código de un solo uso (OTP) vía mensaje de texto SMS al número telefónico registrado por el usuario.

Dicho código tendrá una vigencia temporal limitada y será generado exclusivamente para la operación iniciada.

- La introducción correcta del código OTP constituye **la aprobación irrevocable** de la transacción.
- En caso de no recibir el código, ingreso erróneo o vencimiento del OTP, la transacción no será procesada.

c.3. Firma electrónica/ Aceptación digital:

La aceptación realizada dentro de la aplicación DILO, mediante clic, autenticación biométrica, SMS OTP, mecanismos de acceso passwordless o cualquier interacción equivalente constituirá, para todos los efectos jurídicos y operativos aplicables al ámbito financiero:

- Una firma electrónica válida y reconocida, con la misma eficacia jurídica que la firma autógrafa.
- Un consentimiento expreso, informado e indubitable por parte del USUARIO.
- Una manifestación clara e inequívoca de voluntad, vinculante para la ejecución de operaciones y transacciones autorizadas.
- Una aceptación contractual plena, con fuerza obligatoria respecto de los términos, condiciones e instrucciones emitidas a través de la plataforma.

c.4. Consentimiento para la utilización de medios de pago

EL USUARIO reconoce y acepta que la utilización de las tarjetas físicas, virtuales o digitales emitidas o administradas por DILO constituye una instrucción válida para la ejecución de operaciones de pago conforme a los mecanismos de autenticación y seguridad habilitados por DILO y por la marca internacional correspondiente.

Asimismo, EL USUARIO acepta que las operaciones autorizadas mediante los mecanismos de autenticación implementados por DILO, incluyendo Passkeys, autenticación biométrica, OTP, autenticación reforzada (Strong Customer Authentication), PIN, validación del dispositivo registrado u otros mecanismos equivalentes, producirán los mismos efectos jurídicos que una autorización otorgada de forma presencial.

TRIGÉSIMA: RESPONSABILIDADES ADICIONALES DEL USUARIO

1. EL USUARIO reconoce que es el único responsable del resguardo y uso de sus dispositivos móviles, de mantener actualizado su número telefónico registrado y de evitar su préstamo, pérdida o acceso no autorizado.
2. En caso de robo, extravío o uso indebido de su dispositivo o número telefónico, debe reportarlo de inmediato a los canales oficiales de DILO indicados en hasta ese momento, asume la total responsabilidad por las operaciones realizadas.
3. Acepta mantener actualizados sus datos personales y de contacto en la plataforma DILO para asegurar la correcta recepción de notificaciones y OTP.

TRIGÉSIMO PRIMERA: CONSENTIMIENTO PARA ACCESOS Y PERMISOS DEL DISPOSITIVO

El USUARIO autoriza a DILO, a solicitar y utilizar únicamente aquellos permisos que resulten estrictamente necesarios para la adecuada prestación del servicio, incluyendo, de manera enunciativa más no limitativa:

- a) **Cámara y Video:** Para captura de documentos, biometría, validación de identidad (KYC) y operaciones que requieran verificación visual.
- b) **Geolocalización (GPS):** Se utilizará para: validar operaciones sospechosas, la prevención de fraude, cumplimiento de obligaciones regulatorias y servicios que requieran ubicación (si aplica).
- c) **Acceso a Notificaciones:** Se utilizará para enviar alertas de seguridad, SMS OTP, confirmaciones, información relevante y comunicaciones autorizadas.
- d) **Identificadores del Dispositivo:** Para seguridad, detección de fraude, prevención de duplicidades, y cumplimiento regulatorio.

EL USUARIO reconoce que las compras realizadas mediante las tarjetas emitidas o administradas por DILO podrán estar sujetas a la participación de comercios,

adquirentes, procesadores de pago y redes internacionales sobre las cuales DILO no ejerce control operativo.

En consecuencia, DILO no será responsable por pérdidas, cargos o transacciones derivadas de:

- a) Clonación o falsificación de tarjetas.
- b) Transacciones realizadas sin presencia física de la tarjeta (Card Not Present).
- c) Fraudes originados en comercios, adquirentes o terceros que incumplan los estándares mínimos de seguridad establecidos por la marca internacional correspondiente o por la regulación aplicable.
- d) Comercios que omitan mecanismos de autenticación, validación o control tales como la verificación obligatoria del código CVV/CVC, autenticación 3D Secure cuando corresponda, validación del titular, controles antifraude u otros mecanismos equivalentes.

Lo anterior no limitará los derechos que la legislación aplicable otorgue al USUARIO ni eximirá a DILO de responsabilidad cuando se determine que la transacción fue consecuencia de un incumplimiento atribuible directamente a DILO respecto de las obligaciones legales, regulatorias o contractuales que le correspondan.

TRIGÉSIMO SEGUNDA: PROHIBICIÓN DE COMERCIALIZACIÓN DE DATOS PERSONALES:

El USUARIO declara que comprende y acepta que:

- Dilo no vende, transfiere ni comercializa datos personales a terceros con fines publicitarios, de segmentación, remarketing o cualquier otro propósito de naturaleza similar.
- No se emplean identificadores publicitarios, tales como IDFA (iOS) o AAID (Android), para la ejecución de publicidad dirigida o comportamental.
- No se realiza rastreo entre aplicaciones o sitios web, incluyendo, entre otros, los mecanismos contemplados en App Tracking Transparency y Data Safety.
- Los datos personales del USUARIO son tratados exclusivamente para finalidades de carácter operativo, regulatorio o contractual, estrictamente vinculadas a la correcta prestación del servicio.

TRIGÉSIMO TERCERA: DERECHOS DEL USUARIO (ARCO)

El USUARIO podrá ejercer sus derechos de: a) Acceso; b) Rectificación; c) Cancelación; y, d) Oposición; mediante solicitud enviada al correo: atencionalcliente@dilo.hn.

TRIGÉSIMO CUARTA: COOKIES, MÉTRICAS Y ANÁLISIS

El USUARIO autoriza el uso de a) Cookies técnicas; b) Píxeles y herramientas de análisis internas. Para lo siguiente: a) Medición operacional; b) Seguridad; c) Mejora continua de la app DILO. No será utilizado para publicidad dirigida.

TRIGÉSIMO QUINTA: CONSERVACIÓN Y ELIMINACIÓN DE DATOS

El USUARIO acepta que DILO conserve sus datos proporcionados por un periodo de hasta 6 años posteriores al final de la relación contractual. Los datos biométricos recopilados serán eliminados cuando deje de existir base legal para su retención.

TRIGÉSIMO SEXTA: COMUNICACIONES, PROMOCIONES Y NOTIFICACIONES

El USUARIO autoriza a recibir comunicaciones por medio de:

- SMS
- Correo electrónico
- Notificaciones push
- WhatsApp (si autoriza)

Siempre podrá revocar estas preferencias desde la app o mediante solicitud escrita.

TÍTULO IV.

POLÍTICA DE PRIVACIDAD- APP BILLETERA

ELECTRÓNICA DILO

DILO reconoce la importancia de proteger tus datos personales y se compromete a tratarlos con la máxima confidencialidad, seguridad y transparencia.

1. ¿Qué datos personales recopilamos de ti?

Recopilamos información que tú nos proporcionas al:

- Registrarte o completar formularios en la app DILO.
- Crear una cuenta o utilizar nuestros servicios.
- Comunicarse con nuestro equipo de atención al cliente o redes sociales.
- Autorizar el acceso a tus otras cuentas o servicios financieros.

Datos recopilados:

- Nombre completo, fecha de nacimiento, número de Documento Nacional de Identificación (DNI), dirección, correo electrónico y número de teléfono.
- Datos de tu dispositivo (modelo, sistema operativo, versión, identificadores únicos).
- Información de tus cuentas y tarjetas (número, fecha de vencimiento, CVC).
- Imagen facial o video para procesos de verificación (“Conoce a tu cliente” – KYC).
- Registros de llamadas o conversaciones con nuestros canales de servicio.
- Copias de DNI

La recolección se efectuará únicamente cuando el usuario otorgue su **consentimiento previo, expreso e informado**, el cual se manifiesta al habilitar los permisos correspondientes en su dispositivo y aceptar los **Términos y Condiciones** y la **Política de Privacidad** de la aplicación.

2. Información recopilada automáticamente

Cuando usas la app Dilo, recopilamos de manera automática:

- Dirección IP, sistema operativo, navegador, zona horaria, tipo de dispositivo.
- Actividad dentro de la app: clics, páginas vistas, tiempos de carga, errores, duración de uso y transacciones realizadas.
- Información de ubicación (si autorizas el acceso al GPS).

La recolección se efectuará únicamente cuando el usuario otorgue su **consentimiento previo, expreso e informado**, el cual se manifiesta al habilitar los permisos correspondientes en su dispositivo y aceptar los **Términos y Condiciones** y la **Política de Privacidad** de la aplicación.

3. Información proveniente de otras fuentes

Podemos obtener información adicional de:

- **Redes sociales** (si interactúas con nuestras cuentas oficiales).
- **Fuentes públicas** o bases de datos legales para validaciones de cumplimiento, seguridad y KYC.

4. Base legal para el uso de tus datos

En DILO usamos y recopilamos tus datos con base a lo siguiente:

- **Cumplimiento de contrato:** usamos tus datos porque son necesarios para poder darte los servicios de DILLO al pie de la letra. Esto incluye crear tu cuenta, procesar tus transacciones, validar tu identidad y mantener el funcionamiento normal de la plataforma.
- **Obligaciones legales:** la ley hondureña exige a las instituciones y empresas que manejan servicios financieros a cumplir con las normas de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, seguridad de la información y otras regulaciones supervisadas. Por eso debemos recopilar, verificar y conservar cierta información tuya, ya que es un requisito legal y no opcional.
- **Intereses legítimos:** También usamos tus datos para mejorar la experiencia en la app, reforzar la seguridad, detectar actividades sospechosas o intentos de fraude, dar soporte cuando lo necesitas y optimizar la calidad del servicio. Siempre hacemos esto procurando que no afecte tus derechos como usuario.
- **Consentimiento:** En algunos casos específicos, como el uso de datos para fines de mercadeo, análisis opcionales o funciones que requieren tu ubicación, sólo los utilizamos si tú lo autorizas expresamente dentro de la aplicación. Puedes aceptar o rechazar estas opciones en cualquier momento.

5. ¿Para qué usamos tus datos personales?

Prestación de servicios

- Verificar tu identidad (KYC).
- Procesar tus transacciones y operaciones con tarjetas Dilo.
- Cumplir obligaciones legales y contractuales.
- Proporcionarte atención al cliente y soporte técnico.

Seguridad y prevención del fraude

- Validar identidad y actividad sospechosa.
- Cumplir con las leyes de prevención de delitos financieros.

Mercadeo y personalización

- Personalizar tu experiencia en la app.
- Enviarte notificaciones, promociones y ofertas relevantes.
- Medir la efectividad de nuestras campañas.

Mantenimiento y mejora de servicios

- Diagnóstico, análisis de errores y optimización del rendimiento.
- Desarrollar nuevas funcionalidades y productos financieros.

6. Decisiones automatizadas

Podemos aplicar procesos automatizados (como análisis de riesgo, validación KYC o detección de fraude). Estas decisiones ayudan a mantener la seguridad y cumplir con obligaciones regulatorias, sin afectar tus derechos.

7. Comunicación y mercadeo

Dilo podrá enviarte información por correo electrónico, SMS o notificaciones push sobre productos, servicios o promociones.

Podrás **modificar o revocar tus preferencias** en cualquier momento desde tu dispositivo apagando los push, si no deseas recibir notificaciones en general puedes escribirnos al correo: **atencionalcliente@dilo.hn**

8. ¿Con quién compartimos tus datos personales?

Podemos compartir tus datos con:

- **Empresas afiliadas o proveedores de servicios tecnológicos** que nos ayudan a operar la app (por ejemplo, servicios de verificación, almacenamiento en la nube, procesamiento de pagos, biometría o mensajería).
- **Instituciones financieras y autoridades regulatorias** para cumplimiento de obligaciones legales o investigaciones.
- **Socios comerciales** (si autorizas expresamente la participación en promociones conjuntas).

9. Protección de tu información

Implementamos medidas físicas, electrónicas y organizativas para proteger tu información contra el acceso no autorizado, pérdida o alteración. Tu información

se almacena en servidores seguros y encriptados. Te recomendamos mantener la confidencialidad de tus contraseñas y no compartir datos personales en espacios públicos o redes sociales.

10. Uso Restringido de Datos y Prohibición de Comercialización

DILO declara que no venderá, transferirá ni cederá tus datos personales a terceros con fines de mercadeo, publicidad selectiva, segmentación comercial, creación de perfiles de consumo o cualquier otra práctica considerada como “venta de datos” o “intercambio comercial de información personal” conforme a los estándares internacionales de protección de datos.

Asimismo, nos comprometemos a que:

- a) **No compartiremos tus datos personales con redes publicitarias, intermediarios de datos, plataformas de terceros o sistemas de seguimiento (“tracking”)** para la elaboración de perfiles comerciales, publicidad dirigida o remarketing, salvo que exista una obligación legal expresa o mandato judicial conforme a la legislación hondureña.
- b) Conforme a la normativa vigente en Honduras únicamente procesaremos tu información personal para:
 - La prestación de los servicios financieros y digitales de DILO.
 - La verificación de identidad (KYC).
 - El cumplimiento de obligaciones regulatorias de la **CNBS, SAR, UIF**, y demás autoridades competentes.
 - Fines operativos internos estrictamente necesarios para el funcionamiento de la plataforma.
- c) De acuerdo con los lineamientos de **Apple App Store (App Tracking Transparency – ATT)**:
 - **No realizamos seguimiento entre aplicaciones o sitios web de terceros**, ni permitimos a nuestros proveedores utilizar tu información para rastrear tu actividad con el fin de mostrar anuncios personalizados.
 - **No utilizamos identificadores publicitarios (IDFA)** para fines de publicidad orientada o medición basada en tracking.
- d) Conforme con las políticas de **Google Play (Data Safety Section y API Policy)**:

- **No utilizamos el Advertising ID (AAID) para publicidad dirigida, análisis de comportamiento o atribución publicitaria,** ni lo vinculamos a datos personales o financieros.
- No compartimos tu información con terceros para fines de remarketing, audiencias similares o publicidad basada en intereses.
- Cualquier acceso a datos sensibles (ubicación, contactos, cámara, biometría, información financiera) se basa estrictamente en el principio de mínima necesidad y únicamente para funciones esenciales de la app.

e) En todos los casos, cualquier tratamiento de datos personales se ajustará a los principios de:

- Licitud
- Finalidad
- Proporcionalidad
- Minimización
- Transparencia
- Confidencialidad
- Integridad
- Seguridad

Todo conforme a la legislación hondureña vigente y a los estándares de protección de datos adoptados internacionalmente.

11. Conservación de datos

Mantendremos tus datos durante el tiempo necesario para cumplir con las finalidades establecidas y conforme a la legislación hondureña, generalmente **hasta seis (6) años** después de finalizar la relación contractual, salvo requerimientos legales o judiciales que exijan un período mayor.

Una vez que el usuario cierre su cuenta o cuando deje de existir una base legal para conservarlos, los datos biométricos serán eliminados o anonimizados de manera segura, salvo obligación expresa de retención establecida por la CNBS u otra autoridad competente.

12. Actualizaciones de esta Política

Podremos modificar esta Política de Privacidad en cualquier momento. Te notificaremos a través de la app Dilo, por correo electrónico o mediante nuestro sitio web oficial cuando se realicen cambios relevantes.

13. Uso de cookies y tecnologías similares

Usamos cookies y píxeles de seguimiento para analizar el uso de nuestros canales digitales, medir la efectividad de nuestras campañas y mejorar la experiencia del usuario. Puedes gestionar tus preferencias desde la configuración de privacidad de la app.

14. Contacto

Si tienes preguntas o deseas ejercer tus derechos de acceso, rectificación, cancelación o oposición puedes contactarnos en:

Correo electrónico: atencionalcliente@dilo.hn

Ubicación: SERVICIOS DIGITALES GÜIP, S.A. Tegucigalpa, Honduras.