

**MANUAL OPERATIVO DE SERVICIOS
DEL CONTRATO DE SERVICIOS BANCARIOS BANRESERVAS**

1. Objeto.....	2
2. Disposiciones Generales relativas al cliente.....	3
3. Comisiones.....	5
4. Disposiciones generales sobre los servicios bancarios.....	5
5. Cálculo de intereses de productos pasivos y su capitalización.....	8
6. Disposiciones comunes a las cuentas de ahorro.....	8
7. Disposiciones comunes a las cuentas corrientes.....	10
8. Disposiciones generales sobre los Canales Alternos Transaccionales y de Servicios y Medios de Pago.....	12
9. Disposiciones generales sobre depósitos a plazo.....	16
10. Disposiciones específicas a algunos tipos de cuentas.....	16
11. Disposiciones Generales sobre productos de crédito.....	17
12. Disposiciones relativas a las tarjetas de crédito.....	19
13. Disposiciones generales sobre tarjetas prepago y cuentas electrónicas de pago.....	24
14. Planes de Lealtad.....	28
15. Reclamaciones.....	28
16. Mecanismos de autenticación.....	28
17. Disposiciones generales aplicables a los servicios empresariales.....	30
18. Disposiciones relativas a las tarjetas de crédito empresariales.....	31
19. Disposiciones específicas relativas a los servicios digitales empresariales.....	31
20. Disposiciones específicas al servicio TU BANCO EMPRESA.....	32
21. Disposiciones específicas relativas al servicio de Nóminas Electrónicas.....	33
22. Disposiciones relativas al servicio de recaudos referenciados y domiciliación.....	35
23. Disposiciones relativas al servicio de transporte de efectivo y bóvedas de depósitos automatizadas.....	40
24. Disposiciones relativas al servicio de depósitos nocturnos.....	42
25. Disposiciones relativas a otros servicios empresariales.....	43
26. Carta de Derechos y Deberes de los Usuarios de Productos y Servicios Financieros.....	44

23 MAY 2023

003304



1. Objeto

El presente "Manual de Servicios Bancarios", tiene como objeto establecer los procedimientos y normas aplicables a los productos y servicios correspondientes al portafolio del **BANCO DE RESERVAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA, BANCO DE SERVICIOS MÚLTIPLES** detallados en este documento que puedan ser contratados por **EL CLIENTE** y la operatividad de los mismos, tanto por medios físicos, como electrónicos empleando Firmas Electrónicas Cualificadas, Avanzadas, o a través de cualquier otro mecanismo que el Banco facilite al cliente para tal fin y permitido por la regulación vigente. Este documento será considerado por **EL BANCO** y **EL CLIENTE** como parte íntegra al Contrato de Servicios Bancarios suscrito entre ellos. En caso de discrepancias entre lo establecido en el Contrato de Servicios Bancarios y el presente documento, Las Partes acuerdan que prevalecerá lo establecido en el presente Manual de Servicios Bancarios.

1.1 Para la adquisición de cualquiera de los servicios detallados en el presente Manual de Servicios Bancarios, **EL CLIENTE** deberá suscribir la Hoja de Aceptación correspondiente al mismo, en los casos que esto aplique. En caso de que algún producto esté sujeto a condiciones adicionales distintas a la previstas en el presente Manual, las mismas se harán constar en La Hoja de Aceptación asociadas al producto pactado. En caso de discrepancias entre lo establecido en este Manual de Servicios Bancarios y la Hoja de Aceptación correspondiente, Las Partes acuerdan que prevalecerá lo establecido en la Hoja de Aceptación. **EL BANCO** habilitará a **EL CLIENTE** los distintos servicios indicados en el presente Manual de conformidad al perfil de este y en consonancia con sus políticas internas.

1.2. El régimen jurídico y las especificaciones de cada uno de los servicios que ofrece **EL BANCO** a través del presente acuerdo, se encuentran contenidas en el Contrato de Servicios Bancarios, el presente Manual de Servicios y las Hojas de Aceptación, que juntos de forma integral son parte del "Contrato de Servicios Bancarios Banreservas y sus Documentos" de **EL BANCO** y son entregados a **EL CLIENTE** al momento de iniciar su relación comercial con **EL BANCO** y en las Hojas de Aceptación que suscriba **EL CLIENTE** al momento de contratar cualquiera de los productos previstos en el presente Manual. .

1.2.1. Con la selección física o digital de cualquiera de los servicios estipulados una la Hoja de Aceptación, **EL CLIENTE**, acepta las condiciones particulares de cada servicio seleccionado, quedando sujeto a las obligaciones establecidas para estos en el presente Manual de Servicios. **EL BANCO** ofrecerá a **EL CLIENTE** los detalles relativos a cada servicio seleccionado previo a su contratación a través de cualquier medio, teniendo **EL CLIENTE** el derecho a consultar el presente Manual y la Hoja de Aceptación de cada servicio previo a su contratación.

1.3. **EL BANCO** fungirá como agente de retención de impuestos en aquellos casos exigidos por la ley y la normativa aplicable, incluyendo, pero no limitado a, retenciones del Impuesto Sobre la Renta, impuestos aplicables a transferencias y cheques, así como cualquier otro impuesto aplicable a cualquier operación realizada a través de **EL BANCO** donde este tenga que aplicar alguna retención.

003304



2. Disposiciones Generales relativas al cliente.

2.1. Disposiciones relativas a personas físicas.

2.1.1. EL CLIENTE se compromete a suministrar a **EL BANCO** todos los documentos e informaciones que les sean requeridas de conformidad con la legislación vigente y las disposiciones internas de **EL BANCO**.

2.1.2. Es entendido y aceptado por **EL CLIENTE** que, en el caso de productos mancomunados, la muerte de uno de los titulares, el titular superviviente necesitará el consentimiento de los sucesores legales del fallecido para retirar todo o parte del dinero depositado, de conformidad con la legislación vigente en esta materia.

2.1.3. EL CLIENTE reconoce que en aquellos casos de productos mancomunados definidos bajo una modalidad conjunta (Y), estos podrían no ser elegibles para algunos de los servicios adicionales descritos en el presente Manual de Servicios Bancarios por la naturaleza y mecánica de los retiros asociados a esa modalidad de productos mancomunados.

2.1.4. EL CLIENTE reconoce que en caso de que un tribunal competente declare su interdicción y esta sea notificada a **EL BANCO**, sus padres, tutores o cualquier representante legal podrá efectuar transacciones a su nombre.

2.1.5. Si **EL CLIENTE** declara ser iletrado y no sabe firmar, su aceptación del Contrato de Servicios Bancarios y las Hojas de Aceptación se constatará con la presentación de su documento de identificación, y estampando sus huellas dactilares en presencia de dos (2) testigos alfabetizados de su elección, quienes también firmarán dichos documentos.

2.1.6. En caso de que **EL CLIENTE** se haya declarado iletrado y no sabe firmar, este autoriza a **EL BANCO** a realizar el pago presencial de cualquier suma de dinero con el solo estampado de sus huellas dactilares en el formulario destinado para retiros, siempre que la operación sea realizada en presencia de dos (2) testigos alfabetizados de su elección, quienes estamparán sus respectivas firmas y números de documento de identificación al dorso del formulario de retiro. En ningún caso, personal de **EL BANCO** será utilizado como testigo. **EL BANCO** se reserva el derecho de exigir la presencia de un Notario Público que certifique las huellas dactilares de **EL CLIENTE** y las firmas de los testigos en el formulario de retiro, cuyos costos correrán por cuenta de **EL CLIENTE**.

2.1.7. BANRESERVAS activamente trata de ser siempre una entidad inclusiva, por lo que se compromete frente a **EL CLIENTE**, en caso de este tener alguna discapacidad al momento de suscribir el Contrato de Servicios Bancarios, el Manual de Servicios Bancarios, la Hoja de Aceptación o en el curso de sus relaciones con **BANRESERVAS**, a tomar todas las medidas necesarias para facilitar su accesibilidad a todos sus servicios (e informaciones y documentos). Esto incluye a facilitar los medios necesarios para que en todo caso pueda dar su aceptación o rechazo expreso e inequívoco respecto de cualquier servicio que **EL BANCO** pudiera ofrecerle.

2.2. Disposiciones relativas a personas jurídicas.

2.2.1. En el caso de personas jurídicas **EL CLIENTE** adicionalmente se compromete a facilitar cualquier información respecto de sus accionistas, socios, directivos, empresas vinculadas,

063304



subsidiarias, suplidores o datos sobre beneficiarios finales, a simple requerimiento de **EL BANCO**, comprometiéndose que al recabar y compartir datos de naturaleza personal lo hará ajustado a las normas vigentes sobre protección de datos personales, dejando indemne a **EL BANCO** de cualquier acción o reclamo de naturaleza legal que pueda derivarse de la captura, transmisión, archivo y procesamiento de la misma como resultado de haberla compartido a los fines de dar cumplimiento a la normativa vigente y a las disposiciones internas de **EL BANCO**. **EL BANCO** recibirá, almacenará y tratará todos los datos personales recibidos en cumplimiento de estas disposiciones de conformidad con la normativa vigente garantizando la seguridad y privacidad de los datos personales recibidos de parte de **EL CLIENTE**, y únicamente con el propósito de dar cumplimiento a las disposiciones legales necesarias para la ejecución de sus negocios así como para realizar análisis de naturaleza comercial y ejecutar sus estrategias institucionales.

2.2.2. EL CLIENTE, en caso de ser persona jurídica, reconoce y acepta que deberá mantener su capacidad legal y existencia corporativa. No deberá: fusionarse con otra compañía, dejarse absorber por otra sociedad, cambiar su estructura societaria, cambiar su nombre ni su objeto social sin la autorización previa de **EL BANCO**. **EL CLIENTE** reconoce y acepta que estará en la obligación de notificar a **EL BANCO** sobre la existencia de cualquier caso judicial, sentencia, acción, demanda, litigio o procedimiento por ante cualquier tribunal, dependencia gubernamental, o tribunal arbitral en su contra, del que tenga o sea puesto en conocimiento, que pueda afectar la capacidad de **EL CLIENTE** de cumplir con las obligaciones asumidas mediante el presente documento. **EL BANCO** podrá dar por terminado el presente acuerdo si, en la opinión de **EL BANCO** existe un Efecto Material Adverso en la condición financiera, operaciones, administración o estructura accionaria de **EL CLIENTE**, que impliquen un cambio de control de su empresa, por cambios en sus principales directivos o en su composición accionaria hasta en un 50% de su capital pagado, o que genere riesgos a **EL BANCO**. **2.2. EL CLIENTE** persona física podrá establecer productos mancomunados con otra persona. Este titular mancomunado deberá suscribir el Contrato de Servicios Bancarios y la Hoja de Aceptación correspondiente. **EL CLIENTE** junto a su firmante adicional deberán indicar a **EL BANCO** la manera en que firmarán, si conjunta o separadamente. **EL CLIENTE** reconoce que cualquier acción o reclamación legal intentada contra un co-titular que afectare la cuenta, surtirá sus efectos hasta la cuantía necesaria, respecto del otro.

2.2.3. Los clientes personas jurídicas no podrán establecer cuentas mancomunadas de ningún tipo.

2.2.4. EL CLIENTE persona jurídica deberá indicar a **EL BANCO** a través de un medio fehaciente, las personas que le representan y aquellas que tendrán acceso a los servicios contratados por este. **EL CLIENTE** expresamente reconoce y acepta que las restricciones a los poderes de sus gerentes o administradores establecidas en el contrato de sociedad, los estatutos sociales o en el acto de designación de los mismos no son oponibles a **EL BANCO**, no teniendo este último deber u obligación de verificar o comprobar cualquier restricción de ninguna naturaleza sobre el alcance de los poderes de sus gerentes, administradores o representantes. En ese sentido, **EL BANCO** no es responsable de cualquier uso de los servicios bancarios realizados por estos en nombre de **EL CLIENTE**.

003304



2.2.5. En caso de tratarse de una persona jurídica, **EL CLIENTE** reconoce que, sujeto a las disposiciones legales aplicables en cada caso, bajo la instrucción que **EL BANCO** reciba de una autoridad judicial o administrativa competente, **EL CLIENTE** podría perder el control de los servicios contratados, incluyendo la congelación de cuentas, suspensión o sustitución de firmantes, entre otras acciones judiciales y administrativas, pudiendo producirse sobre los mismos cargos o retiros sujetos a las instrucciones que **EL BANCO** reciba de dichas autoridades.

2.3. Para **EL BANCO** la privacidad de nuestros clientes es importante, exhortamos que conozca nuestras Políticas de Privacidad disponibles en: <https://www.banreservas.com/Pages/politica-de-privacidad.aspx>

3. Comisiones

A la firma del Contrato de Servicios Bancarios, **EL BANCO** hará entrega a **EL CLIENTE** del "Tarifario de Productos y Servicios" contentivo de las comisiones, intereses y cargos aplicables en todos sus servicios, así como del monto del depósito inicial y del saldo mínimo que deben mantener las cuentas que sean abiertas durante su vigencia. Dicho Tarifario también será publicado en la página web <http://www.banreservas.com> y en el área de plataforma en las Oficinas de **EL BANCO**. Las modificaciones que de tiempo en tiempo se introduzcan al mismo, también serán publicadas en la forma indicada y serán comunicadas a **EL CLIENTE** por escrito con treinta (30) días (calendario) antes de su implementación conforme lo establecido en el artículo 4.9 del presente Manual, si transcurrido dicho plazo **EL CLIENTE** no manifiesta objeción, dichas modificaciones sobre las comisiones, intereses o cargos aplicables se reputarán como aceptadas. Para la contratación de cada producto adicional **EL BANCO** le suministrará a **EL CLIENTE** el Tarifario de Productos y Servicios con todos los cargos y comisiones asociados al producto contratado.

4. Disposiciones generales sobre los servicios bancarios.

4.1. **EL CLIENTE** podrá contratar con **EL BANCO** servicios adicionales no previstos en el presente Manual de Servicios, debiendo para ello suscribir un Contrato Específico para tales fines.

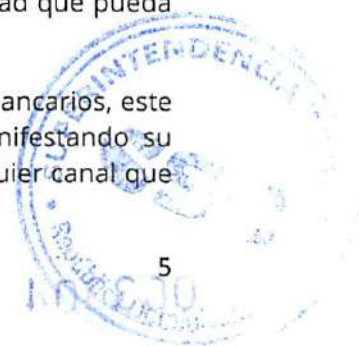
4.2. **EL BANCO** se reserva, a su sola discreción, el derecho a activar cualquiera de los servicios detallados en el Contrato de Servicios Bancarios, este Manual de Servicios Bancarios o las Hojas de Aceptación, lo que es reconocido por **EL CLIENTE**, quien reconoce la facultad de **EL BANCO** de no activar u ofrecer de cualquiera de esos servicios.

4.3. **EL BANCO** podrá cerrar, cancelar o suspender todos o cualquiera de los servicios de **EL CLIENTE** en cualquier momento, sin que tenga que dar explicaciones, salvo que esta sea exigida por la normativa, y sin comprometer su responsabilidad ejecutando su terminación en la forma establecida en el artículo 4.8 del presente Manual.

4.3.1. **EL BANCO** queda autorizado para devolver sin pagar, por motivo de cuenta cerrada, todo retiro, cheque u otra orden de pago que se presente al cobro a partir de la fecha en que se cierre el servicio. **EL CLIENTE** releva expresamente a **EL BANCO** de toda responsabilidad que pueda originarse con la devolución por dicho motivo.

4.3.2. Asimismo, **EL CLIENTE** podrá dar por terminado el Contrato de Servicios Bancarios, este Manual de Servicios Bancarios y las Hojas de Aceptación por su cuenta, manifestando su intención a **EL BANCO** y retirando los saldos totales a su favor a través de cualquier canal que

003304



EL BANCO tenga disponible para tal efecto. En el caso de cuentas, **EL BANCO** cobrará una comisión a título de penalidad, si **EL CLIENTE** cierra su cuenta antes de los treinta (30) días de su apertura. El monto de dicha comisión está establecido en el "Tarifario de Productos y Servicios" a que se hace referencia en otra parte del presente Manual.

4.3.3. En el caso de cuentas, **EL BANCO** se reserva el derecho de cerrar las mismas si estas mantienen un balance cero (0) por un período de noventa (90) días calendarios, aplicando el procedimiento previsto en la presente sección. Las cuentas que mantienen un balance en cero (0) seguirán acumulando cargos y comisiones hasta tanto las cuentas sean cerrados y que podrán ser aplicados sobre cualquier depósito recibido con posterioridad a su generación.

4.4. Es convenido que si una cuenta permanece sin movimiento por un período de tres (3) años contados a partir de la apertura o de la última transacción efectuada por su titular, se considerará como cuenta inactiva, al tenor de las disposiciones legales vigentes. Los créditos que **EL BANCO** realice a la cuenta por concepto de abono de intereses, no impedirán que la misma se mantenga con estado inactiva. **EL BANCO** no aplicará cargos ni comisiones sobre cuentas inactivas.

4.4.1. Si una cuenta permanece en estado de inactividad por un período ininterrumpido de diez (10) años, a partir de la apertura o de la última transacción efectuada por su titular, será declarada como cuenta abandonada, dejarán de generar intereses, y los saldos que hubiesen en la cuenta serán transferidos de manera definitiva al Banco Central de la República Dominicana, en un plazo de seis (6) meses a partir de tres (3) publicaciones consecutivas en un periódico de amplia circulación nacional realizadas por **EL BANCO**, debiendo **EL (LOS) CLIENTE(S)** dirigirse al Banco Central de la República Dominicana para cualquier tipo de reclamación, en la forma y plazos legales vigentes.

4.4.2. Lo anteriormente establecido, no surtirá efecto, si la cuenta permanece en garantía a favor de **EL BANCO** o de cualquier tercero, por el tiempo que prevalezca esta condición.

4.5. En el caso de fallecimiento de **EL CLIENTE**, el balance dejado en alguna cuenta contratada por este, será entregado a las personas que legalmente les corresponda, conforme las disposiciones legales vigentes, bajo el entendido que **EL BANCO** aplicará el cobro de todas las deudas pendientes de cobrar, no cubiertas por seguros, sobre los valores dejados al momento del fallecimiento, debiendo **EL BANCO** dar un detalle de la aplicación de los débitos correspondientes y notificarlo a los sucesores, lo que es expresamente autorizado por **EL CLIENTE**.

4.5.1. En el caso de personas jurídicas el fallecimiento de unos de los socios de la sociedad recibirá el tratamiento considerado para tales fines en la normativa vigente y aplicable al vehículo societario o figura legal que rige a la persona jurídica.

4.6. Los depósitos y retiros, así como los débitos, pagos electrónicos o pagos de cheques librados, según corresponda, que realice **EL CLIENTE** a través de cualquiera de los servicios contratados por este, serán registrados en la cuenta correspondiente inmediatamente sean procesados por **EL BANCO**. No obstante, **EL BANCO** podrá verse impedido de realizar el registro inmediato de transacciones en caso de desastres naturales, limitaciones legales u otras condiciones de fuerza mayor que afecten sus sistemas automatizados.



4.6.1. En el caso de que dentro de los balances que este mantenga en alguno de los productos contratados con **EL BANCO**, **EL CLIENTE** tenga balances en exceso a su favor producto de errores que se originen en el sistema central de **EL BANCO** o por errores de terceros, **EL CLIENTE** se abstendrá de hacer uso de esas partidas, obligándose a comunicarlo inmediatamente a **EL BANCO** para que éste aplique las correcciones de lugar. La libre disposición de los aludidos balances, en desconocimiento de la obligación asumida, comprometerá la responsabilidad de **EL CLIENTE**, quien deberá reembolsar a **EL BANCO**, a título de sanción, los montos recibidos en exceso más los intereses conforme a la tasa pasiva empleada por **EL BANCO** para los préstamos de consumo indicado en el Tarifario de Productos y Servicios calculada a partir de la fecha del uso de dichos balances si procediere, así como los costos legales por la recuperación de los fondos en caso de que no se produzca la devolución voluntaria, así como cualquier otro costo que derive de la misma.

4.6.1.1. EL CLIENTE autoriza a **EL BANCO** a que en el caso anterior, pueda éste restringir el monto involucrado en su cuenta, hasta tanto finalice la reclamación presentada, a su vez lo faculta para que pueda revertir la operación si el producto de la investigación arroja la existencia de un error en los sistemas de **EL BANCO** o de terceros.

4.6.1.2. EL CLIENTE se compromete y obliga a mantener fondos suficientes en sus cuentas, a los fines que **EL BANCO** pueda cobrar sobre los mismos, los montos correspondientes a las comisiones y otros cargos contratados conforme los montos establecidos en el Tarifario de Productos y Servicios. El incumplimiento de esta obligación dará derecho a **EL BANCO** a cerrar la cuenta en la forma establecida en el presente Manual. La forma de aplicación de los débitos en cualquiera de los productos de **EL CLIENTE** será debida y oportunamente comunicados por **EL BANCO** a través de su estado de cuentas o cualquier medio escrito fehaciente.

4.7. EL CLIENTE autoriza de forma expresa e irrevocable a que **EL BANCO** pueda debitar, cancelar o cerrar cualquiera de los productos pasivos que este mantenga en ejecución del Contrato de Servicios Bancarios y este Manual, con el propósito de aplicarlo para el pago de cualquier deuda, cargo o comisión que este mantenga pendiente de pagar frente a **EL BANCO** y que sea exigible conforme a lo pactado en el contrato que origine la deuda, expresamente dejando libre de responsabilidad a **EL BANCO** por dicho débito, cierre o cancelación. La forma de aplicación de los débitos en cualquiera de los productos de **EL CLIENTE** será debida y oportunamente comunicados por escrito por **EL BANCO** a través de cualquier medio fehaciente.

4.8. Cualquier cierre de productos de ahorros será notificado conforme a lo establecido en el artículo 4.9 de este manual por **EL BANCO** en un plazo no inferior a treinta (30) días calendario previo a la fecha efectiva de terminación; a excepción de que se identifiquen elementos de alto riesgo, en cuyo caso le sería notificado por escrito dentro de los cinco (5) días calendarios posteriores a la terminación. **EL BANCO** enviará aviso a **EL CLIENTE** por correo ordinario o mensajería interna a su última dirección conocida por **EL BANCO** o a través de cualquier medio fehaciente, informándole la decisión de cerrar, cancelar o suspender su servicio, y, en caso de existir balances a su favor, requerir el retiro de los mismos, dentro del término de diez (10) días hábiles, a partir de dicha notificación. Si **EL CLIENTE** no retira el balance a su favor dentro del término señalado en el aviso, **EL BANCO** podrá, sin incurrir en responsabilidad, cerrar el servicio mediante el envío de un cheque de administración por el balance pendiente, a la última dirección de **EL CLIENTE** conocida por **EL BANCO**, o reservándolo en una cuenta especial que no generaría intereses, hasta que **EL CLIENTE** se presente a retirarlo.



003301

4.9. EL BANCO se compromete a notificar por escrito a **EL CLIENTE**, por cualquier medio escrito fehaciente disponible, como serían carta, correo electrónico, estados de cuentas, o cualquier canal directo disponible, la inclusión de cargos adicionales o las modificaciones que hiciere al presente Manual los cuales en ningún caso versarán sobre su objeto, marco legal y la aplicabilidad del derecho común. **EL CLIENTE** dispondrá de un plazo de 30 días (calendario), a partir de la notificación, para manifestar su aceptación de las modificaciones introducidas en los productos que ya haya contratado por medio de la suscripción de la correspondiente Hoja de Aceptación, a través de cualquier medio fehaciente. En caso de no ser aceptada la modificación por **EL CLIENTE**, éste podrá solicitar la cancelación de los servicios pactados, manteniendo su obligación de pagar cualquier deuda pendiente así como sus interés, comisiones y cargos incurridos, pendientes al momento de la cancelación. **EL BANCO** se reserva el derecho de cancelar los servicios en caso de no recibir respuesta por parte de **EL CLIENTE** dentro del plazo antes establecido.

4.10. EL BANCO emitirá balances de cuenta mensuales sobre los productos en donde aplique, los cuales remitirá o pondrá a disposición de **EL CLIENTE** en la forma y a través de los canales elegidos a tal efecto.

5. Cálculo de intereses de productos pasivos y su capitalización.

Los saldos de las cuentas, en aquellos casos que apliquen, devengarán intereses (de acuerdo con la tasa anualizada) conforme a las especificaciones que en este sentido se han estipulado para cada producto individual en sus Hojas de Aceptación y estarán establecidos en el Tarifario de Productos y Servicios, y serán acreditados a la misma por **EL BANCO**, en los plazos estipulados para cada producto.

5.1. Para el cálculo y aplicación de los intereses y otros fines, se considerará valor depositado, el dinero recibido por **EL BANCO**, a través de los distintos medios de que dispone.

5.2. EL BANCO pagará los intereses acumulados en la cuenta, si se produce el cierre de la misma antes de la capitalización de dichos intereses.

5.3. EL BANCO se reserva el derecho de pagar intereses sobre el depósito inicial que haya estado en su poder por un período menor de 30 días.

5.4. EL BANCO se reserva el derecho, y así lo acepta **EL CLIENTE**, de ajustar previo aviso por escrito a la última dirección registrada que tenga de **EL CLIENTE**, con treinta (30) días de anticipación, la tasa de interés, de conformidad con las fluctuaciones del mercado y las disposiciones emanadas de la Autoridad Monetaria y Financiera, las cuales serán publicadas por **EL BANCO** en un lugar visible en todas sus Oficinas, así como en el "Tarifario de Productos y Servicios" al que se hace mención en otras partes del presente Manual.

6. Disposiciones comunes a las cuentas de ahorro.

Sin perjuicio de lo establecido en la Hoja de Aceptación suscrita para la contratación de cuentas de ahorros con **EL BANCO**, el Contrato de Servicios Bancarios y de otras secciones del presente Manual, las mismas se regirán por las siguientes disposiciones comunes:

003301



6.1. Los saldos de las cuentas de ahorros devengarán intereses a la tasa que será indicada en "El Tarifario de Productos y Servicios", y se irá aumentando de conformidad con los balances promedio que mantenga la misma en el mes, lo cual también será establecido en el Tarifario de Productos y Servicios.

6.2. La tasa de interés será calculada sobre el balance promedio mensual, en base a un año de 360 días. Los intereses devengados son pagaderos mensualmente, y se irán aumentando de conformidad con el balance promedio que mantenga la cuenta en el mes, lo cual será establecido en el Tarifario de Productos y Servicios.

6.3. EL CLIENTE al abrir una cuenta de ahorros, salvo disposición en contrario en la Hoja de Aceptación, se compromete a realizar un depósito inicial y a mantener un saldo mínimo en la misma, de conformidad con los montos consignados, tanto para el depósito inicial como para el saldo mínimo, en el "Tarifario de Productos y Servicios" y su Hoja de Aceptación. En caso de no mantener el balance mínimo establecido **EL CLIENTE** pagará a **EL BANCO** una comisión conforme lo establecido en el Tarifario de Productos y Servicios.

6.4. Al momento de recibir depósitos por ventanilla, sólo se verificará el efectivo. Los cheques serán recibidos sujetos a verificación por parte de **EL BANCO**. Cualquier diferencia resultante al examinar los depósitos contentivos de cheques, se ajustará mediante aviso por escrito a **EL CLIENTE**.

6.5. EL CLIENTE podrá hacer depósitos en efectivo con la sola presentación a **EL BANCO** del número de cuenta. Para depósitos con cheques es imprescindible que se llene el volante de depósito que **EL BANCO** haga disponible a esos fines.

6.6. Los cheques depositados se reciben como valores al cobro y su importe sólo estará disponible cuando el banco girado los haga efectivo. Se cargarán a la cuenta, sin necesidad de protesto, todos los cheques cuyo pago rehúse el Banco librado. Los cheques estarán sujetos a devolución de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.

6.7. En caso de devolución indebida de cualquier cheque u otro libramiento depositado en una cuenta de ahorro, con motivo de error o equivocación por parte de **EL BANCO**, independientemente del motivo que exprese como razón para la devolución, **EL BANCO** responderá a **EL CLIENTE** únicamente de los daños reales y efectivos que haya sufrido, conforme negociaciones a que lleguen las partes o mediante decisión judicial con autoridad de la cosa irrevocablemente juzgada.

6.8. EL CLIENTE podrá retirar en cualquier Oficina de **EL BANCO**, los valores depositados en la cuenta. Dicho retiro podrá ser personalmente o por medio de otra persona debidamente autorizada por **EL CLIENTE** en la forma legalmente establecida. El Banco se reserva el derecho de admitir, limitar o condicionar el alcance de los poderes otorgados por **EL CLIENTE** a terceros, por causas justificadas, como sería el cuestionamiento de la legitimidad del documento, la correcta identificación del apoderado, en cumplimiento de normativas de debida diligencia,

003304



entre otras, a los fines de preservar la seguridad de los depósitos de **EL CLIENTE**. En estos casos, es imprescindible que el apoderado presente a **EL BANCO** su documento de identificación y el original del poder, casos en los que se deben cumplir las disposiciones internas de **EL BANCO**. También se podrán realizar retiros a través de cajeros automáticos, utilizando para tales fines, tarjetas de débito si **EL CLIENTE** optare por ella).

6.9. En caso de que el cliente haya optado por asociar una libreta de ahorros a la cuenta, para los retiros a ser realizados personalmente por **EL CLIENTE** a través de las Oficinas de **EL BANCO**, es imprescindible la presentación de la libreta y de su documento de identificación. Si el retiro va a ser realizado por una tercera persona, ésta debe estar legalmente autorizada conforme lo establecido anteriormente en este acápite.

6.10. **EL BANCO** rehusará el pago de retiros para las cuentas que no tengan provisión de fondos. Además, podrá rehusar el pago de retiros u órdenes de pagos emitidas por **EL CLIENTE**, contra depósitos constituidos por cheques u otros valores por cobrar, hasta tanto estos valores hayan sido cobrados por **EL BANCO**.

6.11. Asimismo, **EL BANCO** rehusará el pago de un retiro, si previo al mismo ha tenido conocimiento del fallecimiento del titular de la cuenta; ha sido notificado de la declaratoria de interdicción por un tribunal competente o se ha notificado un embargo retentivo u oposición sobre la misma.

7. Disposiciones comunes a las cuentas corrientes.

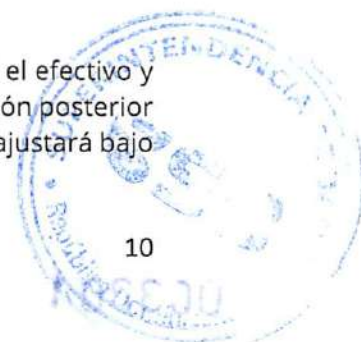
Sin perjuicio de lo establecido en la Hoja de Aceptación suscrita para la contratación de cuentas corrientes con **EL BANCO**, el Contrato de Servicios Bancarios, disposiciones generales contenidas en el presente Manual, y bajo el mutuo entendimiento que no todas las cuentas corrientes tendrán asociadas a ellas la entrega de un talonario de cheques, en aquellos casos que aplique, las mismas se registrarán por las siguientes disposiciones comunes:

7.1. Al momento de abrir la cuenta corriente, **EL CLIENTE** en los casos que aplique, podrá solicitar talonarios de cheques, los cuales tendrán el costo establecido en el "Tarifario de Productos y Servicios".

7.2. **EL CLIENTE** expresa y formalmente autoriza y faculta a **EL BANCO** a pagar todos los cheques que gire con cargo a la cuenta corriente, siempre y cuando cumplan con las disposiciones legales vigentes.

7.3. **EL BANCO**, al momento de recibir los depósitos para la cuenta, sólo verificará el efectivo y la cantidad de cheques. Los cheques recibidos serán registrados sujetos a verificación posterior por parte de **EL BANCO**. Cualquier diferencia resultante al examinar el depósito se ajustará bajo

003301



aviso a **EL CLIENTE**. Los datos de las copias de los volantes de depósito llenados por **EL CLIENTE** no se verificarán, a excepción del total indicados en estos y estarán sujetos a corrección.

7.4. Los depósitos de cheques hechos en días feriados se considerarán recibidos el siguiente día laborable.

7.5. Los cheques depositados se reciben como valor al cobro y su importe sólo será disponible cuando el banco girado los haga efectivo. Se cargarán a la cuenta, sin necesidad de protesto, todos los cheques cuyo pago rehúse **EL BANCO** librado. Los cheques estarán sujetos a devolución de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes para el Sistema de Pagos de la República Dominicana establecidos por la Junta Monetaria y el Banco Central de la República Dominicana, las cuales incluyen devoluciones por alteraciones del cheque, diferencias en las firmas entre otras definidas en la norma.

7.6. EL BANCO rehusará el pago de los cheques para los cuales no exista provisión de fondos al momento de la presentación al pago y por cualquier otra causa establecida por la ley, los manuales, instructivos y disposiciones emanadas de la Autoridad Monetaria y Financiera.

7.7. En caso de devolución indebida de cualquier cheque u otro libramiento, con motivo de error o equivocación por parte de **EL BANCO**, independientemente del motivo que **EL BANCO** exprese como razón para la devolución y de las demás circunstancias que concurran, **EL BANCO** responderá a **EL CLIENTE** únicamente de los daños reales y efectivos que este haya sufrido. No se presumirán daños a los negocios y actividades de **EL CLIENTE**. Los daños reales y efectivos que compensará **EL BANCO** serán aquellos en relación con los cuales **EL CLIENTE** presente pruebas claras y concluyentes y sobre los que se establezca una medida cierta en dinero.

7.8. EL CLIENTE se compromete y obliga a cumplir fielmente las normas establecidas por **EL BANCO** en el presente Manual, la ley de cheques, así como los manuales, instructivos y disposiciones de la Administración Monetaria y Financiera en relación con el diseño, impresión, guarda, uso y el pago de los cheques, en el entendido de que cualquier incumplimiento o evasión voluntaria o involuntaria a las aludidas normas de seguridad, implicará la aceptación automática e irrevocable, de todo tipo de responsabilidad por las consecuencias de cualquier alteración, falsificación o cualquier uso indebido de los cheques que se emitan contra su cuenta.

003304



7.9. En tal virtud, **EL CLIENTE** reconoce que cualquier elaboración o impresión de talonarios de cheques, deberá ser realizada a través de **EL BANCO**, con una de las imprentas certificadas para tales fines por la Asociación de Bancos de la República Dominicana (ABA).

7.10. El Banco se reserva el derecho de admitir, limitar o condicionar el alcance de los poderes otorgados por **EL CLIENTE** a terceros, por causas justificadas, como sería el cuestionamiento de la legitimidad del documento, la correcta identificación del apoderado, el cumplimiento de normativa sobre debida diligencia, entre otras, a los fines de preservar la seguridad de los depósitos de **EL CLIENTE**. En estos casos, es imprescindible que el apoderado presente a **EL BANCO** su documento de identificación y el original del poder, casos en los que se deben cumplir las disposiciones internas de **EL BANCO**. También se podrán realizar retiros a través de cajeros automáticos. (si optare por la emisión de una tarjeta de débito)

7.11. Asimismo, **EL BANCO** rehusará el pago de cheques si ha tenido conocimiento del fallecimiento del titular de la cuenta, ha sido notificado de la declaratoria de quiebra o reestructuración judicial, por un tribunal competente o se ha notificado un embargo retentivo u oposición sobre la cuenta.

7.12. En caso de extravío o robo de un talonario de cheques, **EL CLIENTE** lo notificará por escrito a **EL BANCO**, solicitando el cierre de la cuenta. **EL BANCO** procederá a cerrar la cuenta y a establecer una nueva con los balances que aparezcan registrados en sus sistemas. Los cheques pagados antes de la notificación a **EL BANCO** y que a su juicio parezcan válidamente emitidos por **EL CLIENTE**, son de su responsabilidad. **EL CLIENTE** se compromete a notificar a los beneficiarios de cheques de la cuenta cerrada que aún no los hayan presentado al cobro, a los fines de sustituirles los efectos por nuevos girados contra la nueva cuenta.

7.13. Los saldos de las cuentas de cuentas corrientes, en los casos que apliquen, devengarán intereses a la tasa que será indicada en "El Tarifario de Productos y Servicios", y se irá aumentando de conformidad con los balances promedio que mantenga la misma en el mes, lo cual también será establecido en el Tarifario de Productos y Servicios.

7.14. La tasa de interés será calculada sobre el balance promedio mensual, en base a un año de 360 días. Los intereses devengados son pagaderos mensualmente, y se irán aumentando de conformidad con el balance promedio que mantenga la cuenta en el mes, lo cual será establecido en el Tarifario de Productos y Servicios.

8. Disposiciones generales sobre los Canales Alternos Transaccionales y de Servicios y Medios de Pago.

Sin perjuicio de lo establecido en la Hoja de Aceptación suscrita para acceder a algunos de los Canales Alternos de **EL BANCO**, si aplicare, el Contrato de Servicios Bancarios y el presente Manual, las mismas se regirán por las siguientes disposiciones comunes:

8.1. De los medios de pago.

8.1.1. De conformidad con la modalidad del producto contratado **EL BANCO** y cuando este lo solicite le hará entrega a **EL CLIENTE** de una tarjeta débito, una libreta de ahorros o ambas, si aplica o cualquier otro medio de pago que **EL BANCO** habilite a tal efecto. Así mismo le otorga



acceso a los servicios de CENTRO DE CONTACTO y a sus Servicios Digitales (**TUBANCO BANRESERVAS, APP BANRESERVAS, y todas sus variantes**) para lo cual le otorga un mecanismo de autenticación para acceder a estos. Los costos y comisiones asociados a los medios de pago y los mecanismos de autenticación ofrecido a **EL CLIENTE** estarán indicados en el Tarifario de Productos y Servicios.

8.1.2. Se entiende por medio de pago cualquier instrumento que **EL BANCO** facilite a **EL CLIENTE** para realizar pagos de cualquier naturaleza a través de cualquier canal, incluyendo, pero no limitado a, tarjetas de débito, tarjetas digitales, billeteras electrónicas, mecanismos digitales de pagos únicos o recurrentes y cualquier otro medio con similar función que **EL BANCO** habilite para tal fin.

8.1.2. La entrega a **EL CLIENTE** de un medio de pago que prevea la institución, lo hace **EL BANCO** en consideración a sus condiciones personales, por lo que **EL CLIENTE** no podrá ceder, o hacerse sustituir por terceros en el ejercicio de los derechos que los mismos les conceden.

8.1.3. Con la tarjeta débito y cualquier otro medio de pago que **EL BANCO** habilite a tal efecto, **EL CLIENTE** podrá realizar operaciones en cualquiera de los dispositivos electrónicos instalados dentro o fuera de las oficinas de **EL BANCO**, y en los que pertenezcan a las redes proveedoras de cajeros automáticos y demás servicios electrónicos, nacionales o internacionales, con los que **EL BANCO** haya establecido acuerdos de acceso. **EL BANCO** garantiza el buen funcionamiento de sus cajeros o de los contratados con las redes proveedoras, salvo casos fortuitos o de fuerza mayor.

8.1.4. EL CLIENTE acepta que para realizar cualquier consumo a través de cualquier medio de pago, debe tener fondos suficientes y disponibles en la cuenta. Asimismo, acepta que sólo podrá hacer retiros de efectivo en un mismo día hasta por una cantidad igual al límite que determine **EL BANCO**, el cual le es informado por escrito conjuntamente a la entrega del medio de pago. **EL BANCO** se compromete a notificar por escrito a **EL CLIENTE** con por lo menos veinticuatro (24) horas de anticipación a su implementación, cualquier modificación a dicho límite.

8.1.5. El uso de los medios de pago es personal. **EL CLIENTE** se compromete a no divulgar cualquier PIN o clave secreta que pudiera estar asociados al mismo, ni a entregar los mecanismos de autenticación que le haya sido suministrado por **EL BANCO**. Todo uso de la clave secreta o los mecanismos de autenticación suministrados por **EL BANCO**, se presumen realizados por **EL CLIENTE**, por lo que, en principio, cualquier transacción que se realice es de la única y exclusiva responsabilidad de **EL CLIENTE**. **EL BANCO** no asume responsabilidad en estos casos salvo que pueda imputarse en su contra alguna negligencia o dolo en el procesamiento de la operación.

8.1.6. Cuando **EL CLIENTE** utilice cualquier medio de pago en el extranjero, a través de cajeros automáticos o cualquier otro medio, contrae la obligación de pagos en divisas por su equivalente en pesos dominicanos (RD\$) el cual será cargado a su cuenta de conformidad con la tasa de cambio vigente al momento de la transacción. **EL BANCO** no es responsable de los cargos adicionales que hagan las marcas vinculadas a los medios de pago por consumos internacionales que aparecen en sus portales en línea, así como tampoco de cualquier impuesto, tarifa de cambio o comisiones que por el uso internacional o local sean establecidos por las autoridades o marcas internacionales correspondientes.

003304



8.1.7. Si **EL CLIENTE** desea que su cuenta sea manejada por un tercero, a través de cualquier medio de pago o mecanismo de autenticación suministrado por **EL BANCO**, otorgará a éste un poder de representación. En este caso, **EL BANCO** emitirá y entregará al apoderado un medio de pago individualizado y distinto al del **CLIENTE** el cual estará relacionado con la misma cuenta de **EL CLIENTE**, en las mismas condiciones del presente Manual.

8.1.8. **EL CLIENTE** es responsable frente a **EL BANCO** por el uso ilícito de los fondos conforme legislación y normas vigentes, en cuyo caso **EL BANCO** se reserva el derecho de cancelar todo medio de pago o mecanismo de autenticación que le haya sido suministrado por **EL BANCO** notificándoselo por escrito e informándole los motivos de la cancelación dentro de los cinco (5) días posteriores a la cancelación.

8.1.9. En caso de pérdida o robo de cualquier medio de pago o de un mecanismo de autenticación suministrado por **EL BANCO**, o en los casos en que **EL CLIENTE** tengan conocimiento o sospechen que un tercero no autorizado tiene conocimiento de su mecanismo de autenticación, **EL CLIENTE** debe dar aviso inmediatamente vía telefónica o por escrito a **EL BANCO**, quien procederá a bloquearlo inmediatamente reciba dicha notificación, en el entendido de que las operaciones que se realicen previo a la notificación a **EL BANCO**, se considerarán válidas y de la única y exclusiva responsabilidad de **EL CLIENTE**, salvo faltas imputables a **EL BANCO**. **EL CLIENTE** podrá solicitar a **EL BANCO** la emisión de un nuevo medio de pago o mecanismo de autenticación en sustitución del perdido o robado.

8.1.10. Ningún derecho de **EL BANCO** será afectado por controversias entre **EL CLIENTE** y algún establecimiento, que serán considerados terceros frente a **EL BANCO**, por lo que **EL CLIENTE** no podrá oponerle la compensación; ni en general, algún derecho que tuviese frente al establecimiento. De igual manera, **EL BANCO** no se hace responsable por transacciones realizadas a través de puntos de ventas y **EL CLIENTE** no esté conforme con el bien o servicio suministrado. Dicho inconveniente será resuelto directamente con el establecimiento donde realizó la operación. No obstante lo anterior, **EL BANCO** tendrá a disposición de **EL CLIENTE** el estado de cuenta donde se reflejarán las transacciones realizadas.

8.1.11. Los medios de pago tendrán una duración de conformidad con la fecha de vencimiento de los mismos conforme lo disponga **EL BANCO** al momento de la aceptación de **EL CLIENTE**. **EL CLIENTE**, deberá pagar a **EL BANCO** la cuota correspondiente al momento de proceder con su renovación, de conformidad con los costos establecidos en El Tarifario de Productos y Servicios. En caso de que el mismo no establezca un período de duración se entenderá que el mismo estará hábil por tiempo indefinido.

8.1.12. **EL CLIENTE** reconoce y acepta que **EL BANCO** es el propietario de los medios de pago y de los mecanismos de autenticación, por lo que se reserva el derecho de cancelarlos en cualquier momento, sin tener que dar explicaciones y sin comprometer su responsabilidad, previo aviso por escrito a **EL CLIENTE**. En caso de cancelación **EL CLIENTE** se compromete a devolverlas, al primer requerimiento que se le haga. Asimismo, **EL BANCO** se reserva el derecho de suspender los servicios del Centro de Contacto y sus servicios digitales cuando lo estime conveniente, previa notificación por escrito a **EL CLIENTE**.

8.1.13. Salvo falta imputable a **EL BANCO**, **EL CLIENTE** es responsable frente a **EL BANCO** del manejo de sus códigos de acceso, de los medios de pago y a los mecanismos de autenticación.

003304



así como de todas las transacciones que se realicen a través de los canales electrónicos (sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 8.10). Asimismo, **EL CLIENTE** asume la responsabilidad por cualquier error material, electrónico o humano en que pueda incurrir en ocasión del uso que haga del sistema el Centro de Contacto y sus servicios digitales. Sin perjuicio de lo anterior, EL BANCO empleará sus mejores esfuerzos en procura de revertir dichos errores.

8.1.14. Sin perjuicio de lo establecido anteriormente en este acápite, y salvo falta imputable a este, **EL BANCO** queda liberado de responsabilidad, si un tercero descubre sus códigos de acceso o sustrae sus medios de pago o sus mecanismos de autenticación, y realiza algún tipo de operación con la cuenta de **EL CLIENTE**.

8.1.15. EL CLIENTE podrá realizar transferencias ordenadas desde su cuenta mediante el uso de instrucciones escritas dirigidas a **EL BANCO** por medios físicos o digitales y con los parámetros de seguridad previamente acordados entre las partes. **EL CLIENTE** acepta que la conservación y seguridad de los medios antes indicados son de su entera responsabilidad, y reconocen que en principio **EL BANCO** no puede asumir responsabilidad por aquellas transferencias ordenadas desde los medios acordados de conformidad al presente Manual, salvo que pueda imputarse en su contra alguna negligencia o dolo en el procesamiento de la operación. **EL BANCO** se reserva el derecho de solicitar más información del cliente previo a la ejecución de cualquier transferencia ordenada, reconociendo **EL CLIENTE** el derecho de **EL BANCO** a rehusarse a ejecutar dicha transferencia por cualquier circunstancia que no se correspondan a lo definido en las políticas internas de la entidad.

8.1.16. EL CLIENTE, en caso de solicitar un producto o servicio que lleve asociado una libreta de ahorros, reconoce que en la libreta se registrarán los depósitos y retiros efectuados por ventanilla a dicha cuenta, así como los intereses generados. Las transacciones (retiros) realizadas con una tarjeta de débito o en los servicios digitales no se registrarán en detalle en la libreta, aunque las mismas serán rebajadas del saldo de su cuenta y de las que quedarán constancia en el estado de cuenta.

8.2. De los canales alternos.

8.2.1. EL BANCO tendrá a disposición de **EL CLIENTE** canales de servicios de atención a través de centros de contacto, comunicaciones directas, correos electrónicos, aplicaciones de comunicación, redes sociales, entre otros, los cuales estarán adecuadamente identificados para el público para su conocimiento.

8.2.2. EL BANCO garantiza el buen funcionamiento de sus cajeros o de los contratados con las redes proveedoras. **EL BANCO** no compromete su responsabilidad en caso de que **EL CLIENTE** no pueda realizar sus operaciones por circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor; por desperfectos en los equipos, por suspensión del servicio o por interrupción del servicio eléctrico, cuando dichas eventualidades se encontraren fuera del control del Banco o porque **EL CLIENTE** ha violado alguna de las normas que rigen el uso del medio de pago.

8.2.3. En el caso del uso de los servicios digitales de **EL BANCO** estos se regirán por lo dispuesto en los Términos y Condiciones de los servicios digitales que deben ser aceptados de manera electrónica por **EL CLIENTE**, y de manera supletoria por lo indicado en el Contrato de Servicios Bancarios, el presente Manual y las Hojas de Aceptación, cuando aplique.

003304



9. Disposiciones generales sobre depósitos a plazo.

9.1. EL BANCO podrá ofrecer depósitos a plazo a favor de **EL CLIENTE** en los términos y condiciones que determinen las partes, los cuales se harán constar en el certificado emitido a tal efecto.

9.2. EL CLIENTE, una vez le sea entregado y mientras este no haya sido dado en prenda con desapoderamiento, es el único responsable de la custodia del certificado que haga constar su depósito a plazo. En caso de robo o pérdida de dicho certificado **EL CLIENTE** deberá notificar a **EL BANCO** a través de cualquier medio fehaciente de dicha ocurrencia quien procederá con la sustitución del mismo, cancelando el certificado extraviado y emitiendo uno nuevo en la mismas condiciones y términos del anterior. **EL BANCO** no procederá a la sustitución de un certificado asociado a un depósito a plazo del que haya sido notificada su cesión o dación en prenda, hasta tanto este no haya sido notificado mediante acto de alguacil la no objeción a dicha sustitución por parte del cesionario o el acreedor garantizado.

9.3. En caso de que el depósito a plazo de **EL CLIENTE** se vea parcialmente afectado por un embargo retentivo o una oposición, este tendrá el derecho de solicitar a **EL BANCO** la entrega de los fondos no afectados por el mismo, mediante la cancelación del certificado afectado y con la entrega directa de los mismos, su depósito en una cuenta que este mantenga con **EL BANCO**, o abriendo un nuevo depósito a plazo.

9.4. EL BANCO podrá ofrecer a **EL CLIENTE** la emisión digital de la certificación de un depósito a plazo, en la forma y condiciones que este establezca a tales fines, gozando el mismo de la misma validez que si este hubiese sido emitido de manera física.

9.5. Las disposiciones relativas a cuentas mancomunadas y al fallecimiento de los titulares de las cuentas pasivas establecidas en el artículo 4.5. serán también aplicables a los depósitos a plazo.

10. Disposiciones específicas a algunos tipos de cuentas.

10.1. EL CLIENTE reconoce y acepta que las cuentas identificadas como *CUENTAS DE NÓMINA* no podrán realizar ni recibir transferencias internacionales de ningún tipo, en vista de que su naturaleza legal es únicamente con el propósito de captar un salario de parte de su empleador.

10.1.1. EL BANCO se reserva el derecho de cerrar toda cuenta identificada como nómina que este haya detectado que está siendo empleada para fines distintos al pago del salario, tanto por **EL CLIENTE** como por su empleador.

10.1.2. EL CLIENTE en caso de poner fin al contrato de trabajo con su empleador deberá notificar de dicha ocurrencia a **EL BANCO**. **EL BANCO**, a su entera discreción, podrá aceptar que **EL CLIENTE** mantenga la cuenta bajo otra modalidad a su solicitud y completando cualquier requerimiento que **EL BANCO** le haga a tal efecto.

10.1.3. Las cuentas identificadas como cuentas de nómina podrán ser abiertas a menores de edad entre 14 y 16 años con la autorización previa de sus padres o tutores, en consonancia con las disposiciones del Código de Trabajo de la República Dominicana. **EL CLIENTE**, en caso de ser menor de edad, expresamente reconoce y acepta que el uso continuo de la cuenta y cualquier servicio asociado a esta constituye la reafirmación de su consentimiento al Contrato de Servicios Bancarios, el presente Manual y la Hoja de Aceptación asociada a la misma.

10.1.4. Bajo el entendido de que las deudas contraídas frente a **EL BANCO**, así como la contratación de la cuenta nómina no son de naturaleza laboral, sino enteramente civiles, **EL BANCO** podrá aplicar el cobro periódico de las cuotas correspondientes a créditos contratados por **EL CLIENTE**, en la medida que **EL CLIENTE** previamente lo autorice, por valores que excedan los límites en la normativa laboral. En ningún caso la autorización a débito dada por **EL CLIENTE** será interpretada por **EL BANCO** como una autorización a retener o debitar todos los valores depositados en la cuenta nómina para la ejecución de acciones de cobro compulsivo.

10.2. EL CLIENTE expresamente acepta y reconoce que las *CUENTAS DE AHORRO INFANTIL* tienen como objeto la acumulación del ahorro para el beneficio de una persona menor de edad, la cual es asociada a la cuenta.

10.2.1. Las *CUENTAS DE AHORRO INFANTIL* se abren a nombre del padre, de la madre o de cualquier persona con capacidad legal (y autorización) para abrirla, en beneficio o provecho de un menor. **EL BANCO**, a solicitud de **EL CLIENTE**, entregará una tarjeta de débito, la cual podrá ser utilizada para realizar retiros de efectivo a través de los cajeros automáticos.

10.2.2. Cuando el menor alcance la mayoría de edad, deberá presentarse ante **EL BANCO** con **EL CLIENTE** para realizar la cesión de cuenta.

10.2.1. EL CLIENTE reconoce y acepta que **EL BANCO** procederá con el bloqueo de la cuenta una vez la persona menor de edad asociada a la misma, alcance la mayoría de edad.

10.3. EL CLIENTE reconoce y acepta que las cuentas identificadas como *CUENTA BÁSICA DE AHORRO* estarán sujetas a los requerimientos y limitaciones establecidos por la normativa (Circular No. 29/20 de la Superintendencia de Bancos y sus modificaciones), así como cualquier limitación o restricción adicional que **EL BANCO** determine para estas que, en caso de haberlas, serán detalladas en la Hoja de Aceptación correspondiente.

10.3.1. EL CLIENTE reconoce y acepta que deberá informar a **EL BANCO** si este mantiene una *CUENTA BÁSICA DE AHORRO* en otra entidad de intermediación financiera en la República Dominicana, antes o posterior a la contratación de dicha cuenta con **EL BANCO**. **EL BANCO** se reserva el derecho a cerrar la *CUENTA BÁSICA DE AHORRO* si en cualquier momento este constatare que **EL CLIENTE** mantiene una cuenta de la misma modalidad en cualquier otra entidad de intermediación financiera de la República Dominicana.

11. Disposiciones Generales sobre productos de crédito.

De manera supletoria a las disposiciones establecidas en los Contratos Específicos de Crédito, lo dispuesto en el Contrato de Servicios Bancarios, lo indicado en el presente Manual y en la Hoja de Aceptación, si aplica, al realizar cualquier operación de crédito con **EL BANCO**, **EL CLIENTE** asume las siguientes declaraciones, aceptaciones y obligaciones:

11.2. Todo aviso o notificación a **EL CLIENTE** podrá ser válidamente hecho en el último domicilio registrado en los archivos de **EL BANCO** en la forma establecida en el artículo 4.9 de este Manual.

11.3. EL CLIENTE asume el compromiso de declarar bajo la fe del juramento y en consideración a la ley 202 de fecha 28 de agosto de 1918, que castiga el perjurio: a) La veracidad y certeza de su residencia indicada en los Contratos Específicos de Crédito, el Contrato de Servicio Bancario

003301



y cualquier documento suscrito con **EL BANCO**; b) Que al momento de indicar una dirección hace elección de domicilio en dicha dirección, muy especialmente para los procedimientos que se implementaren, incluyendo embargos. c) **EL CLIENTE** y cualquier beneficiario adicional de sus líneas de crédito se comprometen a informar a **EL BANCO** cualquier cambio de domicilio o en sus datos personales, que fueren posterior a la fecha de generación del crédito. **EL CLIENTE** asume las sanciones civiles y penales que surjan como consecuencia de una falsa declaración.

11.4. Todos los gastos legales, de registros, impuestos, tasas, arbitrios, contribuciones, honorarios profesionales y similares en la ejecución de cobros pendientes por pagar frente a **EL BANCO** serán liquidados conformes la legislación vigente y correrán por cuenta de **EL CLIENTE**, aun cuando hayan sido avanzados por **EL BANCO**, caso en el cual éste los cargará a aquel. **EL BANCO** notificará por escrito a **EL CLIENTE**, por cualquier medio fehaciente, como serían cartas, correo electrónico, estados de cuentas, o cualquier canal directo disponible, los gastos antes referidos, y a solicitud de **EL CLIENTE** le hará entrega de los documentos que justifiquen la ejecución de los mismos.

11.5. Queda entendido que **EL BANCO** podrá ejercer todas las vías legales de cobro hasta obtener la satisfacción total de sus derechos exigibles. **EL CLIENTE** autoriza y faculta a **EL BANCO**, sin previo aviso de parte de éste, a debitar (cargar) cualquier cuenta corriente, ahorros, certificado financiero o documento de valor que mantenga en **EL BANCO**. Es aceptado también por parte de **EL CLIENTE**, que en caso de que algunas de sus cuentas reciban depósitos por vía de nómina laboral, este autoriza, mediante el Contrato de Servicios Bancarios, el presente Manual o por documento adicional a **EL BANCO** a cargar o debitar de esa cuenta los montos adeudados, sin que esto diere a lugar a acciones en responsabilidad civil ante los tribunales de la República. **EL BANCO** notificará a **EL CLIENTE** a través de sus estados de cuenta o cualquier medio escrito fehaciente los débitos realizados por dicho concepto y la forma en la que los mismos fueron ejecutados.

11.6. EL CLIENTE, al momento de suscribir cualquier crédito y durante la vigencia del mismo, se compromete a: 1) informar a **EL BANCO** si es comerciante al tenor de lo dispuesto por el Código de Comercio y la Ley General de Sociedades Comerciales y Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, incluyendo, pero no limitado a informar si funge como administrador en una sociedad anónima, si es titular de una Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, si es socio dentro de una Sociedad en Nombre Colectivo o socio comanditado en una Sociedad en Comandita de cualquier tipo; 2) a notificar a **EL BANCO** de cualquier cambio en su estatus como comerciante dentro de los diez (10) días luego de producido dicho cambio, conforme las normativas legales vigentes.

11.7. EL CLIENTE, al momento de suscribir algún crédito con **EL BANCO** declarará formalmente que al momento de la suscripción del mismo ni en el transcurso de los dos (2) años anteriores al mismo, ha sometido ni ha sido iniciado un proceso de Reestructuración, de Liquidación o de Acuerdo Previo de Plan, del cual forme parte, de conformidad con las disposiciones de la Ley Núm. 141-15 de Reestructuración y Liquidación de Empresas y Personas Físicas Comerciantes, reconociendo que dicha declaración es un elemento esencial que ha incidido de forma preponderante en la aceptación por parte de **EL BANCO** en otorgar dicho crédito.

11.8. En caso de que las deudas de **EL CLIENTE** acumuladas con **EL BANCO** alcancen un 60% del pasivo total de **EL CLIENTE**, éste se compromete y obliga a negociar un Acuerdo Previo de Plan antes de someter un Plan de Reestructuración por ante el tribunal competente. **EL CLIENTE** se compromete y obliga a suministrar toda la información y medios requeridos para

003304



formalizar un Acuerdo Previo, en el entendido de que sólo si éste no se materializa dentro de los 30 días calendarios siguientes al inicio de negociaciones con **EL BANCO**, podrá tramitarse la solicitud de reestructuración.

11.9. Previo al inicio de cualquier plan de reestructuración, **EL CLIENTE** se compromete a notificar a **EL BANCO** su intención de someterse a dicho proceso con quince (15) días calendario de antelación y a incluir en dicha notificación un listado de todos sus acreedores, incluido suplidores. Asimismo, **EL CLIENTE** se compromete a informar en un plazo no mayor a un (1) día franco de ley de cualquier sometimiento de un proceso de Reestructuración, Liquidación o Acuerdo Previo de Plan de Reestructuración iniciado por cualquier otro acreedor en su contra. En este caso **EL CLIENTE** se compromete a mantener informado a **EL BANCO** y a garantizar el reconocimiento de todas las acreencias que posea con **EL BANCO** y sus respectivas garantías dentro del proceso de Reestructuración o Liquidación.

11.9.1. De igual manera, **EL CLIENTE** reconoce que la reanudación de los procesos de cobro y de la ejecución de garantías iniciados previo al proceso que hayan sido suspendidos en virtud del artículo 54 de la Ley Núm. 141-15 continuarán en los casos siguientes:

- a) Ante el rechazo de la solicitud de Reestructuración;
- b) En caso de la aprobación de un Plan de Reestructuración, previa declaratoria de la acreencia de **EL BANCO**, de conformidad con el Artículo 56;
- c) Ante la apertura del procedimiento de liquidación, de conformidad con el Artículo 149 de la Ley.

11.9.2. **EL CLIENTE** reconoce y acepta que la suscripción por parte de **EL BANCO** del Plan de Reestructuración, en caso de que ocurriese, no implicará en ningún caso, renuncia de parte de **EL BANCO** a las garantías que le han sido otorgadas en virtud del Contrato de Servicios Bancarios, el presente Manual, las Hojas de Aceptación o cualquier contrato específico suscrito con **EL BANCO**.

12. Disposiciones relativas a las tarjetas de crédito.

12.1. **EL BANCO**, a su discreción, podrá otorgar a favor de **EL CLIENTE**, una línea de crédito en moneda nacional, extranjera o ambas monedas, por el monto indicado en la Hoja de Aceptación o la carta de bienvenida que se le entregará junto a **LA TARJETA** y en el estado de cuenta mensual, que se denominará límite de crédito. **LA TARJETA** podrá ser utilizada para adquirir bienes, servicios, así como avances de efectivo en cajeros automáticos, en las sucursales de las entidades afiliadas certificadas por las marcas internacionales que permitan realizar este tipo de transacciones. **LA TARJETA** podrá ser en modalidad física mediante un plástico o en modalidad digital conforme sea indicado por **EL CLIENTE** en la Hoja de Aceptación.

12.1.1. **EL BANCO** decidirá de manera discrecional el aumento o la reducción del monto del crédito otorgado. En caso de modificación al límite de crédito, **EL BANCO** lo informará por escrito a **EL CLIENTE**, previo a la efectividad de la misma, por cualquier vía fehaciente tales como carta, correo electrónico, estado de cuenta, o cualquier canal directo disponible. **EL CLIENTE** podrá solicitar el reverso del cambio de límite a su solicitud en cualquier momento y a través de cualquier canal habilitado por **EL BANCO** para tales fines.

12.1.2. A solicitud de **EL CLIENTE**, **EL BANCO** tendrá la potestad de emitir a la(s) persona(s) que éste le indique, en lo adelante **EL (LOS) CLIENTE (S) ADICIONAL(es)**, tarjeta(s) de crédito adicional (es) a la principal, entendiéndose que las sumas adeudadas en virtud del uso de la

tarjeta principal y las adicionales, formarán una sola deuda. Queda entendido que el importe de los bienes, servicios y valores que se obtengan con el uso de **LA(S) TARJETA(S)** quedará a cargo de **EL CLIENTE TITULAR**, aun cuando sean realizados por **EL(LOS) CLIENTE(S) ADICIONAL(ES)**.

12.1.3. EL CLIENTE reconoce que la prueba de aceptación de la línea de crédito emitida mediante un plástico o en digital quedará plenamente cubierta y con todas las consecuencias legales que de ella se deriven, con el solo hecho de activar **LA TARJETA**. Para el caso de las renovaciones, **EL CLIENTE** autoriza a **EL BANCO** a entregarla(s) en su último domicilio registrado en el banco.

12.1.4. EL CLIENTE acepta y reconoce que, al realizar transacciones presenciales, por teléfono, correo, internet u otro medio tecnológico, se generará una autorización de pago con el importe por el costo del producto o servicio contratado y el nombre del establecimiento, el cual se reflejará en el estado de cuenta mensual emitido a los fines de comprobación y pago.

12.1.5. Para realizar transacciones de avance de efectivo en cajeros automáticos se requiere una clave secreta, denominada PIN, que se generará a solicitud de **EL CLIENTE TITULAR**, el cual debe ser cambiado de inmediato en cualquiera de los cajeros de la red de **EL BANCO**. El servicio de avance de efectivo mediante cajeros automáticos puede variar de tiempo en tiempo y a discreción de **EL BANCO** conforme este lo indique en el Tarifario de Productos y Servicios. **EL CLIENTE TITULAR** declara, reconoce y acepta que el límite para transacciones de avance de efectivo, así como las comisiones por cada transacción y los intereses en caso en que opte por financiar el monto avanzado, están establecidos en el Tarifario de Productos y Servicios. **EL BANCO** se reserva el derecho de restringir o limitar el monto de los avances de efectivo. Toda variación a las condiciones del servicio de avances en efectivo será notificada a **EL CLIENTE TITULAR** por escrito a través de cualquier medio fehaciente disponible, como serían carta, correo electrónico, estados de cuentas o cualquier canal directo disponible.

12.1.6. Cualquier consumo en exceso del límite de crédito aprobado generará un cargo e intereses por dicho concepto conforme está establecido en el Tarifario de Productos y Servicios. Asimismo, **EL CLIENTE TITULAR**, declara, reconoce y acepta que, en caso de que cualquier transacción en exceso del límite de crédito otorgado fuera autorizada por **EL BANCO**, no constituirá, ni deberá ser interpretado como una aprobación por parte de **EL BANCO** de un aumento o extensión del monto del límite de crédito otorgado.

12.1.7 Las obligaciones pactadas en el Contrato de Servicios Bancarios, el presente Manual y la Hoja de Aceptación, si aplica, serán aplicables de igual manera a **EL CLIENTE TITULAR Y A LO(S) ADICIONAL(ES)**. Las notificaciones realizadas a **EL CLIENTE TITULAR** serán consideradas igualmente oponibles a **LO(S) ADICIONAL(ES)**.

12.2. EL BANCO tendrá la facultad de otorgar un crédito adicional a **EL CLIENTE TITULAR**, por un monto igual, menor o mayor al crédito original aprobado, que en lo adelante se denominará **CREDIMÁS**. La tasa de interés sobre el crédito diferido, así como los cargos y comisiones aplicables a este serán los establecidos en el Tarifario de Productos y Servicios al que se hace referencia en el artículo 3 del presente Manual. La tasa de interés se calculará en base a un (1) año de 360 días.

12.2.1. EL CLIENTE TITULAR puede utilizar este beneficio en una o varias transacciones, siempre dentro del límite de crédito otorgado. **EL CLIENTE TITULAR** se compromete a pagar el crédito diferido utilizado, en cuotas mensuales, fijas y consecutivas de capital e intereses, (en base anual) sobre el saldo insoluto de capital, separado de los balances que se originan por el uso normal de **LA(S) TARJETA(S)**. **EL CLIENTE**

TITULAR reconoce y acepta libre y voluntariamente que los pagos por adelantado al Credimás deben ser en cuotas completas como se generaron al momento de realizar la transacción los cuales serán abonados a la fecha de vencimiento de la cuota correspondiente. **EL CLIENTE TITULAR** reconoce y acepta libre y voluntariamente que debe pagar las cuotas completas como se generaron al momento de realizar la transacción, en caso de requerir cancelar el Credimás, se debe realizar en base al capital pendiente y los intereses generados al momento de la cancelación. Los pagos sobre Credimás se aplican en primer orden sobre el balance de intereses, comisiones y cargos, y en segundo orden al capital conforme a la fecha del uso del crédito diferido.

12.2.2. EL BANCO se compromete a incluir en el recibo comprobante de la transacción Credimás, el monto total, la cantidad de cuotas conforme lo solicitado por **EL CLIENTE TITULAR** al hacer uso del crédito diferido, así como el monto (composición) de dichas cuotas. Asimismo, **EL BANCO** se compromete a establecer en el estado de cuenta mensual, separado de las transacciones ordinarias por el uso de **LA TARJETA**, las transacciones correspondientes a Credimás realizadas de acuerdo a lo establecido en el recibo comprobante de la transacción y el monto total a pagar, todo lo cual puede ser consultado por **EL CLIENTE TITULAR** a través de cualquier canal directo disponible de **EL BANCO**. **EL CLIENTE TITULAR** podrá solicitar en cualquiera de las oficinas de **EL BANCO** la Tabla de Amortización de sus créditos diferidos aprobados.

12.3. EL CLIENTE TITULAR y el (los) **ADICIONAL(ES)** son los únicos responsables de la guarda y custodia de las tarjetas físicas o digitales que a su favor emita y entregue **EL BANCO** así como de los mecanismos de seguridad y autenticación que este ponga a su cargo. Si una tarjeta se perdiere o fuere robada, **EL CLIENTE TITULAR** o su(s) **ADICIONAL(ES)** deberá(n) notificarlo de inmediato al **EL BANCO**, comunicándose al centro de contacto, asistiendo a las oficinas ubicadas en todo el territorio nacional o a través de cualquier medio fehaciente, como sería correo electrónico, carta o cualquier canal habilitado por **EL BANCO** a tales fines, describiendo las circunstancias del hecho. Una vez recibida dicha notificación, **EL BANCO** procederá con el bloqueo de **LA(S) TARJETA(S)**. **EL CLIENTE TITULAR** y el (los) **ADICIONAL(ES)** serán responsables de los consumos que con la misma se realicen, hasta el momento de la notificación de la pérdida o sustracción, salvo faltas imputables a **EL BANCO**. **EL CLIENTE TITULAR** acepta que anualmente se realizará un cargo opcional contra pérdida o robo, cuyo monto se publicará en el Tarifario de Productos y Servicios, el cual cubre los costos por pérdida o sustracción de la tarjeta a partir del momento de la notificación de la pérdida o sustracción de **LA(S) TARJETA(S)** a **EL BANCO**.

12.4. Mensualmente **EL CLIENTE TITULAR** tendrá acceso a su correspondiente estado de cuenta a través del medio de su elección, ya sea mediante entrega en su domicilio, y adicionalmente en las oficinas de **EL BANCO**, o vía correo electrónico, o accediendo a la página web de **EL BANCO** o por cualquier otro medio que éste último habilite en el futuro y que **EL CLIENTE TITULAR** le autorice. El estado de cuenta contendrá (entre otras informaciones requeridas por la regulación vigente) el detalle de las transacciones realizadas hasta la fecha de corte establecida por **EL BANCO** e informada por escrito a **EL CLIENTE TITULAR** al momento de hacerle entrega del plástico de la tarjeta, así como los valores que **EL CLIENTE TITULAR** debe sufragar (de acuerdo con lo pactado en los documentos que forman parte de la contratación).

12.4.1. La fecha de corte es la programada para realizar la facturación o cierre de los consumos, cargos y pagos del mes, presentados en el estado de cuenta. **EL CLIENTE TITULAR** reconoce,

003304



acepta y da por conocida la fecha indicada en la carta de bienvenida o la Hoja de Aceptación que se le entrega conjuntamente con **LA TARJETA** como la fecha de corte o el próximo día laborable. La misma podrá ser variada por **EL BANCO** en interés de optimizar la calidad del servicio, lo que le será informado por escrito a **EL CLIENTE TITULAR** mediante carta, correo electrónico, estados de cuentas, o cualquier canal directo disponible, con un periodo de anticipación de treinta (30) días calendario. No obstante, **EL CLIENTE TITULAR** podrá solicitar el cambio de la fecha de corte, cuya aceptación o desestimación se reserva **EL BANCO**.

12.4.2. La no recepción del estado de cuenta no exime o libera a **EL CLIENTE TITULAR** de su obligación de efectuar el pago en o antes de la fecha de pago establecida en dicho estado de cuenta, según queda consignado en este Manual, y por disposición de las normas emitidas al efecto por la autoridad competente.

12.4.3. En el estado de cuenta se reflejará, además, la cuota de pago correspondiente al **CREDIMÁS**, la cual contiene el monto de capital e intereses de cada mes. **EL CLIENTE TITULAR** realizará el pago de dicha cuota por separado de los demás balances, y deberá ser cubierta en su totalidad dentro del plazo establecido en el estado de cuenta. Si **EL CLIENTE TITULAR** realiza un pago superior a la cuota del mes, el monto en exceso será aplicado a la cuota del próximo mes, si la hubiere. En caso de no existir nueva facturación, el monto en exceso quedará a su favor. Si **EL CLIENTE TITULAR** tuviere el interés de saldar o pagar cuotas de **CREDIMÁS** por adelantado, deberá realizarlo en cualquiera de las oficinas de **EL BANCO**. En caso de existir montos en exceso a favor de **EL CLIENTE** por cualquier concepto, este podrá solicitar el reembolso de los mismos a través de cualquiera de las oficinas comerciales de **EL BANCO**.

12.4.4 **EL BANCO** podrá utilizar el estado de cuenta para suministrar información a **EL CLIENTE TITULAR** respecto de cualquier modificación a los términos del presente Manual relativo a las tarjetas de crédito.

12.5. **EL CLIENTE TITULAR** se compromete y obliga a pagar a **EL BANCO**, en la fecha indicada en el estado de cuenta, los montos o sumas adeudadas que se reflejen en el mismo salvo que haya realizado alguna reclamación respecto de estos hasta tanto se haya tomado una decisión definitiva relativos a estos. No obstante lo anterior, **EL CLIENTE TITULAR** reconoce que los montos adeudados sujetos a reclamaciones seguirán devengando intereses que pudieran ser exigibles si la reclamación realizada es rechazada.

12.5.1. Todo pago que **EL CLIENTE TITULAR** deba realizar a **EL BANCO**, lo hará dentro de los veintiún (21) días siguientes a la fecha del corte o cierre del estado en el cual figure el balance correspondiente. Si **EL CLIENTE TITULAR** cubre el pago mínimo dentro de dicho plazo, no se le cargará Comisión por Mora. El pago total dentro del señalado plazo no generará intereses por financiamiento.

12.5.2. El pago recibido será aplicado en el orden de prelación siguiente: en primer orden, al balance de intereses, comisiones y cargos y en segundo orden, al capital, tomando en consideración la antigüedad de los mismos.

12.5.3. Cuando **EL CLIENTE TITULAR** no cumpliera con lo indicado precedentemente y haya acumulado cuota(s) vencida(s), éste, formal y expresamente autoriza a **EL BANCO** a debitar de cualesquiera de las cuentas que mantenga con **EL BANCO**, el importe de todas las sumas adeudadas, sin que este procedimiento comprometa, en modo alguno, la responsabilidad civil o penal de **EL BANCO**. **EL BANCO** notificará a **EL CLIENTE** a través de sus estados de cuenta los débitos realizados por dicho concepto y la forma en la que los mismos fueron ejecutados.



12.5.4. Si **EL CLIENTE TITULAR** efectuare pagos que excedieran su deuda, el saldo en exceso se mantendrá disponible para consumos futuros. Queda formalmente entendido que **EL CLIENTE TITULAR** no tendrá derecho a percibir intereses por dicha suma pagada en exceso. Si **EL CLIENTE TITULAR** tuviere el interés de recibir en efectivo, o con cargo a cuenta dichos montos, deberá completar una reclamación a **EL BANCO** en la forma reglamentariamente establecida.

12.5.5. Todos los pagos que **EL CLIENTE TITULAR** deba realizar a **EL BANCO** en virtud de este servicio, serán efectuados sin necesidad de requerimiento, en cualquiera de las oficinas de **EL BANCO**, en efectivo o mediante cheques, o por vía de canales electrónicos, o débitos automáticos autorizados o por cualquier otro medio o lugar autorizado por **EL BANCO**. Dichos pagos deberán ser realizados en pesos dominicanos o en dólares de los Estados Unidos de América, según corresponda a los consumos. La recepción del pago mediante cheques quedará a discreción de **EL BANCO**. En caso de que el cheque cobrado no sea aceptado por el banco girado, **EL CLIENTE TITULAR** quedará obligado a pagar a **EL BANCO** los cargos bancarios y los costos de recuperación definidos en el Tarifario de Productos y Servicios, así como los intereses generados entre la fecha de vencimiento y la fecha de recuperación de los valores adeudados. **EL BANCO** se reserva el derecho de recibir pagos en cheques a clientes que hayan tenido cheques devueltos en cualquiera de sus tarjetas, así como a inhabilitar la(s) tarjeta(s) hasta que los fondos adeudados sean pagados por el **CLIENTE TITULAR**, valor que será cargado mediante nota de débito en su estado de cuenta. Cuando se trate de pagos en dólares, quedará a cargo de **EL CLIENTE TITULAR** los riesgos que se produzcan por las variaciones del mercado de divisas.

12.5.6. Los pagos realizados a través de los canales de **EL BANCO** son acreditados en línea y con la fecha del día en que son efectuados, excepto en aquellos casos que el mecanismo de compensación y liquidación de pagos establezca una fecha posterior para su pago. Los pagos con cheques de otros bancos generan un periodo de tránsito afectando el crédito disponible. Los pagos recibidos por **EL BANCO**, mediante transferencias electrónicas, en cualquiera de sus modalidades ACH o LBTR, se acreditarán de conformidad a la normativa vigente, disponible en el Portal Web del Banco Central de la República Dominicana: <http://www.bancentral.gov.do/normativa/instructivos/>.

12.6. A la firma de la Hoja de Aceptación, **EL BANCO** hará entrega a **EL CLIENTE TITULAR** del "Tarifario de Productos y Servicios" y una Carta de Bienvenida contentivo de las tasas de interés, comisiones, condiciones especiales y cargos aplicables por el uso de la tarjeta. Dicho tarifario también será publicado en la página web y en el área de plataforma en todas las Oficinas de **EL BANCO**. Las modificaciones que de tiempo en tiempo introduzca **EL BANCO** al mismo serán publicadas en su página web y en el área de plataforma de las Oficinas y serán comunicadas a **EL CLIENTE TITULAR** por cualquier medio escrito fehaciente tales como, carta, correo electrónico, estado de cuenta, o cualquier otro canal directo disponible. Así mismo, **EL BANCO** establecerá en el Tarifario de Productos y Servicios, el método para el cálculo de los cargos y comisiones aplicables a la Tarjeta de Crédito, así como la periodicidad con que los mismos se aplicarán.

12.6.1. Queda entendido entre las partes, que cuando **EL BANCO** incurriere en los cargos por consulta de comprobante (voucher), por concepto de reclamaciones por consumos que correspondiere pagarlos a **EL CLIENTE TITULAR**, **EL BANCO** podrá cargarle el costo de la operación, lo que se reflejará en su estado de cuenta mensual. Los costos por este concepto están incluidos en el Tarifario de Productos y Servicios que se le entrega a **EL CLIENTE TITULAR** al momento de la contratación.

003304



12.6.2. EL CLIENTE TITULAR reconoce y acepta que deberá pagar en las fechas establecidas en el estado de cuenta, los montos que por cualquier concepto (aceptado en los documentos de contratación) adeude a **EL BANCO** por el uso de **LA TARJETA** y los diferentes cargos contemplados en el Tarifario de Productos y Servicios.

12.6.3. En función de la variación de los costos y de las disposiciones que al respecto dicten los organismos reguladores, **EL BANCO** podrá variar las tasas de interés, comisiones y cargos existentes establecidas en este Manual e incluidas en el Tarifario de Productos y Servicios. Las variaciones surtirán efecto treinta (30) días (Calendario) después de haber sido notificadas por escrito a **EL CLIENTE TITULAR** por cualquier medio escrito fehaciente tales como carta, correo electrónico, estado de cuenta, o cualquier otro canal directo disponible.

12.7. Si **EL CLIENTE TITULAR** opta por financiar el capital de su balance, tendrá un interés por financiamiento. El cálculo del interés por financiamiento aplica únicamente a los valores de capital generados por consumos y retiros de efectivo y se obtiene tomando el saldo promedio de capital diario de los consumos y retiros de efectivo, se multiplica por la tasa anual de interés y se divide entre doce. Si **EL CLIENTE** paga el total adeudado, antes de la fecha límite de pago establecida en el estado de cuenta, este cargo no será aplicado.

12.8. EL CLIENTE TITULAR acepta y reconoce que las informaciones que recibe **EL BANCO**, probatorias de los consumos realizados con el uso de **LA(S) TARJETA(S)**, son electrónicas y que por lo tanto sus registros también lo son, así como la validez de los estados de cuenta generados por **EL BANCO** y los datos e informaciones archivados electrónicamente por éste, y los acepta como medio válido de prueba, de conformidad con disposiciones legales vigentes.

12.9. LA(S) TARJETA(S) que **EL BANCO** entrega a **EL CLIENTE TITULAR** y a los **TARJETATAHABIENTE(S) ADICIONAL(ES)** son intransferibles y son propiedad de **EL BANCO**. A la terminación del servicio, las mismas deben ser devueltas a **EL BANCO**, excepto si este autoriza su destrucción.

12.10. EL BANCO recomienda a **EL CLIENTE TITULAR** y a **EL (LOS) TARJETATAHABIENTE(S) ADICIONAL(ES)** lo siguiente, que: en establecimientos comerciales no pierdan de vista **LA TARJETA**; al realizar una transacción conserven su comprobante de pago para luego hacer las comparaciones con el estado de cuenta; cuando vayan a viajar fuera del país o a realizar transacciones por montos no frecuentes, lo notifiquen a **EL BANCO**. Asimismo, reitera que el PIN es una clave secreta y personal por lo que no se recomienda escribirlo ni guardarlo junto a la tarjeta ni revelarlo a terceras personas. Del mismo modo, se le recomienda no revelar datos de seguridad de la tarjeta mediante correos electrónicos o vía telefónica, en caso de producirse, serán de la absoluta responsabilidad **EL CLIENTE TITULAR**.

13. Disposiciones generales sobre tarjetas prepago y cuentas electrónicas de pago.

Las tarjetas prepago y las cuentas electrónicas de pago estarán sujetas a las condiciones y limitaciones previstas para ellas en la normativa vigente, lo dispuesto en el Contrato de Servicios Bancarios, el presente Manual y sus Hojas de Aceptación.

13.1. Las **TARJETAS PREPAGO RECARGABLES** podrán ser utilizadas como instrumento de pago, en la cual se encuentra almacenado un determinado importe, previamente pagado por **EL CLIENTE**.



13.1.1. Las tarjetas prepago recargables tendrán asociadas una cuenta individual que incluye el monto inicial, los montos por recargas y el registro de los débitos y créditos en relación con las transacciones originadas por **EL CLIENTE**, así como los cargos por transacción.

13.1.2. Los fondos en la tarjeta no devengarán intereses y serán considerados como un depósito para todos los fines legales. **EL CLIENTE** acepta que no existen líneas de créditos relacionadas o vinculadas a la tarjeta.

13.1.3. EL CLIENTE no podrá vender o transferir los derechos sobre la tarjeta, después de haber realizado el proceso de validación y registro con **EL BANCO**, debiendo solo usarla este, bajo el entendido que la tarjeta es de entera propiedad de **EL BANCO** quien podrá requerir su devolución o autorizar su destrucción en cualquier momento informándolo por escrito a **EL CLIENTE** por cualquier medio fehaciente disponible, muy especialmente por el medio que **EL CLIENTE** indicó al registrar La Tarjeta con fines de recargarla. Cualquier uso dado por un tercero a la tarjeta será entera responsabilidad de **EL CLIENTE**, siempre y cuando **EL BANCO** no haya recibido una notificación previa de pérdida o robo conforme a lo estipulado más adelante en el presente documento o salvo falta imputables a **EL BANCO**;

13.1.4. EL CLIENTE para realizar Recargas a la tarjeta, debe proceder a registrarla, lo cual podrá hacer llamando al número señalado en el reverso de la tarjeta o haciendo su registro a través de la página web de **EL BANCO**. A tal fin, **EL CLIENTE** deberá proveer a **EL BANCO**, datos tales como y sin que esta enumeración sea limitativa: su nombre, número de cédula de identidad y electoral o pasaporte, dirección, teléfono, lugar de nacimiento, ciudadanía, estatus migratorio frente a cualquier país del extranjero, correo electrónico, entre otros, a los fines de dar cumplimiento a sus políticas internas, a la normativa de conozca su cliente y prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, así como cualquier otra disposición legal aplicable. Luego de que **EL BANCO** haya realizado el procedimiento de conozca su cliente, informará a **EL CLIENTE**, vía correo electrónico o a los teléfonos por él indicados, la aceptación o rechazo del registro de la tarjeta. **EL CLIENTE**, luego de que **EL BANCO** haya aceptado el registro de la tarjeta, podrá realizar Recargas a través de los minoristas autorizados o a través de cualquier otro canal que **EL BANCO** habilite para estos fines. Al efectuar una Recarga, **EL CLIENTE** debe solicitar al minorista autorizado la entrega del comprobante de recarga, que entre otros datos debe contener el monto de la recarga, la fecha, y el número de transacción.

13.1.5. Los cargos y comisiones asociados a la tarjeta estarán establecidos en el Tarifario de Productos y Servicios de **EL BANCO**, que es entregado a **EL CLIENTE**, y además estará publicados en su página web, en la dirección <http://www.banreservas.comhttp://www.banreservas.com/Documents/Tarifarioproductosyservicios.pdf> en el área de plataforma de sus Oficinas. De igual forma, dicho Tarifario estará disponible para los Tarjetahabientes en los establecimientos Distribuidores y Minoristas, donde también serán publicados a la vista. Asimismo, **EL CLIENTE** podrá tener acceso a dicho Tarifario, electrónicamente, al momento de registrar la Tarjeta. **EL CLIENTE** reconoce y acepta que **EL BANCO** no es responsable por los cargos y comisiones que pudieran ser ejecutados por comercios, puntos de venta o cualquier tercero al hacer uso de la tarjeta.

003304



13.1.6. EL CLIENTE acepta y reconoce que, al realizar transacciones presenciales, por teléfono, correo, internet u otro medio tecnológico, se generará una autorización de pago con el importe por el costo del producto o servicio contratado y el nombre del establecimiento. **EL CLIENTE** podrá realizar retiros en los cajeros de **EL BANCO** y de las redes asociadas disponibles para tales fines, los cuales no podrán exceder el límite de retiro diario permitido, que será establecido en el Tarifario de Productos y Servicios de **EL BANCO**. **EL BANCO** no es responsable por las comisiones que pudieran ser aplicables por el uso de cajeros distintos a los suyos. **EL CLIENTE** podrá consultar su balance y su historial de transacciones de los últimos seis (6) meses a través de la página web de **EL BANCO**. La consulta de balances o historiales de transacciones de más de seis (6) meses deberán ser solicitados a través de las oficinas comerciales de **EL BANCO**. **EL CLIENTE** acepta y reconoce que **EL BANCO** no emite estados de cuenta físicos relativos a estas Tarjetas.

13.1.7. Los consumos con la tarjeta podrán ser realizados en cualquier moneda y en cualquier territorio, reconociendo **EL CLIENTE** que los mismos serán aplicados por su equivalente en Pesos Dominicanos conforme a la tasa de mercado disponible en el día que se realizó el consumo. **EL CLIENTE** acepta y reconoce que las informaciones que recibe **EL BANCO**, probatorias de los consumos realizados con el uso de la tarjeta, son electrónicas y que por lo tanto sus registros también lo son, así como la validez de los estados generados por **EL BANCO** y los datos e informaciones archivados electrónicamente por éste, y los acepta como medio válido de prueba, de conformidad con disposiciones legales vigentes.

13.1.8. EL CLIENTE deberá tener suficientes fondos almacenados en la tarjeta para poder utilizarla. En caso de no haber fondos suficientes, la transacción será denegada.

13.1.9. La tarjeta tendrá una duración de conformidad con la fecha de vencimiento establecida en el plástico. Sin embargo, **EL BANCO** podrá ponerle término, notificando su intención por escrito a la dirección indicada por **EL CLIENTE** al registrarse, con por lo menos treinta (30) días de antelación. Vencido este plazo, **EL CLIENTE** no podrá continuar usando la tarjeta, la cual deberá ser devuelta de inmediato a **EL BANCO**, quien devolverá a **EL CLIENTE** cualquier remanente que reste en la Cuenta de la tarjeta.

13.1.10. Ningún derecho de **EL BANCO** será afectado por controversias entre **EL CLIENTE** y uno o más Distribuidores o Minoristas por la adquisición de productos y servicios, por lo que **EL CLIENTE** no podrá oponerle la compensación, ni en general, ningún derecho o excepción que tuviere frente a los Minoristas salvo que el daño producido haya sido el resultado de una falta u omisión del **EL BANCO**. En consecuencia, cualquier reclamación de **EL CLIENTE** deberá hacerla directamente al comercio de que se trate.

13.2. Las *CUENTAS ELECTRÓNICAS DE PAGO* podrán ser utilizadas como instrumento de pago empleando los fondos previamente aportados por **EL CLIENTE**.

13.2.1. Los fondos en la cuenta electrónica de pagos no devengarán intereses y serán considerados como dinero electrónico para todos los fines legales. **EL CLIENTE** acepta que no existen líneas de créditos relacionadas o vinculados a la cuenta.

003304



13.2.2. EL CLIENTE no podrá vender o transferir los derechos sobre la cuenta electrónica de pago, debiendo solo usarla este. Cualquier uso dado por un tercero a la cuenta electrónica de pago será entera responsabilidad de **EL CLIENTE**, siempre y cuando **EL BANCO** no haya recibido una notificación previa de pérdida o robo conforme a lo estipulado más adelante en el presente documento o salvo falta imputable a **EL BANCO**;

13.2.3. EL CLIENTE deberá proveer a **EL BANCO**, datos tales como y sin que esta enumeración sea limitativa: su nombre, número de cédula de identidad y electoral o pasaporte, dirección, teléfono, lugar de nacimiento, ciudadanía, estatus migratorio frente a cualquier país del extranjero, correo electrónico, entre otros, a los fines de dar cumplimiento a sus políticas internas, a la normativa de conozca su cliente y prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, así como cualquier otra disposición legal aplicable para dar uso a la cuenta. Luego de que **EL BANCO** haya realizado el procedimiento de conozca su cliente, informará a **EL CLIENTE**, vía correo electrónico o a los teléfonos por él indicados, la aceptación o rechazo del registro de la cuenta. **EL CLIENTE**, luego de que **EL BANCO** haya aceptado el registro de la cuenta, podrá realizar aportes a la misma empleando cualquier medio de pago aceptable para **EL BANCO**.

13.2.4. Los cargos y comisiones asociados a la cuenta estarán establecidos en el Tarifario de Productos y Servicios de **EL BANCO**, que es entregado a **EL CLIENTE**, y además estará publicados en su página web, en la dirección <http://www.banreservas.com>, en el área de plataforma de sus Oficinas. **EL CLIENTE** reconoce y acepta que **EL BANCO** no es responsable por los cargos y comisiones que pudieran ser ejecutados por comercios, punto de venta o cualquier tercero al hacer uso de la cuenta.

13.2.5. EL CLIENTE acepta y reconoce que, al realizar transacciones por internet u otro medio tecnológico, se generará una autorización de pago con el importe por el costo del producto o servicio contratado y el nombre del establecimiento. **EL CLIENTE** podrá realizar retiros en los cajeros de **EL BANCO** y de las redes asociadas disponibles para tales fines en la forma permitida por este, los cuales no podrán exceder el límite de retiro diario permitido o los límites mensuales, que están establecidos en el Tarifario de Productos y Servicios y la Hoja de Aceptación de **EL BANCO**. **EL CLIENTE** podrá consultar su balance y su historial de transacciones de los últimos seis (6) meses a través de los canales que **EL BANCO** habilite a tal efecto.

13.2.6. EL CLIENTE acepta y reconoce que **EL BANCO** no emite estados de cuenta físicos relativos a esta cuenta. Los consumos con la cuenta podrán ser realizados en cualquier moneda y en cualquier territorio, reconociendo **EL CLIENTE** que los mismos serán aplicados por su equivalente en Pesos Dominicanos conforme a la tasa de mercado disponible en el día que se realizó el consumo. **EL CLIENTE** acepta y reconoce que las informaciones que recibe **EL BANCO**, probatorias de los consumos realizados con el uso de la cuenta, son electrónicas y que por lo tanto sus registros también lo son, así como la validez de los estados generados por **EL BANCO** y los datos e informaciones archivados electrónicamente por éste, y los acepta como medio válido de prueba, de conformidad con disposiciones legales vigentes.

13.2.7. EL CLIENTE deberá tener suficientes fondos almacenados en la cuenta para poder utilizarla. En caso de no haber fondos suficientes, la transacción será denegada.

003304



13.2.9. Ningún derecho de **EL BANCO** será afectado por controversias entre **EL CLIENTE** y uno o más Distribuidores o Minoristas por consumos con la Cuenta Electrónica de Pagos, por lo que **EL CLIENTE** no podrá oponerle la compensación, ni en general, ningún derecho o excepción que tuviere frente a los Minoristas salvo que el daño producido haya sido el resultado de una falta u omisión del **EL BANCO**. En consecuencia, cualquier reclamación de **EL CLIENTE** deberá hacerla directamente al comercio de que se trate.

13.3. Las disposiciones generales relativas a las cuentas de ahorro tendrán un carácter supletorio a las disposiciones relativas a las tarjetas prepago y cuentas electrónicas de pago en aquellos aspectos en que no le contradigan.

13.4. EL CLIENTE reconoce que las Cuentas Electrónicas de Pago y las Tarjetas Prepago Recargables están sujetas a límites conforme a la normativa aplicable en la República Dominicana tanto en el total de cuentas electrónicas que puede contratar por entidad de intermediación financiera, así como en sus balances y movimientos mensuales, los cuales estarán detallados en la Hoja de Aceptación vinculado a este producto.

14. Planes de Lealtad.

14.1. EL BANCO podrá ofrecer Planes de Lealtad en favor de **EL CLIENTE** asociados para algunos de sus productos. El alcance y las políticas de los Planes de Lealtad serán suministrados a **EL CLIENTE** por **EL BANCO** de manera escrita a través de cualquier medio fehaciente. La adhesión a los Planes de Lealtad deberá contar con la aceptación expresa de **EL CLIENTE**.

14.2. EL BANCO se reserva el derecho de cambiar el alcance y las políticas de sus Planes de Lealtad, así como inclusión o eliminación, lo cual será notificado a **EL CLIENTE** en un plazo no inferior a treinta (30) días calendarios previo a la fecha efectiva de los cambios a los mismos.

15. Reclamaciones.

EL CLIENTE podrá hacer cualquier reclamación a través del **BANCO**, a través de su centro de contacto, en una cualquiera de sus oficinas, o en cualquiera de los canales que este habilite a tal efecto. **EL BANCO** se compromete a responder las reclamaciones presentadas por **EL CLIENTE** en un plazo de treinta (30) días posteriores a su recepción, el cual será aumentado a ciento ochenta (180) días en los casos que involucren tarjetas de crédito de marcas internacionales. Los formularios de reclamación contendrán el proceso y los plazos correspondientes conforme a la regulación aplicable.

16. Mecanismos de autenticación.

16.1. EL BANCO podrá otorgar acceso a **EL CLIENTE** a los servicios de CENTRO DE CONTACTO y los Servicios Digitales que ofrezca, para lo cual le otorgará un mecanismo de autenticación. **EL CLIENTE**, que no posea un mecanismo de autenticación, deberá obtenerlo presentándose en



una de las Oficinas de **EL BANCO** o a través del canal que este habilite para tal fin. **EL CLIENTE** es el responsable de obtener su usuario y clave de acceso sin la intervención de **EL BANCO**.

16.1.1. Se entiende por mecanismo de autenticación cualquier instrumento que **EL BANCO** facilite a **EL CLIENTE** para validar su identidad al momento de realizar una operación de cualquier naturaleza a través de cualquier canal, incluyendo, pero no limitado a, tarjetas de código, tokens, OTPs, firmas electrónicas, biometría o cualquier otro medio con similar función que **EL BANCO** habilite para tal fin.

16.2. La entrega a **EL CLIENTE** un mecanismo de autenticación lo hace **EL BANCO** en consideración a sus condiciones personales, por lo que **EL CLIENTE** no podrá cederla, o hacerse sustituir por terceros en el ejercicio de los derechos que la misma le concede.

16.3. El uso de un mecanismo de autenticación es personal. **EL CLIENTE** se compromete a no entregar los mecanismos de autenticación que le hayan sido suministrados por **EL BANCO**. El uso de los mecanismos de autenticación suministrados por **EL BANCO** se presume realizados por **EL CLIENTE**, por lo que, en principio, cualquier transacción que se realice es de la única y exclusiva responsabilidad de **EL CLIENTE**. **EL BANCO** no asume responsabilidad en estos casos salvo que pueda imputarse en su contra alguna negligencia o dolo en el procesamiento de la operación.

16.5. **EL CLIENTE** es responsable frente a **EL BANCO** por el uso ilícito de los fondos conforme legislación y normas vigentes, en cuyo caso **EL BANCO** se reserva el derecho de cancelar los mecanismos de autenticación que le hayan sido suministrados por **EL BANCO** notificándoselo por escrito e informándole los motivos de la cancelación.

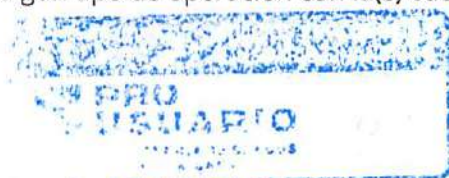
16.6. **EL CLIENTE** se obliga a la custodia y al uso personal del mecanismo de autenticación otorgado por **EL BANCO**. En los casos en que **EL CLIENTE** tenga conocimiento o sospeche que un tercero no autorizado tiene conocimiento de su mecanismo de autenticación deberá dar aviso inmediatamente vía telefónica o por escrito a **EL BANCO**, que procederá a bloquearla inmediatamente reciba dicha notificación, en el entendido de que las operaciones que se realicen previo a la notificación a **EL BANCO**, se considerarán válidas y de la única y exclusiva responsabilidad de **EL CLIENTE**, salvo negligencia o falta imputable a **EL BANCO**.

16.7. **EL CLIENTE** reconoce y acepta que **EL BANCO** es el propietario de cualquier mecanismo de autenticación, por lo que se reserva el derecho de cancelarlos en cualquier momento, sin tener que dar explicaciones y sin comprometer su responsabilidad, previo aviso por escrito a **EL CLIENTE**. En caso de cancelación **EL CLIENTE** se compromete a devolverlos, al primer requerimiento que se le haga. Asimismo, **EL BANCO** se reserva el derecho de suspender los servicios **CENTRO DE CONTACTO** y los Servicios Digitales que ofrezca **EL BANCO**, cuando lo estime conveniente, previa notificación por escrito a **EL CLIENTE**.

16.8. Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 16.6, **EL CLIENTE** es responsable frente a **EL BANCO** del uso que se dé a los mecanismos de autenticación, así como de todas las transacciones que se realicen a través de los canales electrónicos. Sin perjuicio de lo anterior, **EL BANCO** empleará sus mejores esfuerzos en procura de reversar dichos errores.

16.10. Salvo falta imputable a **EL BANCO**, este queda liberado de responsabilidad, si un tercero descubre algún código de acceso o sustrae cualquier mecanismo de autenticación de **EL CLIENTE** y realiza algún tipo de operación con la(s) cuenta(s) de **EL CLIENTE**.

003304



16.11. EL CLIENTE es responsable de seleccionar durante el proceso de registro o posterior actualización de sus datos, las preguntas, respuestas, identificación táctil y cualquier otro mecanismo de seguridad que le garanticen su autenticación, evitando valores genéricos o predecibles que puedan comprometer su seguridad.

16.12. En principio y sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 16.6 Se reputará como aceptación por parte de **EL CLIENTE** toda acción realizada a través de vías digitales que sea ejecutada por medio de la utilización de los mecanismos de autenticación elegidos por **EL CLIENTE** o proporcionados por **EL BANCO**, así como toda autorización de **EL CLIENTE** para utilizar los servicios disponibles dentro del portafolio de **EL BANCO**.

16.13. EL BANCO EN NINGÚN MOMENTO LE PEDIRÁ TODOS LOS CÓDIGOS O ENTRADAS DE SUS MECANISMOS DE AUTENTICACIÓN POR CORREO, LLAMADAS O MENSAJES TELEFÓNICOS. EN EL USO ORDINARIO DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS CON **EL BANCO**. **EL CLIENTE** PODRÍA SER SUJETO DE ATAQUES CIBERNÉTICOS INTENTANDO OBTENER ACCESO A LOS SERVICIOS AQUÍ PRESTADOS SEA A TRAVÉS DE CORREOS (PHISHING), LLAMADAS (VISHING) O MENSAJES DE TEXTO (SMISHING), ASÍ COMO POR OTROS MEDIOS DE ROBO DE IDENTIDAD, ACCESO NO AUTORIZADO A SISTEMAS, ENTRE OTROS MECANISMOS DE ROBO O FRAUDE. **EL BANCO** ALTAMENTE RECOMIENDA A **EL CLIENTE** TOMAR TODAS LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD NECESARIAS PARA PREVENIR EL ROBO DE SU IDENTIDAD O DE LOS MECANISMOS DE SEGURIDAD QUE LES SEAN PROVISTOS. ADICIONALMENTE RECOMIENDA UNA VEZ CONTRATE LOS SERVICIOS DIGITALES DE **EL BANCO** A LEER LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES ESTABLECIDOS PARA ESOS SERVICIOS Y LAS RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD INCLUIDOS EN LOS MISMOS

17. Disposiciones generales aplicables a los servicios empresariales.

EL BANCO, a su entera discreción, podrá habilitar a **EL CLIENTE** para que este pueda optar por sus servicios bancarios empresariales. La contratación de algunos de estos servicios pudiera requerir la suscripción de Contratos Específicos los cuales prevalecerán entre las partes respecto de los servicios contratados en ellos sobre el Contrato de Servicios Bancarios y el presente Manual, teniendo estos últimos un carácter supletorio en aquellos casos que no contradigan lo estipulado en el Contrato Específico.

17.1. Tanto personas físicas como personas jurídicas podrán ser elegibles a los servicios empresariales, siempre conforme a los perfiles y parámetros que **EL BANCO** defina y que a su entera discreción permita, sin que ello suponga responsabilidad para este.

17.2. Ciertos servicios empresariales suponen la capacidad de **EL CLIENTE** de incluir a terceros beneficiarios. **EL CLIENTE** reconoce y acepta que salvo indicado de manera contraria en la Hoja de Aceptación o en el Contrato Específico, para los créditos extendidos a favor de terceros beneficiarios como parte de un servicio empresarial contratado con **EL BANCO**, **EL CLIENTE** estaría asumiendo una solidaridad frente a **EL BANCO** por dichos créditos.

17.3. EL CLIENTE declara que tiene todas las autorizaciones necesarias para compartir cualquier información de terceros que este suministre a **EL BANCO** como parte de la contratación de cualquiera de los servicios empresariales. En ese tenor, **EL CLIENTE** se compromete frente a **EL BANCO** a dejarle indemne por cualquier reclamación, demanda o acción legal de cualquier naturaleza que derive de la captura, almacenamiento, procesamiento y entrega de la

información a su personal, directivos, asesores, subsidiarias, accionistas, suplidores y todo ente relacionado a **EL BANCO** a los fines de dar cumplimiento a un servicio empresarial contratado.

17.4. EL CLIENTE se compromete a causar a cualquier tercero beneficiario de algún servicio empresarial a facilitar cualquier información requerida por **EL BANCO**, así como para el cumplimiento de sus obligaciones de conformidad a lo pactado para el servicio.

18. Disposiciones relativas a las tarjetas de crédito empresariales.

18.1. EL BANCO podrá extender el beneficio de tarjetas de crédito físicas y virtuales a favor de **EL CLIENTE**. Las disposiciones relativas a las tarjetas de crédito detalladas en el artículo 12 del presente manual serán aplicables para aquellas tarjetas emitidas a favor de **EL CLIENTE** siempre que las mismas hayan sido válidamente aceptada por **EL CLIENTE** en la Hoja de Aceptación correspondiente.

18.2. EL CLIENTE reconoce que en aquellos casos donde este sea el titular de la línea de crédito, los terceros beneficiarios serán considerados como **TARJETAHABIENTE(S) ADICIONAL(ES)**. En aquellos casos donde el servicio empresarial requiera que los terceros beneficiarios sean titulares de las líneas de crédito que se abran como resultado de este, salvo disposición en contrario en la Hoja de Aceptación o en el Contrato Específico, **EL CLIENTE** asumirá una responsabilidad solidaria frente a **EL BANCO** por los créditos extendidos a favor de los terceros beneficiarios.

18.3. En caso de contratar una tarjeta donde los terceros beneficiarios sean los titulares de las líneas de crédito, **EL CLIENTE** se compromete a causar a dichos terceros beneficiarios a firmar el Contrato de Servicios Bancarios y la documentación complementaria que requiera **EL BANCO**.

19. Disposiciones específicas relativas a los servicios digitales empresariales.

19.1. EL BANCO, ofrece a **EL CLIENTE** elegible para ello al momento de contratar cualquier producto, el uso de los servicios electrónicos empresarial, que deberán ser elegidos mediante la Hoja de Aceptación correspondientes. **EL CLIENTE** podrá enviar y dar instrucciones automáticas a **EL BANCO** desde medios, dispositivos y conexiones legales, tales como un computador o acceso remoto desde Internet.

19.2. EL BANCO se compromete a tomar todas las medidas necesarias y razonables para garantizar el correcto funcionamiento de los servicios electrónicos contratados por **EL CLIENTE** y la seguridad e integridad de los datos y las informaciones de las cuentas bancarias de **EL CLIENTE**. Sin embargo, **EL BANCO** no comprometerá su responsabilidad cuando no pueda prestar total o parcialmente los servicios electrónicos a **EL CLIENTE**, debido a razones de orden fortuito o de fuerza mayor, como lo serían, huelgas, terremotos, huracanes, incendios, robos, falla de energía eléctrica, fallas en los sistemas de comunicación, la caída del sistema y daños en los equipos de **EL BANCO**, provocados por alguna de las situaciones anteriormente indicadas o por cualquier otra que aunque previsible, fuere inevitable.

003304



19.3. Salvo falta imputable a este, **EL BANCO** no será responsable si **EL CLIENTE** revela a terceros cualquier código, información de uso confidencial, instrucciones y cualquier otra información que permita a esos terceros acceder a las cuentas de **EL CLIENTE** y efectuar retiros y transferencias de dinero.

19.4. EL BANCO no asume ningún tipo de responsabilidad, para los casos de dificultades ligadas directas o indirectamente a faltas imputables al servicio de intercomunicación de los datos computarizados, para viabilizar las facilidades de los servicios electrónicos. **EL CLIENTE** se compromete a asumir total responsabilidad en el mantenimiento del respaldo de sus archivos de datos. **EL BANCO** no será responsable por los daños y perjuicios que le afecte, ocasionados por mal manejo, error u omisión por los usuarios designados por **EL CLIENTE**.

19.5. Con el objetivo de acceder a los servicios electrónicos convenidos, **EL CLIENTE** se compromete adquirir los equipos y/o dispositivos necesarios que cumplan los requisitos que sean especificados por los técnicos de **EL BANCO**.

19.6. EL BANCO ofrecerá un entrenamiento inicial a los usuarios designados por **EL CLIENTE**, a fin de que se encuentren en condiciones para operar óptimamente el servicio electrónico contratado. Si **EL CLIENTE** requiriere entrenamientos adicionales los mismos serán coordinados con **EL BANCO**.

19.7. EL CLIENTE se compromete a suministrar a **EL BANCO** los datos actualizados de las personas autorizadas a acceder a los servicios. Dichos datos se refieren a nombres completos, número de documento de identidad, domicilio y número de teléfono, entre otros.

19.8. EL BANCO, siempre y cuando lo estime conveniente, podrá ofrecer a sus clientes nuevos servicios, como parte del desarrollo de nuevas tecnologías, los cuales podrán ser contratados conforme lo disponga **EL BANCO** en su momento.

20. Disposiciones específicas al servicio TU BANCO EMPRESA.

20.1. EL BANCO asignará a **EL CLIENTE** una clave secreta, la cual será utilizada cuando se habilite el servicio. Esta clave debe ser impresa y custodiada exclusivamente por la persona autorizada (Usuario Administrador) para suscribir y utilizar el servicio. **EL BANCO** no asume ningún tipo de responsabilidad por el mal uso que el usuario del servicio pueda dar a la clave secreta. El usuario administrador es el único responsable de crear y eliminar los usuarios que podrán acceder al servicio y asignarle los permisos para utilizar la aplicación.

20.2. En adición a la clave establecida en el numeral anterior, **EL BANCO** entregará a **EL CLIENTE** un mecanismo de autenticación asociado al servicio. A solicitud de **EL CLIENTE**, **EL BANCO** entregará los mecanismos de autenticación que fueren necesarios para que cada uno de los usuarios designados por **EL CLIENTE** pueda acceder al servicio. **EL CLIENTE** tendrá que pagar un costo por cada mecanismo de autenticación, de acuerdo con lo establecido en el "Tarifario de Productos y Servicios". Los mecanismos de autenticación emitidos como parte de los servicios empresariales están sujetos a las mismas disposiciones establecidas en el acápite 16 del presente manual.

20.3. EL CLIENTE es el responsable absoluto de la distribución de los mecanismos de autenticación entre los usuarios por él designados.

20.4. Los usuarios designados por **EL CLIENTE** serán responsables de generar su código de acceso a través del mecanismo de autenticación sin la intervención de **EL BANCO**. En caso de

003304



pérdida o deterioro del mecanismo de autenticación, **EL CLIENTE** deberá solicitar por escrito un nuevo para el usuario que él indique, el cual tendrá un costo definido en el Tarifario de Productos y Servicios, siguiendo el mismo procedimiento establecido en el artículo 16.6 del presente Manual.

20.5. Para optar por este servicio, **EL CLIENTE** deberá llenar la solicitud correspondiente, **EL CLIENTE** será contactado por un representante de **EL BANCO** para confirmar su suscripción al servicio y completar la Hoja de Aceptación.

20.6. **EL CLIENTE** declara que él es responsable de las operaciones y/o transacciones que se realicen en su cuenta una vez haya recibido de parte de **EL BANCO** los mecanismos de autenticación, con los cuales juntamente con sus claves podrán efectuar transacciones en la indicada cuenta. **EL CLIENTE**, en caso de no reconocer alguna transacción, podrá presentar una reclamación conforme a lo establecido en el artículo 15 de este Manual.

20.7. No obstante lo establecido en el ordinal anterior, las transacciones realizadas con el uso de los códigos de acceso y los mecanismos de autenticación por un tercero no autorizado, en principio, serán de su responsabilidad, siempre y cuando no haya notificado a **EL BANCO**, y salvo falta imputable a **EL BANCO**, la pérdida, robo o extravío de estos. **EL BANCO** procederá a bloquear dichos códigos de acceso y mecanismos de autenticación inmediatamente reciba la notificación, momento en que cesa la responsabilidad de **EL CLIENTE**. **EL CLIENTE** podrá realizar dicha notificación por cualquier medio y en cualquier momento, para lo que dispone de canales de acceso, publicados en la página web.

21. Disposiciones específicas relativas al servicio de Nóminas Electrónicas.

A través del servicio de Nóminas Electrónicas **EL CLIENTE** podrá realizar transferencias electrónicas desde sus cuentas a cuentas de nóminas o personales, de único titular, de sus empleados, por concepto de pago de sueldos, comisiones u otros conceptos.

21.1. **EL CLIENTE** se compromete y obliga a suministrar a **EL BANCO** en un medio electrónico seguro y con los formatos establecidos por **EL BANCO**, todos los datos de los empleados que se beneficiarán del presente servicio. **EL BANCO** ofrece a **EL CLIENTE** canales electrónicos para poder procesar su nómina electrónica, automáticamente. Los datos de los empleados a ser suministrados por **EL CLIENTE** se refieren entre otros a nombres completos, lugar de nacimiento, nacionalidad, país donde tenga residencia legal, número de documento de identidad, domicilio y número de teléfono. Así como, y a opción del empleado, un número de cuenta que éste mantenga con **EL BANCO** como único titular, a ser utilizada para acreditarle el sueldo de la nómina. **EL CLIENTE** formalmente declara que todo dato de carácter personal suministrado a **EL BANCO** para la ejecución del presente servicio fue capturado, almacenado y compartido a **EL BANCO** con la autorización expresa de sus titulares, quienes a su vez autorizaron el almacenamiento, uso, gestión y procesamiento de sus datos personales por parte de **EL BANCO**. **EL CLIENTE** se compromete a dejar indemne a **EL BANCO** de cualquier demanda o reclamación que derive del uso que **EL BANCO** realice de los datos personales suministrado por **EL CLIENTE** para la ejecución de este servicio.

21.2. Es entendido y aceptado por **EL CLIENTE** que los empleados con nacionalidad o residencia en el extranjero que deseen ser incluidos dentro del presente servicio, así como cualquier otro identificado a discreción de **EL BANCO**, deberán proceder a abrir sus cuentas directamente en una de las Oficinas de **EL BANCO**. Adicionalmente, **EL CLIENTE** se compromete y obliga a



informar a **EL BANCO**, cuando sea de su conocimiento, de cualquier cambio en la nacionalidad o estatus migratorio de sus empleados.

21.3. EL CLIENTE puede procesar sus transacciones mediante los canales electrónicos contratados con **EL BANCO**. En caso de contingencias no controladas por **EL CLIENTE**, éste solicita mediante comunicación o correo electrónico a **EL BANCO** con suficiente tiempo de antelación el proceso de aplicar los créditos en las cuentas de los empleados enviando un archivo, de conformidad con los formatos establecidos por **EL BANCO**.

21.4. En caso de que **EL CLIENTE** tenga dentro de sus empleados personas iletradas deberá informar a los mismos que al momento de retirar la tarjeta de débito, se deberán presentar con dos testigos alfabetizados.

21.5. Cada uno de los empleados de **EL CLIENTE** (que hayan elegido contratar una cuenta con la entidad) es el titular de la cuenta que se le abra y en la cual se acreditará su sueldo, y éste tendrá el manejo y control absoluto de la misma.

21.6. EL CLIENTE no asume responsabilidad por el uso de los servicios bancarios y el manejo de las cuentas por parte de sus empleados.

21.7. EL BANCO se reserva el derecho, cuando lo crea conveniente, de cobrar a **EL CLIENTE** los costos por el uso del servicio de nómina electrónica y el soporte técnico que **EL BANCO** ofrezca en relación con este servicio, los cuales estarán publicados en el "Tarifario de Productos y Servicios".

21.8. EL BANCO no es responsable por incongruencias en los créditos aplicados por **EL CLIENTE** a las cuentas de sus empleados como consecuencia de las informaciones suministradas por **EL CLIENTE** a **EL BANCO**, ni la no disponibilidad de los fondos en las referidas cuentas por incumplimiento de **EL CLIENTE** en la ejecución de transferencias asociadas a las mismas.

21.9. En caso de que **EL CLIENTE** cometa algún error en la distribución de los créditos a sus empleados, **EL BANCO** se compromete a realizar sus mejores esfuerzos para lograr las correcciones de lugar, previa solicitud por escrito de parte de **EL CLIENTE**, autorizando hacer esos cambios. Cualquier comisión o costo que genere esta corrección será a cargo de **EL CLIENTE**, de conformidad con los montos establecidos en el Tarifario de Productos y Servicios.

21.10. EL CLIENTE reconoce y acepta que **EL BANCO** pudiera estar en la obligación de solicitarle y compartir información respecto de las cuentas abiertas mediante este servicio, por tanto descarga a **EL BANCO** de responsabilidad por aquellas informaciones que legalmente esté obligado a suministrar a cualquier autoridad judicial, tributaria o administrativa competente nacional o extranjera. **EL BANCO** servirá la información solicitada conforme los datos registrados en sus sistemas, de conformidad con el procedimiento establecido en la Ley Monetaria y Financiera.

21.11. EL CLIENTE se compromete y obliga a informar a **EL BANCO** por escrito, cuando un empleado deje de pertenecer a dicha institución, a fin de que **EL BANCO** realice la desvinculación de la cuenta del portafolio de la empresa.

21.12. EL CLIENTE se compromete a causar a sus empleados enrolados en el presente servicio a firmar el Contrato de Servicios Bancarios y la documentación complementaria que requiera **EL BANCO**.

003304



22. Disposiciones relativas al servicio de recaudos referenciados y domiciliación.

ARTÍCULO PRIMERO: DEFINICIONES. -

22.1. Los siguientes términos, cuando sean utilizados en el contexto de este servicio tendrán el significado indicado a continuación:

- a. **Archivo Repositorio (SFTP):** es el archivo que **EL CLIENTE FACTURADOR** tendrá la opción de enviar a **EL BANCO**, conteniendo toda la información referente a los montos adeudados por los clientes de **EL CLIENTE FACTURADOR**, para que **EL BANCO** pueda acceder a dicho archivo y procesar los pagos que los clientes de **EL CLIENTE FACTURADOR** realicen a través de los canales que el banco pone a su disposición.
- b. **Pago con presentación de factura:** Es el pago que el cliente de **EL CLIENTE FACTURADOR** podrá realizar en los canales y sucursales de **EL BANCO** de acuerdo con los montos indicados en la factura que **EL CLIENTE FACTURADOR** presente a **EL BANCO**.
- c. **Pago enlazado al Archivo Repositorio:** Es el pago que el cliente de **EL CLIENTE FACTURADOR** podrá realizar en base a la información disponible en el Archivo Repositorio, dependiendo su aplicación en los sistemas de **EL CLIENTE FACTURADOR** del horario en que sea realizado y de la gestión de **EL CLIENTE FACTURADOR** en aplicar el mismo.
- d. **Pago en Línea (API/Webservice):** Es el pago que el cliente de **EL CLIENTE FACTURADOR** podrá realizar en base a la información indicada por los sistemas de **EL CLIENTE FACTURADOR** a ser consultado por **EL BANCO** y que será notificado, de manera inmediata, a los sistemas de **EL CLIENTE FACTURADOR**.
- e. **Pago Recurrente Autorizado (Domiciliación):** Es el pago que el cliente de **EL BANCO** debe autorizar y podrá inscribir a través de las plataformas digitales de **EL BANCO**, para que **EL CLIENTE FACTURADOR** debite de manera automática, de su cuenta corriente o de ahorros o de su tarjeta de crédito de **EL BANCO** el balance adeudado por concepto de su facturación.
- f. **Pago sin presentación de factura:** Es el pago que el cliente de **EL CLIENTE FACTURADOR** podrá realizar en los canales y sucursales de **EL BANCO** de acuerdo al monto y al número de contrato u otra referencia que el cliente especifique.

22.2. **EL BANCO** se compromete a recibir para **EL CLIENTE FACTURADOR**, por su propia cuenta e independencia, los pagos de los servicios prestados por **EL CLIENTE FACTURADOR**, sujeto a los términos y condiciones que más adelante se consignan.

22.2.1. La recepción de los pagos por los servicios prestados por **EL CLIENTE FACTURADOR** podrá ser realizada por **EL BANCO** a través de los siguientes canales:

- TuBanco, APP Personas, TuBanco Empresas, APP Empresas: a través de estos canales los clientes de **EL BANCO** podrán acceder vía Internet y realizar el pago de sus facturas mediante débitos a sus cuentas corriente, de ahorro, o tarjetas de crédito de **EL BANCO**. Asimismo, **EL CLIENTE FACTURADOR** podrá acceder a la plataforma digital que **EL BANCO** facilite a tal efecto para gestionar el cobro de las facturas de sus clientes.
- Subagentes Bancarios: los clientes de **EL CLIENTE FACTURADOR** podrán realizar sus pagos directamente a través de nuestra red de subagentes bancarios.
- ATM: los clientes de **EL CLIENTE FACTURADOR** podrán realizar sus pagos directamente a través de nuestra red propia ATM.
- Caja: los clientes de **EL CLIENTE FACTURADOR** podrán realizar sus pagos directamente a través de todas las sucursales de **EL BANCO**.

003304



- *960: mediante este servicio los clientes de **EL BANCO** podrán pagar sus facturas vía telefónica, dándole las instrucciones a los agentes de **EL BANCO**.

22.2.2. La numeración indicada en el artículo anterior no es limitativa. **EL BANCO** podrá habilitar otros canales para **EL CLIENTE FACTURADOR** y sus clientes a los fines de que estos realicen pagos, créditos, retenciones u otras funcionalidades que **EL BANCO** ponga a su disposición, lo cual se hará constar en la Hoja de Aceptación asociada a la contratación del presente servicio.

22.2.3. EL CLIENTE FACTURADOR completará la Hoja de Aceptación, en el cual seleccionará los canales de recaudo que utilizará y las informaciones de negociación y técnicas de cada uno,

22.2.4. En caso de que **EL CLIENTE FACTURADOR** decida modificar las informaciones seleccionadas en la Hoja de Aceptación, entonces deberá completar una nueva Hoja de Aceptación que sustituirá la anterior, entendiéndose que la nueva Hoja de Aceptación deberá estar aprobada y firmada por ambas partes para que los cambios solicitados puedan entrar en vigencia.

22.2.5. Los servicios a ser prestados por **EL BANCO** serán ejecutados previa coordinación general con la persona designada por **EL CLIENTE FACTURADOR** para estos fines.

22.3. EL CLIENTE FACTURADOR recibirá la información de los pagos recibidos y luego enviados por **EL BANCO**, el mismo será el responsable de aplicar dichos pagos en su sistema, por lo que expresamente este deberá mantener indemne a **EL BANCO** por cualquier reclamación que tenga relación con dicha aplicación.

22.3.1. En caso de que el cliente de **EL CLIENTE FACTURADOR** haga una solicitud de inscripción para pago recurrente, **EL CLIENTE FACTURADOR** será el responsable de afiliar al cliente que realizó la solicitud luego de recibir la notificación por parte de **EL BANCO**, por lo que deberá mantener indemne a **EL BANCO** por cualquier reclamación que tenga relación con dicha afiliación.

22.3.2. EL CLIENTE FACTURADOR se compromete frente a **EL BANCO** a dejarle indemne frente a sus clientes por cualquier reclamación, demanda o acción legal o de cualquier tipo que resulte de los cargos que este aplique sobre sus clientes a través del presente servicio.

22.3.3. EL BANCO no podrá reversar los pagos realizados por los clientes, por lo que si el cliente de **EL CLIENTE FACTURADOR** comete un error en la información que suministra para el pago, este tendrá que dirigirse directamente a **EL CLIENTE FACTURADOR**, para solucionar dicha situación y **EL BANCO** no será responsable por el perjuicio que esto pueda ocasionarle al cliente de **EL CLIENTE FACTURADOR**.

22.3.4. Todos los pagos efectuados con cheques de otro banco se acreditarán a la cuenta de **EL CLIENTE FACTURADOR** luego de liquidado el proceso de tránsito.

22.3.5. EL BANCO podrá recibir de los clientes de **EL CLIENTE FACTURADOR**, pagos parciales, abonos a cuenta y atrasos, entendiéndose que **EL CLIENTE FACTURADOR** se obliga a mantener indemne a **EL BANCO** por cualquier reclamación que surja de uno de sus clientes, que tenga su origen en un error cometido por **EL CLIENTE FACTURADOR** o su cliente.

003304



22.3.6. EL BANCO generará y enviará a **EL CLIENTE FACTURADOR** un mensaje conciliatorio diariamente conteniendo la información de los pagos recibidos durante las horas transcurridas entre el cierre en cuestión y el cierre anterior.

22.4. El monto de las comisiones que recibirá **EL BANCO** por concepto de los servicios prestados a través de los diferentes canales se establece en el Tarifario de Productos y Servicios.

22.4.1. Los montos pagados por los clientes de **EL CLIENTE FACTURADOR** serán acreditados en la cuenta de **EL CLIENTE FACTURADOR** en la forma que este última solicite, ya sea al momento de cada transacción, en forma individual, o al final del día en forma conjunta, que incluirá el crédito de todas las transacciones realizadas durante el día, exceptuando aquellos pagos que se realicen a través de medios que requieran una liquidación por terceros.

22.5. EL BANCO se regirá por las más altas normas de honestidad e integridad con los clientes y no hará nada que tienda a desacreditar, deshonar o reflejar adversamente o de manera alguna atentar contra la reputación de **EL CLIENTE FACTURADOR**, nombre o habilidad de ésta para conducir sus negocios.

22.5.1. EL BANCO conviene que tanto él como sus empleados obrarán de acuerdo con los procedimientos acordados con **EL CLIENTE FACTURADOR** para la recepción del pago de los servicios de los clientes de esta última.

22.5.2. EL BANCO se obliga a no utilizar las informaciones que pueda obtener de **EL CLIENTE FACTURADOR** por cualquier vía para fines distintos de los contratados ni permitir el acceso o uso de las mismas por terceros, conforme las previsiones de confidencialidad estipuladas en artículo 9 del presente contrato.

22.5.3 EL BANCO asume la responsabilidad de reembolsar a **EL CLIENTE FACTURADOR** las sumas que por concepto de mora o recargos tengan su origen en cobros o suspensiones indebidas ocasionados por pagos no reportados o reportados indebidamente por **EL BANCO** a **EL CLIENTE FACTURADOR**, toda vez que, no obstante, el cliente haber realizado su pago, éste sea penalizado por **EL CLIENTE FACTURADOR** por dicha falta imputable a **EL BANCO**.

22.5.4. EL BANCO se compromete a mantener debidamente informado a **EL CLIENTE FACTURADOR** del desarrollo de los servicios que le han sido asignados, así como de cualquier eventualidad que pudiera presentarse en el desarrollo y ejecución de los mismos.

22.5.5. Si el cliente tuviere una reclamación que hacer en cuanto al balance de su factura o por cualquier causa relacionada con los servicios suplidos por **EL CLIENTE FACTURADOR**, **EL BANCO** deberá remitirlo al departamento de Servicio al Cliente de **EL CLIENTE FACTURADOR**.

22.6. EL CLIENTE FACTURADOR se regirá por las más altas normas de honestidad e integridad con los clientes y no hará nada que tienda a desacreditar, deshonar o reflejar adversamente o de manera alguna atentar contra la reputación de **EL BANCO**, nombre o habilidad de éste para conducir sus negocios.

22.6.1 EL CLIENTE FACTURADOR conviene que tanto esta como sus empleados obrarán de acuerdo con los procedimientos acordados con **EL BANCO** para la recepción del pago de los servicios de sus clientes.

003304



22.6.2. Para los servicios de pago recurrente **EL CLIENTE FACTURADOR** será responsable de que su cliente firme una autorización en la que faculte a **EL CLIENTE FACTURADOR** a solicitar a **EL BANCO** que debite de forma automática, de la tarjeta de crédito, cuenta de ahorro o corriente del cliente de **EL CLIENTE FACTURADOR**, los montos de sus facturas. **EL BANCO** proveerá a **EL CLIENTE FACTURADOR** el modelo reconocido y aceptado de dicha autorización.

22.6.3. EL CLIENTE FACTURADOR deberá mantener indemne a **EL BANCO** por cualquier reclamación que este último pueda recibir de parte de los clientes de **EL CLIENTE FACTURADOR** o de terceros, que tenga su origen en las instrucciones recibidas por **EL BANCO** de parte de **EL CLIENTE FACTURADOR** relativas al débito de las cuentas de los referidos clientes. **EL BANCO** tendrá el derecho de llevar el control de dicha reclamación y defenderla a su discreción, a través de los abogados de su preferencia, entendiéndose que los gastos legales y honorarios de abogados en que incurra por dicha causa serán responsabilidad de **EL CLIENTE FACTURADOR**.

22.6.4. EL CLIENTE FACTURADOR se compromete a mantener debidamente informado a **EL BANCO** de cualquier eventualidad que pudiera presentarse en el desarrollo y ejecución de los servicios contratados.

22.7. Previa coordinación con **EL BANCO**, **EL CLIENTE FACTURADOR** se reserva el derecho de efectuar revisiones las veces que estime necesario a los fines de verificar el normal desenvolvimiento de los servicios, pudiendo en cualquier momento **EL CLIENTE FACTURADOR** rescindir de los mismos conforme a lo establecido en el artículo 4.3.2. en caso de detectar anomalías, sin comprometer su responsabilidad por dicha acción.

22.7.1. EL BANCO se compromete a presentar a **EL CLIENTE FACTURADOR**, los cierres, documentación e informaciones sobre los pagos recibidos por cuenta de esta última, que le sean requeridos por **EL CLIENTE FACTURADOR**. Tales documentos e informaciones deberán estar a disposición de **EL CLIENTE FACTURADOR** para ser examinados o reproducidos por un período de diez (10) años (contados a partir de la cancelación del servicio).

22.7.2. Previa coordinación con **EL CLIENTE FACTURADOR**, **EL BANCO** en cualquier momento podrá realizar inspecciones y requerir de **EL CLIENTE FACTURADOR** la presentación de los formularios que evidencien la autorización otorgada por los clientes, pudiendo en cualquier momento rescindir este servicio conforme al artículo 4.8. de este Manual en caso de detectar anomalías en los mismos, sin comprometer su responsabilidad por dicha acción. **EL CLIENTE FACTURADOR** deberá mantener por un período de diez (10) años las autorizaciones otorgadas por los clientes.

22.7.3. EL BANCO no será responsable en caso de que una de las cuentas no pueda ser debitada, entre otras causas, por presentar un estatus de fallecido, por no tener fondos disponibles o por estar inmovilizada por un embargo u oposición, entendiéndose que el débito no se podrá realizar hasta que la cuenta sea liberada o tenga fondos disponibles.

22.8. Las Partes mutuamente se declaran que todos los datos de carácter personal de sus clientes y que sean utilizadas en la ejecución del presente servicio serán recabadas, almacenadas, compartidas y procesadas de conformidad con las leyes de protección de datos personales aplicables, y que contarán con la aceptación expresa por parte de los titulares de dichos datos para recabar, almacenar, compartir y procesar dichos datos para la ejecución del presente acuerdo.

22.8.1. Las Partes se comprometen a brindar protección (y privacidad) a los datos de carácter personal que se intercambien como resultado del presente acuerdo conforme a los estándares internacionalmente aceptados. Las Partes expresamente se comprometen a notificar a la otra parte de cualquier brecha de seguridad que comprometa los datos personales de sus clientes dentro de un plazo que nunca será mayor a cuarenta y ocho (48) horas de estas tomar conocimiento de dicha brecha.

22.9. EL BANCO no asume responsabilidad por el cobro indebido que **EL CLIENTE FACTURADOR** haga a sus clientes ya que su obligación se limita a recibir el pago de lo facturado por **EL CLIENTE FACTURADOR** a cada cliente y en el caso de reclamación en este sentido, **EL CLIENTE FACTURADOR** asume la responsabilidad y defensa del caso, por lo que **EL CLIENTE FACTURADOR** deberá mantener indemne a **EL BANCO** contra todas y cualquier responsabilidad, gasto y daños causados tanto a **EL BANCO** como a terceros por su falta o negligencia durante la materialización de los servicios contratados. A tales fines, **EL CLIENTE FACTURADOR** notificará a **EL BANCO** oportunamente cualquier reclamación que sea interpuesta por terceros con relación a los daños indicados anteriormente y deberá cooperar en todos los aspectos razonables con relación a dicha reclamación. **EL BANCO** tendrá el derecho de llevar el control de dicha reclamación y defenderla o liquidarla, a su discreción, a través de los abogados de su preferencia, en el entendido de que los gastos legales y honorarios de abogado en que incurra por dicha causa serán responsabilidad de **EL CLIENTE FACTURADOR**.

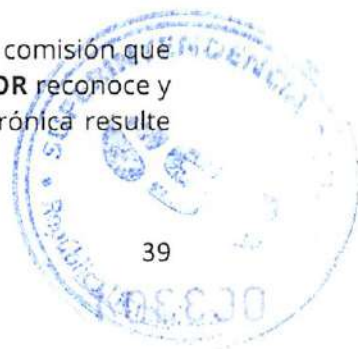
22.9.1. EL BANCO deberá mantener indemne a **EL CLIENTE FACTURADOR** contra todas y cualquier responsabilidad, gastos y daños que sean causados tanto a **EL CLIENTE FACTURADOR** como a terceros por la falta o negligencia de **EL BANCO** durante la prestación de los servicios convenidos. A tales fines, **EL BANCO** notificará a **EL CLIENTE FACTURADOR** oportunamente cualquier reclamación que sea interpuesta por terceros con relación a los daños indicados anteriormente y deberá cooperar en todos los aspectos razonables con relación a dicha reclamación. **EL CLIENTE FACTURADOR** tendrá el derecho de llevar el control de dicha reclamación y defenderla o liquidarla, a su discreción, a través de los abogados de su preferencia, en el entendido de que los gastos legales y honorarios de abogado en que incurra por dicha causa, serán responsabilidad de **EL BANCO**.

22.9.2. EL BANCO no será responsable frente a **EL CLIENTE FACTURADOR** por pérdida, reclamación o por tardanza en el cumplimiento de obligaciones o interrupción de los servicios a que se refiere este acuerdo, cuando las mismas sean causadas por una o más de las siguientes condiciones: Caso fortuito o de fuerza mayor, tales como ciclón, terremoto, motines, huelgas, epidemias, guerras, reglamentaciones gubernamentales, interrupción o problemas graves en las telecomunicaciones, paros imprevistos, incendio, y actos de la naturaleza, entre otros.

22.9.3. EL BANCO se compromete y obliga a realizar las correcciones que fueren de lugar, cuando en ocasión de la realización de operaciones a través de sus plataformas digitales, por parte de **EL CLIENTE FACTURADOR** o de sus clientes, se comprueben errores por fallas técnicas de dichas plataformas.

22.10. En el caso del servicio de domiciliación de facturas, **EL BANCO** recibirá una comisión que será establecida en el Tarifario de Productos y Servicios. **EL CLIENTE FACTURADOR** reconoce y acepta que la comisión será aplicada indistintamente de si la transacción electrónica resulte exitosa o rechazada.

063304



22.10.1: Queda entendido y aceptado entre las partes, que cualquier reclamación, exigencia, petición, oposición, impugnación o conminación por parte de un pagador de este servicio deberá ser atendida directamente por **EL CLIENTE FACTURADOR**, debiendo este dejar indemne a **EL BANCO** de toda demanda, reclamación, o acción legal de cualquier naturaleza que derive del ofrecimiento de dicho servicio salvo falta imputable de **EL BANCO**.

23. Disposiciones relativas al servicio de transporte de efectivo y bóvedas de depósitos automatizadas.

Dentro de su portafolio de servicios **EL BANCO**, ofrece el uso de dispositivos electrónicos receptores de depósitos, denominados bóvedas de depósitos automatizadas, así como el Servicio de Transporte de Efectivo y Valores.

23.1. A solicitud de **EL CLIENTE** mediante la Hoja de Aceptación correspondientes, **EL BANCO** procederá a instalar en los establecimientos comerciales propiedad de **EL CLIENTE**, los cuales deben estar indicados en la Hoja de Aceptación, bóvedas de depósitos automatizadas. **EL CLIENTE** se compromete a custodiar y proteger dicho(s) equipo(s) mientras se encuentre(n) instalado(s) dentro de su(s) establecimiento(s) comercial(es).

23.1.2. **EL CLIENTE** designará e indicará a **EL BANCO**, el espacio físico donde será instalada y operada la bóveda dentro de cada establecimiento comercial. **EL CLIENTE** se compromete a mantener dichas bóvedas en los lugares en que fueron instalados por **EL BANCO**, y en caso de ser necesario, solicitará a **EL BANCO** su reubicación, traslado y reinstalación en los establecimientos comerciales o lugares que señale **EL CLIENTE**.

23.1.3. Para proceder a instalar las bóvedas, **EL CLIENTE** debe suministrar y mantener en el lugar conforme lo establezca el Manual de Usuario de Bóvedas y Transporte de Efectivo y Valores (que se entrega al usuario).

23.1.4. Queda entendido por **EL CLIENTE** que la entrega e instalación de las bóvedas, se realiza a título de alquiler; por tanto, **EL BANCO** es el propietario absoluto de dichos dispositivos, no pudiendo en ningún caso **EL CLIENTE** disponer, ceder, traspasar o usarlos en favor de terceros o de cualquier otra forma que no sea consistente con lo estipulado en el presente manual.

23.1.5. **EL BANCO** podrá ofrecer el servicio de Bóvedas de Depósitos Automatizados en las oficinas comerciales indicadas en la Hoja de Aceptación firmada por **EL CLIENTE**. La aceptación y uso de Bóvedas de Depósito Automatizado en las oficinas comerciales de **EL BANCO** o los espacios habilitados para tal fin se harán de conformidad a lo establecido en el Manual de Usuario de dichas Bóvedas para tales fines.

23.1.5. **EL CLIENTE**, deberá mantener en **EL BANCO** una cuenta identificada para la captación de los fondos por estas, la cual deberá mantener un balance conforme lo indicado en la Hoja de Aceptación.

23.1.6. **EL BANCO** se compromete frente a **EL CLIENTE** a mantener una póliza de seguro sobre la Bóveda de Depósito Automatizada y el efectivo que se encuentre depositado en esta.

23.1.7. La póliza del seguro contratada por **EL BANCO** cubrirá en un 100% ante eventos fortuitos causado por siniestros naturales o causas de fuerza mayor. En caso de sustracción de efectivo por robos asociados a personal **EL CLIENTE** o por el no cumplimiento de las medidas sugeridas por **EL BANCO**, se aplicará un deducible de un 50% de la pérdida.

23.1.8. EL BANCO podrá realizar inspecciones recurrentes a los fines de garantizar que se mantienen las medidas de seguridad requeridas como condición para la instalación de los equipos en sus localidades. En caso de algún incumplimiento de estas medidas, **el BANCO** podrá bloquear el equipo o rescindir el contrato conforme lo establecido en el artículo 4.8.

23.2. EL BANCO, a los fines de suministrar a **EL CLIENTE** el Servicio de Transporte de Efectivo y Valores, se compromete a subcontratar a su discreción, los servicios de una compañía transportadora de valores. **EL BANCO** informará a **EL CLIENTE** el nombre de la compañía de transporte subcontratada que le dará el servicio.

23.2.1. EL BANCO se compromete, de manera formal y expresa, a transportar el efectivo y valores encomendados sin costo alguno para **EL CLIENTE**, ni por los gastos que genere el transporte, ni por las tulas, precintos de seguridad y conduces que se utilicen en el servicio.

23.2.2. Los insumos tales como: tulas, sellos y planillas de conducción de efectivo serán facturados por la compañía transportista a **EL CLIENTE**, quien se obliga a asumir estos costos.

23.2.3 EL BANCO, por medio de la compañía transportista subcontratada para tales fines, se compromete a recoger y transportar, desde los establecimientos comerciales de **EL CLIENTE** y a depositar en la Cuenta destinada para tales fines, los valores en efectivo; así como para realizar la entrega de billetes y monedas de bajas denominaciones, según solicite **EL CLIENTE**, sujeto a la disponibilidad de **EL BANCO** en su momento. Tanto en la recogida como en la entrega, los valores serán transportados en "Paquetes" por **EL BANCO**. Los valores recibidos para ser transportados no serán verificados al momento de su entrega sino cuando lleguen a la Oficina de destino de **EL BANCO**, en presencia de un cajero y un funcionario competente de dicha entidad. De igual forma, se establece que los débitos para fines de cambio de efectivo a billetes y monedas de baja denominación serán aplicados a la cuenta establecida en este mismo artículo.

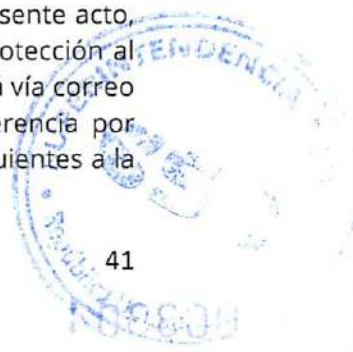
23.2.4 El servicio de transporte de valores, será realizado dentro de la ruta establecida desde los establecimientos comerciales de **EL CLIENTE** hasta la Oficina de destino de **EL BANCO** o viceversa. Cualquier servicio fuera de estos límites deberá ser convenido previamente y por escrito entre Las Partes.

23.2.5. EL BANCO a través de la compañía de transporte subcontratada, realizará el servicio de transporte y depósito de lunes a sábado, en el horario establecido en la Hoja de Aceptación correspondiente, excepto los días que sean declarados oficialmente no laborables. En caso de situaciones excepcionales, **EL BANCO** podrá aceptar solicitudes de **EL CLIENTE** para transporte fuera del horario establecido.

23.2.6. EL CLIENTE expresamente reconoce y acepta que las obligaciones puestas a su cargo en el Manual de Usuarios de Transporte de Efectivo que le será entregado al momento de la firma de la Hoja de Aceptación, es parte integral del Contrato de Servicios Bancarios, y el presente Manual.

23.2.7. Cualquier reclamación basada en los servicios contratados en virtud del presente acto, deberá ser realizada en la forma y los plazos establecidos en el Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros. En tal sentido, **EL BANCO** notificará vía correo electrónico, fax o cualquier otro medio acordado con **EL CLIENTE** cualquier diferencia por servicio de recepción de depósitos y cambio de efectivo, dentro de las 24 horas siguientes a la

003304



detección de la diferencia. **EL CLIENTE** se compromete y obliga a suministrar a **EL BANCO** las direcciones de correo electrónico de las personas facultadas para recibir dicha información y a comunicarle cualquier cambio que se produzca en las personas o funcionarios facultados para recibirla.

23.2.8. Todas las instrucciones que **EL CLIENTE** deba dar a **EL BANCO**, así como todos los acuerdos entre **EL BANCO** y **EL CLIENTE**, así como cualquier modificación a lo originalmente pactado y consignado, en relación con los servicios a que se refiere el presente contrato, se establecerán por escrito y bajo la firma de quienes están autorizados para ello.

23.3. **EL CLIENTE** reconoce y acepta que, al momento de adquirir los Servicios de Bóvedas Automatizadas de Depósitos o el Servicio de Transporte de Efectivo y Valores, está sujeto a las normas y obligaciones detalladas en el Manual de Usuario de Bóvedas Automatizadas de Depósitos y Transporte de Efectivo y Valores que le será entregado al momento de adquirir cualquiera de los servicios. En caso de discrepancias entre lo dispuesto en dicho manual y este Manual de Servicios Bancarios, el Contrato de Servicios Bancarios, la Hoja de Aceptación o el Manual de Usuario de Bóvedas Automatizadas de Depósitos y Transporte de Efectivo y Valores, prevalecerá lo indicado en el Manual de Usuario de Bóvedas Automatizadas de Depósito y Transporte de Efectivo en primera instancia, en segunda instancia la Hoja de Aceptación, seguidos por el presente Manual de Servicios Bancarios y por último el Contrato de Servicios Bancarios.

24. Disposiciones relativas al servicio de depósitos nocturnos.

24.1. **EL BANCO**, dentro de su portafolio de servicios, ofrece a **EL CLIENTE**, el Servicio de Depósitos Nocturnos, mediante el cual se podrán realizar depósitos en efectivo y cheques a través de la unidad de depósitos nocturnos de la Oficina que se establezca en la Hoja de Aceptación, a los fines de acreditados a una cuenta a nombre de **EL CLIENTE** abierta en **EL BANCO** a su nombre, la cual deberá ser identificada en el Formulario de Aceptación correspondiente.

24.2. A los fines de poder utilizar el Servicio de Depósito Nocturno, **EL BANCO** le entregará a **EL CLIENTE** los siguientes documentos y efectos:

- La cartera para depósitos nocturnos con una llave;
- La llave de la parte externa de la unidad de depósitos nocturnos;
- El Manual de Usuarios de Depósitos Nocturnos.

24.3. **EL CLIENTE** expresamente reconoce y acepta que las obligaciones puestas a su cargo en el Manual de Usuarios de Depósitos Nocturnos que le será entregado al momento de la firma de la Hoja de Aceptación, es parte integral del Contrato de Servicios Bancarios, y el presente Manual.

24.4. **EL CLIENTE** deberá utilizar dichos efectos únicamente para los fines establecidos en el presente contrato, por lo que no podrá darle un uso distinto ni hacerse expedir copias de dichas llaves.

24.5. Los depósitos serán colocados por **EL CLIENTE** dentro de la cartera que **EL BANCO** le suministrará, por lo que **EL CLIENTE** autoriza a **EL BANCO** a abrir la citada cartera y sacar su contenido, el cual será tratado en la forma en que usualmente se tratan estos efectos.



24.6. El conteo del contenido de la cartera y los registros que **EL BANCO** realice serán considerados como correctos por **EL CLIENTE**, sin perjuicio del derecho de reclamación de **EL CLIENTE**.

24.7. EL CLIENTE, únicamente deberá depositar, en la unidad de depósitos nocturnos, las sumas en efectivo y cheques que se encuentren declarados en el volante de depósito que **EL BANCO** suministra a dichos fines, reconociendo y aceptando que **EL BANCO** no será responsable de cualquier otra propiedad, valor bien, objeto, material, perecedero o no, que se incluya en la cartera y se ingrese a dicha unidad, ni en caso de diferencias entre los valores declarados y depositados, conforme confirmación al momento de la apertura de la referida cartera, salvo que se constate una falta imputable a **EL BANCO**.

24.8. EL CLIENTE entiende que en caso de que cualquier material incluido indebidamente en la cartera provoque daño, pérdida o lesiones a **EL BANCO**, sus equipos o al personal que labora en la apertura de las carteras, será responsabilidad de **EL CLIENTE**, quien asumirá además la obligación de mantener indemne a **EL BANCO** ante cualquier reclamación que en ese sentido pudieran hacerle.

24.9. EL CLIENTE podrá utilizar el Servicio de Depósito Nocturno en horario no laborable, sin la presencia física de personal de **EL BANCO** ni de seguridad, por lo que la labor de trasladar las carteras e ingresarlas a la unidad de depósito nocturno de la Oficina de **EL BANCO**, lo hará bajo su solo riesgo, descargando de toda responsabilidad a **EL BANCO** por cualquier hecho de un tercero que pudiera resultar en pérdidas, lesiones y muerte de **EL CLIENTE** o sus empleados o apoderados.

24.10. Será responsabilidad de **EL CLIENTE** indemnizar a **EL BANCO** contra todas las reclamaciones de terceros que se efectúen en su contra en relación con el uso del Servicio de Depósito Nocturno.

24.11. EL CLIENTE deberá cumplir con las medidas de seguridad y controles establecidos internamente para realizar la contabilización y registro de los valores recibidos en depósitos nocturnos.

24.12. EL CLIENTE pagará a favor de **EL BANCO** una comisión por el Servicio de Depósito Nocturno, cuyo monto se encuentra consignado en el Tarifario de Productos y Servicios correspondiente.

24.13. La duración del servicio se encontrará establecida en la Hoja de Aceptación completados para estos fines. Luego de que se cumpla el término del servicio contratado, **EL CLIENTE** deberá devolver a **EL BANCO** la llave de la puerta exterior de la unidad de depósito nocturno y la cartera; en el entendido de que si cualquiera de esos artículos no es devuelto, **EL BANCO** queda autorizado a cargar a la cuenta corriente de **EL CLIENTE** el costo de los referidos artículos, así como los gastos adicionales en que puedan incurrir y la comisión por uso de este servicio que se encuentre pendiente de pago al momento de la terminación. **EL BANCO** enviará constancia de los cargos realizados, a la última dirección de **EL CLIENTE** registrada en la institución.

25. Disposiciones relativas a otros servicios empresariales.

EL BANCO podrá ofrecer a **EL CLIENTE** otros servicios empresariales tales como **Factoring, Confirming, Operaciones con Derivados Financieros**, entre otros. A tal fin Las Partes suscribirán los Contratos Específicos preparados a tal fin.

003304



26. Carta de Derechos y Deberes de los Usuarios de Productos y Servicios Financieros.

➔ Es tu **deber**



● VERIFICAR

que la entidad esté en el Registro de Entidades Autorizadas de la Superintendencia de Bancos.



● SUMINISTRAR DATOS

e información verídica a tu entidad.



● SOLICITAR INFORMACIÓN DETALLADA

sobre los productos y servicios que deseas adquirir.



● LEER BIEN

el contenido de los contratos y documentos antes de firmarlos. **No firmes sin leer.**



● UTILIZAR

los productos y servicios de acuerdo con lo establecido en tu contrato.



● CUMPLIR CON LOS PAGOS

de tus créditos en la fecha acordada.



● PROTEGER

la integridad de tus datos personales.

➔ Es tu **derecho**



● OBTENER

la información o documentación que necesites.



● ACCEDER

a productos y servicios sin discriminación alguna.



● RECLAMAR

a tu entidad financiera ante cualquier vulneración de tus derechos.



● ELEGIR

el producto y la entidad que quieras, de forma libre y voluntaria.



● TENER PROTECCIÓN

y exigir la aplicación de las leyes por parte de las entidades.



● EDUCARTE

financieramente y recibir orientación.

NUESTROS CANALES:

LLAMANDOS
809.731.3535 • 778 0271320778



25/05/2023
0271320778

REDES SOCIALES
@PROUSUARIO

PRO
USUARIO

SB SUPERINTENDENCIA
DE BANCOS
REPUBLICA DOMINICANA

003304

