

Términos y Condiciones de la Plataforma Electrónica de Subsidios Sociales de la República Dominicana

ANTES DE ACEPTAR, EL BANCO DE RESERVAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA, BANCO MÚLTIPLE, BANRESERVAS, EN CALIDAD DE ADMINISTRADOR DE LA PLATAFORMA RECOMIENDA LA LECTURA DEL PRESENTE DOCUMENTO QUE CONTIENE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES QUE REGLAMENTAN SU USO. PARA LOS USUARIOS PODER ACCEDER A TODOS LOS SERVICIOS DE LA PLATAFORMA ES NECESARIO SER USUARIO BENEFICIARIO DE LOS SUBSIDIOS SOCIALES DEL ESTADO DOMINICANO VINCULADOS A LA MISMA. UNA VEZ ACEPTADOS LOS PRESENTES TÉRMINOS Y CONDICIONES HACIENDO CLICK EN EL BOTÓN DE ACEPTACIÓN, EL USUARIO ESTÁ SUJETO A TODAS LAS OBLIGACIONES DESCRITAS EN EL MISMO.

LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES presentes reglamentan el acceso y uso de la **Plataforma Electrónica de Subsidios Sociales de la República Dominicana** (en lo adelante la "Plataforma") administrada por el **BANCO DE RESERVAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA, BANCO MÚLTIPLE**, organizado de acuerdo con las leyes de la República Dominicana, RNC-401010062, en lo adelante **EL BANCO o BANRESERVAS**, y **EL USUARIO**, cuyas generales y calidades se encuentran registradas en **EL BANCO** por poseer alguno de sus productos o servicios.

REGLAS DE INTERPRETACIÓN:

- (a) Los encabezados se incluyen para fines de conveniencia y referencia únicamente y no deben afectar el significado o la interpretación del artículo;
- (b) Cuando se utilicen en los presentes Términos y Condiciones las palabras "incluye", "incluyen" o "incluyendo", se entenderá que están seguidas de las palabras "sin limitación";
- (c) Las referencias a leyes, ordenanzas o reglamentos, incluyen cualquier enmienda, suplementación o sustitución posterior de las mismas (y, en el caso de leyes, incluye cualquier reglamento, ordenanza o regulación promulgada bajo dichas leyes);
- (d) Todo término definido en estos Términos y Condiciones tiene el significado definido cuando sea usado en cualquier otro documento, validación o confirmación digital relacionado a los servicios detallados en los presentes Términos y Condiciones, a menos que fuere definido de otra forma en dicho documento;
- (e) Las referencias a una persona o entidad son aplicables también para sus sucesores y cesionarios permitidos;
- (f) Las definiciones contenidas en estos Términos y Condiciones en singular indican el plural y viceversa, y las palabras que implican género incluyen también al género opuesto;

OFICIO
OFC-PRO-202522896
09 MAY 2025



DEFINICIONES:

BANRESERVAS: Se refiere al Banco de Reservas de la República Dominicana, Banco Múltiple, entidad de intermediación financiera cuyo único propietario es el Estado dominicano y cuyas generales se detallan al inicio del presente documento.

ESTADO DOMINICANO: Se refiere al Estado dominicano por intermedio de las entidades debidamente autorizadas y con la calidad y capacidad legal de ejecutar los programas de subsidio y asistencia social incluidos en la Plataforma.

FIRMA ELECTRONICA: Se refiere al conjunto de datos en forma electrónica que consignados junto a otros o asociados con ellos pueden ser utilizados como medios de identificación del Usuario.

LA PLATAFORMA: Se refiere a la Plataforma Electrónica de Subsidios Sociales de la República Dominicana a través de la cual los Usuarios Beneficiarios de dichos subsidios pueden operar y acceder a informaciones relativas a los subsidios y asistencias sociales ofrecidas por el Estado dominicano tanto en su modalidad web como app.

MECANISMO DE AUTENTICACION: Se refiere a los dispositivos o métodos que se utilizan para validar la autenticidad del usuario registrado en la Plataforma.

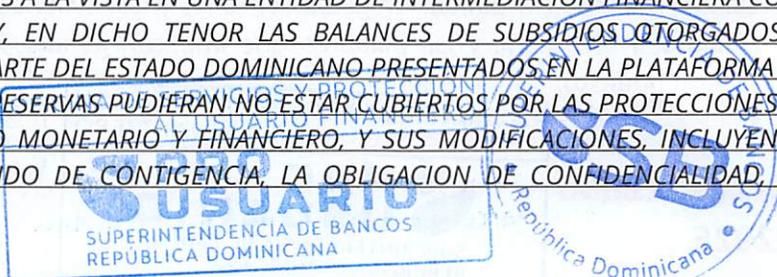
USUARIO: Se refiere a toda persona que acceda a la Plataforma a través de los medios y mecanismos de autenticación habilitados para tales fines por Banreservas.

USUARIO BENEFICIARIO: Se refiere al Usuario al que el Estado dominicano haya otorgado un subsidio o asistencia social de cualquier naturaleza y a través de cualquier programa de subsidio o asistencia social incluido dentro de la Plataforma.

1. SOBRE LA PLATAFORMA:

1.1 La Plataforma Electrónica de Subsidios Sociales de la República Dominicana es un servicio web o mediante aplicación que permite a los usuarios y usuarios beneficiarios de subsidios sociales de la República Dominicana acceder a informaciones relativas a los subsidios o asistencia de cualquier naturaleza que el Estado dominicano extienda en su beneficio. Las informaciones ofrecidas por la Plataforma incluyen, pero no están limitadas, a la consulta de usuario, consulta de elegibilidad, consulta de subsidio por programa, consulta de subsidios activos y cualquier otra funcionalidad que Banreservas opte por ofrecer al Usuario a su entera discreción.

1.2 LA PLATAFORMA NO CONSTITUYE UN SERVICIO DIRECTO, COMPLEMENTARIO NI CONEXO DE INTERMEDIACION FINANCIERA, FUNGIENDO UNICAMENTE COMO MEDIO DE USO Y CONSULTA DE SUBSIDIOS Y ASISTENCIAS OTORGADAS POR EL ESTADO DOMINICANO A TRAVES DE BANRESERVAS. LOS FONDOS PERCIBIDOS POR EL USUARIO BENEFICIARIO, ASI COMO LOS BALANCES INDICADOS A SU FAVOR EN LA PLATAFORMA NO CONSTITUYEN POR SI SOLOS EN DEPOSITOS BANCARIOS, DEPOSITOS DE AHORRO O DEPOSITOS A LA VISTA EN UNA ENTIDAD DE INTERMEDIACION FINANCIERA CONFORME A LO PREVISTO EN LA LEY, EN DICHO TENOR LAS BALANCES DE SUBSIDIOS OTORGADOS AL USUARIO BENEFICIARIO POR PARTE DEL ESTADO DOMINICANO PRESENTADOS EN LA PLATAFORMA QUE NO SEAN RECIBIDOS POR BANRESERVAS PUDIERAN NO ESTAR CUBIERTOS POR LAS PROTECCIONES PREVISTAS EN LA LEY 183-02 DE LO MONETARIO Y FINANCIERO, Y SUS MODIFICACIONES, INCLUYENDO, PERO NO LIMITADO A, EL FONDO DE CONTINGENCIA, LA OBLIGACION DE CONFIDENCIALIDAD, ENTRE OTRAS PROTECCIONES.



1.3 La totalidad de la Plataforma, incluyendo todos los elementos que les componen, así como la estructura, selección y orden de sus contenidos es propiedad de Banreservas quien adicionalmente la administra, no pudiendo ser objeto de explotación, reproducción, distribución, modificación, comunicación pública, cesión o transformación o cualquier forma de difusión no autorizada expresamente por Banreservas. El Usuario no podrá tomar acciones de cualquier naturaleza que de forma alguna afecten, perjudiquen o provoquen algún daño a la Plataforma o que de alguna manera afecte la propiedad de Banreservas sobre la misma o su capacidad efectiva de administrarla. Cualquier conexión no autorizada, suplantada o maliciosa realizada con la Plataforma pudiera estar sujeta a persecución por delitos tecnológicos y contra la propiedad conforme los define la legislación de la República Dominicana.

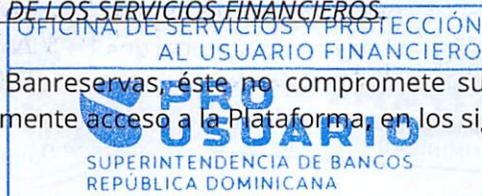
1.4 El Usuario acepta que la presente es una licencia de uso gratuito de los software aplicables a la Plataforma, la cual permitirá la utilización, descarga, ejecución y exhibición en el dispositivo que la esté usando, a los fines de permitir usar las funcionalidades que estas ofrecen, de manera personal y privada. El empleo de la Plataforma y esta licencia de uso para cualquier otro fin queda expresamente prohibido.

1.5 El Usuario será responsable de comprobar que el Software subyacente a la Plataforma es compatible con los dispositivos que emplee para su acceso, por lo que asume los daños que la utilización del mismo, incluida su instalación, pudiera ocasionar en el dispositivo como resultado de su propia negligencia, salvo falta imputable a Banreservas.

1.6 El Usuario deberá aceptar el consumo producido por la utilización de la red de datos y servicios de telecomunicación, siendo de su cuenta la adquisición y los gastos que pudieran derivarse de los mismos

1.7 Todas o parte de las informaciones habilitadas en la Plataforma son suministradas a Banreservas por parte del Estado dominicano o entidades pagadoras distintas a Banreservas, y son limitadas exclusivamente a aquellas que estas faciliten a Banreservas para la ejecución de los programas de subsidios sociales disponibles en la Plataforma. La Plataforma podrá contener informaciones relativas a subsidios sociales en las que Banreservas no sea pagador o participante directo del mismo. Banreservas no asume obligación alguna de colocar en la Plataforma alguno, todos o ninguno de los programas de subsidios sociales del Estado dominicano. Salvo falta imputable a este Banreservas no es responsable de la informaciones que les sean suministradas por el Estado dominicano o entidades pagadoras distintas a Banreservas, incluyendo pero no limitado a, información de carácter personal, información de balances o beneficios, información sobre programas de subsidios y asistencias sociales, entre otros, por lo que EL USUARIO EXPRESAMENTE RECONOCE QUE BANRESERVAS NO TIENE TITULARIDAD O CONTROL DE LAS INFORMACIONES QUE RECIBE DEL ESTADO DOMINICANO O ENTIDADES PAGADORAS DISTINTAS A BANRESERVAS PARA SU COLOCACION EN LA PLATAFORMA POR LO QUE CUALQUIER RECLAMACION O QUEJA DERIVADA DE CUALQUIER ERROR, OMISION, DISCREPANCIA O FALTA EN LAS INFORMACIONES PRESENTADAS EN LA PLATAFORMA QUE NO SEAN IMPUTABLES A BANRESERVAS, DEBEN SER REALIZADAS ANTE EL ESTADO DOMINICANO POR INTERMEDIO DE LA ENTIDAD RESPONSABLE DEL SUBSIDIO, BENEFICIO O ASISTENCIA SOCIAL RECLAMADO O LA ENTIDAD PAGADORA, SIN PERJUICIO DEL DERECHO QUE LE ASISTE AL USUARIO DE REALIZAR SUS RECLAMACIONES POR ANTE LA OFICINA DE PROTECCION AL USUARIO DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS DE CONFORMIDAD CON EL REGLAMENTO DE PROTECCION A LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS.

1.8 Salvo falta imputable a Banreservas, éste no compromete su responsabilidad cuando no pueda prestar total o parcialmente acceso a la Plataforma, en los siguientes casos o situaciones:



- a) fuerza mayor o casos fortuitos, como son: huelgas, terremotos, huracanes, ciclones, inundaciones, incendios, guerras, pandemias, entre otros;
- b) la caída del sistema o de alguno de los sistemas que interactúan con las operaciones hechas a través de las Plataforma, fallas en los equipos, de la energía eléctrica o en los sistemas de comunicación;
- c) mal funcionamiento de algunas facilidades de comunicaciones públicas, el servicio eléctrico o el Internet contratado por el Usuario;
- d) restricciones gubernamentales, reglas de intercambio del mercado, suspensión de las cámaras de compensación;
- e) interrupción del transporte, de la comunicación o los servicios de procesamiento de datos, o facilidades que no estén bajo el total y exclusivo control de Banreservas;
- f) por faltas imputables al servicio de intercomunicación de los datos computarizados entre Banreservas y el Usuario, y viceversa, y la seguridad de las líneas de internet utilizadas en las facilidades de los servicios electrónicos.

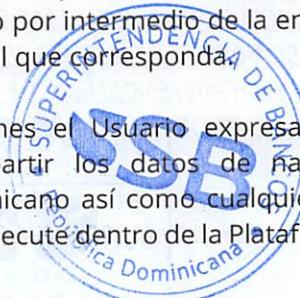
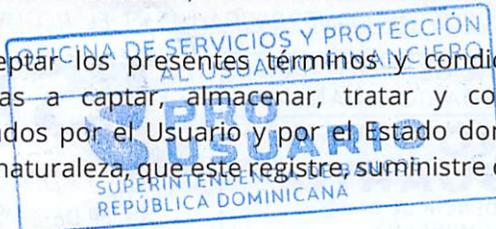
1.9 El Usuario reconoce y acepta que Banreservas se reserva el derecho a permitir, limitar o revocar el acceso a la Plataforma de manera general o a ciertas funcionalidades de estos de manera específica a su entera discreción, informando de ello por escrito y en tiempo oportuno a través de los medios para notificaciones y mensajes previstos en la Plataforma debiendo notificar la limitación o revocación del acceso en un plazo no menor a treinta (30) días previos a la fecha efectiva de la acción, o en un plazo no mayor a de (5) días si dicha restricción o cancelación derivó de elementos de riesgo. Adicionalmente el Usuario acepta que ciertas funcionalidades son habilitadas conforme a su perfil y a los parámetros de negocios de Banreservas y que la Plataforma no necesariamente ofrecerá las mismas funcionalidades.

2. SOBRE EL USUARIO.

2.1. El Usuario reconoce y acepta que el simple acceso a la Plataforma no constituye la creación de un derecho ni la obligación respecto del Estado dominicano ni de Banreservas a recibir un subsidio, beneficio o asistencia dentro de sus programas de subsidios o asistencias sociales ni de ninguna otra naturaleza.

2.2 El Usuario Beneficiario reconoce y acepta que su calidad deriva enteramente de su elegibilidad para los subsidios, beneficios y asistencias sociales conforme lo defina y certifique el Estado dominicano y el otorgamiento efectivo de los mismos. El Usuario Beneficiario reconoce que Banreservas no tiene control o responsabilidad respecto de su designación como Usuario Beneficiario, por lo que cualquier duda, reclamación o queja derivada de su reconocimiento con la calidad de Usuario Beneficiario no podrá ser realizada por ante o atendida por Banreservas, debiendo en todo caso dirigirse al Estado dominicano por intermedio de la entidad responsable del programa de subsidio, beneficio o asistencia social que corresponda.

2.3 Al aceptar los presentes términos y condiciones el Usuario expresamente autoriza a Banreservas a captar, almacenar, tratar y compartir los datos de naturaleza personal suministrados por el Usuario y por el Estado dominicano así como cualquier información, de cualquier naturaleza, que este registre, suministre o ejecute dentro de la Plataforma. Banreservas



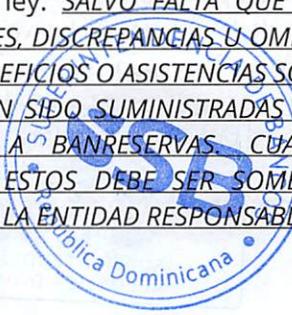
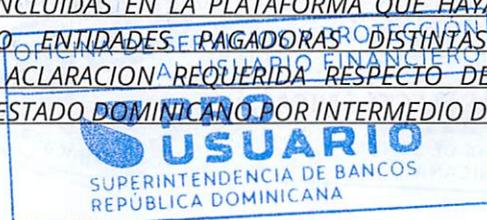
asume la obligación frente al Usuario de captar, almacenar, tratar y compartir sus datos personales de conformidad con las leyes y reglamentos de protección de datos personales que les sean aplicables y de conformidad con su Política de Privacidad.

2.4 En adición a lo previsto en la Política de Privacidad de Banreservas el Usuario reconoce y acepta que Banreservas podrá compartir sus datos con el Estado dominicano por intermedio de las entidades responsables de los programas de subsidio, beneficio o asistencia social que sean facilitados en la Plataforma con el objetivo de asegurar la calidad del servicio de la Plataforma, confirmar la calidad de las informaciones registradas en la Plataforma, estudiar, planificar y ejecutar mejoras en la Plataforma, y para el uso comercial y de los negocios ordinarios de Banreservas.

2.5 EL USUARIO EXPRESAMENTE RECONOCE QUE LA ACEPTACION DE LOS PRESENTES TERMINOS Y CONDICIONES POR SI SOLA NO LO HACE CLIENTE DE LOS SERVICIOS DE INTERMEDIACION FINANCIERA DE BANRESERVAS, NI GENERA UN DERECHO A SU FAVOR O UNA OBLIGACION A BANRESERVAS DE ACEPTARLE COMO CLIENTE DE SUS SERVICIOS DE INTERMEDIACION FINANCIERA. ADICIONALMENTE EL USUARIO RECONOCE QUE LOS SERVICIOS DE LA PLATAFORMA NO SON ATENDIDOS NI RECLAMABLES A TRAVES DE LAS OFICINAS COMERCIALES O ADMINISTRATIVAS DE BANRESERVAS, SALVO INDICACION EXPRESAMENTE EN CONTRARIO PARA AQUELLOS ASPECTOS ESPECIFICADOS EN LOS PRESENTES TERMINOS Y CONDICIONES. ASI MISMO, LA ACEPTACION DE LOS PRESENTES TERMINOS Y CONDICIONES POR SI SOLA NO CREA LA OBLIGACION SOBRE EL USUARIO DE SUSCRIBIR O CONTRATAR LOS SERVICIOS DE INTERMEDIACION FINANCIERA DE BANRESERVAS, NI GENERA UN DERECHO EN FAVOR DE BANRESERVAS O UNA OBLIGACION A CARGO DEL USUARIO DE CONTRATAR LOS SERVICIOS DE INTERMEDIACION FINANCIERA DE BANRESERVAS.

2.6 EL USUARIO BENEFICIARIO EXPRESAMENTE RECONOCE QUE SU CONDICION DE USUARIO BENEFICIARIO POR SI SOLA NO CONSTITUYE EL ESTABLECIMIENTO DE LA CALIDAD DE USUARIO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS EN LA FORMA DEFINIDA POR LA LEY 183-02 DE LO MONETARIO Y FINANCIERO, EL REGLAMENTO DE PROTECCION AL USUARIO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS O CUALQUIER NORMATIVA COMPLEMENTARIA, POR LO QUE DICHA CALIDAD NO OTORGA POR SI SOLA LOS DERECHOS RECONOCIDOS A FAVOR DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS, INCLUYENDO PERO NO LIMITADO A, DERECHOS DE INFORMACION, DERECHOS DE RECLAMACION, ENTRE OTROS DERECHOS EXPRESAMENTE RECONOCIDOS PARA LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS. BANRESERVAS RECONOCE SU OBLIGACION Y SE COMPROMETE FRENTE AL USUARIO Y EL USUARIO BENEFICIARIO A CUMPLIR CON LAS DISPOSICIONES DE LA LEY 358-05 DE PROTECCION AL CONSUMIDOR, SU REGLAMENTO Y NORMATIVAS COMPLEMENTARIAS, ASI COMO A SUJETARSE A LOS ESTANDARES ACEPTADOS EN LA INDUSTRIA PARA LA PROTECCION DE SUS DERECHOS COMO CONSUMIDOR.

2.7 En caso de fallos, desperfectos o errores atribuibles a la Plataforma, o por errores, omisiones o fallos atribuibles a Banreservas, el Usuario podrá realizar una reclamación por ante Banreservas a los fines de que la misma sea atendida para su corrección. Banreservas contará con un plazo de treinta (30) días para dar respuesta a cualquier reclamación derivada de fallos, desperfectos o errores atribuibles a la Plataforma, en caso de que Banreservas responda a la reclamación de manera no favorable el Usuario tiene el derecho a ejecutar su reclamación a través de PROCONSUMIDOR en la forma y conforme lo previsto en la ley. SALVO FALTA QUE LE SEA IMPUTABLE, BANRESERVAS NO ES RESPONSABLE POR FALLOS, ERRORES, DISCREPANCIAS U OMISIONES DERIVADOS DE LA EJECUCION DE LOS PROGRAMAS DE SUBSIDIOS, BENEFICIOS O ASISTENCIAS SOCIALES NI LAS INFORMACIONES INCLUIDAS EN LA PLATAFORMA QUE HAYAN SIDO SUMINISTRADAS POR EL ESTADO DOMINICANO O ENTIDADES PAGADORAS DISTINTAS A BANRESERVAS. CUALQUIER RECLAMACION, QUEJA O ACLARACION REQUERIDA RESPECTO DE ESTOS DEBE SER SOMETIDA Y CANALIZADA POR ANTE EL ESTADO DOMINICANO POR INTERMEDIO DE LA ENTIDAD RESPONSABLE DE LA



EJECUCION DE LOS PROGRAMAS DE SUBSIDIOS, BENEFICIOS O ASISTENCIAS SOCIALES CORRESPONDIENTES O LA ENTIDAD PAGADORA.

2.8 En caso del Usuario ser una persona jurídica este reconoce que Banreservas no tiene ninguna responsabilidad u obligación de determinar la calidad de sus representantes y que en todo caso Banreservas reconocerá el acceso del Usuario a la persona indicada por el Estado dominicano, por intermedio de la entidad responsable de la ejecución de los programas de subsidios, beneficios o asistencias sociales, como el representante del Usuario para los fines del uso de la Plataforma.

2.9 Por razones de seguridad e integridad de la Plataforma, ninguno de los derechos u obligaciones asumidos en los presentes Términos y Condiciones, así como por el uso dado a la misma, puede ser delegado a través de poderes a favor de terceros.

3. SOBRE LOS MECANISMOS DE AUTENTICACIÓN

3.1 Para estar en capacidad de utilizar la Plataforma, el Usuario deberá proveerse de los mecanismos de autenticación que prevea Banreservas, incluyendo, pero no limitado a mecanismos de autenticación de terceros, doble factor de autenticación, usuarios, contraseñas, tokens, tarjetas de código así como cualquier otro mecanismo de autenticación que Banreservas determine. El Usuario que no posea un mecanismo de autenticación, deberá obtenerlo por el medio indicado en la Plataforma. El Usuario expresamente reconoce ser el único responsable por el establecimiento, uso y mantenimiento de sus mecanismos de autenticación.

3.2 En caso de que Banreservas requiera para el uso de la Plataforma el uso de un mecanismo de autenticación provisto por un tercero, el Usuario reconoce y acepta que Banreservas no tiene control ni responsabilidad por la creación, mantenimiento, uso, disponibilidad o recuperación del mismo. Banreservas se compromete a hacer sus mejores esfuerzos para que el proveedor de cualquier mecanismo de autenticación exigido por la Plataforma mantenga un cuidado razonable y de conformidad con los estándares exigidos en la industria en la creación, mantenimiento, uso, disponibilidad y recuperación de los mecanismos de autenticación del Usuario.

3.3 La entrega al Usuario de cualquier mecanismo de autenticación que ponga Banreservas a su disposición, lo hace en consideración a sus condiciones personales, por lo que el Usuario no podrá cederla, o hacerse sustituir por terceros en el ejercicio de los derechos que la misma le concede.

3.4 El Usuario se obliga a la custodia y al uso personal del mecanismo de autenticación otorgado por Banreservas, por lo que en caso de pérdida o robo de cualquier mecanismo de autenticación suministrado por Banreservas a éste, o en los casos en que el Usuario tenga conocimiento o sospeche que la información referente de algunos de sus mecanismos de autenticación ha sido comprometida, el Usuario debe dar aviso inmediatamente, por las vías establecidas a Banreservas, que procederá a bloquearlos tan pronto reciba dicha notificación, en el entendido de que las operaciones que se realicen previo a la notificación a Banreservas, se considerarán válidas y de la única y exclusiva responsabilidad del Usuario, salvo negligencia o falta imputable a Banreservas. En caso de que dicha situación ocurriere con un mecanismo de autenticación provisto por un tercero, el Usuario deberá de manera diligente agotar el procedimiento establecido por el mismo para estos casos.

4. SOBRE EL USO DE FIRMAS ELECTRONICAS.



4.1 El uso de la Plataforma luego de realizarse la autenticación del Usuario, mediante los mecanismos de autenticación previsto en los presentes términos y condiciones así como cualquier otro mecanismo de autenticación autorizado por Banreservas en el futuro se reputarán como usos realizados bajo una Firma Electrónica.

4.2 El Usuario expresamente reconoce y acepta que toda actividad y uso realizado dentro de la Plataforma bajo una Firma Electrónica son reputados como realizados bajo su entera voluntad y consentimiento. En ese tenor, todo uso incluyendo, transacciones, transferencias, autorizaciones, suscripción de contratos de servicios y productos, y aceptaciones realizadas con la Firma Electrónica dentro de la Plataforma serán válidos y constituyentes de fuerza vinculante con carácter de ley entre las partes para el Usuario y Banreservas. El Usuario irrevocablemente acepta su Firma Electrónica como prueba definitiva e irrevocable de su voluntad, no siendo necesario para su perfeccionamiento la suscripción adicional de algún documento físico, digital o de ningún tipo,

4.3 Las Partes reconocen las representaciones físicas o digitales del uso de la Firma Electrónica y el uso de la Plataforma bajo los mecanismos de autenticación autorizados, como medios válidos de prueba de la existencia de consentimiento entre ellas para cualquier uso dado por el Usuario a la Plataforma.

4.4 El Usuario reconoce que Banreservas reputará la validez de la Firma Electrónica como prueba de su consentimiento y expresión de su voluntad, sin perjuicio de lo establecido en las disposiciones relativas a la pérdida y robo de los mecanismos de autenticación citadas anteriormente en los presentes Términos y Condiciones.

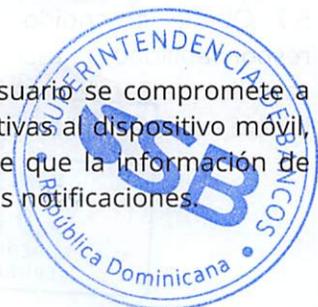
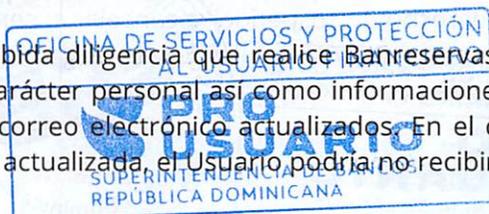
4.5 Las disposiciones relativas a la Firma Electrónica citadas en estos Términos y Condiciones se hacen sin perjuicio de las leyes relativas a comercio electrónico, firmas digitales y documentos digitales aplicables, constituyendo las disposiciones relativas a la Firma Electrónica una expresión del consentimiento de las partes en la forma establecida en los presentes Términos y Condiciones.

5. SOBRE LAS NOTIFICACIONES Y MENSAJES DE LA PLATAFORMA.

5.1 Banreservas podrá realizar actualizaciones o cambios a la Plataforma, agregar o eliminar funcionalidades, así como modificar el presente documento. Banreservas notificará con mensajes al dispositivo móvil, número telefónico o correo electrónico del Usuario, así como a través de una aplicación, si la hubiere, a través de cualquier otro medio según aplique, cualquier cambio en los presentes Términos y Condiciones con al menos treinta (30) días de la fecha efectiva de su entrada en vigencia.

5.2 Banreservas remitirá notificaciones, alertas y mensajes al dispositivo móvil, número telefónico o correo electrónico del Usuario, registrados dentro de los datos aportados por el Estado o por el mismo, a modo de suministrar informaciones importantes o cambios realizados por Banreservas a la Plataforma o a estos Términos y Condiciones. Cuando se trate de notificaciones respecto a cambios en los Términos y Condiciones, si los mismos no son aceptados por el Usuario el uso de la Plataforma quedará inhabilitado.

5.3 Sin perjuicio de la debida diligencia que realice Banreservas, el Usuario se compromete a mantener sus datos de carácter personal así como informaciones relativas al dispositivo móvil, números de teléfonos y correo electrónico actualizados. En el caso de que la información de contacto no se encuentre actualizada, el Usuario podría no recibir dichas notificaciones.



5.4 El Usuario reconoce y acepta que la recepción de las notificaciones de la Plataforma indicadas en el presente artículo no incide en la ejecución o no de las operaciones realizadas por este. Salvo falta imputable a este, Banreservas queda exento de responsabilidad por la no recepción de las notificaciones informativas relativas a la Plataforma en caso de que el Usuario modifique sus puntos de contacto sin informar de ello a Banreservas, por desperfectos o inhabilitación de sus dispositivos y a razones de fuerza mayor.

6. SOBRE LAS FUNCIONALIDADES TRANSACCIONALES

6.1 El Usuario al registrarse en la Plataforma podrá tener acceso a todas las funcionalidades habilitadas por Banreservas para su uso en la misma, entre las que se incluyen visualizar balances, realizar solicitudes, entre otras y cualquier funcionalidad que Banreservas habilite para su uso en la Plataforma en el futuro.

6.2 Al momento del Usuario, salvo falta imputable a Banreservas, libera a dicha entidad de toda responsabilidad por el uso de los fondos recibidos por subsidios sociales del Estado dominicano y que hayan podido ser consultados en la Plataforma, bajo el entendido de que dicho uso se realiza bajo su única responsabilidad.

6.3 El Usuario se compromete y obliga a abstenerse de realizar cualquier tipo de operación que implique un fraude a los derechos de terceros, caso en el cual será el único responsable, tanto frente a los afectados, las autoridades correspondientes, así como frente a Banreservas

6.4 El Usuario se compromete frente a Banreservas a respetar la integridad del software que opera la Plataforma, así como a preservar los derechos reservados de Banreservas.

6.5 Debido a la naturaleza de la información disponible a través de la Plataforma, pudieran existir discrepancias entre la información suministrada por estos y los sistemas centrales de Banreservas o las informaciones que mantenga el Estado dominicano. El Usuario acepta que la única data con carácter oficial será la proporcionada directamente por el Estado dominicano por intermedio de la entidad responsable de la ejecución de los programas de subsidios, beneficios o asistencias sociales correspondientes o a la entidad pagadora; por tanto libera a Banreservas de responsabilidad salvo el caso de que los errores atribuibles a Banreservas que sean demostrables de manera fehaciente.

6.6 En caso de que entre las informaciones recibidas por el Usuario en la Plataforma aparezcan balances a su favor que no le pertenezcan, producto de errores que se originen en los sistemas y procesos operacionales de Banreservas o el Estado dominicano o por transacciones u operaciones de naturaleza fraudulenta o ilícita, el Usuario no podrá disponer de esos balances sin comprometer su responsabilidad.

6.7 Queda entendido y aceptado que Banreservas o el Usuario sin comprometer su responsabilidad, se reservan el derecho de suspender o cancelar el servicio de la Plataforma. En caso de que Banreservas este derecho, inhabilitará las funcionalidades de la Plataforma, lo que le será comunicado al Usuario.



6.8 Banreservas, una vez suspendido o cancelado el servicio, hará uso de su derecho a inhabilitar el acceso al Usuario.

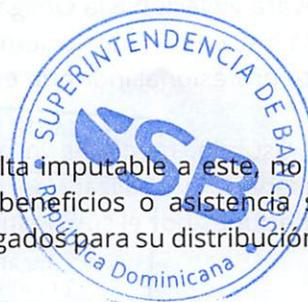
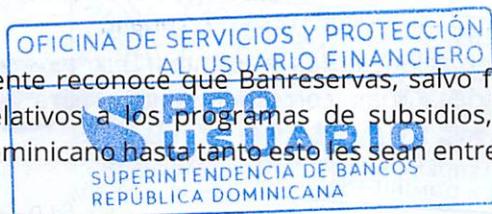
6.9 Los beneficios otorgados en el presente documento, son personales e intransferibles, por lo que Banreservas no reconoce a otro usuario que no sea el Usuario.

6.10 Los servicios ofrecidos a través de la Plataforma a favor del Usuario se hacen, en principio, a título gratuito. Si Banreservas decidiera a aplicar cargos o comisiones en cualquier de los servicios ofrecidos en la Plataforma, este comunicará de los mismo al Usuario previo al uso de cualquiera de las funcionalidades afectadas por dichos cargos o comisiones. Las modificaciones que de tiempo en tiempo se introduzcan a los costos de los servicios de la Plataforma, serán publicadas y comunicadas al Usuario treinta (30) días antes de su implementación, por cualquier medio fehaciente, tales como notificación telefónica, carta, correo electrónico, notificaciones de la aplicación o cualquier otro canal similar del que Banreservas pueda disponer en el futuro, las cuales se reputan como aceptadas si no hay contestación de parte del Usuario dentro de los treinta (30) días de su notificación. En caso de no aceptación de las mismas por parte del Usuario, dentro del indicado plazo de treinta (30) días, Banreservas podrá poner término al presente contrato sin cargos para el Usuario. En caso de introducirse nuevos costos para el Usuario los mismos deberán ser aceptados expresamente por este.

6.11 El Usuario, a través de la Plataforma podrá tener acceso a ciertos servicios o productos de cualquier otra entidad afiliada al Estado dominicano o empresa privada (Entidad Proveedora) permitida a tal fin por Banreservas. El Usuario deberá aceptar de manera expresa la inclusión de dichos servicios haciendo clic en el botón de aceptar en el cuadro o ventana que solicite su aceptación. Al aceptar la inclusión de dichos servicios o productos en la Plataforma de Banreservas, el Usuario expresamente autoriza a que Banreservas y la Entidad Proveedora, en aquellos casos en que no esté prohibido por ley, puedan almacenar, compartir entre ellos y procesar sus datos de naturaleza personal, comercial y transaccional para fines de cumplimiento regulatorio, prevención de fraudes, elaboración de estrategias comerciales, oferta de nuevos productos y servicios, análisis de riesgo, evaluación crediticia, manejo y análisis de meta data, y para mejorar la calidad del servicio solicitado. Al aceptar la inclusión de un servicio por parte de una Entidad Proveedora en la Plataforma, el Usuario reconoce dar su aceptación expresa para el mismo tanto a favor de Banreservas como de la Entidad Proveedora. El Usuario reconoce que el producto incluido en la Plataforma de una Entidad Proveedora se rige por el contrato que haya suscrito con dicha Entidad Proveedora para tales fines, en ese sentido, el Usuario reconoce y acepta que salvo faltas imputables a Banreservas a razón de fallas en sus sistemas o por algún error tecnológico inesperado en la Plataforma, este no será responsable por los servicios o productos que provea una Entidad Proveedora, o los fallos técnicos, de telecomunicaciones o errores de cualquier tipo en los que incurran el Usuario o la Entidad Proveedora por el uso de la Plataforma para acceder a estos servicios o productos, debiendo el Usuario presentar cualquier reclamo o impugnación derivado del mismo por ante la Entidad Proveedora.

7. DISPONIBILIDAD DE FONDOS

7.1 El Usuario expresamente reconoce que Banreservas, salvo falta imputable a este, no tiene control de los fondos relativos a los programas de subsidios, beneficios o asistencia social ofrecidos por el Estado dominicano hasta tanto estos les sean entregados para su distribución, por



lo que Banreservas no es responsable por cualquier retraso, pago parcial o incumplimiento de pago de los fondos relativos a los programas de subsidios, beneficios o asistencia social hasta tanto estos no les sean asignados y efectivamente entregados por parte del Estado dominicano. En ningún caso, Banreservas será responsable por la disponibilidad, pago o distribución de dinero de subsidios sociales del Estado dominicano que sean pagados por entidades pagadoras distintas a Banreservas.

8. PROPIEDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

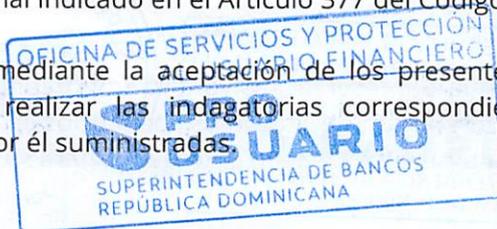
8.1 El Usuario reconoce y acepta que Banreservas es propietario de toda la información que el Usuario introduzca en la Plataforma incluyendo pero no limitado a datos de naturaleza personal, textos, imágenes, registros e historial de transacciones, consultas, así como cualquier actividad realizada dentro de los mismos o que sean captados por éstos como resultado de la activación de ciertos dispositivos dentro del teléfono móvil, tableta o dispositivo de cualquier naturaleza con el que interactúen mientras dichos servicios estén activados.

8.2 En atención a la Ley sobre Protección de Datos de Carácter Personal No. 172-13 del 13 de diciembre del 2013, el Usuario formal y expresamente autoriza y faculta a Banreservas a consultar sus datos de carácter personal, de crédito u otros historiales disponibles en cualquier base de datos pública o privada, local o internacional, especialmente en las Sociedades de Información Crediticia y el Maestro de Cedulados de la Junta Central Electoral (JCE) con el propósito de dar cumplimiento, a evaluación de créditos, normas de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, toda disposición legal vigente, así como para cualquier otro fin que Banreservas estime necesario con la finalidad de brindar sus servicios al Usuario.

8.3 Adicionalmente a lo anterior, el Usuario reconoce, acepta y autoriza a Banreservas, sus empresas filiales o vinculadas, subsidiarias, franquicias, agentes y subagentes a captar, tratar y mantener las informaciones antes detalladas en sus bases de datos y a poder utilizar las mismas a los fines indicados en el Párrafo precedente. Así mismo autoriza a Banreservas a obtener y compartir dicha información con sus filiales, las Sociedades de Información Crediticia, sus gestores de cobros, sociedades con las que mantenga acuerdos de referimiento o relaciones comerciales, y cualquier autoridad tributaria local o extranjera competente para el ejercicio de actividades de negocios con terceros, facilitar el cobro de acreencias en caso de que fuera necesario y dar cumplimiento a normas legales o regulatorias de cualquier tipo.

8.4 De igual forma, el Usuario faculta y autoriza a Banreservas a transmitir a las Sociedades de Información Crediticia (SIC) la información patrimonial y extrapatrimonial requerida conforme la legislación vigente y necesaria para llevar a cabo la evaluación de créditos por parte de otras instituciones suscriptoras de dichas Sociedades de Información, reconociendo, aceptando y garantizando que la revelación de dichas informaciones por parte de Banreservas y por las Sociedades de Información Crediticia y sus respectivos empleados, funcionarios y accionistas, no conllevará violación a la Obligación de Confidencialidad establecida en el Artículo 56, literal b) de la Ley 183-02 del 21 de noviembre del 2002, modificado por el artículo 362 de la Ley 249-17, ni del secreto profesional indicado en el Artículo 377 del Código Penal Dominicano.

8.5 El Usuario, mediante la aceptación de los presentes Términos y Condiciones, autoriza a Banreservas, a realizar las indagatorias correspondientes, para verificar y confirmar las informaciones por él suministradas.



8.6 La Plataforma podrá contener hipervínculos con terceros, de los cuales Banreservas no tendrá control de los contenidos, productos o servicios en ellos ofrecidos. Salvo cualquier falta expresamente imputable a Banreservas, el mismo no se hace responsable de cualquier fallo de los productos o servicios anunciados por terceros. Cada uno de los referidos sitios web se encuentra regido bajo sus propias normas, el acceso, uso y dependencia de dichos contenidos, productos o servicios se considerará bajo su propio riesgo. Adicionalmente, salvo falta imputable a éste, Banreservas no es responsable de los productos o servicios adquiridos mediante transacciones, pagos o transferencias realizados a través de la Plataforma, por lo que el Usuario reconoce que cualquier reclamación al respecto deberá realizarla directamente con la persona o comercio con la que ejecutó dicha transacción.

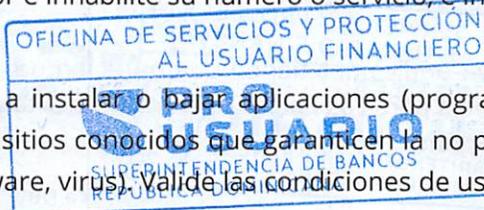
9. LEGISLACION APLICABLE Y SOLUCION DE CONFLICTOS

9.1 Los Términos y Condiciones se suscriben de conformidad con la Legislación Dominicana y los acuerdos internacionales que regulan este tipo de servicio de los cuales la República Dominicana sea signataria, siendo los tribunales ordinarios de la República Dominicana los competentes para dirimir cualquier conflicto que surja de la interpretación de los presentes Términos y Condiciones. Lo anterior sin perjuicio de lo establecido en las leyes, reglamentos y normativa complementaria relativa a la Protección de los Derechos del Consumidor.

10. RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD

10.1 La seguridad de las transacciones también depende de las precauciones que tome el Usuario, por ello se le recomienda adoptar las medidas siguientes:

- A) Mantenga el teclado de sus dispositivos móviles bloqueados, no los deje desatendidos, no los preste a desconocidos.
- B) Utilice una clave de acceso en sus dispositivos móviles (Celular, tableta u ordenador) que no sea obvia y no la comparta. Si su SIM tiene clave de acceso haga uso de ella.
- C) Para crear su nombre de usuario y contraseña realice combinaciones de números, letras y mayúsculas. Descarte usar en la contraseña sus datos personales (nombres, apellidos, teléfono, número de cédula, edad), los de sus relacionados, las fechas importantes y números o letras repetidas.
- D) Modifique su contraseña periódicamente. Es recomendable hacerlo cada treinta (30) días o cada vez que entienda que puede estar comprometida. Esta opción podrá ser personalizada por el Usuario.
- E) En caso de pérdida o robo de sus dispositivos móviles, comuníquese inmediatamente con su operador e inhabilite su número o servicio, e informe a Banreservas.
- F) Si acostumbra a instalar o bajar aplicaciones (programas) en sus dispositivos móviles hágalo sólo de sitios conocidos que garanticen la no presencia de programas maliciosos (malware, spyware, virus). Valde las condiciones de uso antes de aceptar la instalación.



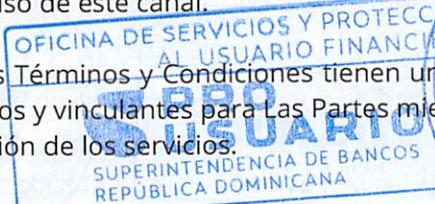
- G) Si su equipo móvil requiere de mantenimiento o actualizaciones, nunca entregue la clave de acceso al personal de mantenimiento. Además, valide que no le hayan instalado programas o aplicaciones diferentes a las que usted normalmente utiliza.
- H) No permita que alguien le libere el celular (rooteo/jailbreak), pues estaría más expuesto al robo de su información.
- I) Si hace uso de conexiones WIFI en su móvil utilice protocolos de encriptación seguros como wpa o wpa2, y no se conecte a redes desconocidas.
- I) No almacene nunca las contraseñas de acceso al móvil, en archivos dentro del mismo. En caso de que así lo requiera haga uso de programas para cifrado de datos.
- J) Utilice programas para protección de sus dispositivos móviles, si éstos cuentan con dichos aplicativos. En la actualidad existen para determinados equipos soluciones de antivirus y similares.
- K) Permanezca alerta, Banreservas nunca le solicitará que facilite su nombre de usuario o contraseña, ni la totalidad de los códigos de su tarjeta clave, o cualquier información personal. En sentido general, jamás envíe o divulgue información confidencial por correo electrónico, fax, por teléfono o a personas.
- L) Mantenga en estricta confidencialidad los datos de acceso, ya que, como titular de la cuenta y usuario, es responsable de todas las operaciones generadas con los mismos.
- M) EL BANCO nunca le pedirá que ingrese a un sitio web desde un enlace en un correo o un mensaje de texto SMS.

11. MODIFICACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

11.1 Todas y cada una de las cláusulas, términos, estipulaciones y condiciones de este Convenio podrán ser objeto de variación, o ser modificados por Banreservas, previa notificación al Usuario en la forma establecida en los presentes Términos y Condiciones.

11.2 Los presentes Términos y Condiciones siempre estarán disponibles para su lectura en todo momento a través de la Plataforma, teniendo el Usuario la facultad de copiar, exportar y compartir los mismos. Cualquier modificación a los Términos y Condiciones será notificada por Banreservas con treinta (30) días de antelación a la fecha efectiva de su modificación y deberán ser aceptados previo al uso continuado de la Plataforma, por lo que el Usuario reconoce y acepta que el rechazo de los mismos implica la terminación del servicio y la inhabilitación del uso de este canal.

11.3 Los presentes Términos y Condiciones tienen una duración por tiempo indefinido y se considerarán válidos y vinculantes para Las Partes mientras, durante y hasta tanto el Usuario solicite la cancelación de los servicios.



VISTO, LEÍDO, ENTENDIDO, REVISADO Y ACEPTADO DE BUENA FE, POR EL USUARIO A FAVOR DEL BANCO.

Contrato aprobado por Superintendencia de Bancos mediante oficio No. _____ de fecha _____.

banreservas.com
DSS-001 01-2025

OFICIO
OFC-PRO-202522896
09 MAY 2025

