

ACUERDO PARA PROCESAMIENTO DE NÓMINA A TRAVÉS DE IBANKING COMERCIAL

ENTRE:

DE UNA PARTE, BANCO MÚLTIPLE CARIBE INTERNACIONAL, S. A., institución bancaria organizada y existente de acuerdo con las leyes de la República Dominicana, con Registro Nacional de Contribuyente (RNC) No. 1-02-34125-7 y Registro Mercantil No.29386SD, con su domicilio principal y asiento social establecido en la Avenida 27 de Febrero No. 208, El Vergel, Santo Domingo, Distrito Nacional; debidamente representada para los fines de este acuerdo por los señores «**NOMBRE_REP1**» de nacionalidad «**DOMINICANO_REP1**», mayor de edad, estado civil «**CASADO_REP1**» portador (a) de la cédula de identidad y electoral No. «**CEDULA_REP1**», domiciliado y residente en Santo Domingo, Distrito Nacional; quien actúa en calidad de «**CARGO_REP1**» y «**NOMBRE_REP2**» de nacionalidad «**DOMINICANO_REP2**», mayor de edad, estado civil «**CASADO_REP2**» portador (a) de la cédula de identidad y electoral No. «**CEDULA_REP2**», domiciliado y residente en Santo Domingo, Distrito Nacional; quien actúa en calidad de «**CARGO_REP2**», ambos domiciliados y residentes en esta ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana; entidad que, en lo adelante, se hará referencia como **EL BANCO**, o por su razón social, indistintamente, y

Y DE LA OTRA PARTE: [**NOMBRE DE LA SOCIEDAD 1**], sociedad organizada y constituida de acuerdo con [**Nacionalidad de la sociedad 1**], portadora del Registro Nacional de Contribuyente (RNC) No. [**RNC de la sociedad 1**] y Registro Mercantil No. [**No. Registro Mercantil sociedad 1**], con su domicilio principal y asiento social establecido en la [**Direccion sociedad 1**], Sector [**Sector sociedad 1**], en el municipio [**Municipio sociedad 1**], Provincia [**Provincia sociedad 1**], República Dominicana, debidamente representada por [**NOMBRE DEL CLIENTE 1**], [**Nacionalidad del Cliente 1**], mayor de edad, [**Estado Civil Cliente 1**], provisto del/la [**Tipo documento de identidad cliente 1**] No. [**No. Documento de identidad 1**], domiciliado y residente en la [**Direccion del cliente 1**], Sector [**Sector del cliente 1**], en el municipio [**Municipio Cliente 1**], Provincia [**Provincia Cliente 1**], [**Clausula Accidental de domicilio 1**], República Dominicana; quien actúa en calidad de [**Calidad representante cliente 1**]; quien actúa en virtud del poder otorgado, de conformidad con lo establecido en los Estatutos Sociales, entidad que, en lo adelante, se hará referencia como **EL CLIENTE**, o por su razón social, indistintamente.

PREÁMBULO:

POR CUANTO: A que **BANCO MÚLTIPLE CARIBE INTERNACIONAL, S. A.** es una entidad de intermediación financiera regida por la Ley Monetaria y Financiera No. 183 y sus Reglamentos de Aplicación, denominada Banco Múltiple y en virtud de esto, queda facultada a realizar una serie de operaciones y servicios, entre los cuales se encuentra la apertura de cuentas bancarias tanto en moneda nacional como extranjera.

POR CUANTO: **EL CLIENTE**, está interesado en el procesamiento directo de la nómina de pago a favor de sus empleados con cargo a una cuenta aperturada por **EL CLIENTE** en **EL BANCO** vía Internet Banking.

POR CUANTO: **EL CLIENTE**, reconoce que, para procesar la nómina a sus empleados, los mismo deben tener una cuenta de nómina aperturada en **EL BANCO**, que pudiera ser una cuenta nómina o una cuenta básica de ahorros, según corresponda.

POR CUANTO: **LAS PARTES**, acuerdan que, en lo adelante a los fines del presente contrato, cuando hagan referencia a la cuenta de donde se haga el débito para pago de salario, se le denominara cuenta Nomina.

LAS PARTES HAN CONVENIDO LO SIGUIENTE:

1.- **Objeto del contrato:** **EL CLIENTE** tiene interés de realizar el pago de salario a sus empleados vía electrónica a través de **EL BANCO**, con cargo a su **TIPO DE CUENTA**, identificada con el Num. **NO DE CUENTA**. A tales fines, **EL CLIENTE** reconoce su responsabilidad de informar por escrito a **EL BANCO** el nombre de los funcionarios autorizados y responsables del manejo de la cuenta, así como suministrar su número de teléfono (celular y de oficina) y correo electrónico, con miras de mantener un contacto directo con esas personas.

Párrafo I: **EL CLIENTE** reconoce que el procesamiento de nómina electrónica va atado a la utilización de Internet Banking, que **EL BANCO** pone a disposición suya, una vez firmado el contrato requerido a estos fines.

Párrafo II: **EL CLIENTE** reconoce, declara y acepta que **EL BANCO** pone a su disposición la plataforma de Internet Banking para que proceda a realizar el pago de su nómina de empleados, como pagos masivos, quedando bajo su responsabilidad de la inclusión o eliminación de la información de los beneficiarios de las transferencias (Pago de Nómina).

2.- Obligaciones de LAS PARTES:

I. Obligaciones de EL CLIENTE:

- a) Tener aperturada una cuenta corriente en **EL BANCO**, donde al momento de procesar la nómina electrónica, cuente con fondos suficientes;
- b) Entregar una carta de autorización de apertura de cuenta nómina para cada empleado que deba aperturar la cuenta en **EL BANCO**;
- c) Gestionar la apertura por parte de sus empleados de sus respectivas cuentas de nómina en **EL BANCO**;

- d) Autorizar el débito del total de la nómina electrónica de su cuenta a través de sistema de **EL BANCO** denominado IBANKING COMERCIAL;
- e) Cargar la nómina electrónica a través del IBANKING COMERCIAL;
- f) Identificar a través de la lista de rechazados, cualquier crédito que no fue procesado según la lista “cargada” para nómina electrónica;
- g) Notificar, documentar y remitir informaciones pertinentes para la creación de nuevas cuentas a nuevos empleados;
- h) Informar por escrito a **EL BANCO** el nombre de los funcionarios autorizados y responsables del manejo de la cuenta Nómina, así como suministrar sus datos personales, tales como número de teléfono (celular y de oficina) y correo electrónico, a los fines de mantener un contacto directo con esas personas.
- i) Eliminar del sistema de Internet Banking (lista de nómina), a las personas que no deba recibir pagos de nóminas;
- j) Asumir la responsabilidad y consecuencias por los errores que cometa en la digitalización de los datos que correspondan ser introducidos al Sistema de Internet Banking, para fines de procesamiento de la nómina de sus empleados, así como, por la eliminación de datos que realice.
- k) Comunicar inmediatamente a **EL BANCO**, cuando se le presente cualquier inconveniente en el sistema de Internet Banking, que imposibilite el procesamiento de la nómina.
- l) Respetar los requerimientos de apertura de cuenta nomina para sus empleados;

II. Obligaciones de EL BANCO:

- a) Abrir cuentas de ahorros o cuentas corrientes a los empleados, luego del proceso de depuración exigido por la normativa financiera correspondiente y las políticas internas de EL BANCO
- b) Gestionar la firma por parte de los empleados de EL CLIENTE de todos los documentos requeridos para la apertura de la cuenta nómina, la cual estará regida por el convenio único de EL BANCO y que suscribirá cada empleado que corresponda.
- c) Proveer de un número de cuenta a cada empleado de EL CLIENTE, que cumpla con los requisitos para la apertura de la misma;
- d) Proveer a cada empleado de EL CLIENTE de una tarjeta de débito asociada a la cuenta que le corresponde;
- e) Proveer de un código “secreto” para cada tarjeta, registrado personalmente por cada empleado de EL CLIENTE, bien sea en las oficinas o sucursales de EL BANCO o en su lugar de trabajo si fuese solicitado la entrega masiva de las tarjetas de débito;
- f) Permitir que seas procesadas por su sistema de Internet Banking, las transferencias de dinero por concepto de salario de la cuenta de EL CLIENTE, a las cuentas de los empleados de éste.

3.- Limitación De Responsabilidad: EL CLIENTE reconoce y acepta que será el único responsable de los datos introducidos al sistema de Internet Banking, reconociendo que **EL BANCO**, se limitará únicamente a ejecutar las instrucciones recibidas a través del listado cargado por **EL CLIENTE** en su **IBANKING COMERCIAL**, por lo que, **EL BANCO** no se hace responsable en errores u omisiones realizadas por **EL CLIENTE** en la data subida al sistema de Ibanking. Adicionalmente, **EL BANCO** se reserva el derecho de aperturar la cuenta de nómina o la cuenta básica de Ahorros, tomando en consideración si aplica o no la Circular de la Superintendencia de Bancos No. 029-20 del 23 de noviembre del 2020.

4.- Vigencia: Las Partes acuerdan que el plazo de vigencia del presente acuerdo es de un (01) año, período que se renovará automáticamente, sin necesidad de suscribir un nuevo acuerdo.

5.- Terminación: Las partes podrán dar por terminado el presente acuerdo, en cualquier momento y sin que esto acarree penalidad alguna entre las partes, notificando a la otra, con por lo menos treinta (30) días anticipación, a la fecha en la que decida ponerle término, a excepción de los casos donde se identifiquen elementos de alto riesgo relacionados con actos ilícitos, para lo cual deberán notificar al Usuario dentro de los cinco (5) días posteriores a la terminación, reconociendo ambas partes, que el presente contrato va atado al contrato de apertura de la cuenta de referencia, por lo que si la cuanta fuere cerrada por decisión de cualesquiera de las partes o por cualquier condición prevista en el mismo, el presente contrato carecería de sentido, razón por la que el mismo seguiría, en ese caso, la suerte del contrato de referencia.

6.- Formulario Conozca A Su Cliente: EL BANCO proporcionará a EL CLIENTE un formulario relativo a la política de Conozca A Su Cliente, el cual deberá ser completado por cada empleado.

7.- Modificación de Contrato: Este contrato podrá ser modificado por el acuerdo entre las partes o la sola aprobación de la Superintendencia de Bancos.

8.- Rescisión: Serán causas de rescisión del Contrato, el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a cargo de **LAS PARTES** que en el mismo intervienen, sin menoscabo del derecho del que no incumplió de ejercitar las acciones legales que le asistieren, así como por los siguientes motivos:

- a) Por violación a cualquier disposición legal, muy especialmente a la Ley 155-17 contra el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo
- b) En caso de que oficialmente se nombre un depositario o interventor en los negocios de cualquiera de LAS PARTES o por mandamiento de Autoridad Administrativa o Judicial competente.
- c) Por falsedad de las manifestaciones contenidas en la parte de Declaraciones y en las Cláusulas de este Contrato.
- d) En caso de disolución, liquidación, suspensión de operaciones, o desaparición de cualquiera de LAS PARTES.

9.- Uso, consulta y suministro de informaciones:¹ **EL CLIENTE** reconoce y autoriza a **EL BANCO** durante la vigencia del presente Contrato y hasta el vencimiento de todos los plazos de conservación legalmente establecidos, a consultar, verificar, examinar, transmitir y publicar datos personales, crediticios, financieros y bancarios, en cualesquiera Sociedades de información Crediticia (SIC) nacionales o extranjeras, organismos públicos o privados, listas gubernamentales nacionales e internacionales vinculadas o referentes a la prevención de crímenes, terrorismo, lavado de activos, u otro actos ilícito. **EL CLIENTE** reconoce y acepta que tales informaciones abarcan y comprenden sin restringirse a, lo siguiente:

Párrafo I: Consulta de informaciones bancarias y crediticias. **EL CLIENTE** autoriza a **EL BANCO** a consultar en la base de datos de las Sociedades de Información Crediticia (SIC), los historiales, reportes, calificaciones y registros existentes de **EL CLIENTE**, de conformidad con lo establecido en la Ley Núm. 172-13, Orgánica sobre Protección de Datos de Carácter Personal, del 13 de diciembre de 2013 y la Ley Núm. 4-23, Orgánica de los Actos del Estado Civil del 11 de enero del 2023. De igual forma, **EL CLIENTE** autoriza a **EL BANCO** a transmitir a las Sociedades de Información Crediticia (SIC) cualquier información patrimonial y extrapatrimonial conforme las autorizaciones concedidas. **EL CLIENTE** consiente y autoriza a **EL BANCO** a ceder las informaciones otorgadas, a sus gestores de cobro, a las empresas filiales de este último (si las tuviere) y a las sociedades con quienes mantenga acuerdos de referimiento o relaciones comerciales, manteniendo **EL CLIENTE** la facultad de rectificar y/o suprimir los datos que demuestre sean incorrectos, incompletos, desactualizados o cuyo registro esté prohibido.

Párrafo II: Datos biométricos. **EL CLIENTE** autoriza a **EL BANCO** a consultar sus datos en los sistemas de Maestro de Cedulados y bases afines, conforme al Reglamento que establece el Procedimiento para Acceder al Maestro de Cedulados y Fija las Tasas por los Servicios de Acceso de fecha 23 de julio de 2013, la Circular Núm. 017/2022, sobre los Lineamientos para el tratamiento de los datos biométricos de los usuarios de los servicios financieros, dictado por la Superintendencia de Bancos, de fecha 8 de noviembre del 2022, y la Ley Núm. 4-23, Orgánica de los Actos del Estado Civil del 11 de enero del 2023, descargando a **EL BANCO** de cualquier responsabilidad relativa a la consulta que realice en el referido sistema, garantizando la confidencialidad.

Párrafo III: Actividades sospechosas y requerimientos judiciales. **EL CLIENTE**, declara, reconoce y acepta conocer que, de conformidad con la legislación vigente, **EL BANCO** se encuentra obligado a reportar y remitir a las autoridades competentes, las operaciones sospechosas e irregulares. En consecuencia, **EL CLIENTE**, consiente, autoriza y faculta expresamente a **EL BANCO**, a remitir y enviar cualesquiera informaciones, datos personales o bancarios que reposen en su base de datos de acuerdo con los lineamientos y obligaciones establecidas en la legislación vigente.

Párrafo IV: **EL CLIENTE** autoriza de igual forma a **EL BANCO** a compartir sus informaciones personales, operativas y de productos contratados, con proveedores de servicios digitales, en caso de que registre sus tarjetas de débito o crédito en plataformas digitales, procesadoras de pago, billeteras digitales u otras, a los fines de ser utilizado como método de pago en puntos de venta o canales digitales.

Párrafo V: **EL CLIENTE** reconoce y acepta que las autorizaciones, permisos y descargos son extensivos e igualmente aplicables a cualesquiera informaciones que sean obtenidas, registradas y capturadas por **EL BANCO** a través de los canales digitales, así como sus representantes, subagentes bancarios o cajeros automáticos, que sean utilizados o accedidos por **EL CLIENTE**.

Párrafo VI: **EL CLIENTE** reconoce, declara y garantiza que la revelación de cualesquiera informaciones antes aludidas por parte de **EL BANCO** no conllevará ni se considerará una violación del secreto profesional a los efectos del Artículo 377 del Código Penal Dominicano, o una violación a la obligación de confidencialidad a los efectos del Artículo 362 de la Ley Núm. 249-17, sobre el Mercado de Valores, del 21 de diciembre del 2017, que modifica el literal b) de la Ley Núm. 183-02, Monetaria y Financiera, del 21 de noviembre del 2002, ni significará el compromiso de la responsabilidad de **EL BANCO** bajo los términos de los Artículos 1382 y siguientes del Código Civil Dominicano, ni bajo ninguna otra disposición legal.

Párrafo VII: Los datos, informaciones y documentos que sean obtenidos, recibidos y custodiados por **EL BANCO**, sean de carácter personal, biométrico, crediticio, financiero o bancario, serán tratados y resguardados con medidas de seguridad tecnológica, cibernética y de protección de datos, a los fines de mitigar los riesgos inherentes al producto, facilidad o servicio contratado, sin perjuicio de la ocurrencia de hechos de fuerza mayor.

10.- Características y Beneficios del producto, facilidad o servicio:² **EL CLIENTE** declara, reconoce y acepta que conoce y aprueba las características y beneficios asociados al [producto, facilidad, servicio] contratado mediante la suscripción del presente Contrato, y cuya descripción y condiciones específicas se detallan en la página Web de **EL BANCO**: <https://www.bancocaribe.com.do/>

Párrafo I. **EL CLIENTE** declara y reconoce que el producto, facilidad, servicio le ha sido concedido por **EL BANCO** en virtud de que conoce, comprende y consiente todas las características, funciones, factores, condiciones inherentes y vinculadas, aspectos de seguridad, y elementos de uso que pudieran derivarse o asociarse al mismo. En virtud de lo anterior, declara que **EL BANCO** le ha proporcionado de forma clara,

¹ Clausula aprobada por la Superintendencia de Bancos mediante Oficio OFC-PRO-202522750 de fecha 20/03/2025.

² Clausula aprobada por la Superintendencia de Bancos mediante Oficio OFC-PRO-202522892 de fecha 26/05/2025.

precisa y detallada, todas las informaciones relevantes, documentos informativos y advertencias de riesgos correspondientes, las cuales **EL CLIENTE** reconoce haber leído y comprendido al momento de la suscripción del presente Contrato.

Párrafo II. EL CLIENTE libera a EL BANCO de cualquier responsabilidad que pudiera surgir producto de las informaciones descritas y expresadas, referentes a los riesgos, características y condiciones inherentes o propios de la contratación realizada, y que son expresadas a través del presente Contrato y sus anexos, o que fueren expresados oportunamente por cualesquiera otros canales de comunicación aceptados mediante el presente Contrato, reconociendo que **EL BANCO** no será responsable de ninguna pérdida económica que pueda derivarse de tales riesgos inherentes asociados al producto, facilidad o servicio contratado, sin perjuicio de los derechos de **EL CLIENTE** de presentar las reclamaciones

Párrafo III. Riesgos inherentes asociados a la contratación y el producto. **EL CLIENTE** reconoce y declara, que conoce y comprende la existencia de ciertos factores y condiciones inherentes y asociados a la contratación y uso de este producto, facilidad o servicio, que pudieran surgir como consecuencia de la utilización, manejo, seguridad, protección, elementos o actos externos, entre otros. En consecuencia, **EL CLIENTE** manifiesta conocer que los aspectos, y posibles escenarios antes mencionados comprenden, pero no se restringen, según aplique, a:

- a) Cambios en la tasa de interés prevista en por decisión de EL BANCO o producto de las fluctuaciones, alteraciones o cambios producidos en el mercado financiero nacional o internacional.
- b) Suministro de informaciones personales, crediticias y bancarias a las Sociedades de Información Crediticia (SIC), entidades públicas gubernamentales, entre otros, de conformidad con las legislaciones vigentes y el contrato suscrito.
- c) Contingencias y posibilidades de clonación, robo de producto, robo de identidad, estafa, fraude, falsificación o acceso de informaciones privadas, por el uso indebido o divulgación de informaciones, pese a las medidas de seguridad, autenticación, reportes de movimientos inusuales y otras herramientas de prevención implementadas por EL BANCO.
- d) Limitaciones, restricciones de uso, fallas técnicas o no aprobaciones de transacciones por empleo en determinadas demarcaciones territoriales o geográficas no autorizadas, puntos de venta no autorizados, o transacciones sospechosas o irregulares conforme los criterios de los reglamentos internos de EL BANCO.
- e) En caso de uso y empleo de los canales digitales a través de equipos, dispositivos o redes comprometidas, no seguras o vulnerables, posibilidad de exposición de datos personales, confidenciales y de acceso.
- f) Posibilidad de pérdida parcial o total del capital invertido por fluctuaciones en los mercados financieros, cambios en la política monetaria y económica, o la situación financiera de los emisores de los valores en los que se invierte (aplica para inversiones en mercado de valores).
- g) Reducción del poder adquisitivo de cualesquiera capitales invertidos, por fluctuaciones en la rentabilidad derivada de la inflación.
- h) Para productos que no sean de libre disposición inmediata conforme a lo pactado, imposibilidad de uso a requerimiento inmediato sin incurrir en penalizaciones o pérdida parcial del rendimiento proyectado.
- i) Indisponibilidad de fondos por recepción y tramitación de embargos u oposiciones a requerimiento de terceras personas o EL BANCO.

Párrafo IV. Otras informaciones. La lista antes mencionada es enunciativa, no limitativa, y comprende cualquier cambio, modificación, variación, riesgo o contingencia que se encuentre directamente asociada y resulte inherente del producto, facilidad o servicio, siempre que la misma fuere notificada con treinta (30) días de antelación a **EL CLIENTE**. Las características, beneficios, condiciones y demás informaciones o detalles referentes al producto, facilidad o servicio podrán ser consultados por **EL CLIENTE** a **EL BANCO** de manera presencial, telefónica o a través de sus canales digitales habilitados por **EL BANCO**, según aplique.

11.- Acceso y uso de canales digitales, Internet Banking y App Caribe.³ **EL CLIENTE** declara, reconoce y acepta que, en virtud del producto, facilidad o servicio contratado a través del presente Contrato, podrá acceder a los canales digitales, creados por **EL BANCO**. A tales fines, **EL CLIENTE** acepta y consiente todos y cada uno de los términos, condiciones, políticas y obligaciones previstas para el uso de los mencionadas canales y herramientas digitales, que abarcan, pero no se restringen a: previsiones de seguridad y autenticación, restricciones, límites, obligaciones, responsabilidades, deberes y derechos, costos, autorizaciones para conservación y uso de datos, y cualquier otro que fuere implementado para el uso de los sistemas digitales y el uso de las informaciones. **EL CLIENTE** declara haber leído y aceptado todos los términos y condiciones establecidos, formando los mismos parte íntegra del presente Contrato para los fines de su interpretación.

Párrafo I: EL CLIENTE es el único responsable del uso que le otorgue a los canales digitales y deberá asegurarse de no compartir sus informaciones de acceso, claves, métodos de autenticación o cualesquiera otras informaciones sensibles que pudiesen comprometer la seguridad y protección de sus accesos e informaciones personales. De igual forma, **EL CLIENTE** deberá asegurarse de acceder a las mencionadas vías a través de dispositivos electrónicos seguros y confiables. **EL CLIENTE** se compromete y obliga a notificar de manera inmediata a **EL BANCO** de cualquier hecho o acción que pueda vulnerar sus accesos o poner en riesgo sus informaciones personales y bancarias; para que este proceda a dar cumplimiento a los protocolos de seguridad establecidos a tales fines.

³ Clausula aprobada por la Superintendencia de Bancos mediante Oficio OFC-PRO-202522887 de fecha 20/03/2025.

Párrafo II: En virtud del uso y empleo de los canales digitales, **EL CLIENTE** autoriza expresamente a **EL BANCO** a solicitar, consultar, verificar, procesar, custodiar y conservar cualesquiera datos que fueren obtenidos a través de las mencionadas vías, incluyendo y sin limitarse, datos personales, biométricos, financieros, bancarios y cualquier otro que fuere registrado u obtenido a través de las mismas.

Párrafo III: Adicionalmente, **EL CLIENTE** declara, reconoce y acepta que **EL BANCO** no es responsable frente a este o terceros, por uso, efectividad, calidad, rendimiento o precisión de servicios o plataformas de pago, canales bancarios externos, billeteras digitales, operadas por terceros, sin perjuicio de las capacidades y derechos que posea **EL CLIENTE** de acceder a dichas plataformas o servicios. **EL BANCO** nunca resultará responsable de las pérdidas materiales, de informaciones o datos personales, bancarios o biométricos que sucedan a raíz del uso de plataformas mencionadas. En consecuencia, **EL BANCO** nunca será responsable de reparar daños o perjuicios, causados de forma directa o indirecta, pérdidas y en general cualquier otra reclamación que pudiera surgir o que resulte relacionada a las cuestiones antes descritas, a excepción de que la falta le sea imputable a **EL BANCO**.

12.- Procedimiento de reclamaciones:⁴ **EL CLIENTE**, declara, reconoce y acepta que **EL BANCO** le ha informado que posee el derecho de interponer las reclamaciones que considere pertinentes y resulten admisibles, con relación a los productos o servicios contratados con **EL BANCO**. La presentación de reclamaciones está sujeta al cumplimiento de los requisitos de forma y fondo establecidos por los reglamentos e instructivos emitidos por los órganos regulatorios y **EL BANCO** en la materia. En virtud de lo anterior, **EL CLIENTE** deberá presentar la reclamación correspondiente, mediante suscripción del "Formulario de Reclamaciones", depositado por alguno de los canales de reclamaciones habilitado a tales fines, por sí mismo o por un representante apoderado, autorizado en virtud de un poder de representación que cumpla con las formalidades legales en la materia.

Párrafo I: A partir de la recepción de la reclamación, **EL BANCO** procederá a dar respuesta, contando con un plazo de: treinta (30) días calendario los requerimientos ordinarios; cuarenta y cinco (45) días calendario para las reclamaciones calificadas como complejas, conforme lo previsto en las normas vigente; y, ciento ochenta (180) días calendario, para las reclamaciones sobre los productos de tarjetas de crédito en los que intervengan marcas internacionales. En caso de que **EL CLIENTE** no se encontrare de acuerdo con la respuesta o si no recibiere respuesta en el plazo acordado, tendrá derecho de interponer las reclamaciones que considere pertinentes, ante la Oficina de Servicios de Protección al Usuario (Prouuario) de la Superintendencia de Bancos, a través de los canales habilitados al efecto, con los documentos que lo respalden, contando con un plazo de sesenta (60) días calendario para tales fines. **EL CLIENTE** reconoce que, si la reclamación presentada no resultare a su favor, deberá asumir los costos, comisiones de gestión, y gastos por la investigación incurridos por **EL BANCO**.

Párrafo II: Sin perjuicio de lo antes mencionado, **EL CLIENTE** reconoce, declara y acepta que, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros, posee un plazo de cuatro (4) años máximo, contados a partir del momento en que se produzca el hecho que considere desfavorable o tome conocimiento de este, para presentar una reclamación respecto al mismo. Al vencimiento de dicho plazo, la actuación, se reputará como aceptada, buena y válida.

Párrafo III: Canales de reclamaciones. **EL CLIENTE** podrá presentar las reclamaciones, quejas y denuncias que considere pertinentes respecto a los productos, facilidades o servicios contratados, por cualquiera de los siguientes medios: (a) *Vía presencial:* En la oficina principal de **EL BANCO** o cualquiera de sus sucursales, a través del representante de Servicios de Atención al Usuario; (b) *Vías digitales o electrónicas:* A través de la página web oficial de Banco Múltiple Caribe Internacional, S.A., <http://www.bancocaribe.com.do>, Banco Caribe App, (c) *Vías telefónica:* Mediante llamada al número telefónico del centro de contacto, (809) 378-0505 y canales alternos de **EL BANCO**.

Párrafo IV: Procedimiento de consultas, denuncias, quejas y reclamaciones, quejas y denuncias ante ProUsuario. Sin perjuicio de lo anterior, **EL CLIENTE** posee el derecho de realizar las consultas, y presentar las denuncias, quejas y reclamaciones, quejas y denuncias que considere procedentes por ante la Oficina de Servicios de Protección al Usuario (ProUsuario) de la Superintendencia de Bancos, a través de las vías habilitadas por dicha institución a tales fines. **EL CLIENTE** reconoce y acepta que **EL BANCO** tendrá el derecho de presentar formal respuesta a las denuncias, quejas y reclamaciones, quejas y denuncias que presentare.

Hecho, firmado y sellado de buena fe, libre y voluntariamente, en tres (3) originales de un mismo tenor y a un solo efecto; En la Ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, el día **XXX (XX)** del mes de **XXXXXXX** del año **XXXXX (XXXX)**, como muestra de su aceptación a los términos de la presente, favor sírvase a firmar y sellar al pie de la misma.

POR BANCO MÚLTIPLE CARIBE INTERNACIONAL, S.A.

«NOMBRE_REP1»
«CARGO_REP2»,

«NOMBRE_REP2»
«CARGO_REP2»

⁴ Clausula aprobada por la Superintendencia de Bancos mediante Oficio OFC-PRO-202522751 de fecha 21/03/2025.

POR EL CLIENTE:
[NOMBRE DE LA SOCIEDAD 1]

[NOMBRE DEL CLIENTE 1]
[Calidad representante cliente 1]

Yo, _____, Abogado Notario Público de los del número para el Distrito Nacional, identificado con la matrícula No. _____ **CERTIFICO Y DOY FE** que las firmas que anteceden fueron puestas en mi presencia por los señores «**NOMBRE_REP1**» y «**NOMBRE_REP2**» representantes de Banco Caribe; **[NOMBRE DEL CLIENTE 1]**, representantes del cliente; en sus ya indicadas calidades; quienes me han declarado haberlo hecho por sus libres y expresas voluntades, y que es la firma que acostumbran a usar en todos los actos de su vida tanto públicos como privados. En la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, el día **XXX (XX)** del mes de **XXXXXXX** del año **XXXXX (XXXX)**

Notario Público