

# Preguntas frecuentes

## Uso de canales

### ¿Qué es el C@jero Automático?

Es un equipo electrónico que maneja tanto el depósito como el retiro de dinero en efectivo; además consultas saldos y muchas operaciones sobre los servicios que ofrecen los bancos, facilitando al usuario un comprobante de la operación en un mínimo de tiempo.

### Ventajas de usar el C@jero Automático:

- › Puedes utilizar los servicios bancarios sin ir a una oficina
- › Están disponibles 24/7 los 365 días al año
- › Ahorra tiempo evitando las filas del cajero humano

### ¿Cuáles operaciones puedes realizar en un C@jero Automático?

- › Recargar tu celular
- › Realizar depósito
- › Cambiar tu clave de acceso
- › Retiro de efectivo
- › Consulta de balances
- › Efectuar pagos

### Utilizar un cajero automático es muy fácil, te lo vamos a explicar paso a paso:

#### Retiros:

- › Colocamos nuestra tarjeta Banreservas por la rejilla del cajero.
- › Introducimos la clave personal de 4 dígitos.
- › Seleccionamos el monto a retirar (Si no se visualiza el monto que desea, puede seleccionar la opción de otros montos).

#### Cambio de Claves:

- › Colocamos nuestra tarjeta Banreservas por la rejilla del cajero.
- › Introducimos la clave personal de 4 dígitos.
- › Seleccionamos la Opción (Otras Transacciones).
- › Elegimos la opción (Cambo de Clave).



**BANRESERVAS**

El banco de los dominicanos

# Preguntas frecuentes

## Uso de canales

### ¿Que son los Subagentes Bancarios Cerca?

Son las personas físicas o jurídicas que ejercen actividades comerciales y que en esa calidad sean contratadas por las entidades de intermediación financiera para realizar las operaciones, a nombre y por cuenta de éstas, y prestar los servicios financieros establecidos en este Reglamento. Es decir, cualquier tercero que actúe en nombre de un banco, ya sea conforme a un acuerdo, o a lo establecido contractualmente.

Ejemplos de estos son:

- › Farmacias
- › Colmados
- › Hoteles
- › Centro de servicios de compañías de Telecomunicaciones.
- › Supermercados
- › Ferreterías
- › Panaderías
- › Estaciones de Combustible, entre otros.

### ¿Qué se puede realizar en un Subagente Bancario?

Los subagentes bancarios cumplen con el propósito de Banreservas de llegar a los sectores más necesitados de recursos financieros, donde la banca tradicional no tiene suficiente presencia. Cada comercio que posee nuestro canal de Subagente Cerca, pueden realizar transacciones, pagos transferencias entre otros.

Los Subagentes Bancarios Banreservas funcionarán todos los días, incluyendo los domingos, de 7:00 de la mañana a 10:00 de la noche. En caso de que el establecimiento donde operan tenga un horario diferente, los servicios se ajustarán a cada uno de estos.

# Preguntas frecuentes

## Uso de canales

### Parámetros de los usos de Subagente Cerca:

Tipo de Transacción	Cantidad de uso al día	Monto
Retiros	2	Mín. RD\$100 Máx. RD\$10,000
Consultas	2	N/A
Depósitos	2	Mín. RD\$500 Máx. RD\$25,000
Recargas	2	Mín. RD\$75 Máx. RD\$1,000
Pagos de TC en efectivo	2	Mín. RD\$500 Máx. RD\$25,000
Pagos de TC con débito a cuenta	2	Mín. RD\$500 Máx. RD\$25,000
Transferencia entre cuentas	2	Mín. RD\$500 Máx. RD\$20,000
Multas AMET efectivo	Ilimitado	Mín. RD\$1,000 Máx. RD\$1,667
Multas AMET débito a cuenta	Ilimitado	Mín. RD\$1,000 Máx. RD\$1,667
Multas impuesta por tribunales (sentencias) efectivo	Ilimitado	Mín. RD\$200 Máx. RD\$10,000
Multas impuesta por tribunales (sentencias) débito a cuenta	Ilimitado	Mín. RD\$45 Máx. RD\$1,380
Trámites licencia de conducir (DGTT) efectivo	Ilimitado	Mín. RD\$45 Máx. RD\$1,380
Revista vehículo de motor (DGTT) efectivo	Ilimitado	Mín. RD\$45 Máx. RD\$45
Revista vehículo de motor (DGTT) débito a cuenta	Ilimitado	Mín. RD\$45 Máx. RD\$45
Pagos entidades	Ilimitado	Mín. RD\$100 Máx. RD\$25,000



**BANRESERVAS**

El banco de los dominicanos

# Preguntas frecuentes

## Uso de canales

### ¿Cómo se utiliza el Subagente?

Solo debes poseer una Cuenta Banreservas y tu Tarjeta de Débito, dependiendo la necesidad de cada cliente:

Transacciones	Forma de utilización
Retiros	El cliente debe tener una tarjeta de débito (Cuenta de Ahorro solamente). Podrá realizar dos retiros por día. Desde 100 Pesos hasta 10,000 pesos
Consultas	El cliente debe tener una tarjeta de débito (saber su pin). Solo podrá realizar dos consultas por día.
Depósitos	Debe llevar el número de Cuenta: Ahorro o Corriente. Solo se puede hacer dos depósitos por día a una misma cuenta, pero si las cuentas son diferentes, puede hacer los depósitos que quiera. Desde 500 Pesos hasta 25,000 pesos
Pagos de TC	El cliente debe llevar el número de tarjeta de crédito a pagar o plástico en físico. Podrá realizar los pagos en efectivo (solo puede hacerle dos pagos al día a la misma tarjeta) o con débito a su cuenta (solo podrá pagar dos veces al día). Desde 500 Pesos hasta 25,000 pesos
Transferencia entre cuentas	El cliente necesita tener una tarjeta de débito (Ahorro o Corriente) y el número de la cuenta destino que quiere transferirle. Podrá realizar dos transferencias por día. Desde 500 Pesos hasta 20,000 pesos
Recargas	Solo deberá indicar el número que quiere recargar, con su respectivo monto. Podrá pagar en efectivo (ilimitado) o con débito a su cuenta (dos recargas por día). Desde 75 Pesos hasta 1,000 pesos
Pagos de multas (AMET)	El cliente deberá llevar número de cédula, el nombre de la Multa y número de acta de su respectiva Multa. Podrá realizar los pagos en efectivo (ilimitado) o con débito a su cuenta (hasta 5 multas por días). Desde 1,000 Pesos hasta 1,667 pesos
Pagos de sentencias (AMET)	El cliente debe llevar su cédula y pagará el monto acordado en su sentencia. Podrá realizar los pagos en efectivo (ilimitado) o con débito a su cuenta (hasta 5 sentencias por días). Desde 1,000 Pesos hasta 10,000 pesos
Pagos de trámites de licencias (DGTT)	El cliente deberá tener el número de cedula e indicarle al SAB que tipo de trámite quiere. Podrá realizar los pagos en efectivo (ilimitado) o con débito a su cuenta (hasta 5 licencias por día). Desde 45 Pesos hasta 1,380 pesos
Pagos de revista vehículos de motor (DGTT)	El cliente deberá tener el número de cedula. Podrá realizar los pagos en efectivo (ilimitado) o con debito a su cuenta (hasta 5 revistas por día). Desde 45 Pesos hasta 45 pesos.



# Preguntas frecuentes

## Uso de canales

### ¿Qué es el canal \*960#?

Es el canal electrónico que permite a todos los clientes de celulares con Chip/SIM acceder a todos sus productos del Banco y poder realizar consultas y transacciones a través de sus equipos móviles, con sólo marcar \*960#.

#### Este innovador servicio te brinda grandes ventajas:

- › **Fácil Acceso:** sólo tienes que marcar \*960#. No necesitas internet, ni minutos.
- › **Más Control:** puedes consultar en cualquier momento tus movimientos y balances.
- › **Mayor Comodidad:** puedes realizar tus consultas y transacciones bancarias desde cualquier lugar del país

#### Requisitos

- › Ser cliente de Banreservas
- › Disponer de un celular con Chip/SIM\*

#### Registro Nuevos Usuarios

- › Marca \*960#
- › Digita el número de Cédula/ Pasaporte
- › Ingresa una clave de 4 dígitos
- › Confirmar Clave de 4 dígitos
- › El Centro de Cont@cto te contactará para completar el proceso de activación.

Como usuario registrado, el sistema solicitará nuevamente tu cédula o pasaporte y el pin ya seleccionado para acceder al canal.

En la opción Menú Principal digita el número de la opción deseada y continúa para realizar tus consultas o transacciones.

#### Info. Adicional

El formato para la clave que se ingresa cuando se realiza el proceso de pre-afiliación no puede ser de las siguientes maneras:

- › Consecutivas, ej.: 1234
- › Repetitiva, ej.: 1111
- › Palíndrome, ej.: 1221



# Preguntas frecuentes

## Uso de canales

### ¿Qué es el Canal TuB@nco?

TuB@nco banreservas.com, ofrece la posibilidad de realizar tus transacciones las 24 horas del día con rapidez y seguridad.

#### Para Registrarte:

- › Ingresa mediante **www.banreservas.com**
- › Accede a TuB@nco Banreservas. Suscripción TuB@nco.
- › Completa el formulario de suscripción.
- › Recibirás un correo electrónico para activar tu usuario.
- › Sigue las instrucciones del mensaje.

#### Puedes consultar los balances y movimientos de:

- › Cuentas de ahorros en pesos y en dólares
- › Cuentas Corrientes
- › Tarjetas de crédito
- › Préstamos
- › Certificados de depósito
- › Pago de servicios

#### Realizar:

- › Transferencias entre cuentas
- › Pagos a terceros
- › Pagos a tarjetas de crédito
- › Pagos de préstamos Banreservas
- › Avance de efectivo de tarjetas de crédito
- › Cambio de contraseña

#### Solicitar:

- › Chequeras
- › Suspensión de cheques
- › Aumento de límite de crédito
- › Tarjetas de crédito
- › Cambio de dirección
- › Cambio de modalidad de pago
- › Cuentas de ahorros
- › Cuentas corrientes



**BANRESERVAS**

El banco de los dominicanos

# Preguntas frecuentes

## Uso de canales

### ¿Qué es el app Banreservas?

APP Banreservas te conecta con TuB@nco para realizar consultas, transacciones, localizar cajeros, oficinas comerciales y subagentes, y estar al día sobre las principales novedades de Banreservas de la manera más cómoda y sencilla.

APP Banreservas está disponible para todos los clientes con acceso a TuB@nco Personas, si no tienes acceso solicítalo ingresando Solicitudes TuB@nco Personas.

Lo puedes descargar desde los siguientes enlaces, App Store para dispositivos con sistema operativo iOS y Google play para sistema operativo Android.

Disponible para móviles y tabletas.

### ¿Qué puedo realizar en este canal?

Novedades únicas:

- Vista rápida de los balances de productos sin necesidad autenticarte.
- Realizar un Serrucho o colectas entre amigos de una manera fácil recibiendo transferencias, sin necesidad de requerir datos personales ni números de cuentas.
- Puedes acceder a la aplicación utilizando tu huella digital (si tu teléfono móvil lo permite).
- Pagos Múltiples, te permite en una sola transacción realizar transferencias y pagos propios y a terceros.
- La opción Encuéntrame te permite recibir o enviar transferencias por proximidad o cercanía, sin requerir datos personales ni números de cuentas.

\*\*Recuerda tener tu tarjeta de código a mano, si no posees la tuya solicítala en tu oficina más cercana.

# Preguntas frecuentes

## Uso de canales

Transacciones que se pueden realizar:

- Consulta de balances y movimientos de tus productos.
- La opción Serrucho, opción que te permite recibir transferencias de tus amigos, sin requerir sus datos personales ni números de cuentas.
- Pagos y transferencias múltiples.
- Vista rápida de balances.
- La opción Encuéntrame te permite recibir o enviar transferencias por proximidad, sin requerir datos personales ni números de cuentas.
- Transferencias propias y a terceros.
- Transferencias interbancarias (ACH y LBTR).
- Pagos de servicios e impuestos.
- Pagos de productos.
- Consulta y canje de Puntos Banreservas.
- Geolocalización.
- Zona de Chat.
- Calculadora y Divisas.



**BANRESERVAS**

El banco de los dominicanos