

### **1. ¿Qué son los Subagentes Bancarios?**

Es una red que consolida los principales Subagentes Bancarios Mi Punto en el país, a través de la cual los clientes de la Asociación Cibao podrán realizar transacciones financieras cotidianas, de una manera fácil, rápida y cómoda. Está compuesta por colmados, farmacias, supermercados y otros establecimientos comerciales.

### **2. ¿Cuáles transacciones se pueden realizar a través de los Subagentes?**

- Depósito en efectivo en cuentas de ahorro Cibao.
- Pago en efectivo de tarjetas de crédito Cibao.
- Pago en efectivo de préstamos Cibao.

### **3. ¿Cuáles son los pasos para hacer un depósito a una cuenta de ahorros Cibao?**

1. El cliente debe suministrar al representante del subagente, el nombre y cédula del titular de la cuenta.
2. Indicar los últimos cuatro dígitos de la cuenta a la cual desea realizar el depósito y el monto que desea depositar.
3. Entregar el dinero en efectivo al representante del subagente.
4. Al finalizar la transacción, el representante del comercio le entregará el comprobante del depósito realizado.

### **4. ¿Cuál es el monto máximo a depositar en una cuenta de ahorros a través de Subagente?**

El monto máximo diario para depositar por cliente es de RD\$150,000 en partidas máximas de RD\$25,000 cada una.

### **5. ¿Cuáles son los pasos para hacer el pago a una tarjeta de crédito y/o Ultracrédito Cibao?**

1. El cliente debe suministrar al representante del subagente, el nombre y cédula del titular de la tarjeta de crédito.
2. Indica los últimos cuatro dígitos de la tarjeta de crédito a la cual desea realizar el pago y el monto a pagar.
3. Entrega el dinero en efectivo al representante del subagente.
4. Una vez realizada la transacción, el representante del comercio le entregará el comprobante del depósito realizado.

### **6. ¿Cuál es el monto máximo para el pago de la tarjeta de crédito y/o Ultracrédito a través de Subagente?**

El monto máximo diario para depositar por cliente de RD\$150,000 en partidas máximas de RD\$25,000.

### **7. ¿Cuáles son los pasos para hacer el pago a un préstamo?**

1. El cliente debe suministrar al representante del subagente, el nombre y cédula del titular del préstamo.
2. Indica el número de préstamos que desea pagar y el monto.
3. Entrega el dinero en efectivo al representante del subagente.
4. Una vez realizada la transacción, el representante del comercio le entregará el comprobante del depósito realizado.

### **8. ¿Se puede hacer un pago parcial de la cuota del préstamo?**

No, solo se permite el pago de la cuota completa del mes en curso.

### **9. ¿Se puede hacer pagos a un préstamo Cibao en atrasos a través de los Subagentes?**

No, para préstamos en atraso el cliente debe dirigirse a una sucursal.

### **10. ¿Dónde están ubicados los Subagentes?**

Para conocer la ubicación de la red de Subagentes disponibles, el cliente puede visitar la página web [www.cibao.com.do](http://www.cibao.com.do)

### **11. ¿En qué tiempo se visualizan las transacciones realizadas a través de los Subagentes?**

Las transacciones realizadas a través de este canal son aplicadas en tiempo real, por lo que el cliente podrá consultarlas de forma inmediata a través de los demás canales que tiene a su disposición como son: Internet Banking, Móvil Banking, Phone Banking, entre otros.

### **12. ¿Qué debe hacer el cliente en caso de una transacción no procesada?**

El cliente debe dirigirse a una Sucursal o llamar al Centro de Servicios Cibao para hacer una reclamación formal y en esa interacción se le dará las instrucciones que correspondan, de acuerdo con el tipo de reclamación (pago de tarjeta no aplicado, pago de préstamo no aplicado o depósito a cuenta de ahorros no aplicada).

### **13. ¿Cuál es el tiempo de respuesta de una reclamación por transacciones no procesadas en un Subagente?**

El acuerdo de nivel de servicio (SLA) es de 30 días calendario.