

Banco Múltiple BELLBANK, S. A.

Guía de Preguntas Frecuentes

Revisado Feb. 2017



➤ Cuentas de Ahorros / Cuentas Corrientes

• ¿Dónde puedo abrir una Cuenta Corriente / Cuenta de Ahorros del BELLBANK?

Tenemos disponible varios canales de atención:

- Vía Internet a través de www.bellbank.com, puede descargar el formulario de solicitud y conocer el Contrato Marco que ampara la relación de negocios que vamos a iniciar. Sólo al final será necesario que el Titular tenga presencia física y provea su registro de firmas por ante una Sucursal o Representante Autorizado de **BELLBANK**
 - En cualquiera de las Sucursales de **BELLBANK**:
 - Av. 27 de Febrero #452
Mirador Norte,
Entre Av. Núñez de Cáceres y Privada,
Santo Domingo, D. N.
Tel. 829-732-0002
 - Plaza Megacentro
Local 46-A, Pasillo La Fauna, 1er. Piso
Tel: Tel. 829-732-0002
 - Cita con nuestro Representante.
- #### • ¿Cuáles son los tipos de Cuentas que ofrece BELLBANK?
- Cuentas Corrientes en Pesos
 - Cuentas de Ahorros en Pesos (RD\$) y Dólares (US\$)

Guía de Preguntas Frecuentes

- **¿Cuáles son los montos de apertura y montos mínimos de balances de Cuentas de Ahorros?**

- Cuentas de Ahorros en Pesos RD\$ 1,000.00.
- Cuentas de Ahorros Personal en Dólares US\$ 500.00.

- **¿Qué documentos necesito para abrir una Cuenta Corriente o Cuentas de Ahorros en RD\$ o US\$ en BELLBANK?**

- Completar Formulario de Solicitud.
- Copia Cédula de identidad y electoral vigente para nacionales y residentes dominicanos.
- Copia de Pasaporte en caso de ser extranjero
- Completar Formulario de Conozca su Cliente.

- **¿Realizan cargos si no manejo mi cuenta de Ahorros con frecuencia?**

En caso de no mantener el balance mínimo mensual o no realizar transacciones durante un período de seis (06) meses genera un cargo mínimo.

Favor consultar nuestro Tarifario de cargos publicado en nuestra página web y en las Sucursales.

- **¿Puedo realizar retiros sin la libreta que corresponde a mi Cuenta de Ahorros?**

El TITULAR y las personas previamente autorizadas pueden realizar retiros con sólo su cédula de identidad en original, firmando los documentos del caso.

- **¿Puedo abrir una cuenta de Ahorros en Dólares en BELLBANK?**

Si. Por Supuesto. Tan solo con RD\$ 500.00 dólares podrá abrir una Cuenta de Ahorros Personal en nuestra Institución.

- **¿Puedo abrir una Cuenta Corriente en dólares en BELLBANK?**

No, porque la legislación dominicana permite Cuentas Corrientes sólo en moneda local, es decir en RD\$. Sin embargo puede tener su cuenta de Ahorros en Dólares y “encadenarla” a una **Cuenta Corriente** en pesos dominicanos.

Guía de Preguntas Frecuentes

- **¿Cuál es la tasa de interés de las Cuentas en Dólares?**

Las tasa de interés para las Cuentas de Ahorros en Dólares son variables y puede verlas actualizadas en el tarifario de productos y servicios de **BELLBANK**.

- **¿Qué tiempo tardan los tránsitos en los depósitos de Cuentas de Ahorros en dólares?**

Al realizar un depósito de efectivo en una cuenta de Ahorros en dólares, los fondos permanecen en tránsito hasta por 4 días laborables, aunque en la práctica este tiempo puede ser mucho menor.

Cuando se realiza un depósito de cheques en dólares el tiempo para la liberación de los fondos puede ser de hasta 30 días calendario, dependiendo del banco pagador y de su nación de origen.

- **¿Cómo puedo recibir mis Estados de Cuenta?**

BELLBANK le brinda la facilidad de consultar sus estados de Cuentas de la manera más rápida y cómoda a través de **BELLBANKING**.

- **¿Puedo cambiar un cheque de cualquier monto en una sucursal BELLBANK?**

Si, puede cambiar un cheque de **BELLBANK** en cualquiera de nuestras Sucursales.

➤ **CERTIFICADOS**

- **¿Dónde puedo abrir un Certificado de Depósito?**

En cualquiera de las Sucursales de **BELLBANK**:

- | | |
|---------------------------------------|---|
| • Av. 27 de Febrero #452 | Plaza Megacentro |
| Mirador Norte, | Local 46-A, Pasillo La Fauna, 1er. Piso |
| Entre Av. Núñez de Cáceres y Privada, | Plaza Megacentro |
| Santo Domingo, D. N. | |

Guía de Preguntas Frecuentes

- **¿Qué diferencia hay entre un Certificado de Depósito y una Cuenta de Ahorros?**

El Certificado de Depósito generalmente es una inversión que se hace a plazo fijo, ideal para sacar mayor beneficio del dinero que no tiene previsto utilizar en el futuro cercano, puesto que las tasas de interés en certificados son más altas que las Cuentas de Ahorros tiene mayores ingresos por su dinero, pero no está “a la vista”, es decir no está disponible sino al vencimiento del Certificado, a menos que dicho certificado especifique lo contrario. Sin embargo en algunos casos, es posible cancelar un certificado anticipadamente y recibir sus fondos de inmediato pagando una penalidad a ser cargada sobre los intereses devengados.

- **¿Puedo saber cuál es mi balance a la fecha?**

Por supuesto, puede utilizar uno de nuestros múltiples canales de contacto:

- A través de **BELLBANKing** para consultas de balances, transferencias y pagos, con altos estándares de seguridad. Disponible las 24 horas, los 365 días del año.
- **BellClick**, con el cual podrá ser atendido por nuestros Representantes de Servicios a través de un sistema de vídeo llamada y audio.
- Contact Center Tel. 829-732-0002
- Visitando cualquiera de nuestras Sucursales

- **Si tengo una inversión a plazo fijo, ¿Puedo tomar un préstamo en BELLBANK con garantía a esta inversión?**

Por Supuesto! En **BELLBANK** le ofrecemos la opción de poder tomar un préstamo con garantía a su inversión a las mejores tasas.

- **¿Qué beneficios tengo al abrir un Certificado de Depósito en BELLBANK?**

Además de estar respaldados por un alto índice de solvencia bancaria, los Instrumentos de inversión le ofrecen mayor rentabilidad y crecimiento a sus fondos.

- Nuestros Certificados Financieros ofrecen tasas de interés altamente competitivas dependiendo del monto y del tiempo de su conveniencia.
- La inversión en Certificados sirve de garantía para los préstamos que ofrecemos y para los Cupos de Crédito de disponibilidad inmediata.
- En **BELLBANK** tiene la opción de Certificados en RD\$ y US\$.
- Los intereses devengados son pagados mensualmente y pueden ser acreditados a su **Cuenta Corriente** o de Ahorros.

Guía de Preguntas Frecuentes

- **¿Cuál es el monto mínimo para abrir un Certificado de Depósito?**

Puedes abrir un **Certificado de Depósito** con RD\$ 10,000.00, si es en pesos, o USD\$5,000.00 Dólares si es en divisas.

- **¿Cómo me pagan los intereses devengados?**

Los intereses devengados son pagados mensualmente y pueden ser acreditados a su Cuenta Corriente o de Ahorros.

➤ **BELLCLICK**

- **¿Qué es Bellclick?**

BELLClick, aplicación versátil de atención personalizada a través de video llamada en la cual puede realizar múltiples requerimientos y obtener la información que desee en tiempo real, de forma gratuita y segura desde donde quiera que este.

Con BELLClick podrá:

- Reunirse con su Ejecutivo de Negocios desde la comodidad y lugar de su conveniencia.
- Ser atendido por nuestros Representantes de Servicios.
- Efectuar requerimientos en tiempo real.
- Ahorrar tiempo y sin inconveniencias asociados a traslados.
- Tramitar solicitudes sobre sus Cuentas, Préstamos, Inversiones.

Servicio totalmente gratuito y exclusivo para los clientes de BELLBANK.

Guía de Preguntas Frecuentes

Para ser atendido a través de BellClick sólo necesitas:

- En Smartphone los Sistemas operativos compatibles son Android y iOS.
- Conectividad a Internet
- Cámara web
- Sistemas de bocinas o audífonos
- Entrada de micrófono.
- Espacio requerido: 17MB.
- Sistema operativo: Windows, Mac OS, iOS y Android.

➤ SERVICIOS

• ¿A través de qué canal puedo hacer una reclamación?

Su reclamación puede realizarla a través de uno de nuestros múltiples canales de contacto:

- **BellClick**, con el cual podrá ser atendido por nuestros Representantes de Servicios a través de un sistema de vídeo llamada y audio.
- Centro de Atención al Cliente al teléfono 829-732- 0002
- Visitando cualquiera de nuestras Sucursales.

• ¿Cuál es el número telefónico de Servicio al cliente de BELLBANK?

Puede contactar nuestro Centro de Atención al Cliente al teléfono 829-732-0002

• ¿Quién tiene acceso a la información de mis Cuentas bancarias en Internet?

Solamente usted.

• ¿Qué es BELLBANKING?

BELLBANKING es un servicio disponible para los clientes de **BELLBANK** de forma gratuita que le permite acceder a información de sus cuentas bancarias, préstamos, certificados, desde la conveniencia y comodidad del Internet las 24 horas del día los 365 días del año.

• ¿Qué debo de hacer para poder utilizar BELLBANKING?

Ser un cliente de **BELLBANK** y completar el formulario de solicitud del servicio en las sucursales del Banco.

Guía de Preguntas Frecuentes

- **¿Cuáles transacciones puedo realizar a través de BELLBANKING?**

Podrá realizar:

- Consultar balances y detalle de transacciones efectuadas.
- Pagos a Préstamos.
- Pagos y Transferencias en RD\$.
- Transferencias entre cuentas.
- Pagos a cuentas de terceros.

- **¿Después de completado los requisitos de acceso, en cuánto tiempo BELLBANK habilitará mi acceso a BELLBANKING?**

Inmediatamente.

- **¿Dónde puedo adquirir la documentación necesaria para obtener el servicio de BELLBANKING?**

En una de nuestras sucursales puede solicitar el acceso; debe completar el contrato de servicio correspondiente. También puede contactar directamente a su oficial de negocios, quien le suministrará todo lo necesario y le asistirá en el trámite.

- **¿Qué costo tiene el uso de BELLBANKING?**

Es un servicio totalmente gratuito para los clientes de **BELLBANK**. Sin embargo, dependiendo del tipo de transacción que realice puede generar algún cargo. Para posibles casos, le remitimos a consultar nuestro tarifario de productos y servicios publicado en nuestra página web.

- **¿A cuál número puedo llamar si necesito ayuda con el uso de BELLBANKING?**

Puede contactar nuestro Centro de Atención al Cliente al teléfono 829-732-0002

- **¿Cuál es el horario para el acceso a BELLBANKING?**

Las 24 horas del día los 365 días del año. Sin embargo, hay ciertas transacciones como Transferencias de mayor monto a otros bancos y otro tipo de transacciones que sólo pueden ser ejecutados en días y horas laborables aunque se hayan originado fuera de estos horarios.

- **Olvidé mi clave de acceso a BELLBANKING ¿qué debo hacer?**

Puede contactar nuestro Centro de Atención al Cliente al teléfono 829-732-0002 para asistirle en esta eventualidad. También puede contactar a su oficial de negocios, quien le asistirá en todo lo necesario.

Guía de Preguntas Frecuentes

- **Se me bloqueó mi usuario de BELLBANKING ¿qué debo hacer?**

Puede contactar de uno de nuestros múltiples canales de contacto:

- **BellClick**, con el cual podrá ser atendido por nuestros Representantes de Servicios a través de un sistema de vídeo llamada y audio.
- Centro de Atención al Cliente al teléfono 829-732- 0002
- Visitar cualquiera de nuestras Sucursales.

- **¿Por qué no puedo entrar a BELLBANKING o visualizar mis cuentas?**

Pudiera ser que la configuración de su explorador no permita el acceso a segundas pantallas o tenga bloqueadas las mismas. Desbloquee esta opción a través de las opciones de su explorador.

También puede contactar a nuestro Centro de Atención al Cliente al teléfono 829-732-0002.

En caso de que nuestra página se encuentre en un proceso de mantenimiento se le suministrara esta información.

- **¿Es seguro realizar consultas bancarias a través de BELLBANKING?**

Por supuesto que sí, al suscribir el contrato de servicio de **BELLBANKING**, el cual es gratuito para nuestros clientes, usted designa su nombre de usuario y clave de acceso, el cual debe resguardar de forma segura y no divulgar a terceros. De nuestra parte, contamos con una robusta plataforma tecnológica en término de servicio y protección para que realice sus transacciones de forma segura y cómoda.

- **¿Qué pasa si durante el proceso de acceso, ingreso una clave errada varias veces y se cancela mi acceso a BELLBANKING?**

Debe contactar nuestro Centro de Atención al Cliente al teléfono 829-732- 0002 para asistir en esta eventualidad o contactar a su oficial **BELLBANK**.

- **¿Cómo puedo hacer una reclamación a través de BELLBANKING?**

Puede iniciar comunicación con nuestro centro de contacto y expresar su reclamo, el cual será ingresado de inmediato a nuestro Sistema de CRM , y en un breve plazo será contactado por un representante **BELLBANK**.

- **¿Cómo puedo cambiar mi código de acceso?**

A través del sistema de **BELLBANKING**. Por favor siga las instrucciones del Sistema.

- **¿A quién puedo contactar si olvidé mi PIN?**

Puede contactar nuestro Centro de Atención al Cliente al teléfono 829-732-0002 para asistir en esta eventualidad o puede ingresar a través de nuestra página web al servicio correspondiente en nuestro sistema **BELLBANKING** o puede contactar a su oficial **BELLBANK**.

Guía de Preguntas Frecuentes

- **¿Quién tiene acceso a la información de mis cuentas bancarias en Internet?**

Solamente usted.

- **¿Qué sucede en el caso de que alguien obtenga mi contraseña?**

Debe contactar a nuestro servicio de atención al cliente al 829- 732-0002 o acudir a cualquiera de nuestras sucursales de inmediato para ser asistido en la solución de este problema.

➤ **Transferencias**

- **¿Qué son las transferencias ACH?**

ACH (Automatic Clearing House). Consiste en una red de intercambio de transacciones y compensación electrónicas entre diferentes instituciones financieras afiliadas, mediante transacciones pre-autorizadas de débito y crédito.

- Horario: las transferencias realizadas entre las 8:00 a.m. y 1:00 p.m. se harán efectivas a partir de las 3:30 p.m. y las realizadas a partir de la 1:00 p.m. serán acreditadas a partir de las 10:30 a.m. del día siguiente.

- **¿Qué son las transferencias LBTR?**

LBTR (TRANSFERENCIA BRUTA EN TIEMPO REAL) Es el Servicio de Clearing House del Banco Central de la República Dominicana, en cooperación con los Bancos Centrales de la Región de América Central). Con el Servicio de LBTR podrán enviar y recibir pagos en tiempo real, pues las operaciones de pagos son liquidadas en forma instantáneas a sus Cuentas de Ahorros y Corrientes, dentro del horario habilitado para el servicio. Dichos pagos podrán ser en pesos dominicanos y dólares estadounidenses.

Horario: las transferencias realizadas por esta vía entre las 8:00 a.m. y 4:00 p.m será acreditadas en un tiempo máximo de quince (15) minutos. Fines de semanas y días feriados, los pagos serán aplicados el próximo día laborable a las 9:00 a.m.

➤ PRÉSTAMOS

• ¿Ofrecen Préstamos Personales?

Las modalidades Bellnomina y CrediConsumo **BELLBANK** son parte de la solución para financiar el pago de lo que necesite, desde remodelar su casa, viajes y vacaciones, aparatos de uso doméstico o atender necesidades puntuales de fondos. Todo de una manera muy Rápida y Eficiente.

- Plazo desde 12 hasta 48 meses.
- Cómodas cuotas de capital e intereses mensuales
- Facilidades de seguro como garantía de su crédito para que su familia quede liberada del pago de deudas en casos de adversidades.

• ¿Qué clases de préstamos ofrecen?

En **BELLBANK** contamos con un amplio portafolio de productos destinados al financiamiento, que se adaptan a su necesidad:

- Préstamos Comerciales con garantías.
- Préstamos Empresariales con garantías
- Préstamos con garantías de Ahorros e inversiones
- Préstamos de Consumo
- Préstamos de Vehículos
- Préstamos Hipotecarios
- Líneas de Crédito
- Préstamos Hipotecarios
- CrediFactor (Factoring) Nacional
- CrediFactor (Factoring) Internacional
- Pignoración de Mercaderías
- Productos especiales hechos a la medida del cliente, según la necesidad y el tipo de negocio

Guía de Preguntas Frecuentes

Y recuerde, BELLBANK NO APLICA ningún tipo de penalizaciones por Pago anticipado de sus créditos.

- **¿Cómo solicito un préstamo?**

Le ofrecemos varias alternativas para acceder a los préstamos de **BELLBANK**.

- Vía Internet www.bellbank.com

Aunque pueden suministrarse los Datos de Apertura por Internet siempre será necesario que el Titular tenga presencia Física y provea su registro de firmas por ante una Sucursal o Agente Autorizado de **BELLBANK**

- Puede dirigirse a cualquiera de las Sucursales de **BELLBANK**, que uno de nuestros oficiales le servirá y le indicará la documentación necesaria para el mismo.

- **¿Qué es Bellnomina BELLBANK?**

BELLBANK ha desarrollado un producto y un programa especial para el mercado dominicano que brinda agilidad, rapidez y seguridad a los trabajadores de las empresas participantes en este programa, y una herramienta de apoyo y control para que las empresas incentiven a sus trabajadores, apoyen la creación de un clima laboral favorable y conserven a sus recursos humanos más valiosos. Todo ello sin afectar en lo más mínimo los recursos financieros de Las Empresas.

Los trabajadores – Empleados obtienen una tasa preferencial como parte de los beneficios otorgados por el programa.

Para tener Bellnomina la empresa necesariamente debe afiliarse a nuestro programa para que sus empleados puedan tener este beneficio.

- **¿Tienen Préstamo de Vehículo?**

BELLBANK le pre-aprueba el monto que usted necesita y Usted Elige el vehículo de su conveniencia y negocia con el Dealer. **BELLBANK** lo respalda a usted para que usted negocie con el poder del dinero en efectivo a la mano.

Disfrute de las ventajosas condiciones que ofrece CrediRuedas **BELLBANK** para que se traslade de manera segura, cómoda y confortable.

- Financiamiento de vehículos nuevos o usados hasta con tres años de uso.
- Garantía con el vehículo adquirido.
- Plazo desde 24 hasta 60 meses.
- Facilidades y financiamiento del seguro hasta el 100%.

Guía de Preguntas Frecuentes

- **¿Ofrecen Préstamos Hipotecarios?**

La adquisición de una Vivienda es una de las compras más importante de la vida, no solo porque le garantiza “techo Seguro” a usted y sus seres queridos, sino porque representa el medio más común y real de crear un Patrimonio Sólido (Riqueza) para su futuro y el de su familia.

BELLBANK ha diseñado un Producto Hipotecario especial para que usted pague su casa en el menor tiempo y con cuotas que le resulten verdaderamente cómodas a su ingreso mensual – “BELLHOGAR”-15en10”, cuando lo conozca le fascinará!!.

- **Si nunca he solicitado un préstamo en una institución bancaria, ¿Tengo posibilidad de obtener uno en BELLBANK?**

Por supuesto, una vez completado los requisitos y analizados los mismos dependerá de su capacidad real de pago. **BELLBANK** mantiene una Política de Responsabilidad Social, recomendándoles a los Clientes no tomar créditos que de acuerdo con los sanos criterios de administración manejados por **BELLBANK** puedan perjudicar la estabilidad económica o la economía familiar del Cliente.

- **¿Una persona puede ser garante de dos préstamos a la vez?**

Si, Puede ser garante, pero estará sujeto a su capacidad de pago y solvencia, de endeudamiento y de su comportamiento en su historial crediticio.

- **¿Presta BELLBANK para adquirir carros usados?**

Sí, Tenemos a la disposición el producto CrediRuedas, destinado al financiamiento de vehículos nuevos o usados hasta tres años de uso, no obstante a través de nuestros préstamos de CrediConsumo puede cubrir diversas necesidades de financiamiento con propósito personal.

- **¿Puedo re-negociar mi préstamo para alargar su plazo o reducir la cuota de pago?**

Si, Para atender esta solicitud debe solicitarla por vía Electrónica (www.bellbank.com) o visitar una de nuestras Sucursales y solicitar una re-evaluación y actualización de su situación financiera para determinar si es factible la renegociación.

- **¿Qué debo hacer para cuidar mi historial crediticio?**

- Mantenga siempre presente sus fechas de pagos.
- Manténgase al día en el pago de todas sus Cuentas.
- Evite los retrasos, que los mismos generan cargos por mora y mal historial crediticio.

- **¿Cómo reiniciar mi crédito después de una mala experiencia?**

Debe saldar todas las Cuentas pendientes de cancelar y reajustar su nivel de gastos de acuerdo a sus ingresos, tomando en cuenta que el factor Ahorros es importante para cubrir situaciones inesperadas

BELLBANK puede asistirle a través de nuestros especialistas y representantes para analizar y recomendarle que acciones tomar para restituir su mejor calificación a los buros de crédito.

Guía de Preguntas Frecuentes

- **¿Puedo ampliar mi límite de crédito?**

Por supuesto que sí. Debe contactar a nuestro servicio de atención al cliente al 829 732 0002 o acudir a cualquiera de nuestras Sucursales con nuestros Ejecutivos de Negocios.

- **¿Cuánto dinero me prestarán para la compra de una vivienda o solar?**

Le podemos otorgar hasta el 70% del valor de la vivienda, con un Plazo de hasta 15 años para pagar dependiendo del valor de la vivienda o solar y de su capacidad de pago.

- **¿A qué plazo puedo tomar un préstamo en BELLBANK?**

Los plazos máximos y mínimos de pagos de nuestros préstamos están fijados en función del destino de los mismos, pueden ser plazos desde 12 meses hasta 60 meses y en el caso de los hipotecarios puede contar con hasta 15 años o más para pagar.

- **¿Desarrolla BELLBANK proyectos de vivienda para vender?**

No. Nuestra actividad sólo cubre el otorgamiento de créditos a los clientes que estén interesados en la adquisición y/o remodelación de viviendas. Usted elija la casa de sus sueños y nosotros nos encargamos de brindarle el financiamiento para alcanzarlo. También podemos financiarle la construcción o remodelación de su vivienda.

- **Si tengo un préstamo hipotecario, ¿puedo tomar otro préstamo con la misma garantía?**

Si es posible. Depende del valor de la garantía (inmueble) y del monto combinado de la deuda o créditos solicitados por usted, así como de su capacidad de pago.

➤ BELLCHAT

- **¿Qué es BellChat?**

Es un canal de atención instantánea exclusiva para clientes de **BELLBANK** donde los clientes podrán realizar consultas a través de una plataforma de chat en línea con un representante de **BELLBANK**.

- **¿Cómo la obtienen los clientes?**

La forma de acceso para clientes es a través de **BELLBANKING**. Es decir, para poder mantener una conversación con un ejecutivo de Servicio al Cliente deberá iniciar su sesión con su login y password en **BELLBANKING** e iniciar la plática a través de la herramienta BELLCHAT.

- Tipo de consultas a través de BELLCHAT.
- Consultas de débitos o cargos realizados a sus cuentas.
- Cambio de dirección.
- Actualización de teléfono.
- Orientación sobre cómo agregar beneficiarios.
- Consultas de requisitos de apertura de cuentas, certificados o préstamos.

Para más información contacte a nuestro Centro de Atención al Cliente al 829-732-0002.