

Manual de Procedimiento Operativo de los Servicios de ISC en Línea y APP ISC

Junio 2025
02

Contenido

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	OBJETIVO.....	3
3.	DEFINICIONES.....	3
4.	CANALES ELECTRÓNICOS	4
4.1	APP ISC / ISC EN LÍNEA	4
4.1.2.1.1.	SERVICIOS DE COTIZACIONES DE COMPRA O VENTA	5
4.1.2.1.2.	SERVICIOS DE COTIZACIONES DE INVERSIÓN O REINVERSIÓN A CORTO PLAZO.....	6
4.1.2.1.3.	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES O CONSTANCIAS.....	6
4.1.2.2.1.	CONSULTAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	7
4.1.2.2.2.	SERVICIO DE CONSULTA DE OPERACIONES Y SOLICITUDES	7
5.	OBLIGACIONES DEL CLIENTE	10
5.1	OBLIGACIONES PARA EL USO DE LOS SERVICIOS A TRAVÉS DE ISC EN LÍNEA	11
5.2	REPORTE DE IRREGULARIDADES	12
6.	RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES INTERVINIENTES	12
6.1	RESPONSABILIDAD DE EL CLIENTE	12
6.2	RESPONSABILIDAD DE PUESTO DE BOLSA FRENTE A EL CLIENTE	12
7.	DISPOSICIONES GENERALES DE LOS CANALES ELECTRÓNICOS	13
7.1	HORARIO DE LOS SERVICIOS	13
7.2	HORARIO DE LOS SERVICIOS DE LAS COTIZACIONES Y SOLICITUDES EN APP ISC / ISC EN LÍNEA	13
7.3	COSTOS	14
7.4	INFORMACIÓN Y CONSULTAS	14
7.5	DERECHOS DE ACCESO, RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN Y OPOSICIÓN	14
7.6	SEGURIDAD	16
7.7	EXCEPCIONES EN CASO FORTUITO O DE FUERZA MAYOR.....	17
7.8	PUBLICIDAD. USO DE SIGNOS DISTINTIVOS.....	17
7.9	CONFIDENCIALIDAD	17
7.10	MODIFICACIÓN DEL PRESENTE MANUAL	17

1. INTRODUCCIÓN

El presente manual operativo de canales electrónicos ha sido desarrollado con el objetivo de proporcionar a EL CLIENTE una guía sobre los lineamientos relacionados con ISC EN LÍNEA y APP ISC. Estos canales han sido diseñados por PUESTO DE BOLSA para ofrecer una solución integral que facilite la solicitud de cotizaciones de productos de renta fija, variable y otros productos de corto plazo, así como solicitudes de constancias o certificaciones a manera digital.

2. OBJETIVO

Describir todos los servicios que se obtienen a través de los canales electrónicos de INVERSIONES SANTA CRUZ PUESTO DE BOLSA S.A. (APP ISC / ISC en Línea), así como el proceso operativo de estos servicios y las funcionalidades relacionadas a estos canales.

3. DEFINICIONES

- a) **Acceso:** es el acceso autorizado a un usuario (cliente o representante de cliente jurídico) para acceder a la consulta en tiempo real del portafolio, a los productos y servicios ofertados por Inversiones Santa Cruz Puesto de Bolsa a través de este canal. Así como la solicitud de certificaciones, constancias y estados de cuenta que el cliente desee visualizar.
- b) **App token:** aplicación para teléfonos inteligentes capaz de generar códigos de autenticación OTP. Esta aplicación puede ser descargada por el usuario firmante en los canales “play store” de Google y “App store” de Apple.
- c) **Autenticación:** proceso mediante el cual se identifica de manera fehaciente a una persona en el entorno digital, ya sea a través del uso de tecnologías de identificación, basadas o no en biometría, o mediante mecanismos de autenticación.
- d) **Datos Biométricos:** son aquellos datos personales referidos a las características físicas, fisiológicas de una persona física que posibilitan o aseguran su identificación única e inequívoca, tales como: huellas dactilares, retina e iris de los ojos, patrones faciales, registro de voz y dimensión de las manos, entre otros.
- e) **Documento Digital:** es la información codificada en forma digital sobre un soporte lógico o físico, en la cual se utilizan métodos electrónicos, fotolitográficos, ópticos o similares que se constituyen en representación de actos, hechos o datos jurídicamente relevantes.
- f) **Segundo factor de autenticación:** proceso mediante el cual se identifica una persona en el entorno digital, a través de un medio auditable.
- g) **Clave o contraseña:** son las credenciales que registra el usuario para acceder a los servicios ISC en Línea.
- h) **Código de autenticación token (OTP):** son los códigos de autenticación que proporciona PUESTO DE BOLSA a los usuarios firmantes del cliente, mediante los cuales tendrán acceso a realizar transacciones a través de ISC en línea. Estos códigos de autenticación son denominados códigos OTP por sus siglas en inglés “one time password” o clave de único uso.
- i) **Clave de seguridad:** son las claves o PIN (Personal Identification Number) que registra el usuario para acceder a los servicios ISC en Línea o página web: www.isc.com.do.

- j) **Comercio electrónico:** toda relación de índole comercial estructurada a partir de la utilización de uno o más documentos digitales, mensajes de datos o firmas electrónicas, o de cualquier otro medio similar, según dichos términos sean definidos en la legislación y regulación vigente.
- k) **Email token:** correo electrónico remitido al cliente conteniendo el código de autenticación OTP enviado por PUESTO DE BOLSA al correo electrónico indicado por el usuario firmante.
- l) **Usuario:** es el cliente que puede acceder a los servicios de ISC en Línea.
- m) **Usuario representante de cliente jurídico:** es el usuario representante de cliente jurídico que tiene acceso a cotizar, consultar información y realizar solicitudes de constancias, conforme a la designación de firmas dada por la documentación suministrada por EL CLIENTE. Se refiere a aquel usuario con autorización delegada por el órgano de administración de la persona jurídica.

4. CANALES ELECTRÓNICOS

4.1 APP ISC / ISC EN LÍNEA

ISC EN LÍNEA y APP ISC son canales desarrollados por EL PUESTO DE BOLSA, mediante el cual los clientes personales y empresariales pueden realizar solicitudes de: cotizaciones de productos de compra o venta, cotizaciones de inversión o reinversión a corto plazo, certificaciones o constancias, consultas de productos, servicios y operaciones, así como de visualizar las informaciones relacionadas con la(s) cuenta(s) de corretaje contratada en la Entidad. al PUESTO DE BOLSA por vía electrónica, a través de la dirección del siguiente enlace: <https://ISCenlinea.com.do/> de ISC EN LÍNEA y App ISC y/o de cualquier otro medio electrónico o tecnológico que pueda establecerse en el futuro.

Dichos canales han sido desarrollados para las operaciones financieras, interbancarias e internacionales de los clientes del PUESTO DE BOLSA.

ISC EN LÍNEA y APP ISC brindan un amplio menú de servicios que pueden ser seleccionados por EL CLIENTE conforme a las necesidades que tenga, contando con los más altos estándares de seguridad que ofrece la industria.

4.1.1 ACCESO A ISC EN LÍNEA / APP ISC

EL CLIENTE titular o cliente representante de cliente jurídico podrá acceder al APP ISC / ISC En Línea, con sus credenciales de acceso (usuario / contraseña), las cuales deberá configurar completando un formulario en línea o físico según corresponda, con los datos personales verídicos y actualizados, de cuya exactitud será responsable. Aunque ISC puede usar medios para identificar al usuario, no se responsabiliza por la veracidad de los datos proporcionados.

ccc

El acceso a la cuenta es personal e intransferible, y el usuario es responsable del uso de su clave de seguridad y de todas las operaciones realizadas desde su cuenta. ISC enviará el código de autenticación (OTP) por correo electrónico, y el usuario también será responsable de su resguardo. En caso de pérdida o robo, deberá notificar a ISC lo antes posible

ISC no será responsable por transacciones realizadas antes de dicha notificación, salvo que se demuestre negligencia de su parte.

4.1.2 FUNCIONALIDADES ENLAZADAS A PRODUCTOS Y SERVICIOS EN EL PUESTO DE BOLSA

Las funcionalidades o servicios son de dos tipos:

4.1.2.1 COTIZACIONES DE PRODUCTOS

En este tipo de solicitudes existen los siguientes servicios:

4.1.2.1.1. SERVICIOS DE COTIZACIONES DE COMPRA O VENTA

EL CLIENTE podrá impartir a PUESTO DE BOLSA solicitudes de cotización para la compra de Títulos Valores de Deuda (TVD) o de Inversión en Otros Productos Estructurados (Flexi Plazo).

EL PUESTO DE BOLSA no está obligado a efectuar ningún tipo de operación cotizada por el cliente que no haya sido confirmada por ambas partes, que no cuente con las condiciones suficientes para considerarse un pacto o condiciones suficientes para liquidar (fondos o títulos disponibles) o que o que no cuente con las condiciones suficientes dentro del horario establecido para cotizaciones, solicitudes o servicios

EL CLIENTE reconoce que las cotizaciones realizadas serán atendidas acorde a los horarios de servicios establecidos por EL PUESTO DE BOLSA y en el orden cronológico en que son recibidos. EL CLIENTE deberá asegurarse de que los fondos para su operación hayan sido recibidos por EL PUESTO DE BOLSA y los títulos se encuentren disponibles para las operaciones que así lo requieran. Sin que se derive responsabilidad alguna por parte de PUESTO DE BOLSA por el hecho de no liquidar o pagar los fondos correspondientes a ventas del cliente, cuando no existan fondos o títulos disponibles al momento de atender la solicitud o cotización según corresponda.

ELPUESTO DE BOLSA remitirá mensualmente a EL CLIENTE los estados de sus respectivas cuentas, en los cuales se evidenciarán los movimientos realizados en sus cuentas de corretaje, composición del portafolio, detalles de las operaciones y las comisiones cobradas al cliente. EL CLIENTE, además, podrá generar sus estados de cuenta de los últimos seis (6) meses en cualquier momento a través de APP ISC en Línea o APP ISC.

Los títulos anotados en cuenta resultantes de las compras de clientes, se visualizarán a partir de que las operaciones son liquidadas, así como los fondos resultantes de toda orden donde el cliente venda o posea un vencimiento (no renovado) estarán disponibles en la cuenta bancaria del cliente beneficiario a partir de las 02:30 pm a partir de la fecha especificada en que se realiza la liquidación de la operación de EL CLIENTE generadora de este pago, con sujeción a los términos y condiciones precedentemente establecidos de este canal.

4.1.2.1.2. SERVICIOS DE COTIZACIONES DE INVERSIÓN O REINVERSIÓN A CORTO PLAZO

EL CLIENTE podrá autogestionar el envío de la solicitud de cotización para su renovación de inversión bajo las características previamente elegidas por el cliente (monto, plazo y moneda) siendo las mismas posteriormente atendidas en orden cronológico o cola de trabajo.

Los fondos resultantes de toda orden del cliente que posea un vencimiento (no renovado o excedentes) estarán disponibles en la cuenta bancaria del cliente beneficiario a partir de las 02:30 pm a partir de la fecha especificada en que se realiza la liquidación de la operación de EL CLIENTE generadora de este pago, con sujeción a los términos y condiciones precedentemente establecidos de este canal.

EL CLIENTE reconoce y acepta que será el único responsable de las cotizaciones o solicitudes de constancias realizadas por error entre sus diferentes cuentas de corretajes individuales, mancomunadas o empresariales, pues es el único que interactúa de forma digital en los flujos de cotización hasta que es remitida al sistema interno de gestión de EL PUESTO DE BOLSA.

Con la finalidad de que PUESTO DE BOLSA pueda prestar a EL CLIENTE los servicios de cotización y solicitudes de constancias o certificaciones, este último se compromete a lo siguiente: a) Mantener actualizada su cuenta de corretaje; b) Realizar las solicitudes cumpliendo el horario establecido, así como las condiciones de transferirlos fondos o disponibilidad de títulos, para que se puedan liquidar los valores correspondientes a cada cotización; c) Realizar el pago de las certificaciones o constancias que así lo requieran.

4.1.2.1.3. SOLICITUD DE CERTIFICACIONES O CONSTANCIAS

EL CLIENTE podrá realizar solicitudes de certificaciones o constancias a través del canal y siendo estas gestionadas dentro del tiempo establecido en el tipo de solicitud. Así como también podrá visualizar la pantalla sobre las solicitudes en curso para su seguimiento o consulta.

Este servicio permite a EL CLIENTE gestionar de manera eficiente diversos documentos, sin necesidad de visitar una sucursal física. Al ingresar a la plataforma, el CLIENTE encontrará una sección llamada Solicitud de Cartas y Certificaciones, donde podrá seleccionar el tipo de carta o certificación que necesita. Una vez seleccionada la opción deseada, el CLIENTE deberá proporcionar los detalles necesarios, como el propósito de la carta y la información que debe incluirse. Después de enviar la solicitud, PUESTO DE BOLSA procesará la petición y notificará al CLIENTE cuando el documento esté listo, para que este pueda recogerlo en un Centro de Negocios.

EL CLIENTE podrá autogestionar sus estados de cuenta de corretaje correspondientes a los últimos 6 meses, pudiendo descargar o imprimir los mismos. Quedando la correcta custodia de los estados de cuenta generados, bajo la responsabilidad del usuario cliente o cliente

representante jurídico. Los estados de cuenta mayor a este plazo (6 meses) deberán ser requeridos o solicitados a través del módulo de Solicitudes de Estados de Cuenta del canal.

4.1.2.2 SERVICIO DE CONSULTAS

EL CLIENTE podrá consultar balances en cuentas de corretaje, productos por monedas, operaciones realizadas, tarifario de servicios, cotizaciones y solicitudes vigentes.

4.1.2.2.1. CONSULTAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Para garantizar la seguridad de las consultas, cotizaciones o solicitudes, EL PUESTO DE BOLSA ha integrado un sistema de autenticación robusto. Durante el proceso de solicitud de registro, se pedirá al CLIENTE que verifique su identidad mediante un método de identificación seleccionado por EL PUESTO DE BOLSA. Esto asegura que solo el CLIENTE autorizado pueda realizar solicitudes y acceder a los servicios.

Cada solicitud es guiada paso a paso a través de ISC En Línea o APP ISC, solicitando al CLIENTE la información necesaria y proporcionando detalles claros sobre los requisitos para liquidación y condiciones de cada producto o servicio. Una vez enviada la solicitud, EL CLIENTE recibirá confirmaciones a través de los medios que disponga PUESTO DE BOLSA.

Con la finalidad de que PUESTO DE BOLSA pueda prestar a EL CLIENTE los servicios de cotización y solicitudes de constancias o certificaciones, este último se compromete a lo siguiente: a) Mantener actualizada su cuenta de corretaje; b) Realizar las solicitudes cumpliendo el horario establecido, así como las condiciones de transferir de fondos o disponibilidad de títulos, para que se puedan liquidar los valores correspondientes a cada cotización; c) Realizar el pago de las certificaciones o constancias que así lo requieran.

4.1.2.2.2. SERVICIO DE CONSULTA DE OPERACIONES Y SOLICITUDES

EL CLIENTE podrá tener el control de las cotizaciones realizadas a través de ISC EN LÍNEA, mediante el módulo de “Mis cotizaciones” hasta tanto las mismas sean ejecutadas, pudiendo visualizar entonces las mismas ya a través de la sección de “Consulta Histórica” ya que el sistema registrará todas las operaciones que se encuentren vigentes para cada módulo correspondiente.

4.1.3 CONTROL DE ACCESO

PUESTO DE BOLSA ha implementado un proceso de 2do factor de autenticación a través de un método de autenticación seguro. Este proceso incluirá la autenticación mediante tres (3) elementos de identificación para persona física: 1) correo electrónico; 2) contraseña robusta; 3) código de autenticación Email token (OTP) y tres (4) elementos de identificación para persona jurídica: 1) RNC; 2) correo electrónico de usuario, 3) contraseña robusta; 4) código de autenticación Email token (OTP), o cualquier otro método que EL PUESTO DE BOLSA disponga, los cuales son intransferibles, según las especificaciones provistas por PUESTO DE BOLSA. Una vez completada esta verificación, el código OTP habilitará el acceso a la cuenta del CLIENTE,

permitiéndole acceder a la plataforma, visualizando sus inversiones y pudiendo realizar sus solicitudes de cotizaciones o certificaciones.

EL código OTP (email token) es una medida de seguridad adicional que garantiza que solo EL CLIENTE autorizado pueda acceder y operar dentro de la plataforma. Al iniciar sesión o intentar realizar una transacción, EL CLIENTE debe abrir la APP ISC en su dispositivo móvil, generar el email *token* y luego ingresar el código proporcionado en el campo correspondiente en ISC En Línea. Esta autenticación de dos factores protege las cuentas del CLIENTE contra accesos no autorizados y refuerza la seguridad general del sistema.

4.1.4 CANAL DE DENUNCIAS

EL CLIENTE podrá realizar a través de ISC En Línea/APP ISC, cualquier denuncia sobre sus productos y servicios recibidos de ISC de manera rápida y segura, sin necesidad de acudir a la oficina de ISC. Al ingresar a la plataforma digital, el CLIENTE encontrará una sección dedicada a "Canal de denuncias", donde podrá iniciar el proceso de denuncia.

4.1.5 ALCANCE DE LOS PERFILES DE USUARIOS DISPONIBLES EN ISC EN LÍNEA

La persona física que acceda y se registre al canal ISC en línea tendrá acceso a todos los productos que mantenga activos en EL PUESTO DE BOLSA. El acceso a uno o a todos los productos de EL CLIENTE podrá ser revocado por EL PUESTO DE BOLSA si este así considera necesario por algún incumplimiento a las obligaciones y/o responsabilidades descritas en el presente manual o descrito en términos y condiciones de uso, así como en el contrato de cuenta de corretaje, esta revocación le será notificada por escrito, conforme lo dispuesto en el Contrato de Cuenta de Corretaje de Inversiones Santa Cruz suscrito con EL CLIENTE.

El alcance de los usuarios de las personas jurídicas será establecido por EL CLIENTE de conformidad con la documentación societaria propia de EL CLIENTE que sea requerida por EL PUESTO DE BOLSA para tales fines. EL PUESTO DE BOLSA es responsable de habilitar el acceso de los Usuarios Clientes Representantes de Persona Jurídica designados por EL CLIENTE, indicados en el Formulario de Solicitud de Acceso y designados por el órgano administrador del cliente mediante actas de asambleas y certificado de Registro Mercantil. La habilitación de los Usuarios Clientes Representantes de Persona Jurídica por EL PUESTO DE BOLSA comprende y se limita a: la solicitud, consulta, cotización, registro o informar a EL PUESTO DE BOLSA sobre las necesidades de este mediante el canal digital.

Las características de los Usuarios de este servicio son las siguientes:

- **Usuario Firmante Jurídico:** es el usuario que tiene acceso a cotizar, solicitar, consultar o informar a EL PUESTO DE BOLSA, conforme a la designación de firmas dada por la documentación suministrada por EL CLIENTE. Se refiere a aquel usuario con autorización delegada por el órgano de administración de la persona jurídica para autorizar cotizar, confirmar, consultar e informar a EL PUESTO DE BOLSA sobre lo deseado con las inversiones de EL CLIENTE.

- **Usuario Físico o Físico Mancomunado:** es el usuario que tiene acceso a cotizar, solicitar, consultar o informar a EL PUESTO DE BOLSA. Se refiere a aquel usuario que por cuenta propia, individual o conjunta (en caso de cuenta de corretaje mancomunada) tiene la potestad para autorizar cotizar, confirmar, consultar e informar a EL PUESTO DE BOLSA sobre lo deseado con las inversiones de EL CLIENTE.

4.1.6 AUTORIZACIONES DE USUARIOS

4.1.6.1 AUTORIZACIÓN DE USUARIOS PARA CLIENTES EMPRESARIALES

Las partes acuerdan que la autorización de usuarios que registrará los servicios que incluye el presente manual será la misma establecida para el manejo de la cuenta de corretaje de EL CLIENTE, es decir se tomará en cuenta si dicha autorización o representante cumple con los requisitos legales exigidos por EL PUESTO DE BOLSA para el manejo de cuenta.

4.1.7 CANCELACIÓN Y/O SUSPENSIÓN DE USUARIOS, SEAN FIRMANTES, ADMINISTRADORES Y/O DELEGADOS

EL PUESTO DE BOLSA se reserva el derecho de cancelar cualquier Usuario, en cualquier momento, y sin dar aviso previo a EL CLIENTE cuando sospeche o confirme que el primero está tratando de cometer un fraude o de cambiar o alterar la configuración de los programas o sistemas a través de los cuales presta los servicios.

Un usuario representante jurídico podrá solicitar la cancelación o suspensión de otro usuario o delegado que el PUESTO DE BOLSA disponga para los fines, una vez que se identifique con los tres (3) elementos de identificación:

- 1) Nombre de Usuario o Correo Electrónico;
- 2) Una Clave de Seguridad,
- 3) Segundo factor de seguridad.

Para cancelar o suspender un usuario representante EL CLIENTE deberá notificar a EL PUESTO DE BOLSA el documento legal que autorice el cambio. EL PUESTO DE BOLSA eliminará al Usuario Representante excluido por EL CLIENTE en un plazo de un (1) día hábil contado a partir de la recepción de la notificación por escrito por parte de EL CLIENTE de la cesación de autorización a algún Usuario Representante, acompañada de la documentación legal que avala el cambio exigido por EL PUESTO DE BOLSA, luego de hacer las verificaciones correspondientes conforme las políticas internas establecidas para este canal.

La empresa debe asegurarse de que al momento de que un usuario deje de pertenecer a la misma, se deben cancelar los accesos a los canales electrónicos correspondientes.

Recae sobre EL CLIENTE mantener las habilitaciones que entienda de lugar sobre sus empleados, dependientes o relacionados.

4.1.8 TERMINACIÓN DE USO DE LOS SERVICIOS ISC EN LÍNEA

El servicio de ISC EN LÍNEA podrá ser rescindido por cualquiera de las partes en cualquier momento a su sola opción, sin incurrir en responsabilidad para ninguna de ellas, mediante notificación por escrito a su contraparte en los casos y plazos siguientes:

- 1) Si EL CLIENTE incumple cualquiera de las obligaciones asumidas en el contrato, y si en caso de incumplimiento susceptible de ser subsanado la parte en falta no lo rectificara dentro del plazo de tres (3) días laborables, contados a partir del aviso que a tal efecto le haga la contraparte, solicitando dicha rectificación;
- 2) Si EL CLIENTE es embargado mobiliariamente por cualquier tercero, o sea declarado en estado de quiebra o liquidación judicial, o se someta a una tentativa de conciliación, todo lo cual deberá informarlo de inmediato a su contraparte;
- 3) Por voluntad unilateral de cualquiera de las partes.

En el caso de que una de las partes decida dar por terminada la prestación del servicio, por alguna de las causas enumeradas anteriormente, la rescisión operará luego de transcurridos treinta (30) días a partir de la notificación por escrito que en tal sentido haga a su contraparte, sin necesidad de intervención judicial o extrajudicial. En aquellos casos en donde sea requerido por las autoridades judiciales o monetarias competentes o PUESTO DE BOLSA identifique que EL CLIENTE haya generado riesgos para PUESTO DE BOLSA con ocasión de los servicios prestados descritos en el presente manual vinculados a actos ilícitos o irregulares, el último podrá finalizar el servicio, de forma inmediata, dando aviso dentro de un plazo de cinco (5) días posteriores a la terminación.

4.1.9 REGISTROS DE TRANSACCIONES

Las partes se comprometen a llevar registros de todas las transacciones realizadas a través del canal ISC en Línea, siempre en concordancia con los procedimientos operativos consignados en el presente manual.

EL CLIENTE, en calidad de Originador, deberá almacenar e imprimir de inmediato los registros de todas las cotizaciones o solicitudes que remita, y conservar en custodia el contrato de corretaje suscrito, así como los poderes otorgados a EL PUESTO DE BOLSA para los débitos a las cuentas de los Clientes.

5. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

EL CLIENTE deberá contar con los equipos y tener instalados los medios que hagan posible una conexión al servidor de Internet. Queda expresamente entendido que los costos relativos a los equipos, aditamentos o formas de conexión que necesite EL CLIENTE para tener acceso a los servicios previstos correrán exclusivamente por su cuenta.

5.1 OBLIGACIONES PARA EL USO DE LOS SERVICIOS A TRAVÉS DE ISC EN LÍNEA

Para un manejo correcto de APP ISC / ISC En Línea, EL CLIENTE se compromete y obliga a cumplir con cada una de las disposiciones descritas en este manual.

EL CLIENTE deberá solicitar el acceso al servicio de ISC EN LÍNEA y APP ISC. EL CLIENTE persona física deberá haber solicitado el acceso a través de la página de internet “ISC en Línea” o aplicación móvil de EL PUESTO DE BOLSA y aceptado los términos y condiciones del servicio para obtener el acceso a consulta. EL CLIENTE persona física, al momento de contratar el servicio de consulta deberá especificar los datos generales solicitados: Correo electrónico, número de cédula o pasaporte o cualquier otra información requerida. De igual forma, para poder acceder a los servicios y realizar cotizaciones deberá aceptar los Términos y Condiciones de Uso.

EL CLIENTE persona jurídica deberá firmar y sellar el Formulario de Solicitud y la Aceptación de los Términos y Condiciones de Uso, así como completar los datos requeridos en el Formulario de Solicitud de Servicio Persona Jurídica, en el cual deberá indicar los usuarios que tendrán acceso a consulta y/o a cotizar o solicitar certificaciones.

Cada usuario designado por EL CLIENTE, deberá registrar una Clave de Seguridad con las características y especificaciones que indique EL PUESTO DE BOLSA. Cada Clave de Seguridad es independiente, por lo que no puede ser compartida por los Usuarios.

EL CLIENTE persona física recibirá de PUESTO DE BOLSA el CODIGO DE AUTENTICACION TOKEN (OTP) por el canal de Email Token, al email registrado por el cliente.

EL CLIENTE persona jurídica deberá especificar los usuarios representantes para recibir el acceso a ISC en línea, describiendo los nombres, apellidos, número de identificación, correo electrónico y cualquier otra información que considere relevante o que le sea requerida por PUESTO DE BOLSA. EL CLIENTE podrá actualizar la información contenida en el Formulario de Solicitud de Canales Persona Jurídica, siguiendo los procedimientos establecidos por PUESTO DE BOLSA.

EL CLIENTE persona jurídica deberá designar a las personas como Usuarios Representantes, acorde a sus documentos legales nombrados para actuar ante las cuentas de corretaje de la entidad, los cuales estarán facultados para realizar todo tipo de solicitudes a través de los cuales EL CLIENTE posee acceso a través del canal ISC en Línea.

EL CLIENTE deberá contar con los equipos y tener instalados los medios que hagan posible conexión al servidor de Internet. Queda expresamente entendido que los costos relativos a los equipos, aditamentos o formas de conexión que necesite EL CLIENTE para tener acceso a los servicios previstos correrán exclusivamente por su cuenta.

EL CLIENTE se obliga a solicitar a los usuarios en el sentido de realizar consultas o impartir cotizaciones únicamente con relación a las cuentas en las que así lo autorice, ciñéndose a los procedimientos establecidos por PUESTO DE BOLSA, así como a informarles sobre su deber de confidencialidad respecto a los mecanismos de autenticación.

5.2 REPORTE DE IRREGULARIDADES

EL CLIENTE se compromete a dar aviso por cualquier medio a EL PUESTO DE BOLSA en los siguientes casos: a) Si nota alguna discrepancia entre los datos suministrados por el sistema con relación a sus cuentas, préstamos o cualesquiera otras transacciones o aspectos de estas, y los balances, saldos y otras informaciones que considere incorrectas. En tal caso, hasta prueba en contrario, deben prevalecer los saldos, balances y otros datos que arrojen los registros de EL PUESTO DE BOLSA; b) Si tiene sospecha o evidencia fundada de que han sido vulnerados los mecanismos y controles de acceso al sistema por un tercero no autorizado. En estos casos EL PUESTO DE BOLSA colocará restricciones temporales hasta tanto sean verificados los casos reportados; c) En caso de que un cliente jurídico sospeche o confirme que alguno de los usuarios representantes, sus empleados o funcionarios está tratando de cometer un fraude o de cambiar o alterar la configuración del programa y/o el sistema. En estos casos, EL CLIENTE deberá solicitar a EL PUESTO DE BOLSA la desconexión del sistema y cancelar a los usuarios firmantes, de quienes sospeche, proporcionando la documentación de soporte legal necesaria.

6. RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES INTERVINIENTES

6.1 RESPONSABILIDAD DE EL CLIENTE

EL CLIENTE será responsable de velar por el cumplimiento de las obligaciones asumidas por él y por sus Usuarios, en virtud del presente manual.

Asimismo, este se compromete a indemnizar y liberar de toda responsabilidad a EL PUESTO DE BOLSA, a sus directores, administradores, funcionarios, agentes y representantes por las reclamaciones, demandas, quejas o acciones provenientes del cliente receptor, o de cualquier persona o entidad participante en las operaciones o cotizaciones ejecutadas a través de ISC EN LÍNEA, que se relacionen con los servicios convenidos o con las obligaciones contraídas por EL CLIENTE frente a cualquiera de ellos, debiendo responder y pagar a EL PUESTO DE BOLSA, a primer requerimiento, las indemnizaciones, sentencias, gastos y honorarios de abogados en que éste haya podido incurrir salvo que se compruebe falta imputable a EL PUESTO DE BOLSA.

6.2 RESPONSABILIDAD DE PUESTO DE BOLSA FRENTE A EL CLIENTE

ISC se compromete a mantener disponibles los servicios ofrecidos a través de su App y Sitio web, incluyendo información sobre productos, servicios e inversiones contratadas por el usuario. Sin embargo, no será responsable por interrupciones del servicio causadas por factores fuera de su control, como desastres naturales, fallas técnicas, problemas con los proveedores de servicios del usuario, o restricciones externas, según lo descrito en los Términos y Condiciones de la Aplicación Móvil y Web de Inversiones Santa Cruz Puesto De Bolsa S.A.

Además, ISC hará todo lo posible por garantizar la seguridad de sus canales digitales (App y Web Banking), pero reconoce que podrían ocurrir accesos no autorizados. En caso de detectar alguna vulneración, el usuario debe notificar de inmediato a al número telefónico 809-726-2566 o en la oficina

de ISC, quien podrá bloquear temporalmente el acceso hasta confirmar que el incidente ha sido resuelto.

En caso de responsabilidad de EL PUESTO DE BOLSA relacionado al accionar de sus empleados, derivadas o afines con el presente Manual, este deberá corregir cualquier error del cual sea responsable y/o a reprocesar cualquier instrucción válidamente recibida de EL CLIENTE, sin costo adicional. Del mismo modo, EL PUESTO DE BOLSA responderá por el pago hecho en exceso de las instrucciones impartidas por EL CLIENTE, en cuyo caso EL CLIENTE estará obligado a notificar a PUESTO DE BOLSA el error cometido.

7. DISPOSICIONES GENERALES DE LOS CANALES ELECTRÓNICOS

7.1 HORARIO DE LOS SERVICIOS

EL CLIENTE podrá tener acceso a los canales electrónicos las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana.

EL CLIENTE reconoce que EL PUESTO DE BOLSA solo estará obligado a procesar aquellas cotizaciones que hayan cumplido todas las etapas que debe de ejecutar EL CLIENTE. Así como aquellas solicitudes realizadas por el cliente, que requieren distintas acciones del cliente y este las haya cumplido dentro del horario establecido.

7.2 HORARIO DE LOS SERVICIOS DE LAS COTIZACIONES Y SOLICITUDES EN APP ISC / ISC EN LÍNEA

EL CLIENTE reconoce que una vez completadas todas las etapas de cada cotización su procesamiento dependerá si se encuentra dentro de los horarios operativos de EL PUESTO DE BOLSA.

Las cotizaciones siempre y cuando sean dentro del horario operativo de EL PUESTO DE BOLSA, se procesarán en la fecha de efectividad registrada por EL CLIENTE, cuando sean recibidas en horario de 8:00 A.M. a 4:00 P.M. Toda cotización o solicitud que sea remitida a EL PUESTO DE BOLSA después de las 4:00 P.M., será procesada al día hábil siguiente de haber sido recibida y cumplir con todas las condiciones para ser liquidada. Si la fecha en que se solicita corresponde a un día en que no haya servicio al público en EL PUESTO DE BOLSA, la misma se entenderá prorrogada al día hábil siguiente.

A pesar de las disposiciones anteriores, EL CLIENTE reconoce que, en determinadas ocasiones y durante los horarios establecidos por EL PUESTO DE BOLSA, podría no ser posible acceder al sistema de EL PUESTO DE BOLSA. Esta situación podría deberse a la congestión de las líneas o a desconexiones del sistema por razones técnicas u operativas. Asimismo, EL PUESTO DE BOLSA se reserva el derecho de desconectar provisional o definitivamente AL CLIENTE del sistema por motivos de seguridad, a discreción DEL CLIENTE y/o su representante legal autorizado lo crea conveniente y/o necesario. En todas las situaciones en las que el acceso al sistema EL PUESTO DE BOLSA sea por imposibilidad técnica de acceso al sistema, EL CLIENTE considerará estas circunstancias como casos fortuitos, conforme al artículo 1148 del Código Civil.

Y aquellas solicitudes en proceso se ejecutarán de acuerdo a las políticas y procedimientos internos establecidos.

7.3 COSTOS

Además de las tarifas o cargos que corresponde para cada uno de los productos o servicios tramitados o ejecutados a través de los canales electrónicos, EL PUESTO DE BOLSA podrá establecer cargos por los servicios de ISC EN LÍNEA, todos los cuales estarán indicados en el Tarifario de Productos y Servicios de PUESTO DE BOLSA disponible al público en la página web www.isc.com.do. Cualquier modificación sobre los cargos y tarifas por el uso de este servicio que establezca EL PUESTO DE BOLSA y los órganos reguladores del mercado de valores dominicano, en relación con las transacciones de valores, entrarían en vigor luego de ser aprobados por la Superintendencia del Mercado de Valores y a partir de la fecha en que PUESTO DE BOLSA haya avisado a EL CLIENTE mediante comunicación escrita e indicado que el nuevo tarifario se encuentra publicado en la página web y en ISC en Línea www.isc.com.do o <https://ISCenlinea.com.do/> y en su oficina.

Se entenderá que EL CLIENTE ha dado su aceptación a las tarifas o cargos si durante el plazo estipulado en el párrafo anterior para su entrada en vigor, no ha notificado a PUESTO DE BOLSA por escrito su no aceptación a los mismos. El no acuerdo entre las partes sobre las tarifas aplicables dará lugar a la rescisión del contrato. EL CLIENTE deberá pagar los cargos generados por los servicios prestados en base a la tarifa o cargos prevalecientes hasta el momento de la notificación escrita. EL CLIENTE autoriza a EL PUESTO DE BOLSA para que proceda a gestionar o recibir el pago de los montos involucrados en las operaciones de valores, así como los cargos y comisiones por servicios que se generen a su favor o en su contra en el entendido de que EL PUESTO DE BOLSA podrá cargar a cualquiera de las cuentas de EL CLIENTE los montos correspondientes.

7.4 INFORMACIÓN Y CONSULTAS

EL CLIENTE tiene el derecho a acceder a toda la información relacionada con sus productos y operaciones realizadas de manera precisa y oportuna. Para cualquier consulta sobre el funcionamiento del servicio, movimientos en sus cuentas de corretaje o productos asociados, EL CLIENTE podrá dirigirse a las Oficina de EL PUESTO DE BOLSA cuya información se encuentra disponible al público en la página web www.isc.com.do, o llamando a las oficinas al número telefónico: 809-726-2566.

7.5 DERECHOS DE ACCESO, RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN Y OPOSICIÓN

EL CLIENTE podrá ejercer en todo momento sus Derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición) respecto de sus datos personales, conforme a la normativa de protección de datos aplicable y a lo dispuesto en la **Resolución R-NE-SIMV-2024-01-MV sobre vinculación digital**, uso de medios digitales y canales no presenciales en el Mercado de Valores. En este sentido, el derecho de **Acceso** faculta al Cliente/Usuario a conocer y obtener información sobre los datos personales en tratamiento y la forma en que son utilizados; el derecho de **Rectificación** le permite solicitar la corrección o actualización de aquellos datos que resulten

inexactos, incompletos o desactualizados; el derecho de **Cancelación** otorga la posibilidad de solicitar la eliminación de los datos cuando estos hayan dejado de ser necesarios para los fines que justificaron su tratamiento o cuando dicho tratamiento no se ajuste a los principios y obligaciones legales; y el derecho de **Oposición** permite rechazar el uso de los datos personales cuando existan motivos legítimos vinculados a una situación particular del Cliente/Usuario, o cuando los mismos se utilicen con fines publicitarios o de mercadeo.

El ejercicio de cualquiera de estos derechos podrá realizarse mediante solicitud enviada al correo institucional o de manera presencial en nuestras oficinas. En los casos de Rectificación, el Cliente/Usuario deberá acompañar la solicitud con los documentos que respalden la actualización requerida; para la Cancelación, será necesaria una carta firmada que podrá remitirse en formato físico o digital; y para la Oposición, bastará con indicar el motivo que justifique el rechazo al tratamiento de los datos.

Matriz de atención a derechos ARCO

Derecho	Alcance	Cómo solicitarlo	Requerimientos mínimos	Tiempo de respuesta (SLA)
Acceso	Conocer y obtener información sobre los datos personales que tenemos y cómo los utilizamos.	Solicitud por correo a reclamacionesydenuncias@isc.com.do o solicitud presencial en nuestras oficinas.	Correo de solicitud o formulario presencial.	3 días hábiles
Rectificación	Corregir o actualizar datos inexactos, incompletos o desactualizados.	Solicitud al correo reclamacionesydenuncias@isc.com.do o presencial, acompañada de evidencia.	Documentos o imágenes que respalden la rectificación solicitada.	5 días hábiles
Cancelación	Solicitar la eliminación de los datos cuando no sean necesarios o no se traten conforme a ley.	Solicitud formal al correo reclamacionesydenuncias@isc.com.do o presencial en nuestras oficinas.	Carta de solicitud firmada (puede ser digital o física).	5 días hábiles
Oposición	Rechazar el tratamiento de los datos personales cuando existan motivos legítimos o para fines publicitarios.	Solicitud al correo reclamacionesydenuncias@isc.com.do o presencial en nuestras oficinas.	Indicar el motivo de oposición en la solicitud.	3 días hábiles

7.6 SEGURIDAD

7.6.1 SEGURIDAD DE ISC EN LÍNEA

EL PUESTO DE BOLSA ofrece un nivel de seguridad que cumple con los más altos estándares de la industria del sector, razón por la cual ha decidido contratar los servicios a que se contrae el presente documento. Sin embargo, EL PUESTO DE BOLSA no garantiza que las redes de comunicación estén libres de error o que en algún momento puedan producirse intromisiones o alteraciones por parte de terceros y/o por personas no autorizadas. En consecuencia, EL CLIENTE reconoce que, a pesar de todas las medidas de seguridad adoptadas por EL PUESTO DE BOLSA, la conexión, operación del sistema y/o su contenido podrían eventualmente ser susceptibles de intromisiones o alteraciones por parte de un tercero ajeno a las partes. EL CLIENTE reconoce que EL PUESTO DE BOLSA no alimenta el sistema al generar las solicitudes o cotizaciones, y que, por lo tanto, no está obligado a descubrir errores y/o alteraciones, y por consiguiente no comprometerá su responsabilidad, salvo que se compruebe una falta imputable a EL PUESTO DE BOLSA.

Interrupción del Servicio. EL PUESTO DE BOLSA realizará sus mejores esfuerzos para la seguridad de la Aplicación Móvil ISC / ISC En Línea, de modo que se pueda evitar cualquier acceso de parte de terceros al servicio, en perjuicio de EL CLIENTE. Si EL CLIENTE identifica un comportamiento inusual o sospechoso donde el acceso al servicio ha sido vulnerado, deberá notificar esta situación inmediatamente al Inversiones Santa Cruz Puesto de Bolsa, S.A., a las Oficinas de ISC al número telefónico: 809-726-2566, de manera que EL PUESTO DE BOLSA pueda tomar las medidas correspondientes, pudiendo incluso bloquear el acceso de EL CLIENTE al APP ISC / ISC En Línea hasta donde se evidencie la culminación de cualquier ciberataque. que haya sido solucionado el evento.

El Usuario reconoce que EL PUESTO DE BOLSA podrá recopilar información sobre la dirección IP desde la que EL CLIENTE accede a los Servicios de APP ISC / ISC En Línea. PUESTO DE BOLSA podrá utilizar las direcciones de IP para propósitos de administración del sistema, contestación de reclamaciones o en caso de que sean requerida por cualquier autoridad competente. En caso de que la dirección de IP de EL CLIENTE no sea personalmente identificable, EL PUESTO DE BOLSA iniciará las acciones establecidas en sus procesos y políticas, para poder identificarlas.

El Titular declara reconocer los riesgos propios de las solicitudes o cotizaciones realizadas por Internet (tales como el phishing, virus, entre otros), y se compromete a tomar las medidas y precauciones necesarias para evitar dichos riesgos derivados del uso de estas operaciones. El Titular se compromete a utilizar los servicios de APP ISC / ISC En Línea en equipos y redes seguras, que cuenten con programas antivirus actualizados, así como seguir las pautas y recomendaciones de seguridad informática que le pudiese sugerir EL PUESTO DE BOLSA.

7.7 EXCEPCIONES EN CASO FORTUITO O DE FUERZA MAYOR

Tanto EL PUESTO DE BOLSA como EL CLIENTE no comprometen su responsabilidad, cuando no pueden cumplir con sus obligaciones frente a la otra debido de caso fortuito o de fuerza mayor, incluyendo, pero sin limitarse a ellos, disturbios, huelgas, actos de terrorismo, terremotos, huracanes, incendio o cualquier otro desastre, cualquier interrupción permanente o temporal en el suministro de energía eléctrica, teléfono u otra transmisión, servicio público o tecnológico, cualquier falla o funcionamiento deficiente de un equipo, hardware o software, actualización o modificación, o almacenamiento o reubicación de equipo, cualquier crisis sistemática de liquidez o confianza y cualquier causa similar natural, tecnológica, política o económica u otra fuera del control de la parte que no haya cumplido con sus obligaciones. En tal virtud, ante la ocurrencia de un caso fortuito o evento de fuerza mayor, las partes o aquélla a quien la afecte, quedará exonerada de sus obligaciones, mientras persista el hecho constitutivo de caso fortuito o de fuerza mayor.

7.8 PUBLICIDAD. USO DE SIGNOS DISTINTIVOS

EL CLIENTE podrá, a su propia cuenta y riesgo, dar publicidad a su capacidad de generar o aceptar cotizaciones y solicitudes, en los medios de comunicación y en la manera que considere adecuado, siempre y cuando dicha publicidad no vaya en detrimento de EL PUESTO DE BOLSA.

EL CLIENTE reconoce que todos los artes, materiales de publicidad, imágenes o conceptos deberán ser previamente aprobados por EL PUESTO DE BOLSA, en el entendido de que sólo usará los signos distintivos de INVERSIONES SANTA CRUZ PUESTO DE BOLSA S.A., de las entidades que regulan el Mercado de Valores Dominicano y demás entidades participantes, en la forma que sea indicada por EL PUESTO DE BOLSA, al cual deberá someter cualquier solicitud para su uso. EL CLIENTE reconoce que no tiene ningún derecho sobre la propiedad de los signos distintivos mencionados.

7.9 CONFIDENCIALIDAD

EL CLIENTE se compromete a recibir, custodiar y mantener en estricta confidencialidad las informaciones, documentos, estados de cuenta, expedientes u otros materiales suministrados EL PUESTO DE BOLSA, los soportes de las operaciones, las referencias otorgadas por los clientes de las entidades financieras o entidades del mercado de valores y demás informaciones o documentación. EL CLIENTE quedará relevado de dicha obligación exclusivamente cuando obtenga el consentimiento previo y escrito de un representante autorizado de EL PUESTO DE BOLSA y de los demás propietarios de la información confidencial o en caso de requerimiento de las autoridades o tribunales competentes. Dicha obligación de confidencialidad subsistirá de manera indefinida y se extenderá más allá de la fecha de terminación del Contrato de Cuenta de Corretaje y la Aceptación de los Términos y Condiciones de Uso de ISC EN LÍNEA suscrito entre EL CLIENTE y EL PUESTO DE BOLSA.

7.10 MODIFICACIÓN DEL PRESENTE MANUAL

En caso de modificaciones al presente manual EL PUESTO DE BOLSA lo notificará por escrito con treinta (30) días de antelación a la implementación, luego de haber sido aprobado por la

Superintendencia del Mercado de Valores (SIMV). Se entenderá que EL CLIENTE ha dado su aceptación a las modificaciones notificadas, si durante el plazo establecido para su entrada en vigor, no ha notificado a EL PUESTO DE BOLSA por escrito su no aceptación a los mismos. El no acuerdo entre las partes sobre las modificaciones, dará lugar a la rescisión del servicio.

EL PUESTO DE BOLSA se compromete a mantener el presente manual disponible para EL CLIENTE en su página www.isc.com.do o <https://ISCenlinea.com.do/>.

REVISIÓN Y APROBACIÓN

ACCIÓN	ENTE	FIRMA
Revisión	Gerente de Experiencia de Clientes y Desarrollo de Negocios	
Revisión	Gerente Senior de Operaciones	
Revisión	2do. Vicepresidente de Inversiones	
Revisión	Gerente General	
Aprobación	Comité Ejecutivo ISC	
Aprobación	Consejo de Administración ISC	