

**OFERTA PÚBLICA**  
**CONDICIONES GENERALES DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO**  
**DEL BANCO DE VENEZUELA, S.A. BANCO UNIVERSAL**

Yo, **HUMBERTO RAFAEL ORTEGA DÍAZ**, venezolano, mayor de edad, de este domicilio, titular de la Cédula de Identidad No.8.550.493, procediendo en mi carácter de Presidente del **BANCO DE VENEZUELA, S.A. BANCO UNIVERSAL**, instituto bancario domiciliado en la ciudad de Caracas, constituido originalmente por ante el Juzgado de Primera Instancia en lo Civil del Distrito Federal, en el tercer trimestre de 1890, bajo el Nro. 33, Folio 36 vto., del Libro Protocolo Duplicado, inscrito en el Registro de Comercio del Distrito Federal, el día dos (02) de septiembre de 1890, bajo el Nro. 56, Tomo 1-B, modificados sus Estatutos Sociales en diversas oportunidades, siendo su última reforma la que consta de asiento inscrito en el Registro Mercantil Segundo del Distrito Capital en fecha Treinta y uno (31) de enero de 2011, bajo el No. 47, Tomo 26-A-Sgdo del año 2011, RIF No. J-000029482, designación que consta según Decreto Presidencial N.7.217 emanado de la Presidencia de la República Bolivariana de Venezuela, publicado en Gaceta Oficial No.39.361 de fecha Cuatro (04) de Febrero de 2010 y según Resolución de la Junta Directiva del Banco No.328-02-2010 de fecha Nueve (09) de febrero de 2010, inscrita en la Oficina del Registro Mercantil Segundo de la Circunscripción Judicial del Distrito Capital, el Ocho (08) de marzo de 2010, quedando anotada bajo el No.29, Tomo 48-A Sgdo, declaro: Que mi representado ha resuelto modificar las “**CONDICIONES GENERALES DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO DEL BANCO DE VENEZUELA, S.A. BANCO UNIVERSAL**”, inscrito dicho documento ante el Registro Público del Segundo Circuito del Municipio Libertador del Distrito Capital, en fecha seis (06) de enero de 2009, bajo el No.16, Tomo 29 del Protocolo de Transcripción, con el fin de ajustar su contenido a las disposiciones de las Normas que Regulan los Procesos Administrativos Relacionados con la Emisión y Uso de las Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico, emitidas por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, según Resolución Nro.339.08 de fecha Dieciocho (18) de diciembre de 2008, publicada en Gaceta Oficial de la

República Bolivariana de Venezuela Nro. 39.112 de fecha Tres (03) de febrero de 2009, en los términos que se indican a continuación:

**CLÁUSULA PRIMERA: DEFINICIONES.**

A los fines de facilitar la interpretación de esta Oferta Pública, las palabras que se señalan a continuación tendrán el significado aquí expuesto, bien se utilicen en singular o en plural:

1.1. **BANCO**: Significa el **BANCO DE VENEZUELA, S.A. BANCO UNIVERSAL**, identificado en el encabezado de esta Oferta Pública, emisor de la **TARJETA DE CRÉDITO**.

1.2. **CAJEROS AUTOMÁTICOS**: Son los dispositivos electrónicos del **BANCO**, de la Red SUICHE 7B, CONEXUS o de cualquier otra red a la cual se afilie el **BANCO**, a nivel nacional o internacional, en los cuales el **TARJETAHABIENTE** puede efectuar retiros en efectivo con cargo a la línea de crédito movilizable a través de su **TARJETA DE CRÉDITO**, solicitudes de información de saldos, y cualesquiera otras operaciones que el **BANCO** haga disponibles a través de dichos dispositivos.

1.3 **CANALES DE PAGO**: Significa los instrumentos o dispositivos mecánicos o electrónicos, a través de los cuales los **NEGOCIOS AFILIADOS** evidencian y/o transmiten la información correspondiente a las **TRANSACCIONES** efectuadas en sus establecimientos. Dichos **CANALES DE PAGO** se denominan, sin que resulte limitativa esta enunciación: **PUNTOS DE VENTA, MÁQUINAS TROQUELADORAS y PUNTOS VIRTUALES DE VENTA**.

1.4. **CLIENTE CORPORATIVO**: Significa la persona jurídica que solicita al **BANCO** la emisión de la **TARJETA DE CRÉDITO** para sus empleados, constituyéndose en responsable directo, personal, principal y solidario de cada una de las obligaciones asumidas por los **TARJETAHABIENTES CORPORATIVOS** a favor del **BANCO**. En la presente Oferta Pública cuando una Cláusula haga referencia al **TARJETAHABIENTE**, deberá entenderse que dicha estipulación resulta aplicable igualmente al **CLIENTE CORPORATIVO**, salvo que se excluya expresamente a éste de su aplicación.

1.5. **COMPRA FRACCIONADA**: Significa el conjunto de transacciones mediante las cuales el **NEGOCIO AFILIADO**, con autorización del **TARJETAHABIENTE**, divide el monto total de una compra de bienes y/o servicios, en varias **TRANSACCIONES** por montos menores.

1.6. **CONTRATO**: Es el documento que reproduce el contenido de esta Oferta Pública y que es suscrito por el **TARJETAHABIENTE** y el **BANCO**, en la oportunidad de la entrega de la **TARJETA DE CRÉDITO**, y que contiene además, las condiciones específicas aplicables al **TARJETAHABIENTE**, tales como su nombre y apellido, cédula de identidad o pasaporte, número de Registro de Información Fiscal (RIF), dirección de habitación, monto de la **LÍNEA DE CRÉDITO**, denominación y marca comercial de la tarjeta, entre otros aspectos exigidos por la legislación vigente.

1.7. **ESTADO DE CUENTA**: Es el documento elaborado por el **BANCO**, contentivo de la descripción de las distintas **TRANSACCIONES** en las que se ha utilizado la **TARJETA DE CRÉDITO**, el cual será entregado al o el **TARJETAHABIENTE** y que deberá contener la información de los intereses causados por dichas **TRANSACCIONES**, de los pagos efectuados, de las comisiones cargadas, así como cualquier otra información relacionada con la **TARJETA DE CRÉDITO**, exigida por la legislación vigente.

1.8. **FECHA DE CORTE**: Fecha límite programada para el cierre de la relación de los consumos efectuados por el o la **TARJETAHABIENTE** en un periodo determinado.

1.9. **FECHA DE PAGO**: Fecha antes de la cual el o la **TARJETAHABIENTE** debe pagar la totalidad, parte o el **PAGO MÍNIMO** indicado por el **BANCO** para no constituirse en mora.

1.10. **FOLLETO EXPLICATIVO**: Es el instrumento contentivo de las características principales de las **TARJETAS DE CRÉDITO**, el procedimiento para la notificación al **BANCO** en caso de robo, hurto o pérdida de este instrumento. El **BANCO** deberá entregar al **TARJETAHABIENTE** al momento de suscribir el **CONTRATO**, así como cualquier otra información que la legislación vigente crea conveniente.

1.11. **LÍMITE o LÍNEA DE CRÉDITO**: Es el monto máximo de la línea de crédito rotativa y automática asociada a la **TARJETA DE CRÉDITO**, el cual puede ser ajustado anualmente a

petición del **CLIENTE** o conforme a la evaluación e historial crediticio que mantenga con el **BANCO**, establecido en moneda de curso legal o su equivalente en dólares de los Estados Unidos de América siempre y cuando cumplan con la autorización para la adquisición y uso de divisas que al efecto establezca la Comisión de Administración de Divisas (**CADIVI**), o cualquier otra instancia que defina el Ejecutivo Nacional en materia de Control Cambiario. El **CONTRATO** indicará el monto de la **LÍNEA DE CRÉDITO** aprobada al **TARJETAHABIENTE**; sin perjuicio de lo antes dispuesto, el **TARJETAHABIENTE** podrá informarse sobre el **LÍMITE DE CRÉDITO** y el monto que se encuentre disponible, a través del **ESTADO DE CUENTA**, los **SERVICIOS BANCARIOS VIRTUALES** y el **SERVICIO TELEFÓNICO**.

1.12. **MÁQUINAS TROQUELADORAS**: Son los dispositivos mecánicos utilizados por los **NEGOCIOS AFILIADOS** para imprimir en las **NOTAS DE CONSUMO**, los datos de identificación que se encuentran en las **TARJETAS DE CRÉDITO**.

1.13. **MONEDEROS ELECTRÓNICOS**: Son los dispositivos electrónicos conformados por un circuito integrado o microprocesador donde se almacena **VALOR ELECTRÓNICO**, y los cuales, entre otras funciones, almacenan la información del **TARJETAHABIENTE**, y permiten el débito o cargo en las cuentas asociadas, así como la carga y descarga de **VALOR ELECTRÓNICO** a los mismos. Dichos dispositivos estarán contenidos en tarjetas plásticas, las cuales podrán o no incluir otras funciones adicionales, tales como tarjeta de débito o **TARJETA DE CRÉDITO**. Los términos y condiciones que regulan la utilización del **MONEDERO ELECTRÓNICO** están establecidos en las “**CONDICIONES GENERALES DEL MONEDERO ELECTRÓNICO DEL BANCO DE VENEZUELA, S.A. BANCO UNIVERSAL**”, inscrito dicho documento ante la Oficina Subalterna del Tercer Circuito del Municipio Libertador del Distrito Capital, en fecha 15 de octubre de 2001, bajo el Nro. 43, Tomo 1, Protocolo 3, así como en las eventuales modificaciones que el **BANCO** efectúe a ese documento conforme a lo establecido en el mismo.

1.14. **NEGOCIO AFILIADO**: Significa el establecimiento comercial, expendedor de bienes o prestador de servicio autorizado por una institución emisora de tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico, para procesar los consumos del

o la **TARJETAHABIENTE** en los puntos de pago que se encuentren instalados en dichos establecimientos.

1.15. **NOTAS DE CONSUMO**: Son los formularios que constituyen el instrumento por el cual se deja constancia de la adquisición de bienes y/o servicios en el **NEGOCIO AFILIADO**, mediante el uso de **TARJETAS DE CRÉDITO**, a través de **PUNTOS DE VENTA** y **MÁQUINAS TROQUELADORAS**.

1.16. **PAGO MÍNIMO**: Mensualidad expresada en moneda nacional que cubre la autorización del saldo principal, según plazo de financiamiento, intereses a la tasa pactada que el o la **TARJETAHABIENTE** de la **TARJETA DE CRÉDITO** paga al **BANCO** por el uso del crédito. Dicha mensualidad está obligada a pagar el **TARJETAHABIENTE** al **BANCO** en un mes o período determinado, hasta la **FECHA DE PAGO**, el cual se encuentra indicado en su **ESTADO DE CUENTA**. Igualmente a lo anteriormente indicado, formarán parte de la sumatoria de los montos correspondientes los siguientes conceptos: **INTERESES COBRADOS**, tal y como se definen en la Cláusula Séptima; que incluyen los intereses por financiamiento y los intereses moratorios, la cuota de otros créditos, si fuere el caso; las comisiones pertinentes permitidas por la legislación vigente; y las porciones, tanto de las **TRANSACCIONES** efectuadas en el período, como del saldo deudor pendiente del mes o período anterior, a ser amortizadas.

1.17. **PLAZO DE FINANCIAMIENTO**: Es el número de meses entre los cuales se divide el saldo deudor objeto de financiamiento, a los efectos de calcular la porción de dicho saldo que se incluirá en el cálculo del **PAGO MÍNIMO**. El **PLAZO DE FINANCIAMIENTO** es establecido por el **BANCO** unilateralmente, el cual puede ser ajustado anualmente a petición del **CLIENTE** o conforme a la evaluación e historial crediticio que mantenga con el **BANCO**, y su duración es publicada en un aviso colocado a la vista del público en las agencias del **BANCO**.

1.18. **PUNTOS DE PAGO**: Significa los instrumentos o dispositivos mecánicos o electrónicos, a través de los cuales los **NEGOCIOS AFILIADOS** evidencian y/o transmiten la información correspondiente a las **TRANSACCIONES** efectuadas en sus establecimientos. Dichos **PUNTOS**

**DE PAGO** se denominan, sin que resulte limitativa esta enunciación: **PUNTOS DE VENTA, MÁQUINAS TROQUELADORAS y PUNTOS VIRTUALES DE VENTA.**

1.19. **PUNTOS DE VENTA**: Significa los dispositivos electrónicos lectores de bandas magnéticas y/o microprocesadores, utilizados por los **NEGOCIOS AFILIADOS** para canalizar electrónicamente **TRANSACCIONES** efectuadas con **TARJETAS DE CRÉDITO** y tarjetas de débito.

1.20. **PUNTOS VIRTUALES DE VENTA**: Significa el software que permite efectuar compras de bienes y/o servicios con **TARJETAS DE CRÉDITO** y tarjetas de débito a través de la Internet.

1.21. **SERVICIOS BANCARIOS VIRTUALES**: Son los servicios de banca por Internet del **BANCO** denominados **CL@VENET PERSONAL** y **CL@VENET EMPRESARIAL**, cuyos términos y condiciones están contenidos en las Ofertas Públicas que regulan dichos productos.

1.22. **SERVICIO TELEFÓNICO**: Es el servicio que presta el **BANCO** a través de un número telefónico, por medio del cual el **TARJETAHABIENTE**, mediante el mecanismo que el operador le indique en cada oportunidad y el suministro de determinados datos, puede informarse del monto de la **LÍNEA DE CRÉDITO** disponible a través de su **TARJETA DE CRÉDITO**, consultar sus saldos deudores, e impartir ciertas instrucciones para realizar operaciones con su **TARJETA DE CRÉDITO**, cuyos términos y condiciones están contenidos en la **“OFERTA PÚBLICA CONDICIONES GENERALES DE LAS TRANSACCIONES ELECTRÓNICAS DEL BANCO DE VENEZUELA, S.A. BANCO UNIVERSAL”**, inscrito dicho documento ante el Registro Inmobiliario del Segundo Circuito del Municipio Libertador del Distrito Capital, en fecha 25 de enero de 2007, bajo el Nro. 48, Tomo 4, Protocolo 1°, así como en las eventuales modificaciones que el **BANCO** efectúe a ese documento conforme a lo establecido en el mismo.

1.23. **TARIFARIO**: Significa el documento elaborado por el **BANCO**, que contiene los montos de las comisiones y recargos por los servicios y operaciones prestados o realizados por el **BANCO** en relación con las **TARJETAS DE CRÉDITO**, así como la oportunidad y periodicidad del cobro de dichas comisiones y recargos, las cuales son fijadas por el Banco Central de Venezuela o por la instancia que defina la legislación vigente. El **TARIFARIO** es publicado en un diario de

circulación nacional, así como en la página Web del **BANCO** y el mismo se mantiene colocado a la vista del público en sus agencias y sucursales. El **TARIFARIO** podrá ser modificado según lo previsto al efecto en el numeral 8.2. de esta Oferta Pública.

1.24. **TARJETAHABIENTE**: Es la persona natural o jurídica, que, previo contrato con el **BANCO** es habilitado para el uso de un **CRÉDITO, LÍNEA DE CRÉDITO** o cargo en cuenta, a través de una o varias **TARJETAS DE CRÉDITO**, previa solicitud por escrito por parte de éste.

1.25. **TARJETAHABIENTE SUPLEMENTARIO**: Es la persona natural o jurídica a quien se le ha expedido una **TARJETA DE CRÉDITO** por solicitud y bajo autorización previa de un **TARJETAHABIENTE**, quienes están facultadas para girar contra la **LÍNEA DE CRÉDITO** del o la titular. En la presente Oferta Pública cuando una Cláusula haga referencia al **TARJETAHABIENTE**, deberá entenderse que dicha estipulación resulta aplicable igualmente al **TARJETAHABIENTE SUPLEMENTARIO**, salvo que se excluya expresamente a éste de su aplicación.

1.26. **TARJETAHABIENTE PRIVADO**: Es la persona natural o jurídica, que, previo contrato con el **BANCO** es habilitado para el uso de una **TARJETA PRIVADA**, tal como este término se define en el numeral 1.30. En la presente Oferta Pública cuando se haga referencia al **TARJETAHABIENTE**, deberá entenderse que dicha estipulación resulta aplicable igualmente al **TARJETAHABIENTE PRIVADO**, salvo que se excluya expresamente a éste de su aplicación.

1.27. **TARJETAHABIENTE EMPRENDEDOR Y/O EMPRESARIAL**: Es la persona natural o jurídica, que, previo contrato con el **BANCO** es habilitado para el uso de una **TARJETA EMPRENDEDORA Y/O EMPRESARIAL**, tal como este término se define en el numeral 1.31. En la presente Oferta Pública cuando se haga referencia al **TARJETAHABIENTE**, deberá entenderse que dicha estipulación resulta aplicable igualmente al **TARJETAHABIENTE EMPRENDEDOR Y/O EMPRESARIAL**, salvo que se excluya expresamente a éste de su aplicación.

1.28. **TARJETAHABIENTE CORPORATIVO**: Es la persona natural o jurídica, que, previo contrato con el **BANCO** es habilitado para el uso de una **TARJETA DE CRÉDITO** a su nombre,

por solicitud y bajo autorización de un **CLIENTE CORPORATIVO**. En la presente Oferta Pública cuando una Cláusula haga referencia al **TARJETAHABIENTE**, deberá entenderse que dicha estipulación resulta aplicable igualmente al **TARJETAHABIENTE CORPORATIVO**, salvo que se excluya expresamente a éste de su aplicación.

1.29. **TARJETAS DE CRÉDITO**: Instrumento magnético, electrónico o de cualquier otra tecnología de identificación del o la **TARJETAHABIENTE** emitido directamente por el **BANCO** o a través de un tercero, a nombre del **CLIENTE**, para su uso nacional e internacional, durante el plazo y vigencia que se indique en la propia tarjeta, bajo la marca "Banco de Venezuela", conjuntamente con la marca y denominación de las franquicias "Visa", "Mastercard" y "American Express", que acredita una relación contractual entre el emisor y el o la **TARJETAHABIENTE**, en virtud del otorgamiento de un crédito a corto plazo o línea de crédito a favor del segundo, el cual podrá ser utilizado para la compra de bienes, servicios, cargos automáticos en cuenta u obtención de avances en efectivo, entre otros consumos. Quedarán comprendidas dentro de la presente definición y se regirán por la presente Oferta Pública, salvo que el **BANCO** establezca lo contrario, todas las demás **TARJETAS DE CRÉDITO** que el **BANCO** emita en un futuro, así tengan una marca o denominación distinta a las mencionadas, incluyendo las **LÍNEAS DE CRÉDITO** cuyo giro esté asociado a un código o número suministrado por el **BANCO** al **TARJETAHABIENTE**, para la realización de **TRANSACCIONES** a través de **PUNTOS VIRTUALES DE VENTA**.

1.30. **TARJETAS PRIVADAS**: Instrumento magnético, electrónico o de cualquier otra tecnología de identificación del o la **TARJETAHABIENTE** emitido directamente por el **BANCO** o a través de un tercero, a nombre del **CLIENTE**, para uso del **TARJETAHABIENTE** exclusivamente en los **NEGOCIOS AFILIADOS** expresamente indicados al efecto, en los términos y condiciones establecidos en los convenios de emisión y uso de **TARJETAS PRIVADAS**, suscritos por el **BANCO** con dichos negocios. En la presente Oferta Pública cuando una Cláusula haga referencia a las **TARJETAS DE CRÉDITO**, deberá entenderse que dicha estipulación resulta aplicable igualmente a las **TARJETAS PRIVADAS**, salvo que se excluya expresamente a éstas de su aplicación.



1.31. **TARJETAS EMPRENDEDORAS Y/O EMPRESARIAL**: Instrumento magnético, electrónico o de cualquier otra tecnología de identificación del o la **TARJETAHABIENTE** emitido directamente por el **BANCO** o a través de un tercero, a nombre del **CLIENTE**, para uso del **TARJETAHABIENTE** y que serán utilizadas exclusivamente en los **NEGOCIOS AFILIADOS** expresamente indicados al efecto, así como para optimizar el flujo de caja de las Pequeñas y Medianas Empresas (PyMes). En la presente Oferta Pública cuando una Cláusula haga referencia a las **TARJETAS DE CRÉDITO**, deberá entenderse que dicha estipulación resulta aplicable igualmente a las **TARJETAS EMPRENDEDORAS Y/O EMPRESARIAL**, salvo que se excluya expresamente a éstas de su aplicación.

1.32. **TRANSACCIÓN**: Significa cualquier operación de compra de bienes y/o servicios, solicitud de efectivo o consulta de saldos deudores, efectuada por un **TARJETAHABIENTE**, mediante el uso de su **TARJETA DE CRÉDITO**.

1.33. **VALOR ELECTRÓNICO**: Conjunto de unidades de valor almacenados electrónicamente en el **MONEDERO ELECTRÓNICO**, denominadas en moneda de curso legal.

**CLÁUSULA SEGUNDA: DE LA SOLICITUD DE LA TARJETA DE CRÉDITO Y LA SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO POR PARTE DEL TARJETAHABIENTE.**

2.1. El interesado en una **TARJETA DE CRÉDITO** deberá llenar los formularios correspondientes con su nombre completo y dirección, y deberá entregarlos en las agencias del **BANCO**, junto con las copias fotostáticas de sus documentos de identificación y demás recaudos que le solicite el **BANCO**. La solicitud de la **TARJETA DE CRÉDITO** debidamente suscrita por el interesado, constituye una autorización al **BANCO** para verificar la información suministrada por aquél, la cual debe ser por escrito y podrá ser revocable de conformidad con lo establecido en la legislación vigente. El **BANCO** no podrá informar a cualquier institución financiera o empresa acerca de los datos o antecedentes financieros del **TARJETAHABIENTE**, con las excepciones que establezca la normativa vigente. Si el interesado a que se refiere el presente numeral fuere una persona jurídica, la solicitud deberá estar suscrita por su(s) representante(s) legal(es), y deberá

acompañarse a la misma toda la documentación que el **BANCO** le solicite, debidamente protocolizada, de ser el caso.

2.2. El interesado en la **TARJETA DE CRÉDITO** podrá conocer los términos y condiciones que regulan el uso de este instrumento, por cuanto la presente oferta pública se encuentra a disposición del público en general en las agencias y en la página web [www.bancodevenezuela.com](http://www.bancodevenezuela.com).

2.3. El **BANCO** efectuará la evaluación de la solicitud presentada por el interesado, aplicando los criterios económicos y financieros vigentes para la fecha de la solicitud y, de cumplir con los requisitos exigidos por el **BANCO** a tal efecto, éste aprobará la solicitud y procederá a notificarle al interesado la agencia o sucursal donde deberá buscar su **TARJETA DE CRÉDITO** y proceder a la firma del **CONTRATO**. En el supuesto que la **TARJETA DE CRÉDITO** no sea retirada por el **TARJETAHABIENTE** dentro de los noventa (90) días continuos siguientes a la notificación realizada por el **BANCO** conforme a lo antes dispuesto, el **BANCO** procederá a la destrucción de dicho instrumento, no teniendo nada que reclamar el **TARJETAHABIENTE** al **BANCO** por dicho concepto.

2.4. Antes de proceder a la entrega de la **TARJETA DE CRÉDITO**, El **BANCO** suministrará el **CONTRATO** al **TARJETAHABIENTE**, quien se obliga a leer su contenido, así como también la entrega del **FOLLETO EXPLICATIVO**, dejando constancia de su entrega. Por su parte, el **BANCO** se compromete a dar al **TARJETAHABIENTE**, a través de funcionarios calificados, las explicaciones que sean requeridas en relación con dicho instrumento, así como la fórmula de cálculo de los intereses de los saldos deudores de la **TARJETA DE CRÉDITO** cuando este lo requiera.

2.5. Si el **TARJETAHABIENTE** estuviere de acuerdo con las previsiones contenidas en el **CONTRATO**, suscribirá dicho instrumento conjuntamente con el representante del **BANCO**, quien procederá a la entrega de la **TARJETA DE CRÉDITO** y del **FOLLETO EXPLICATIVO** al **TARJETAHABIENTE**.

2.6. El **TARJETAHABIENTE** se obliga a notificar y presentar inmediatamente al **BANCO**, los documentos donde se evidencie cualquier modificación de la información suministrada a éste en la oportunidad en que efectuó la solicitud de la **TARJETA DE CRÉDITO**.

2.7. En caso de que el **TARJETAHABIENTE** hubiere solicitado al **BANCO** la emisión de **TARJETAS DE CRÉDITO SUPLEMENTARIAS** a nombre de terceros, bajo su autorización y responsabilidad, el **BANCO** podrá emitirlas, siempre y cuando dichos terceros cumplan con los requisitos establecidos por el **BANCO**, constituyéndose el **TARJETAHABIENTE** en responsable directo, personal y principal de cada una de las obligaciones asumidas por el **TARJETAHABIENTE SUPLEMENTARIO**.

2.8. El **BANCO** se obliga a pagar el importe de los bienes y/o servicios que hayan sido pagados por el **TARJETAHABIENTE** con cargo a la **TARJETA DE CRÉDITO**, sujeto a la condición de que éste cumpla los términos y condiciones previstos en la presente oferta pública, y se dé cumplimiento a las regulaciones y procedimientos establecidos por el **BANCO**, vigentes para el momento en que se utilicen las **TARJETAS DE CRÉDITO**, así como a los reglamentos operativos de las empresas franquiciantes de **TARJETAS DE CRÉDITO**, si no se tratare de una **TARJETA PRIVADA**, en cuyo caso deberá darse cumplimiento a lo dispuesto en los convenios suscritos por el **BANCO** con los **NEGOCIOS AFILIADOS** Con respecto a la emisión y uso de dichas **TARJETAS PRIVADAS**, siempre y cuando dichos acuerdos contuvieren alguna previsión en relación a este particular.

### **CLÁUSULA TERCERA: DE LA TARJETA DE CRÉDITO.**

3.1. La **TARJETA DE CRÉDITO** es emitida por el plazo de vigencia impreso en la misma, el cual es determinado unilateralmente por el **BANCO**, sin perjuicio de la posibilidad de que sea revocada o suspendida por el **BANCO** con anterioridad al vencimiento de dicho plazo, por las causas indicadas en la Cláusula Décima. En la fecha de vencimiento de la **TARJETA DE CRÉDITO**, o antes, el **BANCO** podrá entregar al **TARJETAHABIENTE** una nueva **TARJETA DE CRÉDITO** en la cual se indicará el plazo de vigencia de ésta.

3.2. El **TARJETAHABIENTE** declara conocer y aceptar que la **TARJETA DE CRÉDITO** pertenece al **BANCO**, quien la emite para su uso personal, así como el uso a nombre de un tercero para el caso de las **TARJETAS EMPRENDEDORAS**, el cual será exclusivo e intransferible del **TARJETAHABIENTE**. En consecuencia, el **TARJETAHABIENTE** no podrá ceder su uso ni hacerse sustituir por terceros en el ejercicio de sus derechos o en el cumplimiento de las obligaciones derivadas del uso de la **TARJETA DE CRÉDITO**, haciéndose responsable por cualquier consecuencia derivada del incumplimiento de esta obligación.

3.3. Los derechos y obligaciones derivados de la utilización de la **TARJETA DE CRÉDITO** son independientes de los que nazcan entre el **TARJETAHABIENTE** y los **NEGOCIOS AFILIADOS** cuando actúen como proveedores de bienes y servicios. En consecuencia, el **TARJETAHABIENTE** declara aceptar la responsabilidad solidaria que el **BANCO** y el **NEGOCIO AFILIADO** tengan por los daños y perjuicios ocasionados a los y las **TARJETAHABIENTE** titulares o suplementarios de la **TARJETA DE CRÉDITO** por las consecuencias en su uso o de la información provista.

3.4. Dependiendo de la categoría a la cual corresponda la **TARJETA DE CRÉDITO**, la cual es establecida por el **BANCO** en base al monto de la **LÍNEA DE CRÉDITO** aprobada al **TARJETAHABIENTE**, a saber: clásica, dorada, platinum y black, así como cualquier otra modalidad de Tarjeta que al efecto establezca el **BANCO** podrá cobrar al **TARJETAHABIENTE** el monto de la comisión correspondiente a la emisión de dicho instrumento, cuyo monto será anunciado por el **BANCO** en el **TARIFARIO**, comisión la cual será cargada a la **LÍNEA DE CRÉDITO** disponible de la **TARJETA DE CRÉDITO** al realizar la primera **TRANSACCIÓN**. Igualmente, el **TARJETAHABIENTE** se obliga a pagar la comisión que establezca para ello el Banco Central de Venezuela o la instancia que corresponda por concepto de reposición del plástico por extravío, cuyo importe le será comunicado por el **BANCO** con anticipación mediante el **ESTADO DE CUENTA**, y a través del **TARIFARIO**.

**CLÁUSULA CUARTA: DE LAS CONDICIONES GENERALES PARA LA UTILIZACIÓN DE LA TARJETA DE CRÉDITO.**

4.1. El **TARJETAHABIENTE** se obliga a utilizar la **TARJETA DE CRÉDITO** dentro del **LÍMITE DE CRÉDITO** establecido por el **BANCO**. En todo caso, si por alguna circunstancia el **LÍMITE DE CRÉDITO** fuese excedido, el **TARJETAHABIENTE** se obliga a cancelar el exceso a requerimiento del **BANCO**, así como los intereses correspondientes, calculados de conformidad con lo establecido en la Cláusula Séptima.

4.2. La **TARJETA DE CRÉDITO** podrá ser utilizada por el **TARJETAHABIENTE** en la República Bolivariana de Venezuela y en el exterior. Se determinará a través de la Comisión de Administración de Divisas (**CADIVI**) el uso de la **TARJETA DE CRÉDITO** conforme a los lineamientos establecidos para la adquisición y uso de Divisas en el extranjero, sin que ello represente un menoscabo de sus derechos y obligaciones.

4.3. La utilización de la **TARJETA DE CRÉDITO** estará sujeta a un sistema de controles y autorizaciones previos sobre el monto de la **TRANSACCIÓN** e identidad del **TARJETAHABIENTE** que éste declara conocer y aceptar; en virtud de lo antes expuesto, el **TARJETAHABIENTE** se obliga a identificarse por medio de su cédula de identidad, pasaporte o cualquier otro documento de identificación que el **BANCO** o los **NEGOCIOS AFILIADOS** consideren prudente solicitar, para realizar el examen y confrontación de datos al momento de efectuar una **TRANSACCIÓN**.

4.4. Para la utilización de la **TARJETA DE CRÉDITO** en los **CAJEROS AUTOMÁTICOS**, el **TARJETAHABIENTE** recibirá una clave numérica de acceso, la cual podrá ser cambiada por éste cuantas veces así lo requiera, a través de dichos dispositivos electrónicos. La clave será para su exclusivo uso personal y por ende de carácter secreto e intransferible; en consideración a ello, el **TARJETAHABIENTE** se obliga a mantener en absoluta reserva su clave y se responsabiliza por el uso indebido de ésta, así como de la **TARJETA DE CRÉDITO**. Los cargos producto de la utilización de la **TARJETA DE CRÉDITO** por personas diferentes al **TARJETAHABIENTE**, no cobrarán a éste, por ser indebidos, a menos que se compruebe su culpabilidad en el hecho. El **BANCO** debe asumir la tenencia de todos los sistemas de seguridad que impidan estos ilícitos,

pues dichos riesgos no pueden ser trasladados al **TARJETAHABIENTE**, quien no tiene ningún control sobre los sistemas de seguridad del **BANCO**.

4.5. El **BANCO** podrá cobrar al **TARJETAHABIENTE** comisiones por la realización de determinadas **TRANSACCIONES**, cuyo monto será establecido por el **BANCO** con sujeción a las regulaciones dictadas al efecto por el Banco Central de Venezuela o cualquier otro organismo que esté facultado para ello, y anunciado en el **TARIFARIO**. El **BANCO** podrá establecer términos y condiciones de cobro menor o exoneración de las comisiones, a las que defina el Banco Central de Venezuela sin que ello lesione los derechos y obligaciones del **TARJETAHABIENTE**.

4.6. El **BANCO** podrá limitar en los casos que ella determine el retiro con la **TARJETA DE CRÉDITO** en los **CAJEROS AUTOMÁTICOS** estableciendo topes máximos mensuales a las **TRANSACCIONES** que realice el (los) **TARJETAHABIENTE** (s).

4.7. El **BANCO** podrá limitar en los casos que ella determine la transferencia de montos disponibles en la cuenta que el (los) **TARJETAHABIENTE** (s) mantenga en el **BANCO** con cargo a la **TARJETA DE CRÉDITO**.

#### **CLÁUSULA QUINTA: DEL ESTADO DE CUENTA.**

5.1. El **ESTADO DE CUENTA** deberá contener todas las especificaciones correspondientes a la relación entre las partes, en particular con las definidas en las Normas que Regulan los Procesos Administrativos Relacionados a la Emisión y uso de las Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y demás tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico, emanada de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (**SUDEBAN**), así como cualquier normativa que a futuro se establezca a tal efecto. Dentro de las especificaciones a ser incluidas dentro del **ESTADO DE CUENTA** se mencionan algunas de estas sin que esto represente una exclusión a las que están establecidas por la **SUDEBAN**, la cuales se citan a continuación: a.- Fecha de adquisición de los bienes, servicios o avances de efectivo; b.- Relación detallada de las **TRANSACCIONES**, cargos y/o comisiones, así como los pagos efectuados; c.- **PAGO MÍNIMO** y monto total de las **TRANSACCIONES** realizadas; d.- Tasa de interés retributivo; e.- Tasa de interés moratorio; f.- Tipos de cambio aplicados a las **TRANSACCIONES** efectuadas en el exterior; g.- El importe de

cualquier tributo o cargo correspondiente al **TARJETAHABIENTE**, y demás información que resulte procedente o que exija la ley.

5.2. **EL ESTADO DE CUENTA** será enviado por el **BANCO** al **TARJETAHABIENTE** dentro de los cinco (5) días hábiles bancarios siguientes contados a partir de la **FECHA DE CORTE**, al domicilio señalado por el **TARJETAHABIENTE** o en su defecto al correo electrónico indicado por éste, siempre que conste la autorización expresa y por escrito en el expediente del **TARJETAHABIENTE**. Si el **TARJETAHABIENTE** no hubiese reclamado por escrito al **BANCO** la falta de entrega de su **ESTADO DE CUENTA** dentro de los treinta (30) días continuos siguientes al vencimiento del plazo arriba indicado, se entenderá que el **TARJETAHABIENTE** recibió del **BANCO** dicho instrumento. Sin perjuicio de lo antes dispuesto, si **EL ESTADO DE CUENTA** no fuere recibido por el **TARJETAHABIENTE** en el plazo anteriormente señalado, tal circunstancia no implica que éste no deba realizar los pagos a que está obligado conforme a la presente oferta pública, ya que el **BANCO** ha establecido un **SERVICIO TELEFÓNICO**, así como **SERVICIOS BANCARIOS VIRTUALES**, a través de los cuales el **TARJETAHABIENTE** es informado del saldo deudor calculado a la **FECHA DE CORTE**, y el monto que le corresponde cancelar por concepto de **PAGO MÍNIMO**. Cuando el envío del **ESTADO DE CUENTA** se realice mediante Internet, el **TARJETAHABIENTE** debe solicitarlo mediante autorización expresa y por escrito, la cual podrá ser parte integrante del expediente que mantiene en el **BANCO**.

5.3. Sin perjuicio de lo dispuesto en el Cláusula anterior, el **BANCO** mediante autorización expresa y por escrito podrá convenir con el **TARJETAHABIENTE** afiliado a los **SERVICIOS BANCARIOS VIRTUALES**, la no remisión de sus **ESTADOS DE CUENTA**, toda vez que a través de estos sistemas de banca por Internet, podrá obtener la información detallada de las **TRANSACCIONES** realizadas, así como los intereses generados por dichas **TRANSACCIONES**, los pagos efectuados, y cualquier otra información relacionada con su **TARJETA DE CRÉDITO**.

5.4. El **TARJETAHABIENTE** hasta un plazo que no deberá ser menor a seis (06) meses contados a partir de la fecha de la recepción del **ESTADO DE CUENTA** para presentar sus observaciones de los cargos no reconocidos y otros reclamos o denuncias. El **BANCO** queda exento de responsabilidad por cualquier error en los cargos que aparezcan en el **ESTADO DE CUENTA** y que no hayan sido formulados en la fecha antes indicada. En el supuesto de recibir las observaciones en cuestión, este tendrá un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, siempre y cuando dicho reparo, sea notificado por el **TARJETAHABIENTE** al **BANCO** dentro del término y de las formas previstas en la presente oferta pública.

5.5. En el supuesto que el **BANCO** requiera al **TARJETAHABIENTE** la consignación de algún recaudo para el procesamiento de su reclamo por los cargos reflejados en el **ESTADO DE CUENTA**, el reclamo presentado por el **TARJETAHABIENTE** no podrá ser procesado por el **BANCO**, hasta tanto el **TARJETAHABIENTE** consigne la documentación solicitada, la cual debe ajustarse a lo previsto en el Artículo 14 de las “Normas que Regulan los Procesos Administrativos Relacionados a la Emisión y Uso de las Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas, y demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico” de fecha 18 de diciembre de 2008, publicadas en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No.39.112 de fecha 03 de febrero de 2009, debiendo el **BANCO** informar al **TARJETAHABIENTE** mediante el **ESTADO DE CUENTA** que deberá ser de manera mensual y dentro de los cinco (05) días siguientes a la fecha de corte, al domicilio señalado por el **TARJETAHABIENTE** o en su defecto al correo electrónico indicado por éste siempre que conste la autorización expresa y por escrito en el expediente del **TARJETAHABIENTE**, y deberá contener como mínimo la siguiente información:

- Identificación del Emisor de la **TARJETA DE CRÉDITO**.
- Nombre, apellido y dirección del **TARJETAHABIENTE**.
- Fecha de Emisión del **ESTADO DE CUENTA**.
- Fecha de Corte y Plazo de Pago.
- Periodo a Facturar.



- Límite de Crédito y Monto disponible a la fecha de emisión del **ESTADO DE CUENTA**.
- Relación explícita de cada uno de los débitos o créditos, detallando: a) fecha efectiva de los cargos y/o transacciones y operaciones nacionales e internacionales; b) número de referencia o autorización del cargo, transacción u operación; c) descripción de las transacciones u operaciones distintas a cargos; d) Identificación del negocio afiliado donde se realizó el cargo; e) monto de la transacción en bolívares; f) monto de la transacción en divisas con el tipo de cambio vigente a la fecha de la operación, de ser el caso; g) fecha efectiva y monto de los pagos recibidos; h) fecha efectiva, monto y descripción de cualquier otro débito o crédito; i) tasa de interés aplicada; j) importe del capital, sobre el cual fueron calculados los intereses del financiamiento; k) importe de los intereses sobre los montos abonados en exceso al total adeudado en la tarjeta de crédito o por las sumas que estén registradas a favor del **TARJETAHABIENTE**; l) tasa de interés de mora.
- Monto de los intereses moratorios indicando el capital de la cuota sobre el cual se calculó.
- Pago mínimo especificando detalladamente los importes que lo conforman, tales como capital, intereses y comisiones, de ser el caso.
- Monto del pago de contado.
- Detalle del saldo anterior señalando el capital, intereses moratorios y el financiamiento, así como, comisiones y cuotas de otros créditos adeudados, de ser el caso.
- Detalle del pago mínimo no cancelado a la fecha, segregando en capital, intereses, comisiones y cuota de otros créditos, de ser el caso.
- Saldo total adeudado, discriminando capital, todos los intereses causados, comisiones y cuotas de otros créditos, de ser el caso.
- Detalle de los montos aplicados a capital, intereses, comisiones y cuotas de otros créditos, producto de los pagos efectuados.
- Las líneas de crédito relacionadas a **TARJETA DE CRÉDITO** deben reflejarse de manera separada e individual y deben contener el detalle de plazo, cuotas canceladas, cuotas pendientes por cancelar, capital, intereses y comisiones, en caso de existir.

- Identificar de manera separada e individual el monto en divisas autorizado por la Comisión de Administración de Divisas (CADIVI) para el cupo de internet, viajero y efectivo; así como el monto utilizado y disponible a la fecha de corte del **ESTADO DE CUENTA**.
- Información relativa a las actividades promocionales y sus resultados.
- Nombre y lugares de las agencias donde los **TARJETAHABIENTES** pueden realizar los pagos correspondientes.
- Números telefónicos de servicio al cliente para consultas en general, reporte de extravío, fraudes, clonación, robos o hurtos y otras denuncias.

**CLÁUSULA SEXTA: DEL PAGO DE LAS TRANSACCIONES.**

6.1. El **TARJETAHABIENTE** se obliga a pagar al **BANCO** las **TRANSACCIONES** realizadas en la **FECHA DE PAGO**, mediante el pago total de lo adeudado o mediante un pago no inferior al **PAGO MÍNIMO** indicado en el **ESTADO DE CUENTA**.

6.2. Los pagos realizados por el **TARJETAHABIENTE** mediante cheques, se considerarán efectuados una vez que el dinero sea efectivo y disponible para el **BANCO**. El **BANCO** se reserva el derecho de cobrar una penalidad por concepto de cheques de otros bancos devueltos por falta de fondos u otras causas no imputables al **BANCO**, cuyo monto será indicado por el **BANCO** en el **TARIFARIO**, el cual debe estar conforme a la normativa que dicte el Banco Central de Venezuela.

6.3. En caso de que el **BANCO** no reciba el pago correspondiente en la **FECHA DE PAGO**, los saldos insolutos devengarán intereses moratorios, según lo dispuesto en la Cláusula Séptima. El **BANCO** podrá analizar la posibilidad de reducir el **LÍMITE DE CRÉDITO** tomando en consideración los impagos realizados. No se podrán cobrar intereses moratorios más allá del máximo que estipule el Banco Central de Venezuela.

6.4. Si el **TARJETAHABIENTE** cancela la totalidad del saldo deudor antes de la **FECHA DE PAGO**, estará exonerado del pago de los intereses retributivos correspondientes a las **TRANSACCIONES** efectuadas en el período. Ahora bien, si el **TARJETAHABIENTE** no

efectúa el pago total del saldo deudor, dicho saldo devengará intereses calculados de conformidad con lo dispuesto en la Cláusula Séptima.

6.5. Los pagos realizados por el **TARJETAHABIENTE** serán imputados al pago del saldo deudor de la siguiente manera: A.- Intereses por Financiamiento; B.- Intereses Moratorios; C.- Cuota de los Financiamientos Especiales y/o otros Créditos, de ser el caso; D.- Comisiones permitidas por la legislación vigente; y E.-Capital.

6.6. En el supuesto de que el **BANCO** ofrezca al **TARJETAHABIENTE** modalidades y Programas Especiales de Financiamiento o pagos diferidos para la adquisición de determinados bienes y/o servicios, y el **TARJETAHABIENTE** decida contratarlos, éste acepta domiciliar el importe de las cuotas correspondientes a su **TARJETA DE CRÉDITO** de conformidad con lo expuesto en los contratos respectivos. Las cuotas del citado crédito formarán parte del **PAGO MÍNIMO** indicado en el **ESTADO DE CUENTA**, y los pagos que realice el **TARJETAHABIENTE** al saldo deudor de la **TARJETA DE CRÉDITO**, serán imputados de conformidad con lo dispuesto en el numeral precedente.

6.7. En caso de que el **TARJETAHABIENTE** mantenga cuentas o colocaciones en el **BANCO**, por medio de la presente aquél autoriza expresamente y por escrito al **BANCO**, pudiendo ser esta revocable, para cargar u ordenar debitar de las respectivas cuentas o colocaciones, las obligaciones derivadas del uso de la **TARJETA DE CRÉDITO** una vez que éstas sean exigibles. Dicha autorización deberá constar en documento aparte a los fines de que el cliente este en pleno conocimiento de su contenido.

Queda expresamente entendido entre las partes que, si la cuenta en la cual el **BANCO** pretende efectuar el débito a que se refiere este numeral, se encuentra identificada en sus sistemas como “cuenta nómina”, éste no podrá efectuar dicho débito, sin la previa autorización por escrito por parte del **TARJETAHABIENTE**. Cuando las cuentas aquí señaladas sean “Cuenta Nómina” y sean cargados los montos del pago por el uso de las **TARJETAS DE CRÉDITO**, y el **TARJETAHABIENTE** solicite cancelar dicha cuenta, el **BANCO** podrá suspender y/o bloquear la **TARJETA DE CRÉDITO** para no permitir consumos adicionales.

6.8. Las cantidades depositadas por el **TARJETAHABIENTE** en exceso del saldo deudor, devengarán intereses diariamente, calculados a la tasa establecida por el Banco Central de Venezuela para los depósitos de ahorro. El monto de la referida tasa de interés será anunciado por el **BANCO** mediante avisos colocados a la vista del público en las agencias y en su página web. los intereses calculados en la forma prevista en el presente numeral, serán imputados al saldo deudor de la **TARJETA DE CRÉDITO** en la fecha de **CORTE**, en los términos previstos en el numeral 6.5.; en el entendido que, si dichos saldos superan el monto de la deuda, el **TARJETAHABIENTE** podrá optar por retirar el referido excedente a través de una operación de avance de efectivo o mantener dichos saldos a su favor en la **LÍNEA DE CRÉDITO**, para ser imputados al saldo deudor de la **TARJETA DE CRÉDITO** en las siguientes facturaciones.

6.9. En caso de que la **TARJETA DE CRÉDITO** sea utilizada para efectuar **TRANSACCIONES** en el exterior, el **TARJETAHABIENTE** se obliga a pagar al **BANCO** dichas **TRANSACCIONES** mediante su equivalente en moneda de curso legal, calculado a la tasa de cambio vigente fijada por el Banco Central de Venezuela para operaciones de esa naturaleza.

#### **CLÁUSULA SÉPTIMA: DE LOS INTERESES.**

7.1. El **BANCO** cobrará intereses sobre los saldos deudores, así como por las **TRANSACCIONES** realizadas por el **TARJETAHABIENTE** en cada mes o período, aplicando la siguiente metodología:

Los Intereses Cobrados corresponden al monto total de los intereses facturados y reflejados en cada **ESTADO DE CUENTA**, calculados hasta la **FECHA DE CORTE** y los cuales se determinan aplicando la siguiente fórmula:

Intereses Cobrados = Intereses a Pagar + Intereses de Mora + Intereses Retributivos de las **TRANSACCIONES** del Mes Anterior – Intereses Aplicados por cancelación.

Donde:

A.) Intereses a Pagar: corresponde al monto en bolívares por concepto de intereses que le son aplicados al saldo deudor no cancelado del mes anterior. Este monto se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Interés a Pagar} = \left[ \text{Capital adeudado} \times \text{Tasa de Interés Vigente por el BCV} \frac{(\text{días transcurridos})}{360 \text{ Días}} \right]$$

Donde:

- A.1. Capital Adeudado: Incluye el monto identificado como “Saldo Actual” en el **ESTADO DE CUENTA** del mes o periodo anterior al que se factura (se exceptúan comisiones, intereses facturados en el mes anterior y cuotas de otros créditos).
- A.2. Intereses Facturados Mes Anterior: corresponde al monto de “Intereses a Pagar” que aparece en el **ESTADO DE CUENTA** del mes o periodo anterior al que se factura.
- A.3. Tasa de Interés: Corresponde a la tasa de interés que cobra el **BANCO** para este tipo de operaciones, la cual es fijada por el Banco Central de Venezuela o la que determine el **BANCO** siempre que sea menor a la fijada por el Banco Central de Venezuela y es anunciada mediante un aviso colocado a la vista del público en las agencias y en la página Web del **BANCO**, así como en los **ESTADOS DE CUENTA** correspondientes.
- A.4. Días Transcurridos: Corresponde a los días transcurridos en el financiamiento.
- B.) Intereses de Mora: corresponden al monto en bolívares por concepto de intereses que cobrará el **BANCO** en aquellos casos en que el **TARJETAHABIENTE** deje de cancelar o cancele un monto inferior al **PAGO MÍNIMO**, y cuya tasa se anunciará en un aviso colocado a la vista del público en las agencias y en la página Web del **BANCO**, así como en el **ESTADO DE CUENTA** correspondiente. Los Intereses de Mora se calculan en base a la siguiente fórmula:  
$$\left( (\text{Monto del PAGO MÍNIMO} - \text{Intereses incluidos en el PAGO MÍNIMO}) \times \text{Tasa de Mora} \times 30 \text{ Días} \right) / 360 \text{ Días}$$
- C.) Intereses Retributivos de las Transacciones del Mes Anterior: corresponden al monto en bolívares de los intereses que se generan desde la fecha en que ocurre la **TRANSACCIÓN** hasta la **FECHA DE CORTE** del mes o periodo correspondiente, los cuales se cobrarán sólo si el **TARJETAHABIENTE** resuelve financiarse, y se calculan de acuerdo a la siguiente fórmula:  
$$\left( \text{Monto de la TRANSACCIÓN} \times \text{Tasa} \times \text{No. de Días desde la TRANSACCIÓN hasta la FECHA DE CORTE} \right) / 360 \text{ Días}$$

D.) Intereses Aplicados por cancelación: corresponden al monto en bolívares por concepto de los intereses que genera el pago hecho por el **TARJETAHABIENTE** en exceso del **PAGO MÍNIMO**, y los cuales están sujetos a lo dispuesto en la Cláusula 6.9. Estos intereses se calculan de la siguiente forma:

$$\frac{((\text{Pago Recibido} \times \text{Tasa} \times \text{No. de Días desde el Pago hasta la FECHA DE CORTE}) / 360 \text{ Días}}{}$$

7.2. Todos los cálculos de intereses serán realizados sobre una base de trescientos sesenta (360) días al año. Los cargos por financiamiento de consumos y de avances de efectivo serán calculados diariamente a la tasa de interés vigente para la fecha y mantenidos por separado hasta tanto sean reflejados en el **ESTADO DE CUENTA** mensual.

7.3. En el supuesto que el Banco Central de Venezuela u otro organismo a quien corresponda, ejerza la facultad de fijar la tasa de interés, en forma tal que impida aplicar lo estipulado en los numerales 7.1. y 7.2. que anteceden, la tasa de interés aplicable a las **TRANSACCIONES**, será la tasa máxima que pueda cobrar el **BANCO**, de conformidad con lo establecido en las Resoluciones dictadas por dichos organismos a tal efecto.

#### **CLÁUSULA OCTAVA: COMISIONES.**

8.1. Con sujeción a las disposiciones legales vigentes, el **BANCO** podrá cargar a la **TARJETA DE CRÉDITO**, los montos correspondientes a comisiones y/o recargos, siempre y cuando la categoría a la cual corresponda la **TARJETA DE CRÉDITO** no exceptúe su cobro. El monto de las comisiones por los servicios prestados en relación con las **TARJETAS DE CRÉDITO**, así como la periodicidad y oportunidad de su cobro, serán anunciados en el **TARIFARIO**, siendo aquellos que son los establecidos por el Banco Central de Venezuela. Las definiciones de los servicios antes referidos se encuentran contenidas en el “Manual de Producto de las Tarjetas de Crédito” a disposición de los **TARJETAHABIENTES** en las agencias del **BANCO**. El **BANCO** se reserva el derecho de suspender total o parcialmente el cobro de cualquiera de las comisiones antes mencionadas.

8.2. El **BANCO** podrá modificar el **TARIFARIO** cuando a su juicio las condiciones económicas así lo justifiquen, previo cumplimiento de los requisitos legales vigentes y en especial las Resoluciones dictadas por el Banco Central de Venezuela u otro órgano a quien corresponda esta competencia, entrando en vigencia dicha modificación en la fecha en que se indique en el documento correspondiente, el cual será publicado en un (1) diario de circulación nacional.

8.3. En caso de que el **TARJETAHABIENTE** no esté de acuerdo con las comisiones y/o cargos en referencia, deberá notificarlo por escrito al **BANCO** y solicitar la inmediata cancelación de su **TARJETA DE CRÉDITO**.

**CLÁUSULA NOVENA: DE LA NOTIFICACIÓN POR ROBO, PÉRDIDA O DESTRUCCIÓN.**

9.1. En caso de que la **TARJETA DE CRÉDITO** sea robada, se encuentre perdida, destruida o se sospeche su utilización por terceras personas, el **TARJETAHABIENTE** se obliga a informarlo de inmediato al **BANCO**, a través del **SERVICIO TELEFÓNICO** o en las agencias del **BANCO**, quien procederá a suspender su uso. Reportado el suceso, la **TARJETA DE CRÉDITO** no podrá volver a ser usada por el **TARJETAHABIENTE** aún en caso de recuperarla.

9.2. El **TARJETAHABIENTE** deberá formalizar su reclamo, enviando al **BANCO** una notificación en los términos establecidos en el numeral 14.1, conjuntamente con los recaudos exigidos por el **BANCO** a tal efecto. El **BANCO** deberá dar respuesta al reclamo efectuado por el **TARJETAHABIENTE**, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles bancarios contados a partir de la recepción de la comunicación a que alude el presente numeral; en el entendido que durante dicho plazo, el **BANCO** suspenderá el cobro de los intereses correspondientes a las **TRANSACCIONES** objeto de reparo. Si de la investigación que realice el **BANCO**, se concluye que el reclamo del **TARJETAHABIENTE** no resulta procedente, el **BANCO** estará facultado para cargar a la **LÍNEA DE CRÉDITO** el monto correspondiente a los intereses cuyo cobro fue suspendido, calculados de conformidad con lo establecido en la Cláusula Séptima.

9.3. A los fines de dar cumplimiento a lo establecido en la Resolución de la Superintendencia de Bancos y otras Instituciones Financieras No. 339.08 de fecha 18 de diciembre de 2008, publicada

en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 39.112 de fecha 3 de febrero de 2009, se transcribe a continuación el contenido del artículo 12 del citado instrumento normativo: “En el contrato se debe señalar expresamente que los cargos producto de la utilización de la tarjeta de crédito por personas diferentes al tarjetahabiente, no se cobrarán a éste, por ser indebidos, a menos que se compruebe su culpabilidad en el hecho. Los emisores deben asumir la tenencia de todos los sistemas de seguridad que impidan estos ilícitos, pues dichos riesgos no pueden trasladarse al tarjetahabiente, quien no tiene ningún control sobre los sistemas de seguridad de los bancos y establecimientos; todo ello de conformidad con lo establecido en el punto No. 8 de la Sentencia No. 1419 de fecha 10 de julio de 2007 emitida por la Sala Constitucional del Tribunal Supremo de Justicia”.

**CLÁUSULA DÉCIMA: DE LA TERMINACIÓN DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL.**

10.1. Se consideran causas de terminación de la relación contractual entre el **BANCO** y el **TARJETAHABIENTE**, además de las previstas por el derecho común, las siguientes:

10.1.1. La voluntad de cualquiera de las partes de terminar la relación contractual;

10.1.2. El incumplimiento por parte del **TARJETAHABIENTE** de cualesquiera de las obligaciones previstas en esta Oferta Pública;

10.1.3. La muerte del **TARJETAHABIENTE**;

10.1.4. El suministro de información falsa o insuficiente al **BANCO** por parte del **TARJETAHABIENTE**;

10.1.5. La disolución, insolvencia, quiebra, suspensión o cesación de pagos del **CLIENTE CORPORATIVO**. En este supuesto también expirarán las **TARJETAS DE CRÉDITO** emitidas por el **BANCO** a los **TARJETAHABIENTES CORPORATIVOS** de dicho **CLIENTE CORPORATIVO**;

10.1.6. El retiro del **TARJETAHABIENTE CORPORATIVO** de la nómina del **CLIENTE CORPORATIVO**; o

10.2. El **BANCO** podrá informar al **TARJETAHABIENTE** de la terminación de la relación contractual por las causas previstas en el numeral 10.1, a través de un aviso publicado en un diario



de circulación nacional, los **ESTADOS DE CUENTA**, así como a través de cualquier otro medio de información a nivel nacional e internacional, impreso o electrónico que disponga a tal efecto, sin que el **TARJETAHABIENTE** pueda reclamar al **BANCO** indemnización alguna en dicha circunstancia.

10.3. En caso de terminación de la relación contractual, el **TARJETAHABIENTE** se obliga a: A.- Abstenerse de utilizar la **TARJETA DE CRÉDITO**; B.- Pagar al **BANCO** de inmediato la totalidad del saldo deudor; C.- Cancelar todos los costos, costas y gastos, incluyendo honorarios de abogados, originados con motivo de la reclamación extrajudicial o judicial de lo adeudado, si esta hubiera ocurrido; y D.- Devolver la **TARJETA DE CRÉDITO** al **BANCO** cortada por la mitad. Los honorarios de abogados en que haya incurrido el **BANCO** por las gestiones de cobranza efectivamente realizadas judiciales y extrajudiciales, no podrá exceder en ningún caso del diez por ciento (10%) del monto de las cuotas insolutas del capital en caso de cobro extrajudicial y en el caso de cobranza judicial a las establecidas por el Código de Procedimiento Civil.

10.4. En caso de terminación de la relación contractual, el **BANCO** se abstendrá de autorizar cargos por el uso de la correspondiente **TARJETA DE CRÉDITO**. El **TARJETAHABIENTE** está en la obligación de cancelar al **BANCO** cualquier cargo derivado de una **TRANSACCIÓN** realizada con posterioridad a la fecha de terminación siempre que no se evidencie la oportuna notificación de la terminación de la relación contractual.

10.5. Los saldos de capital adeudados por el **TARJETAHABIENTE** según lo dispuesto en los numerales 10.3., letra b devengarán intereses de mora de acuerdo con la definición indicada en el numeral 7.1., hasta su total y definitiva cancelación.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA: DEL TARJETAHABIENTE PRIVADO.**

11.1. LA **TARJETA PRIVADA** se rige en primer lugar por los términos y condiciones establecidos en los convenios suscritos por el **BANCO** con los **NEGOCIOS AFILIADOS**, y en lo no previsto en dichos instrumentos, se aplicará lo dispuesto en la presente Oferta Pública. En el supuesto que alguna de las estipulaciones de los convenios a que alude el presente numeral, afecte a los **TARJETAHABIENTES** o modifique de alguna forma la presente Oferta Pública, serán

reformuladas en contrato especial donde los **TARJETAHABIENTES** manifiesten su conformidad.

11.2. El **TARJETAHABIENTE PRIVADO** estará sujeto a las restricciones impuestas por el **BANCO**, correspondientes a la utilización de la **TARJETA PRIVADA**, la cual únicamente podrá ser utilizada en los **NEGOCIOS AFILIADOS** expresamente indicados al efecto, estando prohibido su uso para la solicitud de retiros de dinero en efectivo, así como para realizar **TRANSACCIONES** en el exterior.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: DEL TARJETAHABIENTE EMPRENDEDOR y/o EMPRESARIAL.**

12.1. LA **TARJETA EMPRENDEDORA y/o EMPRESARIAL** se rige en primer lugar por los términos y condiciones establecidos en los convenios suscritos por el **BANCO** con los **NEGOCIOS AFILIADOS**, y en lo no previsto en dichos instrumentos, se aplicará lo dispuesto en la presente Oferta Pública. En el supuesto que alguna de las estipulaciones de los convenios a que alude el presente numeral, afecte a los **TARJETAHABIENTES** o modifique de alguna forma la presente Oferta Pública, se procederá a un nuevo Registro previa validación por parte de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras.

12.2. El **TARJETAHABIENTE EMPRENDEDOR y/o EMPRESARIAL** estará sujeto a las restricciones impuestas por el **BANCO**, correspondientes a la utilización de la **TARJETA EMPRENDEDORA Y/O EMPRESARIAL**, la cual únicamente podrá ser utilizada en los **NEGOCIOS AFILIADOS** expresamente indicados al efecto, pudiendo realizar únicamente avances de efectivo por taquilla, ATMs y Clavenet Empresarial, así como para realizar **TRANSACCIONES** en el exterior.

12.3. El **TARJETAHABIENTE EMPRENDEDOR Y/O EMPRESARIAL** gozará de los beneficios que los **NEGOCIOS AFILIADOS** a que se refiere el numeral anterior, hubieren estipulado para la utilización de la **TARJETA EMPRENDEDORA y/o EMPRESARIAL**.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: DEL CLIENTE CORPORATIVO.**

13.1. La **TARJETA DE CRÉDITO** emitida por el **BANCO** a nombre de los **TARJETAHABIENTES CORPORATIVOS**, se rige por los acuerdos entre el **BANCO** y los **CLIENTES CORPORATIVOS**, que pueden estar contenidos en convenios particulares o en el **CONTRATO**. Queda expresamente entendido entre las partes que, en todo lo no previsto en los referidos convenios particulares, se aplicará lo dispuesto en la presente Oferta Pública.

13.2. El **CLIENTE CORPORATIVO** indicará en la solicitud, los nombres y las cédulas de identidad o documentos de identificación personal de las personas naturales para quienes solicita la **TARJETA DE CRÉDITO**, y cada solicitud estará sujeta a la aprobación previa por parte del **BANCO**. El **CLIENTE CORPORATIVO** será responsable frente al **BANCO** por la falsedad u omisión de la información suministrada.

13.3. El **BANCO** comunicará al **CLIENTE CORPORATIVO** el monto de la **LÍNEA DE CRÉDITO** aprobada, y este indicará al **BANCO**, el **LÍMITE DE CRÉDITO** que corresponderá a cada **TARJETAHABIENTE CORPORATIVO**. Sin embargo, **EL BANCO** podrá reducir dicho límite a su discreción, sin que ello dé derecho a reclamación alguna por parte del **CLIENTE CORPORATIVO** o del **TARJETAHABIENTE CORPORATIVO**.

13.4. La **TARJETA DE CRÉDITO CORPORATIVA** sólo podrá ser utilizada en la República Bolivariana de Venezuela y en las categorías de **NEGOCIOS AFILIADOS** cuyo uso no hubiere sido prohibido por el **BANCO**, de acuerdo a las instrucciones impartidas a tal efecto por el **CLIENTE CORPORATIVO**.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: DE LA CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.**

El manejo de la información relacionada con la **TARJETA DE CRÉDITO** es confidencial. El **TARJETAHABIENTE** solamente podrá autorizar al **BANCO** a intercambiar la información derivada del uso de la **TARJETA DE CRÉDITO** con otras instituciones financieras, agencias centralizadoras de información de riesgos y crédito, nacional e internacional, mediante cualquier medio de información impreso o electrónico, siempre que las mismas estén acordes con lo previsto en el Artículo 62 de la Ley de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y demás Tarjetas de

Financiamiento o Pago Electrónico, así como de lo contenido en la Constitución y demás leyes relacionada de la República.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: NOTIFICACIONES.**

15.1. Cualquier orden, notificación, aviso o comunicación que el **TARJETAHABIENTE** haya de dirigir al **BANCO** en relación con esta Oferta Pública, deberá hacerlo por escrito, por duplicado y por intermedio de los Centros de Atención al Tarjetahabiente. Tal orden, notificación, aviso o comunicación debe el **TARJETAHABIENTE** entregarlo a un funcionario autorizado del respectivo Centro de Atención, quien dejará constancia, tanto en el original como en la copia del documento respectivo, del día y la hora en que lo reciba, devolviendo el duplicado al **TARJETAHABIENTE** y conservando para el **BANCO** el original.

15.2. El **TARJETAHABIENTE** se obliga a notificar inmediatamente al **BANCO** respecto a cualquier cambio de dirección o de teléfono, así como de cualquier modificación en la información suministrada a éste con anterioridad, conforme a lo dispuesto en el numeral 2.6., y en tanto dicha notificación no conste como recibida por el **BANCO**, se tendrá como válida la información que reposa en los registros del **BANCO**.

15.3. Cualquier notificación, aviso o comunicación que el **BANCO** tenga que hacer al **TARJETAHABIENTE**, lo enviará a la dirección que éste tenga registrada en el **BANCO** y tal notificación, aviso o comunicación se considerará válida por el hecho comprobado de haberse remitido a dicha dirección, sin que sea necesario que el **TARJETAHABIENTE** acuse recibo.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: DISPOSICIONES FINALES.**

16.1. La presente Oferta Pública será inscrita en una Oficina de Registro, y comenzará a regir una vez transcurrido un (1) mes contado a partir de la notificación que le hará el **BANCO** a los **TARJETAHABIENTES**, mediante la publicación de este documento en un (1) diario de circulación nacional.

16.2. A partir de la entrada en vigencia de esta Oferta Pública, dejarán de aplicarse las estipulaciones contenidas en las “**CONDICIONES GENERALES DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO DEL BANCO DE VENEZUELA, S.A. BANCO UNIVERSAL**”, protocolizadas por

ante el Registro Público del Segundo Circuito del Municipio Libertador del Distrito Capital, en fecha 6 de enero de 2009, bajo el No. 16, Tomo 29 del Protocolo de Transcripción y publicadas en el Diario “El Universal” en su edición del día 11 de enero de 2009, cuerpo 2, página 3.

16.3. El **BANCO** se reserva el derecho de introducir las modificaciones que considere pertinentes a esta Oferta Pública, mediante documento inscrito ante una Oficina de Registro, el cual será posteriormente publicado en un (1) diario de circulación nacional. Tales modificaciones entrarán en vigencia en la fecha que se indique en el documento correspondiente, con arreglo a lo establecido en las disposiciones legales que se encuentren vigentes para esa fecha.

**FDO.**

**HUMBERTO RAFAEL ORTEGA DÍAZ,**

Presidente

El anterior documento quedó inscrito ante el Registro Público del Segundo Circuito del Municipio Libertador del Distrito Capital, en fecha 22 de febrero de 2011, bajo el No.33, Folio 205, Tomo 6 del Protocolo de Transcripción.