

OFERTA PÚBLICA

CONDICIONES GENERALES DE LAS TRANSACCIONES ELECTRÓNICAS

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 02 de septiembre de 1890, bajo el Nro. 56, Tomo 1-B, modificados sus Estatutos Sociales en diversas oportunidades, siendo su última reforma la inscrita en el Registro Mercantil Segundo de la Circunscripción Judicial del Distrito Capital y Estado Miranda, en fecha 13 de octubre de 2003, bajo el Nro. 5, Tomo 146-A Sgdo., y el 18 de marzo de 2008, bajo el No. 45, Tomo 41-A Sgdo, RIF Nro. 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, ratificada por la Junta Directiva de mi representada según consta en sesión No.328-02-10 de fecha Nueve (09) de Febrero de 2010, declaro: Que mi representado ha resuelto modificar las **“CONDICIONES GENERALES DE LAS TRANSACCIONES ELECTRÓNICAS 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 25 de enero de 2007, bajo el Nro. 48, Tomo 4 Protocolo Primero, 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 este instrumento, quien presta el **SERVICIO** descrito en estas **CONDICIONES GENERALES.**

1.2. **CANALES ELECTRÓNICOS:** Significa los servicios descritos en las presentes **CONDICIONES GENERALES**, prestados por el **BANCO** a los **CLIENTES** y/o **USUARIOS**, según sea el caso, a través de un sistema electrónico de **MENSAJES DE DATOS**, mediante los cuales podrán realizar las **OPERACIONES** que se incorporen a dicho sistema. Quedarán incluidos dentro de la presente definición, aquellos servicios prestados por el **BANCO** mediante la utilización de sistemas y/o plataformas tecnológicas, no regulados expresamente en otras Ofertas Públicas. Los **CANALES ELECTRÓNICOS** se denominan, sin que resulte limitativa la siguiente enumeración:

1.2.1. **BANCA VIRTUAL:** Significa el servicio de banca por Internet, a través del cual los **CLIENTES** del **BANCO** podrán efectuar **OPERACIONES** en línea. Los términos y condiciones del servicio de **BANCA VIRTUAL**, se encuentran establecidos en el caso de las personas naturales, en las “Condiciones Generales del Servicio Clave Personal del Banco de Venezuela, S.A.C.A. Banco Universal”, y respecto a las personas jurídicas, en la “Oferta Publica del Servicio Cl@venet Empresarial del Banco de Venezuela, S.A. Banco Universal”, inscritos dichos documentos ante la Oficina Subalterna del Segundo Circuito de Registro del Municipio Libertador del Distrito Capital, en fechas 4 de noviembre de 1998, bajo el No. 42, Tomo 8, Protocolo 1° y 3 de octubre de 2002, bajo el No. 21, Tomo 3, Protocolo 1°, respectivamente, así como en las eventuales modificaciones que el **BANCO** efectúe a esos documentos conforme a lo establecido en los mismos.

1.2.2. **BUZON:** Es el dispositivo electrónico receptor de depósitos, instalado en las agencias del **BANCO** y/o en cualquier otro sitio escogido por éste a tal efecto.

1.2.3. **CAJERO AUTOMÁTICO:** Es el dispositivo electrónico 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 el cual los **USUARIOS** podrán efectuar retiros en efectivo con cargo a haberes de sus cuentas o a sus **TARJETAS DE CRÉDITO**, transferencias entre cuentas afiliadas, solicitudes de información de saldos o de los últimos movimientos de sus cuentas, y cualesquiera otras **OPERACIONES** disponibles a través de dicho canal.

1.2.4. **CLAVE MÓVIL:** Es el servicio que presta el **BANCO** que consiste en el uso de la tecnología de la telefonía celular, mediante el cual, los **CLIENTES** previamente afiliados y/o registrados, podrán recibir en sus respectivos teléfonos celulares, alertas y notificaciones relacionadas con sus instrumentos financieros, además de disponer de un

mecanismo que le remitirá hacer solicitudes de información de saldos y/o de los últimos movimientos realizados sobre dichos instrumentos, así como de cualesquier otra operación u transacciones que se incorporen a ese sistema, en un todo conforme con la definición del servicio solicitado por el **CLIENTE** en la fecha de la suscripción.

1.2.5. **KIOSCOS**: Es el dispositivo electrónico del **BANCO** con capacidad multimedia, en el cual los **USUARIOS** podrán efectuar transferencias entre cuentas afiliadas, solicitudes de información de saldos o de los últimos movimientos de sus cuentas, pagos de servicios y cualesquiera otras operaciones que se incorporen a los sistemas establecidos.

1.2.6. **PUNTO DE VENTA**: Significa el dispositivo electrónico lector de bandas magnéticas y/o microprocesadores, utilizado por los comercios afiliados al servicio “Canales de Pago” del **BANCO**, para canalizar electrónicamente los consumos realizados por los **USUARIOS** mediante el uso de sus **TARJETAS DE CRÉDITO** y/o **TARJETAS DÉBITO**.

1.2.7. **SERVICIO TELEFÓNICO**: Es el servicio que presta el **BANCO** a través de un número telefónico atendido por un operador, ya sea una persona física o un dispositivo electrónico, por medio del cual el **CLIENTE**, mediante el mecanismo que el operador le indique en cada oportunidad y el suministro de determinados datos, podrá realizar **OPERACIONES**.

1.2.8. **LINEA DE TELEFONIA MOVIL CELULAR**: Significa la línea asignada mediante suscripción por parte de las empresas de telefonía móvil a sus abonados (clientes).

1.2.9. **TARJETA SIM (MODULO DE IDENTIFICACION DEL SUSCRIPTOR)**: Tarjeta inteligente desmontable usada en teléfonos móviles que almacena de forma segura la clave de servicio del suscriptor usada para identificarse ante la red, de forma que sea posible cambiar la línea de un celular a otro simplemente cambiando la tarjeta.

1.2.10. **TELEFONO CELULAR**: Dispositivo inalámbrico electrónico que permite tener acceso a la red de telefonía celular. Aunque su principal función es la comunicación de voz, como el teléfono convencional, ha incorporado otras funciones como son la emisión y recepción de mensajes de texto, cámara fotográfica, agenda, acceso a Internet, reproducción de video entre otras, a través del teléfono celular se podrán realizar las operaciones de Banca Móvil.

- 1.2.11. **TECNOLOGIA 3 GSM:** Sigla de tecnología celular que resulta del cruce de GSM (telefonía móvil actual) y 3G (telefonía multimedia).
- 1.2.12. **MENSAJES SMS (SHORT MESSAGING SYSTEM):** Servicio disponible en los teléfonos celulares que permite el envío de mensajes cortos (también conocidos como mensajes de texto) entre teléfonos móviles, teléfonos fijos y otros dispositivos de mano.
- 1.2.13. **PROVEEDOR DE TELEFONIA MOVIL CELULAR:** Operador que presta el servicio de telefonía móvil celular al cual EL CLIENTE se encuentra suscrito.
- 1.3. **CONDICIONES GENERALES:** Significa la presente Oferta Pública contentiva de las “**CONDICIONES GENERALES DE LAS TRANSACCIONES ELECTRÓNICAS DEL BANCO DE VENEZUELA, S.A. BANCO UNIVERSAL**”.
- 1.4. **CLAVE SECRETA:** Significa la clave numérica o código alfanumérico, secreto, confidencial e intransferible, seleccionado por el **CLIENTE**, asociado a su **TARJETA DE DÉBITO** y/o a su **TARJETA DE CRÉDITO**.
- 1.5. **CLAVE DE ACCESO:** Significa la clave numérica o código alfanumérico, secreto, confidencial e intransferible, seleccionado por las personas naturales autorizadas por las personas jurídicas afiliadas para acceder al **SERVICIO TELEFONICO**.
- 1.6. **CLIENTE:** Significa: a) La persona natural titular de una **CUENTA** asociada a una **TARJETA DE DÉBITO** y/o titular de una **TARJETA DE CRÉDITO**; y b) La persona jurídica afiliada al **SERVICIO TELEFÓNICO**.
- 1.7. **CUENTA:** Significa cualquiera de los productos de cuenta corriente y de ahorro del **BANCO**.
- 1.8. **MENSAJE DE DATOS:** Significa toda la información inteligible en formato electrónico o similar que pueda ser almacenada o intercambiada por cualquier medio y que tiene la misma eficacia probatoria que la ley le otorga a los documentos escritos, de acuerdo con lo previsto en el Decreto con Fuerza de Ley sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas, publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, No. 37.148, de fecha 28 de febrero de 2001.
- 1.9. **NOTA DE CONSUMO:** Significa el formulario suministrado por el **BANCO** a los comercios afiliados al servicio de **PUNTO DE VENTA**, el cual constituye el documento por el que se deja constancia de la adquisición de bienes y/o servicios con **TARJETAS DE CRÉDITO** o **TARJETAS DE DÉBITO**.

1.10. **OPERACIÓN:** Significa las operaciones de débito, depósito, consulta de saldos, transferencia de fondos entre cuentas abiertas en el **BANCO**, pago de servicios, solicitud de estados de cuenta, así como todos los demás servicios y productos que el **BANCO** ponga a disposición de los **CLIENTES** y/o **USUARIOS**, según sea el caso, a través de los **CANALES ELECTRÓNICOS**.

1.11. **TARIFARIO:** Significa el documento elaborado por el **BANCO**, el cual forma parte integrante de estas **CONDICIONES GENERALES**, que contiene los montos de las comisiones y recargos correspondientes a los servicios suministrados a través de los **CANALES ELECTRÓNICOS**, así como la oportunidad y periodicidad del cobro de dichas comisiones y recargos. El **TARIFARIO** es publicado en un diario de circulación nacional y en la página web del **BANCO**, y el mismo se mantiene colocado a la vista del público en las agencias y sucursales del **BANCO**. El **TARIFARIO** podrá ser modificado según lo previsto al efecto en estas **CONDICIONES GENERALES**.

1.12. **TARJETA DE DÉBITO:** Instrumento magnético, electrónico u otra tecnología emitido por el **BANCO** bajo la marca "Banco de Venezuela", conjuntamente con la marca y denominación "Maestro", que permite al o la tarjetahabiente realizar consumos o hacer retiros de dinero en efectivo con cargo automático a los haberes de su cuenta bancaria y que es emitida previa solicitud de parte del o la titular de la cuenta bancaria. Quedan incluidas dentro de la presente definición los plásticos emitidos por el **BANCO** que permitan el débito de los fondos de las **CUENTAS** a los cuales están asociados, así como los plásticos emitidos por otras instituciones financieras que contengan la funcionalidad descrita en este numeral, siempre y cuando estos instrumentos puedan ser utilizados en los **CANALES ELECTRÓNICOS**.

1.13. **TARJETA 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. Los términos y condiciones del citado instrumento quedaron establecidos en la

Oferta Pública “Condiciones Generales de las Tarjetas de Crédito del Banco de Venezuela, S.A. Banco Universal”, protocolizada por ante el Registro Inmobiliario del Segundo Circuito del Municipio Libertador del Distrito Capital, en fecha seis (06) de enero de 2009, quedando anotada bajo el No.16, Tomo 29 del Protocolo de Transcripción, así como en las eventuales modificaciones que el **BANCO** efectúe a dicho documento conforme a lo establecido en el mismo. Quedarán incluidas dentro de la presente definición: a) Las tarjetas de crédito que el **BANCO** emita bajo una marca o franquicia distinta a las citadas en el presente numeral, salvo que el **BANCO** establezca lo contrario; y b) Los plásticos emitidos por otras instituciones bancarias que contengan la funcionalidad descrita en el presente numeral y que puedan ser procesados en los **CANALES ELECTRÓNICOS**.

1.14. **USUARIO:** Es cualquier persona, sea **CLIENTE** del Banco o no, que utilice los **CANALES ELECTRÓNICOS** para realizar **OPERACIONES**, de acuerdo a lo previsto en las presentes **CONDICIONES GENERALES**.

1.15 **CORRESPONSAL NO BANCARIO:** Persona Jurídica cuya razón social define su actividad económica en el sector comercial o de servicios, que ha acordado con el **BANCO** la posibilidad de servir de canales de distribución de Servicios Financieros hacía personas Naturales y Jurídicas, a nombre y por cuenta de tales instituciones. Los términos y condiciones operativos del **CORRESPONSAL NO BANCARIO** serán establecidos conforme a la presente Oferta Pública, a las leyes y normativas que los órganos administrativos regularen con posterioridad, y según se establezca en el contrato particular que el **BANCO** suscriba con el **CORRESPONSAL NO BANCARIO**.

CLÁUSULA SEGUNDA: ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA PRESENTE OFERTA PÚBLICA.

Las presentes **CONDICIONES GENERALES** establecen los términos y condiciones en virtud de los cuales: i) El **CLIENTE** podrá utilizar su **TARJETA DE DÉBITO** para movilizar los fondos de las **CUENTAS** asociadas a dicho instrumento; y ii) Los **USUARIOS** podrán realizar **OPERACIONES** a través de los **CANALES ELECTRÓNICOS**.

CLÁUSULA TERCERA: DEL USO DE LOS CANALES ELECTRÓNICOS.

3.1. Mediante el uso de los **CANALES ELECTRÓNICOS**, los **USUARIOS** podrán realizar las **OPERACIONES** que tales sistemas les permitan, sujetos a los términos y modalidades previstos en

las presentes **CONDICIONES GENERALES**, y a las características técnicas que los mismos presenten.

3.2. Dependiendo de las características del **CANAL ELECTRÓNICO**, EL **BANCO** PODRÁ PERMITIR SU UTILIZACIÓN POR PARTE DE PERSONAS DISTINTAS A SUS **CLIENTES**, RESERVÁNDOSE LA FACULTAD DE SUPRIMIR EN CUALQUIER MOMENTO DICHA AUTORIZACIÓN, PUDIENDO INCLUSO LIMITAR EL ACCESO A TALES CANALES, AL USO DE UNA **TARJETA DE CRÉDITO** O **TARJETA DE DÉBITO** EMITIDA POR EL BANCO, LO CUAL ANUNCIARÁ A TRAVÉS DE LOS MEDIOS QUE DISPONGA A TAL EFECTO. ASIMISMO, EL **BANCO** PODRÁ REQUERIR AL **CLIENTE** SU AFILIACIÓN PREVIA A CUALESQUIERA DE LOS **CANALES ELECTRÓNICOS** DESCRITOS, LA CUAL SERÁ REALIZADA POR DICHO **CLIENTE** A TRAVÉS DE LA **BANCA VIRTUAL** O DEL **SERVICIO TELEFÓNICO**, MANIFESTANDO EN TODO CASO SU CONOCIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE LAS TARIFAS Y COMISIONES IMPLÍCITAS AL SERVICIO SOLICITADO, Y AUTORIZANDO EXPRESAMENTE AL **BANCO** A DEBITAR DE LA CUENTA ASOCIADA A LA **TARJETA DE DÉBITO** DE ÉSTE O CARGAR A SU **TARJETA DE CRÉDITO**, SEGÚN SEA EL INSTRUMENTO QUE UTILIZÓ PARA AFILIARSE A ESE **CANAL ELECTRÓNICO**, LAS COMISIONES ASOCIADAS A ESTOS SERVICIOS, ESTABLECIDAS POR EL **BANCO** Y ANUNCIADAS EN EL **TARIFARIO**, TODO DE ACUERDO CON LAS RESOLUCIONES ESTABLECIDAS AL EFECTO POR EL BANCO CENTRAL DE VENEZUELA Y LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS, SEGÚN SE INDICA EN LA CLÁUSULA SEXTA.

3.3. Los **CANALES ELECTRÓNICOS** estarán a disposición de los **USUARIOS** las veinticuatro (24) horas del día, todos los días del año. SIN PERJUICIO DE LO ANTES DISPUESTO, EL **BANCO** PODRÁ LIMITAR EL USO DE UN **CANAL ELECTRÓNICO** A UN HORARIO DETERMINADO, EN CUYO CASO, EL **BANCO** ANUNCIARÁ EL REFERIDO HORARIO A TRAVÉS DE LOS MEDIOS QUE DISPONGA A TAL EFECTO.

3.4. EL **BANCO** PODRÁ ESTABLECER LÍMITES EN CUANTO AL MONTO Y/O CARACTERÍSTICAS DE LAS **OPERACIONES** A SER REALIZADAS A TRAVÉS DE LOS **CANALES ELECTRÓNICOS**, LOS CUALES ANUNCIARÁ A TRAVÉS DE LOS MEDIOS QUE DISPONGA A TAL EFECTO.

3.5. EL **USUARIO** DEBERÁ MANTENER SALDO EN SUS **CUENTAS** Y EN LA LÍNEA DE CRÉDITO ASOCIADA A SU **TARJETA DE CRÉDITO**, SEGÚN SEA EL CASO, A LOS EFECTOS DE LA REALIZACIÓN DE **OPERACIONES** QUE IMPLIQUEN DISPOSICIONES DE DINERO. EN EL SUPUESTO QUE EL **USUARIO** NO TENGA SALDO SUFICIENTE PARA REALIZAR LA **OPERACIÓN** DE QUE SE TRATE, EL **BANCO** ESTARÁ FACULTADO PARA CARGARLE A ÉSTE LAS COMISIONES INDICADAS EN SU **TARIFARIO** POR DICHO CONCEPTO, DE SER EL CASO, TODO DE ACUERDO CON LAS RESOLUCIONES ESTABLECIDAS AL EFECTO POR EL BANCO CENTRAL DE VENEZUELA Y LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS.

3.6. LAS **OPERACIONES** REALIZADAS A TRAVÉS DE LOS **CANALES ELECTRÓNICOS**, SERÁN PROCESADAS EN LA OPORTUNIDAD EN QUE EL **BANCO** ASÍ LO ESTABLEZCA, DEPENDIENDO SI LA **OPERACIÓN** EN CUESTIÓN ES REALIZADA EN LÍNEA O NO. EL **BANCO** NOTIFICARÁ AL **USUARIO** A TRAVÉS DEL **CANAL ELECTRÓNICO** UTILIZADO POR ÉSTE, LA OPORTUNIDAD EN LA CUAL PROCESARÁ LA **OPERACIÓN** SOLICITADA.

3.7. LAS **OPERACIONES** SERÁN PROCESADAS POR EL **BANCO** EN LA FECHA QUE ÉSTE ESTABLEZCA PARA CADA UNA DE DICHAS **OPERACIONES**, LA CUAL INFORMARÁ AL **CLIENTE** A TRAVÉS DEL **CANAL ELECTRÓNICO** UTILIZADO.

3.8. EL **BANCO** ESTABLECERÁ LA HORA DE CIERRE PARA DETERMINADAS **OPERACIONES**, LAS CUALES SERÁN DEBIDAMENTE NOTIFICADAS AL **CLIENTE** A TRAVÉS DEL **CANAL ELECTRÓNICO** UTILIZADO.

3.9. EL **BANCO** NO SERÁ RESPONSABLE FRENTE AL **USUARIO** EN RELACIÓN CON LAS **OPERACIONES** QUE SE REFIERAN A CUENTAS, TARJETAS DE DÉBITO O TARJETAS DE CRÉDITO DE LAS CUALES ÉSTE SEA TITULAR EN OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS, REALIZADAS A TRAVÉS DE LOS **CANALES ELECTRÓNICOS**.

CLÁUSULA CUARTA: DE LA PRUEBA DE LAS OPERACIONES REALIZADAS A TRAVÉS DE LOS CANALES ELECTRÓNICOS.

4.1. Los **MENSAJES DE DATOS** transmitidos a través de los **CANALES ELECTRÓNICOS**, previa validación a través de los mecanismos de control de que disponen dichos sistemas, serán considerados como una manifestación expresa de la voluntad del **USUARIO** de realizar las respectivas **OPERACIONES**. En consecuencia, tales **MENSAJES DE DATOS** se entenderán, para todos los efectos a que haya lugar como: a) Que han sido suscritos por el **USUARIO**; y b) Que tendrán la misma eficacia probatoria que la ley le otorga a los documentos escritos. En este sentido, el **USUARIO** no podrá alegar la falta de firma autógrafa como excusa para negar la realización de una **OPERACIÓN** a través de los citados medios.

4.2. El **BANCO** se obliga a almacenar **MENSAJES DE DATOS** referentes a las **OPERACIONES** en formato electrónico por un plazo de diez (10) años, con expresa indicación del origen, fecha y hora en que fueron generados, recibidos y procesados. Queda expresamente entendido, que la información almacenada en los sistemas del **BANCO**, no será alterada o modificada por éste, salvo algún cambio de forma propio del proceso de archivo o presentación.

4.3. SI SURGIEREN DISCREPANCIAS ENTRE LA INFORMACIÓN PRESENTADA POR EL **USUARIO** Y LA ALMACENADA EN LOS SISTEMAS DEL **BANCO** CORRESPONDIENTE A UNA DETERMINADA **OPERACIÓN**, EL **BANCO** ESTABLECERÁ LAS CAUSAS QUE PRODUJERON DICHAS DISCREPANCIAS Y DETERMINARÁ CUAL INFORMACIÓN SERÁ LA QUE PREVALEZCA, SIGUIENDO LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LAS LEYES VIGENTES.

CLÁUSULA QUINTA: EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD DEL BANCO.

5.1. EL **BANCO** NO SERÁ RESPONSABLE POR EL NO PROCESAMIENTO DE LAS **OPERACIONES** QUE PRETENDAN REALIZAR LOS **USUARIOS** A TRAVÉS DE LOS **CANALES ELECTRÓNICOS**, QUE NO SE AJUSTEN A, O QUE CONTRAVENGAN EN CUALQUIER FORMA, LO ESTABLECIDO EN LAS PRESENTES **CONDICIONES GENERALES**, EN LAS NORMAS Y PROCEDIMIENTOS INTERNOS DEL **BANCO**, EN LOS CONTRATOS U OFERTAS PÚBLICAS QUE REGULAN LAS **OPERACIONES**, O EN CUALESQUIERA OTRAS DISPOSICIONES CONTRACTUALES O LEGALES. EN TAL SENTIDO, NO SERÁN PROCESADAS LAS **OPERACIONES** QUE: A) EXCEDAN LOS LÍMITES DE APROBACIÓN ESTABLECIDOS POR EL **BANCO** PARA LA RESPECTIVA **OPERACIÓN**; B) EXCEDAN DEL SALDO DISPONIBLE DE LA CUENTA DEL **USUARIO**;

C) SE CORRESPONDAN A UNA CUENTA CON RESTRICCIONES PARA SU MOVILIZACIÓN; Y D) SE REQUIERA EL SUMINISTRO DE INFORMACIÓN ADICIONAL POR PARTE DEL **USUARIO**.

5.2. ASIMISMO, EL **BANCO** ESTARÁ EXENTO DE RESPONSABILIDAD EN LOS SUPUESTOS SIGUIENTES:

A) SI LAS **OPERACIONES** CORRESPONDIENTES A **CUENTAS** ABIERTAS EN OTROS INSTITUTOS BANCARIOS, NO SON PROCESADAS POR EL BANCO DE DESTINO.

B) POR LA INTERRUPCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS A TRAVÉS DE LOS **CANALES ELECTRÓNICOS** POR CAUSA DE MANTENIMIENTO, FALLAS EN DICHS SISTEMAS, EN EL SERVICIO ELÉCTRICO, TELEFÓNICO, POR RAZONES DE ORDEN TÉCNICO O DE CUALQUIER OTRA ÍNDOLE NO IMPUTABLE AL **BANCO**.

C) POR RETRASOS, DEFICIENCIAS O IMPOSIBILIDAD, EN CUANTO AL PROCESAMIENTO DE UNA **OPERACIÓN**, DEBIDO A CIRCUNSTANCIAS QUE ESTÉN FUERA DEL CONTROL DEL **BANCO**.

D) POR LAS CONSECUENCIAS QUE PUEDAN DERIVARSE DEL CONOCIMIENTO Y EVENTUAL USO DE LA **CLAVE SECRETA** O DE LA **CLAVE DE ACCESO**, POR PARTE DE PERSONAS DIFERENTES AL **CLIENTE**, NI POR LAS **OPERACIONES** REALIZADAS DURANTE EL LAPSO DE PROCESAMIENTO POR PARTE DEL **BANCO** DE LA CORRESPONDIENTE RESTRICCIÓN DE ACCESO, SEGÚN LO PREVISTO EN LA SECCIÓN 11.2.

5.3. EN LOS SUPUESTOS MENCIONADOS EN LOS NUMERALES 5.1. y 5.2., EL **CANAL ELECTRÓNICO** AUTOMÁTICAMENTE GENERARÁ UN MENSAJE AL **USUARIO** INDICANDO QUE LA **OPERACIÓN** SOLICITADA NO PODRÁ SER PROCESADA.

5.4. QUEDA EXPRESAMENTE ENTENDIDO QUE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DERIVADOS DE LAS **OPERACIONES** EFECTUADAS POR LOS **USUARIOS** A FAVOR DE TERCERAS PERSONAS, EN LOS TÉRMINOS EXPUESTOS EN LAS PRESENTES CONDICIONES GENERALES, SON INDEPENDIENTES DE LOS QUE NAZCAN ENTRE LOS **USUARIOS** Y EL **BANCO** RESPECTO DE DICHAS **OPERACIONES**.

CLÁUSULA SEXTA: DE LAS COMISIONES Y RECARGOS POR LA UTILIZACIÓN DE LOS CANALES ELECTRÓNICOS.

6.1. CON SUJECCIÓN A LAS DISPOSICIONES LEGALES VIGENTES, EN ESPECIAL A LAS RESOLUCIONES QUE A TAL EFECTO DICTE EL BANCO CENTRAL DE VENEZUELA O CUALQUIER OTRO ORGANISMO QUE ESTÉ FACULTADO PARA ELLO, Y CON MOTIVO DE LA EJECUCIÓN DE **OPERACIONES** Y/O LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DESCRITOS EN ESTAS **CONDICIONES GENERALES**, ORDENADAS Y/O ACEPTADAS POR EL **CLIENTE**, EL **BANCO** TENDRÁ DERECHO A COBRAR A ÉSTOS LAS COMISIONES Y RECARGOS POR LOS MONTOS Y CONCEPTOS INDICADOS EN EL **TARIFARIO**. A ESTOS FINES, EL **BANCO** PODRÁ CARGAR A LA **TARJETA DE CRÉDITO** DEL **USUARIO** O LA CUENTA CUYA MOVILIZACIÓN ESTÉ ASOCIADA LA **TARJETA DE DÉBITO**, LOS MONTOS CORRESPONDIENTES A TALES COMISIONES Y RECARGOS. LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS Y OPERACIONES ANTES REFERIDOS SUSCEPTIBLES DEL COBRO DE COMISIONES Y/O RECARGOS, SE ENCUENTRAN CONTENIDAS EN EL MANUAL DE PRODUCTOS DEL **BANCO**, A DISPOSICIÓN DEL PÚBLICO EN GENERAL EN LAS AGENCIAS Y SUCURSALES DEL **BANCO**.

6.2. EL **BANCO** PODRÁ MODIFICAR EL **TARIFARIO** CUANDO A SU JUICIO, LAS CONDICIONES ECONÓMICAS ASÍ LO JUSTIFIQUEN, A CUYOS FINES DEBERÁ INFORMAR AL PÚBLICO EN GENERAL MEDIANTE LA PUBLICACIÓN DEL NUEVO **TARIFARIO** EN UN DIARIO DE CIRCULACIÓN NACIONAL. EL NUEVO **TARIFARIO** ENTRARÁ EN VIGENCIA EN LA FECHA QUE SE INDIQUE EN EL MISMO, CON ARREGLO A LO ESTABLECIDO EN LAS DISPOSICIONES LEGALES QUE SE ENCUENTREN VIGENTES PARA ESA FECHA.

CLÁUSULA SÉPTIMA: DE LAS MODIFICACIONES A LOS SISTEMAS DE LOS CANALES ELECTRÓNICOS.

EL **BANCO** SE RESERVA EL DERECHO DE INTRODUCIR EN CUALQUIER MOMENTO TODAS LAS MODIFICACIONES QUE CONSIDEREN NECESARIAS O DE INTERES GENERAL A LOS SISTEMAS Y/O PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS CORRESPONDIENTES A LOS **CANALES ELECTRONICOS** DESCRITOS EN LA PRESENTE OFERTA PÚBLICA. SI LAS MODIFICACIONES A LAS QUE SE REFIERE LA PRESENTE CLÁUSULA, AFECTAREN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS

POR EL **BANCO** A TRAVÉS DE ESOS SISTEMAS, EL **BANCO** NOTIFICARÁ A LOS **USUARIOS**, DE LA FORMA QUE ESTIME CONVENIENTE LOS EFECTOS QUE DICHAS MODIFICACIONES TENDRÁN EN LOS SERVICIOS PRESTADOS.

CLÁUSULA OCTAVA: DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LOS CANALES ELECTRÓNICOS.

EL **BANCO** PROCURARÁ QUE LOS SISTEMAS Y/O PLATAFORMAS DE LOS **CANALES ELECTRÓNICOS** CUMPLAN EN TODO MOMENTO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y SEGURIDAD EXISTENTES EN EL MERCADO, EN LO CONCERNIENTE A LA CONFIDENCIALIDAD, AUTENTICIDAD E INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN.

CLÁUSULA NOVENA: DE LA CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

LA INFORMACIÓN CORRESPONDIENTE A LAS **OPERACIONES** REALIZADAS A TRAVÉS DE LOS **CANALES ELECTRÓNICOS** ES CONFIDENCIAL. NO OBSTANTE, EL **USUARIO** EXPRESAMENTE AUTORIZA AL **BANCO** PARA QUE LA SUMINISTRE A TERCEROS QUE LE PRESTEN SERVICIOS RELACIONADOS CON LA TRANSMISIÓN Y/O EL ALMACENAMIENTO DE INFORMACIÓN ELECTRÓNICA. LA UTILIZACIÓN DE LOS **CANALES ELECTRÓNICOS** CONSTITUYE LA ACEPTACIÓN POR PARTE DEL **USUARIO** PARA QUE TALES TERCEROS OBTENGAN Y ALMACENEN LA INFORMACIÓN CORRESPONDIENTE A LAS **OPERACIONES** REALIZADAS, SUJETÁNDOSE ESA INFORMACIÓN A LAS REGLAS CONCERNIENTES A LA CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN BANCARIA.

TÍTULO II: DISPOSICIONES PARTICULARES.

A.- DE LAS TARJETAS DE DÉBITO:

CLÁUSULA DÉCIMA: DE LA SOLICITUD DE LA TARJETA DE DÉBITO.

10.1. Dependiendo de la modalidad de la **CUENTA** y previa solicitud por parte del **CLIENTE**, el **BANCO** le hará entrega a éste de una **TARJETA DE DÉBITO** por intermedio de la agencia o sucursal en la cual abrió la **CUENTA**, cuya movilización pretende mediante el uso de este instrumento.

10.2. Para obtener una nueva **TARJETA DE DÉBITO**, el **CLIENTE** deberá presentar al **BANCO** una solicitud por escrito a través de la agencia o sucursal a que se refiere el numeral anterior.

10.3. Si la **TARJETA DE DÉBITO** no fuere a ser recibida personalmente por el **CLIENTE**, éste deberá autorizar suficientemente a la persona que presenta la respectiva solicitud al **BANCO**.

10.4. El **BANCO** podrá entregar la **TARJETA DE DÉBITO** de forma inmediata o dentro de un plazo no mayor a dos (2) días hábiles bancarios, contados a partir de la fecha de recibo de la respectiva solicitud, salvo que el **CLIENTE** haya hecho la solicitud de **TARJETA DE DÉBITO** a través de otro medio ofrecido por el **BANCO** para tal fin, distinto al establecido en el numeral 10.1., en cuyo caso el periodo antes citado se podrá prolongar de acuerdo al plazo establecido para cada modalidad de envío.

10.5. Sin perjuicio de lo antes expuesto, el **BANCO** podrá en cualquier momento, ofrecer al **CLIENTE** el servicio de envío de la **TARJETA DE DÉBITO** a domicilio. A tal efecto, el **CLIENTE** enviará al **BANCO** la solicitud correspondiente, a través de los medios que éste habilite para ello. El **BANCO** entregará la **TARJETA DE DÉBITO** al **CLIENTE** o a la persona expresamente autorizada por éste, en la dirección indicada en la solicitud. EN EL SUPUESTO QUE LA **TARJETA DE DÉBITO** NO PUDIERE SER ENTREGADA POR EL **BANCO** AL **CLIENTE** O A LA PERSONA AUTORIZADA POR ÉSTE POR CUALQUIER CAUSA IMPUTABLE AL **CLIENTE**, LA **TARJETA DE DÉBITO** DEBERÁ SER RETIRADA POR EL **CLIENTE** O POR LA PERSONA EXPRESAMENTE AUTORIZADA POR ÉSTE, EN LA AGENCIA O SUCURSAL DONDE ABRIÓ LA CUENTA, SIN PERJUICIO PARA EL **BANCO** DE DEBITAR DE LA CUENTA EL MONTO DE LA COMISIÓN POR EL SERVICIO DE ENVÍO DE **TARJETAS DE DÉBITO** A DOMICILIO, INDICADO EN EL **TARIFARIO** PARA DICHA FECHA.

10.6. LA **TARJETA DE DÉBITO** SERÁ CONFIADA POR EL **BANCO** AL **CLIENTE**, QUIEN ASUME LAS SIGUIENTES OBLIGACIONES: 1) VERIFICAR, EN EL MOMENTO DE RECIBIR LA **TARJETA DE DÉBITO**, QUE ÉSTA SE ENCUENTRE EN DEBIDO ESTADO; 2) CUSTODIAR LA **TARJETA DE DÉBITO** Y GUARDARLA CON EL MAYOR CUIDADO, BAJO SU ÚNICA Y EXCLUSIVA RESPONSABILIDAD, DEBIENDO TOMAR TODAS LAS PRECAUCIONES NECESARIAS PARA EVITAR QUE CUALQUIER TERCERO PUEDA HACER USO DE ELLA EN ALGUNA FORMA; Y 3) NOTIFICAR DE INMEDIATO AL **BANCO**, CONFORME A LO ESTABLECIDO EN LA CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA, ACERCA DEL ROBO, HURTO O EXTRAVÍO DE DICHO INSTRUMENTO. EN

CONSECUENCIA, EL **CLIENTE** ASUME TODA LA RESPONSABILIDAD QUE PUEDA DERIVARSE DE LA PÉRDIDA DE LA **TARJETA DÉBITO**, ASÍ COMO DE LAS **OPERACIONES** REALIZADAS POR TERCEROS MEDIANTE EL USO DE ESTE INSTRUMENTO, MIENTRAS EL **BANCO** PROCESA LA RESTRICCIÓN DE ACCESO CORRESPONDIENTE A ESE INSTRUMENTO, CONFORME A LO ESTIPULADO EN LA CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA: DE LA ACTIVACIÓN DE LA TARJETA DE DÉBITO Y DE LA CLAVE SECRETA.

11.1. En el momento en que el **CLIENTE** reciba la **TARJETA DE DÉBITO** por parte del **BANCO**, deberá activar dicho instrumento a través de los dispositivos electrónicos dispuestos por el **BANCO** para tal fin, oportunidad en la cual seleccionará personalmente su **CLAVE SECRETA**.

11.2. LA **CLAVE SECRETA** TENDRÁ CARÁCTER PERSONAL, CONFIDENCIAL, SECRETO E INTRANSFERIBLE, SIENDO RESPONSABILIDAD EXCLUSIVA DEL **CLIENTE** LA GUARDA Y CUSTODIA DE LA MISMA. EN EL SUPUESTO QUE TERCERAS PERSONAS LLEGAREN A CONOCER SU **CLAVE SECRETA**, EL **CLIENTE** SE OBLIGA A NOTIFICARLO AL **BANCO** INMEDIATAMENTE, A LOS FINES DE QUE ÉSTE PROCESA LA RESTRICCIÓN DE ACCESO CORRESPONDIENTE A DICHA **CLAVE SECRETA**.

11.3. El **CLIENTE** podrá modificar su **CLAVE SECRETA** cada vez que así lo requiera, a través de los sistemas y/o dispositivos diseñados por el **BANCO** a tal efecto.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: DEL USO DE LA TARJETA DE DÉBITO.

12.1. LA **TARJETA DE DÉBITO** ES EMITIDA POR EL **BANCO** PARA USO EXCLUSIVO DEL **CLIENTE**, Y POR ENDE, ES DE CARÁCTER INTRANSFERIBLE.

12.2. El **CLIENTE**, haciendo uso de la **TARJETA DE DÉBITO**, podrá movilizar los saldos disponibles de la **CUENTA** a través de los **CAJEROS AUTOMÁTICOS, KIOSCOS, BUZONES, CLAVE MÓVIL, PUNTOS DE VENTA** y cualesquier otro dispositivo y/o sistema diseñado por el **BANCO** a tal efecto. Igualmente el **CLIENTE**, haciendo uso de este instrumento, podrá movilizar los saldos disponibles de la **CUENTA** mediante el **SERVICIO TELEFÓNICO** y a través del servicio de **BANCA VIRTUAL**.

12.3. EL **BANCO** SE RESERVA EL DERECHO DE EXIGIR EN CUALQUIER MOMENTO AL **CLIENTE** LA DEVOLUCIÓN DE LA **TARJETA DE DÉBITO**, EN CASO DE QUE ÉSTE

INCUMPLA CON LAS OBLIGACIONES A SU CARGO ESTABLECIDAS EN LAS PRESENTES **CONDICIONES GENERALES**, EN LAS NORMAS Y PROCEDIMIENTOS INTERNOS DEL **BANCO**, EN LOS CONTRATOS U OFERTAS PÚBLICAS QUE REGULAN LAS **CUENTAS** Y/O LAS **OPERACIONES**, O EN CUALESQUIERA OTRAS DISPOSICIONES CONTRACTUALES O LEGALES. EN ESTE SUPUESTO, EL **CLIENTE** SE COMPROMETE A DEVOLVER LA **TARJETA DE DÉBITO** AL **BANCO**, A TRAVÉS DE LA AGENCIA O SUCURSAL EN LA CUAL ABRIÓ LA CUENTA.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: DEL ROBO, HURTO O EXTRAVÍO DE LA TARJETA DE DÉBITO.

13.1. EL **CLIENTE** NOTIFICARÁ DE INMEDIATO AL **BANCO**, EL ROBO, HURTO O EXTRAVÍO DE SU **TARJETA DE DÉBITO**, A LOS FINES DE QUE ÉSTE PROCEDA A EFECTUAR LA CORRESPONDIENTE RESTRICCIÓN DE ACCESO.

13.2. La orden de anulación a que se refiere el numeral anterior, será efectuada por el **CLIENTE** a través de los medios que disponga el **BANCO** a tal efecto, los cuales incluirán en todo caso, las agencias y sucursales del **BANCO** y el **SERVICIO TELEFÓNICO**.

13.3. EL **CLIENTE** ASUME TODA LA RESPONSABILIDAD QUE PUEDA DERIVARSE DE LA ORDEN DE ANULACIÓN DE LA **TARJETA DE DÉBITO**.

B.- DE LOS BUZONES:

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: DE LAS OPERACIONES A SER REALIZADAS A TRAVÉS DE LOS BUZONES.

14.1. Los **USUARIOS** podrán realizar las siguientes **OPERACIONES** por intermedio de los **BUZONES**:

- i) Depósitos en las cuentas abiertas en el **BANCO**.
- ii) Pagos de los servicios específicamente establecidos.
- iii) Pagos de **TARJETAS DE CRÉDITO**.
- iv) Cualesquiera otras operaciones que el **BANCO** incorpore a dicho canal en un futuro, sujetas a las limitaciones, términos y modalidades establecidos por el **BANCO**, y anunciadas a través de los medios de que éste disponga a tal efecto.

14.2. Las **OPERACIONES** descritas en el numeral anterior serán realizadas únicamente mediante depósitos en cheques a cargo del **BANCO** o de cualquier otro instituto bancario.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: DEL PROCEDIMIENTO PARA LA UTILIZACIÓN DE LOS BUZONES.

Para la utilización de los **BUZONES**, el **USUARIO** deberá: i) Completar todos los datos solicitados en los formularios, planillas de depósitos y sus anexos, suministradas al efecto por el **BANCO** y a disposición de los **USUARIOS** en los lugares donde se encuentren instalados los **BUZONES**; ii) desprender la última copia del formulario o planilla, la cual conservará el **USUARIO** conjuntamente con el comprobante que emitirá el **BUZÓN** al finalizar la **OPERACIÓN** realizada; iii) seguir las indicaciones que aparezcan en la pantalla del **BUZÓN**; iv) introducir el sobre suministrado por el **BANCO** en el **BUZÓN**, el cual deberá contener el formulario o planilla con todos los datos completos y los respectivos cheques; y v) retirar el comprobante impreso por el **BUZÓN** que contendrá todos los datos que introdujo el **USUARIO** y el nombre de la agencia o lugar donde se encuentre instalado el **BUZÓN**.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: DE LAS CONDICIONES ESPECIALES DEL SERVICIO DE BUZONES.

16.1. LAS CANTIDADES DEPOSITADAS MEDIANTE CHEQUES A TRAVÉS DE LOS **BUZONES**, SÓLO PODRÁN SER MOVILIZADAS UNA VEZ CONCLUIDO EL PROCESO DE CONFORMACIÓN Y COBRO DE DICHOS INSTRUMENTOS, Y QUE LOS FONDOS ESTÉN DISPONIBLES EN LA **CUENTA** CORRESPONDIENTE.

16.2. EL **BANCO** SE RESERVA EL DERECHO A DIFERIR POR TRES (3) DÍAS HÁBILES BANCARIOS, LA DISPONIBILIDAD DEL DINERO DEPOSITADO MEDIANTE CHEQUES A CARGO DEL **BANCO** Y/O DE OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS.

16.3. Los depósitos o pagos efectuados a través de los **BUZONES** serán verificados los días hábiles bancarios, por dos (2) funcionarios del **BANCO** autorizados al efecto, y en caso de encontrarse una discrepancia entre los cheques depositados por el **USUARIO** y las cantidades a ser acreditadas en la cuenta que se indica en la planilla respectiva, el **BANCO** levantará un “Acta de Comprobación” suscrita por dichos funcionarios. SERÁ CONSIDERADO COMO PRUEBA DEL DEPÓSITO EFECTIVAMENTE REALIZADO POR EL **USUARIO**, LAS CIFRAS QUE REFLEJE EL ACTA SEÑALADA, POR LO QUE UNA VEZ CONFORME LA VERIFICACIÓN, SE PROCEDERÁ AL DEPÓSITO EN LA **CUENTA** CORRESPONDIENTE.

16.4. EL **BANCO** INFORMARÁ A LOS **USUARIOS** SI EL SERVICIO SERÁ PRESTADO EN LÍNEA O NO, ES DECIR SI ESTÁ CONECTADO CON EL SISTEMA DEL **BANCO** EN TIEMPO REAL.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA: DE LAS INCIDENCIAS QUE PUEDEN PRESENTARSE EN LA UTILIZACIÓN DE LOS BUZONES.

SI AL LLENAR LA PLANILLA DE DEPÓSITO, EL **USUARIO** COLOCA EN FORMA ERRADA EL CÓDIGO CUENTA CLIENTE O EL NÚMERO DE LA **TARJETA DE CRÉDITO** EN LA CUAL PRETENDE EFECTUAR EL DEPÓSITO, O CUANDO DICHOS DATOS SEAN ILEGIBLES O NO SE HUBIEREN INDICADO, EL **BANCO** DEBITARÁ EL MONTO DEL CHEQUE, AUNQUE ÉSTE SEA DE OTRA INSTITUCIÓN FINANCIERA, Y COMO MEDIDA DE SEGURIDAD, LO MANTENDRÁ TRANSITORIAMENTE EN UNA CUENTA CORRIENTE CONTROL QUE NO GENERARÁ INTERESES, HASTA TANTO EL **USUARIO** CORRIJA LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA AL **BANCO**.

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD DEL BANCO POR LAS OPERACIONES REALIZADAS A TRAVÉS DE LOS BUZONES.

ADEMÁS DE LOS SUPUESTOS DE EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD DEL **BANCO** PREVISTOS EN OTRAS CLÁUSULAS DE LAS PRESENTES **CONDICIONES GENERALES**, EL **BANCO** NO ASUMIRÁ NINGÚN TIPO DE RESPONSABILIDAD, CUANDO EL DEPÓSITO REALIZADO A TRAVÉS DEL **BUZÓN** NO PUEDA ACREDITARSE EN LA CUENTA O IMPUTARSE A LA LÍNEA DE CRÉDITO ASOCIADA A LA **TARJETA DE CRÉDITO**, COMO CONSECUENCIA DE LA COLOCACIÓN POR PARTE DEL **USUARIO**, DE UN CÓDIGO CUENTA CLIENTE ERRÓNEO, ILEGIBLE O NO REGISTRADO EN LOS SISTEMAS DEL **BANCO**.

TAMPOCO EL **BANCO** ASUMIRÁ NINGÚN TIPO DE RESPONSABILIDAD POR LA DEVOLUCIÓN DEL(LOS) CHEQUE(S) DEPOSITADOS POR CAUSAS NO IMPUTABLES AL **BANCO**. EN CONSECUENCIA, QUEDA ENTENDIDO POR PARTE DEL **USUARIO** QUE EL RECIBO EMITIDO POR EL **BUZÓN** NO IMPLICA POR PARTE DEL **BANCO** CONFORMIDAD RESPECTO A LA **OPERACIÓN** REALIZADA, O A LOS DATOS CONTENIDOS EN LA PLANILLA DE DEPÓSITO, LA CUAL SE CONSIDERARÁ REALIZADA UNA VEZ QUE HAYA SIDO COMPROBADA POR EL **BANCO**.

C.- DE LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS:

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA: DE LAS OPERACIONES A SER REALIZADAS A TRAVÉS DE LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS.

19.1. El **USUARIO**, haciendo uso de los **CAJEROS AUTOMÁTICOS**, podrá: i) Obtener efectivo dentro de los límites establecidos por el **BANCO**; ii) efectuar consultas de saldos; iii) realizar transferencias electrónicas de fondos; iv) cambiar la **CLAVE SECRETA**; v) efectuar el pago de servicios; y vi) realizar cualesquiera otras **OPERACIONES** que el **BANCO** incorpore a dicho canal en un futuro, sujetas a las limitaciones, términos y modalidades establecidos por el **BANCO**, y anunciadas a través de los medios de que disponga a tal efecto.

19.2. Las **OPERACIONES** descritas en el numeral anterior, sólo podrán ser realizadas por el **USUARIO** mediante el uso de una **TARJETA DE DÉBITO** o de una **TARJETA DE CRÉDITO**.

D.- DEL SERVICIO CLAVE MÓVIL:

CLÁUSULA VIGÉSIMA: DE LA AFILIACIÓN Y/O REGISTRO A CLAVE MÓVIL.

20.1. El **CLIENTE** que desee afiliarse y/o registrarse al servicio **CLAVE MÓVIL** deberá hacerlo a través del **SERVICIO TELEFÓNICO**, y/o cualquier otro medio que el Banco destinase para afiliarse/registrarse al servicio a través del cual, y luego de una identificación positiva del **CLIENTE**, éste será informado de los distintos planes ofrecidos por el **BANCO** para el uso del servicio **CLAVE MOVIL**. Tales planes, también serán anunciados por el **BANCO** en avisos publicados en sus agencias y sucursales, así como en su página Web.

20.2. Una vez que el **CLIENTE** elija el plan al cual se desea afiliarse, deberá seguir el procedimiento indicado por la operadora y la afiliación será automática.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA: DE LAS OPERACIONES A SER REALIZADAS A TRAVÉS DE CLAVE MÓVIL

21.1. El **CLIENTE**, haciendo uso de **CLAVE MÓVIL**, podrá: i) Efectuar consultas de saldos; ii) recibir alertas y notificaciones relacionadas con sus **INSTRUMENTOS FINANCIEROS**; iii) realizar transferencias electrónicas de fondos entre sus propias **CUENTAS**; y iv) realizar cualesquiera otras **OPERACIONES** que el **BANCO** incorpore a dicho canal en un futuro, sujetas a las limitaciones, términos y modalidades establecidos por el **BANCO**, y anunciadas a través de los medios de que disponga a tal efecto.

21.2. El **BANCO** le notificará a sus **CLIENTES** las fechas en que estarán disponibles las aplicaciones necesarias para cada una de las operaciones que podrá realizar a través de **CLAVE MÓVIL**, indicadas en el numeral anterior, a través de los medios de que disponga a tal efecto.

21.3. El **CLIENTE** se obliga a notificarle al **BANCO** cualquier cambio que realice en los datos ofrecidos para la afiliación del servicio **CLAVE MÓVIL**, y muy especialmente, en caso que cambie de número de teléfono celular, o que por alguna razón, éste sea suspendido por parte de la operadora de telefonía móvil a la cual esté suscrito, o en caso de robo, hurto o extravío del equipo móvil cuya línea esté afiliada; EN CASO CONTRARIO, EL **BANCO** NO SERÁ RESPONSABLE POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS QUE PUEDA SUFRIR EL **CLIENTE** SI TERCERAS PERSONAS TUVIESEN ACCESO A LOS SERVICIOS PRESTADOS A TRAVÉS DE **CLAVE MÓVIL**, POR MEDIO DEL TELÉFONO CELULAR AFILIADO.

21.4. El **BANCO** se reserva el derecho de suspender el servicio **CLAVE MÓVIL** después de tres (3) intentos consecutivos de envío de algún mensaje de texto sin éxito, hasta tanto el **CLIENTE** le informe al **BANCO** la razón del problema o bien actualice los datos correspondientes a su línea de teléfono móvil.

21.5. QUEDA EXPRESAMENTE ENTENDIDO QUE EL SERVICIO DE NOTIFICACIONES Y ALERTAS OFRECIDO A TRAVÉS DE **CLAVE MÓVIL** NO ESTÁ DISEÑADO PARA EVITAR LA POSIBLE COMISIÓN DE FRAUDES EN LAS CUENTAS DEL **CLIENTE**, PUESTO QUE DICHAS ALERTAS Y NOTIFICACIONES SON REALIZADAS CON POSTERIORIDAD AL PERFECCIONAMIENTO DE LA **OPERACIÓN** OBJETO DE ALERTA Y/O NOTIFICACIÓN. EN CONSECUENCIA, EL **CLIENTE** AFILIADO/REGISTRADO A **CLAVE MÓVIL** CONTINUARÁ SIENDO RESPONSABLE DEL RESGUARDO DE SUS INSTRUMENTOS DE PAGO Y SUS RESPECTIVAS CLAVES, CON EL FIN DE EVITAR LA COMISIÓN DE DICHOS ACTOS DELICTIVOS POR PARTE DE TERCERAS PERSONAS.

21.6. ASIMISMO, EL **BANCO** NO SERÁ RESPONSABLE POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS QUE PUEDA SUFRIR EL **CLIENTE** POR LA NO RECEPCIÓN POR PARTE DE ÉSTE DE ALGÚN MENSAJE DE TEXTO. EN TAL SENTIDO, SI EL **BANCO** LE HUBIESE COBRADO AL **CLIENTE** LA COMISIÓN CORRESPONDIENTE POR EL ENVÍO DE UN MENSAJE QUE EL **CLIENTE** DECLARA NO HABER RECIBIDO, EL **BANCO** LE SOLICITARÁ A LA COMPAÑÍA OPERADORA DE TELEFONÍA MÓVIL A LA CUAL ESTÉ SUSCRITO EL

CLIENTE, QUE CONFIRME SOBRE LA NO RECEPCIÓN DEL MENSAJE OBJETADO, Y EN CASO AFIRMATIVO, EL **BANCO** ACREDITARÁ EN LA CUENTA DE DICHO **CLIENTE** LA COMISIÓN QUE LE HUBIESE COBRADO A ÉSTE POR EL MENSAJE CORRESPONDIENTE.

D.- DE LOS KIOSCOS:

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA: DE LAS OPERACIONES A SER REALIZADAS A TRAVÉS DE LOS KIOSCOS

22.1. El **CLIENTE**, haciendo uso de los **KIOSCOS**, podrá: i) Efectuar consultas de saldo; ii) realizar transferencias electrónicas de fondos entre sus cuentas afiliadas; iii) efectuar el pago de servicios; iv) solicitar información acerca de los distintos productos y/o servicios del **BANCO**; y v) realizar cualesquiera otras **OPERACIONES** que el **BANCO** incorpore a dicho canal en un futuro, sujetas a las limitaciones, términos y modalidades establecidos por el **BANCO**, y anunciadas a través de los medios de que disponga a tal efecto.

22.2. Las **OPERACIONES** descritas en el numeral anterior, podrán ser realizadas por el **USUARIO** mediante el uso de una **TARJETA DE DÉBITO** o de una **TARJETA DE CRÉDITO** o por cualquier otro mecanismo que el futuro el **BANCO** implemente a tal fin.

E.- DE LOS PUNTOS DE VENTA:

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA: DE LAS OPERACIONES A SER REALIZADAS A TRAVÉS DE LOS PUNTOS DE VENTA.

23.1. A través de los **PUNTOS DE VENTA**, los **USUARIOS** podrán efectuar los pagos de los bienes y/o servicios adquiridos en los comercios donde se encuentren instalados estos dispositivos, mediante el uso de una **TARJETA DE DÉBITO** o de una **TARJETA DE CRÉDITO**.

23.2. El uso de las **TARJETAS DE CRÉDITO** y/o **TARJETAS DE DÉBITO** en los **PUNTOS DE VENTA**, se limita únicamente a la cancelación de bienes y/o servicios propios del comercio donde esté instalado este canal, y en ningún caso podrá servir para cancelar servicios y/o mercancías extrañas a la actividad comercial de éste. Tampoco el **USUARIO** podrá exigir al comercio la entrega de dinero en efectivo.

23.3. Para efectuar una **OPERACIÓN** en un **PUNTO DE VENTA**, el **USUARIO** deberá cumplir con los términos y condiciones expuestos en la presente Oferta Pública y con las previsiones contenidas en las “Condiciones Generales de Afiliación de Comercios a los Canales de Pago del

Banco de Venezuela, S.A. Banco Universal”, inscrito dicho documento por ante la Oficina Subalterna del Segundo Circuito del Municipio Libertador del Distrito Capital, en fecha 19 de agosto de 2003, bajo el No. 5, Tomo 15, Protocolo Primero, así como en las eventuales modificaciones que el **BANCO** efectúe a dicho documento conforme a lo establecido en el mismo.

23.4. EN TODO LO NO EXPRESAMENTE PREVISTO EN EL PRESENTE DOCUMENTO, SE APLICARÁN LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES EXPUESTOS EN LAS CITADAS “CONDICIONES GENERALES DE AFILIACIÓN DE COMERCIOS A LOS CANALES DE PAGO DEL BANCO DE VENEZUELA, S.A. BANCO UNIVERSAL”, OFERTA PÚBLICA LA CUAL SE ENCUENTRA A DISPOSICIÓN DE LOS **USUARIOS** EN LAS AGENCIAS Y SUCURSALES DEL **BANCO**.

CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA: EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD DEL BANCO POR LOS BIENES Y/O SERVICIOS ADQUIRIDOS MEDIANTE LA UTILIZACIÓN DE LOS PUNTOS DE VENTA.

EL **BANCO** NO ASUMIRÁ NINGUNA RESPONSABILIDAD POR DEFECTOS EN LOS BIENES Y/O SERVICIOS ADQUIRIDOS EN LOS COMERCIOS EN LOS CUALES SE ENCUENTREN INSTALADOS LOS **PUNTOS DE VENTA** DEL **BANCO** SIN MENOZCABO A LAS OBLIGACIONES DEL NEGOCIO AFILIADO ESTIPULADAS EN EL ARTÍCULO 25 DE LA LEY DE TARJETAS DE CRÉDITO, DÉBITO, PREPAGADAS, Y DEMÁS TARJETAS DE FINANCIAMIENTO O PAGO ELECTRÓNICO.

F.- DEL SERVICIO TELEFÓNICO:

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA: DE LA AFILIACIÓN AL SERVICIO TELEFÓNICO.

25.1. Las personas naturales que deseen utilizar el **SERVICIO TELEFÓNICO**, tendrán acceso a éste en forma automática, y sin costo alguno, tan pronto sean **CLIENTES** del **BANCO**; sin embargo, el **BANCO** podrá en cualquier momento, cobrar una comisión por la afiliación de nuevos clientes al **SERVICIO TELEFÓNICO**, cuyo monto será anunciado por éste, mediante avisos colocados a la vista del público en sus agencias y sucursales y a través de cualquier otro medio que el **BANCO** disponga a tal efecto, con una antelación mínima de un (1) mes, en cuyo caso la afiliación a éste servicio dejará de ser automática, y se requerirá la conformidad del **CLIENTE** para su afiliación.

25.2. Las personas jurídicas interesadas en el **SERVICIO TELEFÓNICO** deberán llenar y suscribir la **PLANILLA DE AFILIACIÓN** con los datos allí requeridos, presentar la documentación que el **BANCO** considere pertinente, debidamente protocolizada, de ser el caso, y cualquier otro documento que les sea exigido a tal efecto. LA SOLICITUD DEL **SERVICIO TELEFÓNICO** CONSTITUYE UNA AUTORIZACIÓN AL **BANCO** PARA VERIFICAR LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR EL INTERESADO, ASÍ COMO TAMBIÉN PARA SOLICITAR E INTERCAMBIAR DICHA INFORMACIÓN CON OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS Y/O LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS.

25.3. El **BANCO** efectuará la evaluación de la solicitud presentada, y de cumplir dicha persona jurídica con los requisitos exigidos a tal efecto, el **BANCO** le aprobará su solicitud y le notificará su incorporación al **SERVICIO TELEFÓNICO** a través de una comunicación enviada a éste, a través de los mecanismos que acuerde con dicho **CLIENTE**. La referida comunicación contendrá las **CLAVES DE ACCESO** que corresponderán a cada una de las personas autorizadas por dicho **CLIENTE** para acceder al **SERVICIO TELEFÓNICO** por primera vez. QUEDA EXPRESAMENTE ENTENDIDO QUE EL **BANCO** NO SERÁ RESPONSABLE SI PERSONAS DISTINTAS A LAS PERSONAS AUTORIZADAS, LLEGAREN A CONOCER EL CONTENIDO DE LA COMUNICACIÓN A QUE SE REFIERE ESTE NUMERAL, UNA VEZ QUE LA MISMA SEA RECIBIDA POR EL **CLIENTE**.

25.4. EL **CLIENTE** ASUME TODA LA RESPONSABILIDAD QUE DERIVE DE LOS ACTOS REALIZADOS POR LAS PERSONAS AUTORIZADAS, POR LO QUE NADA TENDRÁ QUE RECLAMAR AL **BANCO**, POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS QUE PUDIEREN CAUSARLE TALES ACTOS; ASIMISMO, EL **CLIENTE** ASUMIRÁ LOS RIESGOS Y RESPONSABILIDADES DERIVADOS DE PERMITIR EL ACCESO AL **SERVICIO TELEFÓNICO** A PERSONAS DISTINTAS A LAS PERSONAS AUTORIZADAS.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA: DE LAS OPERACIONES A SER REALIZADAS A TRAVÉS DEL SERVICIO TELEFÓNICO.

26.1. El **CLIENTE**, haciendo uso del **SERVICIO TELEFÓNICO**, podrá: i) Efectuar consultas de saldo; ii) realizar transferencias electrónicas de fondos entre sus **CUENTAS**; iii) efectuar el pago de servicios; iv) efectuar solicitudes de envío de chequeras a domicilio; y vi) realizar cualesquiera otras

OPERACIONES que el **BANCO** incorpore a dicho canal en un futuro, sujetas a las limitaciones, términos y modalidades establecidos por el **BANCO**, y anunciadas a través de los medios de que disponga a tal efecto.

26.2. EL **BANCO** PODRÁ LIMITAR O AMPLIAR LAS **OPERACIONES** A SER REALIZADAS POR EL **CLIENTE** A TRAVÉS DEL **SERVICIO TELEFÓNICO**, TOMANDO EN CONSIDERACIÓN SI SE TRATA DE UNA PERSONA NATURAL O JURÍDICA.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉPTIMA: DEL ACCESO AL SERVICIO TELEFÓNICO.

27.1. El **BANCO** prestará el **SERVICIO TELEFÓNICO** a través de los números telefónicos anunciados a través de los medios que disponga a tal efecto.

27.2. Si el **CLIENTE** fuere una persona natural, para acceder al **SERVICIO TELEFÓNICO** deberá ingresar su número de Cédula de Identidad y la **CLAVE SECRETA**, en caso que sea titular de una **TARJETA DE DÉBITO** y en caso que sólo sea titular de una **TARJETA DE CRÉDITO**, sólo deberá ingresar su número de Cédula de Identidad; ahora bien, si se trata de una persona jurídica, las personas naturales autorizadas por dicho **CLIENTE** deberán ingresar su **CLAVE DE ACCESO**.

27.3. LA **CLAVE DE ACCESO** a que se refiere el numeral 27.2. será modificada por las personas naturales autorizadas la primera vez que ingresen al **SERVICIO TELEFÓNICO**, y podrán modificarla cada vez que así lo consideren conveniente.

27.4. LA **CLAVE DE ACCESO** TENDRÁ CARÁCTER PERSONAL, CONFIDENCIAL, SECRETO E INTRANSFERIBLE, SIENDO RESPONSABILIDAD EXCLUSIVA DE CADA UNA DE LAS PERSONAS NATURALES AUTORIZADAS LA GUARDA Y CUSTODIA DE LA MISMA. EN EL SUPUESTO QUE TERCERAS PERSONAS LLEGAREN A CONOCER LA **CLAVE DE ACCESO** DE CUALESQUIERA DE LAS PERSONAS NATURALES AUTORIZADAS, EL **CLIENTE** SE OBLIGA A NOTIFICARLO AL **BANCO** INMEDIATAMENTE, A LOS FINES DE QUE ÉSTE PROCESA LA RESTRICCIÓN DE ACCESO CORRESPONDIENTE A DICHA **CLAVE DE ACCESO**.

CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA: DE LAS OPERACIONES A SER REALIZADAS A TRAVÉS DEL CORRESPONSAL NO BANCARIO.

28.1. A través del **CORRESPONSAL NO BANCARIO**, los **USUARIOS** podrán: i) Efectuar consultas de saldos; ii) recibir alertas y notificaciones relacionadas con sus **INSTRUMENTOS**

FINANCIEROS; iii) realizar transferencias electrónicas de fondos entre sus propias **CUENTAS**; y iv) realizar cualesquiera otras **OPERACIONES** que el **BANCO** incorpore a dicho canal en un futuro, sujetas a las limitaciones, términos y modalidades establecidos por el **BANCO**, y anunciadas a través de los medios de que disponga a tal efecto.

28.2. EL **BANCO** PODRÁ LIMITAR O AMPLIAR LAS **OPERACIONES** A SER REALIZADAS POR EL **CLIENTE** A TRAVÉS DEL **CORRESPONSAL NO BANCARIO**, TOMANDO EN CONSIDERACIÓN SI SE TRATA DE UNA PERSONA NATURAL O JURÍDICA.

CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA: DE LA AFILIACIÓN AL SERVICIO DEL CORRESPONSAL NO BANCARIO.

29.1. Los **USUARIOS** que deseen utilizar los servicios a través del **CORRESPONSAL NO BANCARIO**, deberán cumplir con los requerimientos exigidos por el **BANCO**.

29.2. Las personas naturales y/o jurídicas interesadas en el servicio de **CORRESPONSAL NO BANCARIO**, deberán suscribir un contrato particular con las condiciones allí requeridas, y presentar la documentación que el **BANCO** considere pertinente.

III.- DISPOSICIONES FINALES:

CLÁUSULA TRIGÉSIMA: DE LAS NOTIFICACIONES.

30.1. Cualquier orden, notificación, aviso o comunicación que el **USUARIO** haya de dirigir al **BANCO** en relación con las presentes **CONDICIONES GENERALES**, deberá hacerlo por escrito, por duplicado y por intermedio de las agencias. Tal orden, notificación, aviso o comunicación el **USUARIO** debe entregarlo a un funcionario autorizado de la respectiva agencia, 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 **USUARIO** y conservando para el **BANCO** el original.

30.2. Cualquier notificación, aviso o comunicación que el **BANCO** tenga que hacer al **CLIENTE**, lo enviará a la dirección o al número de teléfono asignado que éste tenga registrada en sus sistemas y tal notificación, aviso o comunicación se considerará válida por el hecho comprobado de haberse remitido a dicha dirección electrónica, sin que sea necesario ningún acuse de recibo.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMERA: DE LA MODIFICACIÓN DE LA DENOMINACIÓN DE LOS CANALES ELECTRÓNICOS.

El **BANCO** podrá en cualquier momento modificar la denominación comercial de cualquiera de los **CANALES ELECTRÓNICOS**, sin que ello implique una modificación de las presentes **CONDICIONES GENERALES**.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA: NORMAS SUPLETORIAS.

En todo lo no expresamente previsto en estas **CONDICIONES GENERALES**, así como en las Ofertas Públicas que regulan los servicios descritos en este documento, se aplicará lo dispuesto en la Ley de Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas; en el Decreto con Fuerza de Ley de Reforma de la Ley General de Bancos y otras Instituciones Financieras; en el Código de Comercio y en cualesquiera otros decretos, resoluciones, instructivos o normas dictadas por las autoridades competentes.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCERA: A los efectos de las presentes **CONDICIONES GENERALES** el domicilio especial será la jurisdicción donde el **CLIENTE** y/o **USUARIO** realicen sus operaciones a través de los **CANALES ELECTRÓNICOS**, todo ello de conformidad con la Ley para la defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA CUARTA: DE LA ENTRADA EN VIGENCIA DE ESTAS CONDICIONES GENERALES.

33.1. Las presentes **CONDICIONES GENERALES** serán inscritas en una Oficina de Registro y comenzarán a regir una vez transcurrido un mes calendario contado a partir de la notificación que hará el **BANCO** al público en general, mediante la publicación de esta Oferta Pública en un diario de circulación nacional.

33.2. A partir de la entrada en vigencia de esta Oferta Pública, dejarán de aplicarse las estipulaciones contenidas en las “Condiciones Generales del Contrato de Transacciones Electrónicas del Banco de Venezuela, S.A.C.A. Banco Universal”, inscrito dicho documento por ante el Registro Inmobiliario del Segundo Circuito del Municipio Libertador del Distrito Capital, en fecha 25 de enero de 2007, bajo el No. 48, Tomo 4, Protocolo Primero.

33.3. Las normas contenidas en las presentes **CONDICIONES GENERALES** privan sobre lo dispuesto en otras Ofertas Públicas, Condiciones Generales o contratos, sobre la materia objeto del mismo.

33.4. El **BANCO** se reserva el derecho de introducir las modificaciones que considere necesarias a las presentes **CONDICIONES GENERALES**, 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. En caso de que el **CLIENTE** decidiera rescindir del contrato por causa de alguna modificación planteada por el **BANCO**, éste deberá suministrarle información verificable sobre las condiciones que para un servicio de similares características ofrezcan por lo menos tres (03) competidores existentes en el mercado a los fines de dar cumplimiento con lo dispuesto en la Ley de Reforma Parcial de la Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios.

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 14 de enero de 2011, bajo el No.42, Folio 225, Tomo 1 del Protocolo de Transcripción.