

BANCO PLAZA, C.A., BANCO UNIVERSAL, sociedad mercantil domiciliada en la ciudad de Caracas, Distrito Capital, constituida mediante documento inscrito en el Registro Mercantil Primero de la Circunscripción Judicial del Distrito Federal (ahora Distrito Capital) y Estado Miranda en fecha 09 de marzo de 1989, bajo el Nro. 72, Tomo 59-A-Pro., reformados íntegramente sus Estatutos Sociales mediante Acta de Asamblea General Extraordinaria de Accionistas celebrada en fecha 08 de Octubre de 2014, inscrita en el mencionado Registro Mercantil, en fecha 20 de Junio de 2016, bajo el Nro. 46, Tomo 93-A, y siendo su última modificación estatutaria a través de Acta de Asamblea General Extraordinaria de Accionistas celebrada en fecha 28 de Septiembre de 2021, inscrita en el mencionado Registro Mercantil, en fecha 17 de Febrero de 2023, bajo el Nro. 10, Tomo 638-A; e inscrita en el Registro de Información Fiscal (RIF) bajo el Nro. **J-00297055-3**, en adelante el **BANCO**, ha resuelto incorporar en un mismo instrumento, los términos y condiciones de los servicios de banca por internet para personas naturales, jurídicas y la banca móvil, bajo la denominación **CONDICIONES GENERALES DE LA BANCA POR INTERNET Y LA BANCA MOVIL DE BANCO PLAZA**, contenidas en el siguiente contrato:

CLÁUSULA PRIMERA. DEFINICIONES.

A los fines de facilitar la interpretación de este contrato, las palabras que se señalan a continuación tendrán el significado aquí expuesto, bien se utilicen en singular o en plural, en mayúsculas o en minúsculas:

1.1. ADMINISTRADOR: Persona autorizada que actúa por cuenta y orden del **CLIENTE**, y quien deberá tener facultades para ejecutar y/o para delegar en otros, la ejecución de las **OPERACIONES** disponibles en el **SISTEMA**.

1.2. AUTENTICACIÓN: Conjunto de técnicas y procedimientos tecnológicos utilizados para verificar la identidad del **CLIENTE** en un todo de acuerdo con lo establecido en la normativa prudencial emanada de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario en concordancia con lo establecido en la legislación vigente sobre la materia.

1.3. BANCO o EL BANCO: Se refiere al **BANCO PLAZA, C.A. BANCO UNIVERSAL**, identificado en el encabezado de este instrumento, quien presta el **CANALES** descrito en este **CONTRATO**.

1.4. BANCA POR INTERNET: Canal electrónico del **BANCO** para ofrecer a los clientes, productos y servicios a través del portal transaccional en la **PÁGINA INSTITUCIONAL**.

1.5. BANCA MÓVIL: Canal electrónico utilizado por el **BANCO** para ofrecer a los clientes, productos y servicios basados en una aplicación instalada en un dispositivo móvil.

1.6. CANALES: Significa los canales electrónicos del **BANCO** descritos en este **CONTRATO** que se comercializan, en el caso de la **BANCA POR INTERNET**, bajo la denominación: "TU PLAZA EN LÍNEA PERSONAS" para las personas naturales y "TU PLAZA EN LÍNEA EMPRESAS" para las personas jurídicas y en el caso de la **BANCA MÓVIL**; "TU BANCA MÓVIL" o cualquier otra que decida el **BANCO**.

1.7. CLIENTE o EL CLIENTE: Significa las personas naturales, jurídicas, emprendedores y comerciantes que ejercen su actividad bajo la denominación de una firma personal, titulares de cuentas en el **BANCO**, que se hubieren afiliado al **CANALES** siguiendo el procedimiento establecido por el **BANCO**. A los efectos de este contrato, la presente definición incluye a las **PERSONAS AUTORIZADAS**,

salvo que se indique expresamente que están exceptuadas de una determinada regulación.

1.8. CÓDIGO DE AUTORIZACIÓN: Significa la clave de un solo uso, de carácter secreto e intransferible, utilizada por el **CLIENTE**, que será exigido por el **BANCO** como factor de **AUTENTICACIÓN** adicional al momento de que el **CLIENTE** efectué cualquier **OPERACIÓN** o instrucción en el **SISTEMA** que lo requiera. El **CÓDIGO DE AUTORIZACIÓN** puede ser generado a través de **TOKEN** o directamente por el **CLIENTE**, mediante **SOFTTOKEN**.

1.9. CONTRATO: Significa el presente instrumento contentivo de las Condiciones Generales del **CANALES**.

1.10. CONTRASEÑA: Significa la clave o código alfanumérico de carácter secreto e intransferible, seleccionada por el **CLIENTE** para acceder al **CANALES**.

1.11. FECHA VALOR: Significa el día en el cual será procesada una determinada **OPERACIÓN**.

1.12. HORA DE CIERRE: Significa la hora límite establecida por el **BANCO** para efectuar una **OPERACIÓN**.

1.13. 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.

1.14. OPERACIONES: Significa las operaciones de consulta de saldos, transferencia de fondos entre cuentas abiertas en el **BANCO** o hacia cuentas de otras entidades financieras, emisión de estados de cuenta, así como todos los demás servicios y productos que el **BANCO** ponga a disposición de los **CLIENTES** a través del **CANALES**.

1.15. PÁGINA INSTITUCIONAL: Significa la página web del **BANCO** ubicada en el sitio de Internet URL: <https://www.bancoplaza.com>, así como cualquier otra página web registrada por el **BANCO** en el futuro, para estos mismos fines.

1.16. PERSONAS AUTORIZADAS: Se refiere a las personas naturales facultadas por el **CLIENTE**, quienes, actuando en su nombre y por su cuenta, acceden a los **CANALES** para generar, aprobar **OPERACIONES** y recibir **MENSAJES DE DATOS** relacionados con dichas **OPERACIONES**. Esta definición incluye al **ADMINISTRADOR** y a quienes éste delegue la ejecución de las **OPERACIONES** disponibles en los **CANALES**, siguiendo las instrucciones del **CLIENTE**. Con el fin de fortalecer los controles internos y minimizar los riesgos operativos y financieros, el **BANCO** ha implementado una segregación de funciones en la Banca en Línea para personas jurídicas, por lo que en caso de que el **CLIENTE** no realice esta asignación, asume los riesgos asociados a la concentración de funciones.

1.17. 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 (IVR), para atender los reclamos y/o solicitudes efectuadas por los **CLIENTES** respecto a los **CANALES** y/o los productos y servicios disponibles en éstos.

1.18. SISTEMAS: Significa las plataformas electrónicas que soportan la operación de los **CANALES**.

1.19. SOFTOKEN: Software que proporciona **AUTENTICACIÓN** para el acceso del **CLIENTE** al **SISTEMA**, mediante la generación automática del **CÓDIGO DE AUTORIZACIÓN** a través de una aplicación que descarga el **CLIENTE** en sus dispositivos electrónicos, como alternativa al que se origina a través de **TOKEN**.

1.20. TARIFARIO: Significa el documento elaborado por el **BANCO**, el cual forma parte integrante de este **CONTRATO**, que contiene los montos o porcentajes de las tarifas, comisiones y recargos correspondientes al **CANALES**, así como la oportunidad y periodicidad del cobro de dichas tarifas, comisiones y recargos.

1.21. USUARIO: Significa el código alfabético seleccionado por el **CLIENTE** y/o las **PERSONAS AUTORIZADAS** para el acceso al **CANALES**, mediante su uso en forma conjunta con la **CONTRASEÑA**.

1.22. TOKEN: Dispositivo electrónico utilizado por el **BANCO** para generar el **CÓDIGO DE AUTORIZACIÓN**, el cual será enviado al **CLIENTE** a la dirección de correo electrónico y/o al número celular registrado en la base de datos del **BANCO**.

CLÁUSULA SEGUNDA: ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL CONTRATO.

2.1. Los **CANALES** se rigen en primer término por las disposiciones contenidas en este **CONTRATO** y en los contratos que regulen las **CUENTAS** y demás servicios que provee el **BANCO** a través de los **CANALES** que se describen en este contrato. De conformidad con las “Normas Relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarias de los Servicios Financieros” dictadas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario mediante Resolución No. 063.15 del 12 de junio de 2015, la persona interesada en afiliarse a cualquiera de los **CANALES** que acá se describen, se obliga a obtener y estudiar detenidamente el presente **CONTRATO**, el cual estará a su disposición en los canales del **BANCO** que sean dispuestos a estos efectos; asimismo, el **BANCO** se responsabiliza a dar al interesado, a través de funcionarios calificados, las explicaciones que sean requeridas en relación con los **CANALES**.

2.2. La solicitud de afiliación a los **CANALES** constituirá una prueba de la aceptación del presente **CONTRATO** y, en consecuencia, **EL CLIENTE** quedará sujeto a las estipulaciones aquí contenidas, así como de aquellas que en un futuro puedan sustituirlas total o parcialmente.

CLÁUSULA TERCERA: OBLIGACIONES DEL BANCO.

Son obligaciones a cargo del **BANCO**, entre otras dispuestas en otras Cláusulas del **CONTRATO**:

3.1. Garantizar la disponibilidad de los **SISTEMAS**, procurando que los **CANALES** se encuentren disponibles el mayor número de horas diarias limitadas por el tiempo regularmente requerido para el mantenimiento diario del **SISTEMA**, salvo en aquellas situaciones de fuerza mayor o fuera del control razonable del **BANCO**.

3.2. Mantener la seguridad y confidencialidad de los datos del **CLIENTE** con base en lo establecido en la normativa vigente.

3.3. Notificar los mantenimientos programados con la anticipación que se exige en la normativa aplicable, a los fines de que **EL CLIENTE** tome las previsiones del caso.

3.4. Ejecutar las órdenes o instrucciones suministradas por el **CLIENTE** a través de los **CANALES** de acuerdo con lo establecido en este **CONTRATO**.

CLÁUSULA CUARTA: OBLIGACIONES DEL CLIENTE.

Son obligaciones a cargo del **BANCO**, entre otras dispuestas en otras Cláusulas del **CONTRATO**:

4.1. Utilizar los **CANALES** del **BANCO** de acuerdo con lo establecido en el **CONTRATO** y demás instrucciones que el **BANCO** emita a tales efectos.

- 4.2.** Mantener la confidencialidad del **USUARIO** y la **CONTRASEÑA** para acceder a los **CANALES**.
- 4.4.** Notificar al **BANCO** cualquier problema o incidente relacionado con el uso de los **CANALES**.
- 4.5.** Acatar las instrucciones que en materia de seguridad le sean impartidas por el **BANCO**.
- 4.6.** No llevar a cabo acciones que puedan dañar a **EL BANCO** y/o sus derechos e intereses sobre los **SISTEMAS** y los **CANALES**.
- 4.7.** Cumplir con cualquier requisito que pudiera solicitar **EL BANCO** de acuerdo con la legislación vigente, para hacer uso de los **CANALES**.

CLÁUSULA QUINTA: DE LA SOLICITUD DE AFILIACIÓN.

- 5.1.** Para solicitar la afiliación a cualquiera de los **CANALES**, el interesado deberá cumplir con los siguientes requisitos: (i) ser titular de una **CUENTA**; y (ii) contar con las capacidades tecnológicas y de conectividad necesarias para acceder a los **CANALES**.
- 5.2.** La solicitud de afiliación a los **CANALES** será realizada a través de los formularios que **EL BANCO** pondrá a su disposición en las agencias o por medios electrónicos en los canales que disponga para tal fin; a tales efectos, los interesados deberán suministrar los datos y/o recaudos que le sean solicitados, si fuere el caso.
- 5.3.** **EL BANCO** evaluará la solicitud del interesado y de estar de acuerdo, le enviará una notificación o lo contactará a través del medio que decida utilizar a tales efectos, aceptando habilitarle el uso de los **CANALES**.
- 5.4.** **EL CLIENTE** 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 se afilió a alguno de los **CANALES**.

CLÁUSULA SEXTA: DE LOS CANALES

- 6.1.** **EL BANCO** pondrá los **CANALES** a disposición de sus clientes e interesados, para que estos realicen sus **OPERACIONES**, con los factores de autenticación requeridos por **EL BANCO**, con base a la normativa vigente que rige la materia.
- 6.2.** El **CLIENTE** podrá utilizar los **CANALES**, a través de los dispositivos electrónicos habilitados para su adecuado funcionamiento, dentro de las condiciones operativas, técnicas y de seguridad establecidas por el **BANCO**.
- 6.3.** A través de los **CANALES**, los clientes podrán enviar y recibir información y/o instrucciones, efectuar consultas y transferencias de sumas de dinero entre **CUENTAS** y cualquier otra **OPERACIÓN** que el **BANCO** acuerde incorporar y relativas a las relaciones bancarias que el **CLIENTE** mantiene con el **BANCO**.
- 6.4.** **EL CLIENTE** entiende y acepta que la información relacionada con el uso del **CANALES**, incluyendo aquella que sea requerida para llevar a cabo **OPERACIONES**, así como de cualesquiera otros productos y servicios que ofrezca el **BANCO**, será enviada a su dirección de correo electrónico y/o número de teléfono celular del **CLIENTE**, que éste deberá suministrar al **BANCO**, en el entendido que constituyen un requisito necesario para hacer uso de los **CANALES**.
- 6.5.** La utilización y acceso al **CANALES**, así como la instalación de los programas o equipos requeridos para acceder a éstos, son de la exclusiva cuenta, costo y riesgo del **CLIENTE**. El **BANCO** no asume responsabilidad alguna en cuanto a la utilización de dichos equipos o acceso a los **CANALES** y no está obligado a prestar servicios de asistencia técnica o de mantenimiento de los equipos del **CLIENTE**. El **BANCO** no será responsable por los daños y perjuicios que pudiere ocasionar al

CLIENTE la instalación o utilización de los programas de computación o acceso a los **CANALES**.

6.6. EL BANCO se reserva el derecho de modificar, ampliar o suprimir las funcionalidades de los **SISTEMAS**, así como de incorporar nuevas funcionalidades o servicios a los **CANALES**. Las modificaciones sustanciales serán comunicadas a los **CLIENTES** a través de los canales habituales de **EL BANCO** y requerirán la autorización previa del Ente Regulador. Las opciones específicas dentro de cada funcionalidad serán definidas e identificadas por **EL BANCO** en los canales.

CLÁUSULA SÉPTIMA: DE LOS MENSAJES DE DATOS.

Queda expresamente entendido que la forma de comunicación entre las personas naturales y/o jurídicas a través de los **CANALES**, será por medio de **MENSAJES DE DATOS**. Los **MENSAJES DE DATOS** enviados por el **CLIENTE** y/o **LAS PERSONAS AUTORIZADAS** y recibidos por el **BANCO**, previa validación a través del mecanismo de **AUTENTICACIÓN** que efectúan los **SISTEMAS**, serán considerados como una manifestación expresa de la voluntad del **CLIENTE**, salvo prueba en contrario por parte de éste. Los **MENSAJES DE DATOS** enviados por el **CLIENTE** deberán estar contenidos bajo los parámetros o formatos establecidos por el **BANCO**, los cuales le permitirán a éste, la precisa identificación de las instrucciones enviadas por dicho **CLIENTE**. Los **MENSAJES DE DATOS** enviados por el **CLIENTE** se tendrán como recibidos por el **BANCO**, una vez que los mismos ingresen a los **SISTEMAS**.

CLÁUSULA OCTAVA: DE LOS MECANISMOS DE AUTENTICACIÓN

8.1. Para acceder a los **CANALES**, el **CLIENTE** deberá ingresar los datos que sean requeridos por el **BANCO** para efectuar su **AUTENTICACIÓN**, entre ellos y sin que resulte limitativo, el **USUARIO** y la **CONTRASEÑA**.

8.2. El **USUARIO** y la **CONTRASEÑA** tendrán carácter personal, confidencial, secreto e intransferible, siendo responsabilidad exclusiva del **CLIENTE** la guarda y custodia de los mismos. El **CLIENTE** se obliga a cambiar en forma inmediata su **CONTRASEÑA**, en el supuesto que terceras personas llegaren a conocer la misma y a notificarlo en forma inmediata al **BANCO**, en el supuesto que dichos terceros hubieren efectuado **OPERACIONES** con cargo a la **CUENTA** del **CLIENTE** en esta institución.

8.3. La **CONTRASEÑA** deberá ser modificada por **EL CLIENTE** cada vez que el **SISTEMA** así lo requiera para permitir su acceso o cuando el **CLIENTE** lo considere conveniente. En el supuesto que el **CLIENTE** hubiere olvidado su **CONTRASEÑA** o ésta se hubiere bloqueado por haber sido ingresada en forma errónea, el **BANCO** ha establecido un mecanismo que le permite a éste acceder nuevamente al **SISTEMA** mediante la respuesta a una(s) pregunta(s) secreta(s) registrada(s) en dicha plataforma por el **CLIENTE** con anterioridad. Para estos efectos, el **CLIENTE** recibirá una contraseña provisional generada en forma aleatoria por el **SISTEMA**, la cual le permitirá configurar su nueva **CONTRASEÑA**.

8.4. Una vez que el **CLIENTE** ingrese a los **CANALES**, deberá atender los requerimientos de seguridad definidos por el **BANCO** para el establecimiento de los factores de **AUTENTICACIÓN** adicionales para determinadas **OPERACIONES**.

8.5. Queda expresamente entendido que, las solicitudes que no cumplan con los requisitos de **AUTENTICACIÓN**, se entenderán que han sido desistidas a los efectos legales pertinentes; no obstante lo antes dispuesto, el **CLIENTE** podrá

efectuar su reclamo al **BANCO** en los términos establecidos en la Cláusula Décima Quinta.

8.6. El **BANCO** con sujeción a lo establecido en la legislación vigente, podrá implementar en cualquier momento y previa notificación al **CLIENTE** a través de los canales que resuelva utilizar para estos efectos, mecanismos de **AUTENTICACIÓN** por biometría para acceder a los **CANALES** y/o para realizar determinadas **OPERACIONES**, lo que puede incluir el reconocimiento facial, de huellas dactilares o de voz, y cualquier otro que a futuro se disponga.

8.7. El **CLIENTE** asumirá los riesgos y responsabilidades derivadas de permitir el acceso a los **CANALES** por parte de terceros.

8.8. El **BANCO** estará facultado para suspender el acceso al **CLIENTE** al **CANAL**, cuando sospeche el uso irregular o indebido del **CANAL** por terceras personas. En este supuesto, el acceso correspondiente sólo podrá ser activado, previa solicitud por escrito por parte del **CLIENTE** y validación positiva a través de los mecanismos dispuestos por **EL BANCO** a tales efectos.

8.9. El **CLIENTE** se obliga a cumplir estrictamente en el uso de los **CANALES** con todas las instrucciones contenidas e impartidas por éste, asumiendo toda la responsabilidad por cualquier circunstancia derivada del uso o manejo incorrecto o inadecuado del mismo.

CLÁUSULA NOVENA: DE LAS OPERACIONES

9.1. Todos los pagos y/o transferencias ordenados por el **CLIENTE** directamente o por intermedio de las **PERSONAS AUTORIZADAS** al **BANCO**, serán atendidos y ejecutados por el **BANCO** a través del **CANAL**, siempre que, para el momento en que el **BANCO** deba ejecutar la transacción, existan los fondos disponibles suficientes que permitan al **BANCO** atender el requerimiento efectuado por el **CLIENTE**, así como cubrir el pago de cualquier comisión, tarifa, gasto, impuesto, u otro similar, que se origine como consecuencia por la prestación del servicio.

9.2. Según lo dispuesto en el numeral 6.4. de la Cláusula Sexta, para la ejecución de ciertas **OPERACIONES**, el **BANCO** podrá solicitar el **CODIGO DE AUTORIZACION** y/o cualquier otro factor de **AUTENTICACIÓN** adicional con sujeción a lo establecido en la normativa legal vigente.

9.3. El **BANCO** se reserva la facultad de establecer límites respecto a los montos de las **OPERACIONES**, e igualmente se reserva la facultad de establecer restricciones respecto a las monedas a ser utilizadas para una determinada **OPERACIÓN**; esto último, siempre y cuando las **OPERACIONES** con divisas extranjeras no se encuentren prohibidas o restringidas por la legislación vigente.

9.4. Las **OPERACIONES** serán procesadas por el **BANCO** en la **FECHA VALOR** que establezca el **CLIENTE** para cada una de ellas o aquella que corresponda de acuerdo a la naturaleza de la transacción. El **BANCO** establecerá la **HORA DE CIERRE** para determinadas **OPERACIONES**, la cual será debidamente notificada al **CLIENTE** a través del **CANAL**.

9.5. Las **OPERACIONES** que pueden efectuarse, así como las instrucciones, solicitudes y comunicaciones en general que pueden ser enviadas a través del **CANAL**, se regirán por las normas y condiciones específicas establecidas para cada una en particular, en los respectivos contratos, Condiciones Generales y/o cualesquiera otras regulaciones aplicables a cada una de ellas; si no los hubiere, cada **OPERACION** se regirá por las condiciones y requisitos indicadas por el propio **SISTEMA**, las cuales se considerarán aceptadas al momento en que el **CLIENTE** realice la **OPERACIÓN** a través del **CANAL**.

9.6. El **BANCO** notificará al **CLIENTE** que su operación fue ejecutada satisfactoriamente o denegada, según sea el caso, a través del **SISTEMA** y mediante un **MENSAJE DE DATOS** enviado a la dirección de correo electrónico y/o número celular.

CLÁUSULA DÉCIMA: DE LAS PERSONAS AUTORIZADAS.

En el supuesto que el **ADMINISTRADOR**, actuando en nombre y representación del **CLIENTE**, habilite a otras personas para ingresar al **CANAL** para realizar **OPERACIONES**, tales **PERSONAS AUTORIZADAS** deberán proceder de conformidad con lo establecido en este **CONTRATO**.

CLÁUSULA UNDÉCIMA: EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD DEL BANCO.

11.1. EL BANCO no será responsable por el no procesamiento de aquellas **OPERACIONES**, que no se ajusten a, o que contravengan en cualquier forma, lo establecido en este **CONTRATO**, en los contratos u ofertas públicas que regulan la **CUENTA** y/o las transacciones financieras, o en cualesquiera otras disposiciones contractuales o legales. En tal sentido, no serán procesadas las transacciones financieras que: (i) excedan los límites de aprobación establecidos por **EL BANCO** para la respectiva **OPERACIÓN**; (ii) excedan del saldo disponible de la **CUENTA**; y/o (iii) se correspondan a una cuenta con restricciones para su movilización.

11.2. Asimismo, el **BANCO** estará exento de responsabilidad en los supuestos siguientes:

11.2.1. Si las transacciones correspondientes a cuentas abiertas en otros institutos bancarios, no son procesadas por el banco de destino.

11.2.2. EL BANCO realizará todos los esfuerzos razonables para mantener la disponibilidad continua de los **CANALES**, incluyendo la implementación de un plan de continuidad del negocio robusto en caso de fallas en los **SISTEMAS** por razones del servicio eléctrico, telefónico, por razones de orden técnico o de cualquier otra índole, aunque tales fallas no sean imputables a **EL BANCO**.

11.2.3. Por retrasos, deficiencias o imposibilidad, en cuanto al procesamiento de una **OPERACIÓN** o el uso de los **CANALES**, debido a circunstancias que estén fuera del control razonable del **BANCO**.

11.2.4. Por las consecuencias que puedan derivarse del conocimiento y eventual uso de las credenciales de acceso (**USUARIO** y **CLAVE**), por parte de personas diferentes al **CLIENTE**, ni por las transacciones realizadas durante el lapso de procesamiento por parte del **BANCO** de la correspondiente restricción de acceso.

11.2.5. Por errores del **CLIENTE** al efectuar las **OPERACIONES** y, en general, por una acción u omisión no imputable al **BANCO**.

11.3. Queda expresamente entendido que los derechos y obligaciones derivados de las **OPERACIONES** efectuadas por **EL CLIENTE** a favor de terceras personas a través del **CANALES**, son independientes de los que nazcan entre el **CLIENTE** y **EL BANCO** respecto de dichas transacciones. Por consiguiente, será responsabilidad del **CLIENTE** atender directamente los reclamos de los terceros, sin involucrar al **BANCO**.

CLÁUSULA DUODÉCIMA: TARIFAS.

12.1. Con sujeción a las disposiciones legales vigentes y con motivo de la ejecución de **OPERACIONES**, el **BANCO** tendrá derecho a cobrar al **CLIENTE** las tarifas, comisiones y recargos por los porcentajes, montos y conceptos indicados en el **TARIFARIO**. El **BANCO** informará al **CLIENTE** a través del **CANAL**, los porcentajes

o montos correspondientes a las comisiones y recargos de la **OPERACIÓN** que éste desea realizar a través de ese **CANAL** y el **CLIENTE** por su parte, manifestará su acuerdo o no conformidad, según sea el caso, con el cobro de tales tarifas, comisiones y recargos, mediante las opciones que aparecerán en el **SISTEMA**; en el entendido que, en el supuesto que el **CLIENTE** no esté de acuerdo con dicho cobro, el **BANCO** se abstendrá de procesar la **OPERACIÓN** solicitada por éste. Dichas cantidades de dinero serán cargadas por el **BANCO** en la cuenta y en la oportunidad en que se presten los **CANALES** o se realicen las **OPERACIONES** de que se trate.

12.2. El **BANCO** podrá modificar el **TARIFARIO** cuando el Banco Central de Venezuela modifique las tarifas existentes, publicando el nuevo instrumento en la página web del **BANCO** y a la vista del público en las agencias del **BANCO**.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. DE LA DESAFILIACIÓN A LOS CANALES.

El **CLIENTE** podrá terminar la relación derivada de este **CONTRATO**, en cualquier momento, sin que deba informar al **BANCO** las razones que justifiquen su determinación. Por su parte, el **BANCO** estará facultado para terminar el presente **CONTRATO** en caso de incumplimiento por parte del **CLIENTE** de las obligaciones a su cargo previstas en este instrumento, así como: (i) en caso que determine que el **CLIENTE** suministró información falsa o insuficiente; (ii) el fraude cometido por el **CLIENTE** en contra del **BANCO** u otros clientes haciendo uso de los **CANALES**, (iii) cualquier evento o situación que a juicio del **BANCO** constituya un riesgo en materia de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo, financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva; y (iv) la liquidación, solicitud de atraso o la quiebra del **CLIENTE**, entre otros supuestos establecidos en la normativa legal; a estos efectos, el **BANCO** enviará una notificación al **CLIENTE** de conformidad con lo dispuesto en este **CONTRATO**. La terminación de la relación contractual no dará lugar al pago de indemnización alguna a favor de las partes contratantes. Queda expresamente entendido que concluida la relación contractual, el **BANCO** procesará las **OPERACIONES** generadas por el **CLIENTE** pendientes de procesamiento con anterioridad a la fecha de terminación, y que concluido este proceso, no estará obligado a procesar ninguna **OPERACIÓN** ni a efectuar prestación alguna a favor del **CLIENTE** en los términos expuestos en este **CONTRATO**.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. DISPOSICIONES GENERALES

14.1. El **BANCO** se reserva el derecho de suspender temporalmente los **CANALES**, por razones de orden técnico, para ejecución de mejoras y/o actualizaciones tecnológicas. En ese sentido, El **BANCO** hará del conocimiento del **CLIENTE** por cualquier medio que determine a tal fin, la suspensión de dicho **CANAL** con antelación a la fecha de la suspensión.

14.2. El **BANCO** cuenta con mecanismos y/o controles en su plataforma tecnológica para proteger al **CLIENTE** contra los riesgos derivados del uso de los **CANALES**, todo ello de acuerdo a las previsiones contenidas en las normas que regulan el uso de los servicios de banca electrónica dictadas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

14.3. El **BANCO** podrá en cualquier momento incorporar nuevas aplicaciones y/o mecanismos de seguridad en los **CANALES**, con la finalidad de proteger la información del **CLIENTE** y los fondos depositados en la(s) cuenta(s) abierta(s) en

el **BANCO**. Por su parte, el **CLIENTE** se obliga a mantener los mejores y más actualizados niveles de seguridad en los equipos a través de los cuales accederá a los **CANALES** así como a realizar todas las acciones que le sean indicadas por el **BANCO** para la implementación de las aplicaciones y/o mecanismos de seguridad ejecutados por el **BANCO**; en el entendido que, **EL CLIENTE** se obliga a cumplir en cuanto al uso de los **CANALES**, con todas las instrucciones contenidas e impartidas por éste, asumiendo toda la responsabilidad por cualquier circunstancia por el uso o manejo incorrecto o inadecuado de los mismos.

14.4. El **BANCO** anunciará al **CLIENTE** la fecha a partir de la cual serán incorporadas las nuevas aplicaciones y/o mecanismos de seguridad a las que alude esta cláusula a través de su página web, con por lo menos un (1) mes de anticipación a su entrada en vigencia.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: DE LOS RECLAMOS EFECTUADOS POR EL CLIENTE

15.1. Cualquier reclamo relacionado con el **CANALES**, deberá ser presentado por **EL CLIENTE** a **EL BANCO** con base en el procedimiento establecido por **EL BANCO** de acuerdo con la citada Resolución No. 063.15.

15.2. En la oportunidad en que **EL CLIENTE** efectúe el respectivo reclamo conforme a lo previsto en el numeral precedente, **EL BANCO** suministrará al **CLIENTE** el número de registro o gestión bajo el cual quedó asentada su denuncia. Asimismo, **EL BANCO** le indicará al **CLIENTE** los recaudos que deberá consignar en la oportunidad de la formalización de su reclamo, según se establece en el numeral 15.3 de esta Cláusula.

15.3. **EL CLIENTE** deberá dirigirse a cualquiera de las agencias de **EL BANCO** a los fines de formalizar su reclamo. En esa oportunidad, deberá consignar una carta explicativa del hecho o evento objeto de reclamo, sin perjuicio de que el **BANCO** inicie el curso de las investigaciones pertinentes. En la carta explicativa deberá exponer los hechos relacionados con el objeto de reclamo, su dirección y número(s) telefónico(s) de contacto, así como los recaudos que le hubieren sido requeridos para el procesamiento de su solicitud. **EL BANCO** por su parte, entregará al **CLIENTE** una constancia por escrito de la recepción de su reclamo, indicando el número de registro asignado por **EL BANCO** para tal reclamo, en la que se indicará el plazo para dar respuesta a su requerimiento, el cual en ningún caso podrá exceder de veinte (20) días continuos, contados a partir de la recepción del reclamo, conforme al numeral 3 del artículo 69 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario y el artículo 37 de la Resolución Nro. 063.15, siendo la respuesta clara, precisa y fundamentada.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: NOTIFICACIONES.

16.1. Cualquier orden, notificación, aviso o comunicación que **EL CLIENTE** haya de dirigir o ratificar al **BANCO** en relación con este **CONTRATO**, deberá hacerlo por escrito, por duplicado y por intermedio de cualquiera de las agencias del **BANCO**. Tal orden, notificación, aviso o comunicación debe el **CLIENTE** entregarlo a un funcionario autorizado de la agencia del **BANCO**, 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 **CLIENTE** conservando el **BANCO** el original.

16.2. Cualquier notificación, aviso o comunicación que **EL BANCO** tenga que hacer al **CLIENTE**, lo enviará a la dirección electrónica 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 **CLIENTE** acuse recibo.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA: DISPOSICIONES FINALES.

17.1. El presente **CONTRATO** comenzará a regir a partir de su publicación en la página web del **BANCO**, por lo que respecta a las personas que se afilien a cualquiera de los **CANALES** a partir de dicha publicación. Por lo que respecta a los **CLIENTES** que se hubieren afiliado a los **CANALES** con anterioridad a dicha publicación, **EL BANCO** dará un aviso formal a dichos **CLIENTES** acerca del contenido del **CONTRATO**, a través de los mecanismos que resuelva habilitar para tales fines, a fin de que manifiesten de manera expresa y por escrito, su voluntad de terminar la relación con el **BANCO** derivada de los **CANALES**, si no están conformes con el contenido del **CONTRATO**, en el entendido que, el **CONTRATO** se considerará aceptado tácitamente por tales **CLIENTES** desde el momento en que ingresen a los **CANALES** a partir de dicha notificación o, en todo caso, vencido el plazo de treinta (30) días continuos a partir de la referida notificación, sin que hubieren manifestado su no aceptación al nuevo condicionado.

17.2. Previo cumplimiento de las formalidades correspondientes, **EL BANCO** podrá introducir las modificaciones que considere necesarias al presente **CONTRATO** mediante documento escrito, el cual será publicado en la página web de **EL BANCO**; tales modificaciones entrarán en vigencia por lo que respecta a los nuevos **CLIENTES**, en la fecha que se indique en el documento correspondiente. **EL BANCO** asevera y garantiza que dará aviso formal a los **CLIENTES** que se hubieren afiliado a los **CANALES** con anterioridad a la fecha de entrada en vigencia de la aludida modificación, a través de los medios que resuelva habilitar para tales fines, para que manifiesten de manera expresa y por escrito, su voluntad de terminar la relación con el **BANCO** derivada de los **CANALES**, si no están conformes con las modificaciones al **CONTRATO**, en el entendido que, las referidas modificaciones se considerarán aceptadas tácitamente por los **CLIENTES** desde el momento en que ingresen al **CANAL** o, en todo caso, vencido el plazo de treinta (30) días continuos a partir de la referida notificación, sin que hubieren manifestado su no aceptación al nuevo condicionado.

17.3. El **BANCO** podrá en cualquier momento modificar la denominación comercial de cualesquiera de las funcionalidades, **OPERACIONES** y/o de los **CANALES**, sin que ello implique una modificación de este **CONTRATO**.

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: DOMICILIO ESPECIAL Y JURISDICCIÓN APLICABLE.

Para todos los efectos y consecuencias derivadas del presente contrato, se elige como domicilio especial el domicilio del **CLIENTE**, a la jurisdicción de cuyos tribunales las partes declaran someterse.