

BANCO PLAZA, C.A., BANCO UNIVERSAL, domiciliado 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., cuya última reforma de su documento constitutivo-estatutario quedó inscrita en el Registro Mercantil Primero del Distrito Capital y Estado Bolivariano de Miranda, en fecha 20 de Junio de 2016, bajo Nro. 46, Tomo 93-A-, e inscrita en el Registro de Información Fiscal (RIF) bajo el Nro. J-00297055-3, ha resuelto modificar las “Condiciones Generales de las Tarjetas de Crédito del Banco Plaza, C.A., Banco Universal”, protocolizadas ante el Registro Público del Primer Circuito del Municipio Baruta del Estado Miranda, en fecha 16 de noviembre de 2011, bajo el Número 34, Folio 194, Tomo 49 del Protocolo de Transcripción del año respectivo y publicada en el diario El Nacional en su edición de fecha 22 de noviembre de 2011, con base en las siguientes Cláusulas:

PRIMERA: DEFINICIONES.

A los fines de facilitar la interpretación de esta Condiciones Generales, 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 PLAZA, C.A., BANCO UNIVERSAL**, identificado en el encabezado de estas Condiciones Generales.

1.2. **BANCA MÓVIL**: Significa el canal electrónico utilizado por el **BANCO** para ofrecer a sus clientes productos y servicios basados en una aplicación instalada en un dispositivo móvil.

1.3. **BANCA POR INTERNET**: Significa el canal electrónico utilizado por el **BANCO** para ofrecer a sus clientes, productos y servicios a través de su portal transaccional.

1.4. **CAJEROS AUTOMÁTICOS**: Son los dispositivos electrónicos del **BANCO**, de la Red SUICHE 7B 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.

1.5. **CLIENTE CORPORATIVO o EMPRESARIAL**: 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 las presentes Condiciones Generales 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.

1.6. **ESTADO DE CUENTA**: Es el formato que contiene una información detallada de las **TRANSACCIONES** realizadas por el **TARJETAHABIENTE**, de los intereses causados, de los pagos efectuados, de las comisiones cargadas, así como

cualquier otra información relacionada con la **TARJETA DE CRÉDITO** de acuerdo con la normativa vigente.

1.7. **FECHA DE CORTE:** Es la fecha en la que el **BANCO** emite el **ESTADO DE CUENTA**, la cual se indica en dicho instrumento.

1.8. **FECHA DE PAGO:** Es la fecha que se indica en el **ESTADO DE CUENTA**, antes de la cual el **TARJETAHABIENTE** debe efectuar el pago de la totalidad del saldo deudor de la **TARJETA DE CRÉDITO** o, por lo menos, del **PAGO MÍNIMO**.

1.9. **ÍNDICE DE INVERSIÓN o IDI:** Indicador determinado por Banco Central de Venezuela (BCV) tomando en cuenta la variación del tipo de cambio de referencia de mercado, publicado diariamente en la página web de dicho organismo de acuerdo con la Resolución del BCV N° 22-03-01 publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 42.341 del 21 de marzo de 2022 o la norma que la sustituya.

1.10. **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 es fijado unilateralmente por el **BANCO** en función de la capacidad de endeudamiento del solicitante, pudiendo variar de tiempo en tiempo. El **TARJETAHABIENTE** podrá conocer el monto de la **LÍNEA DE CRÉDITO** aprobada por el **BANCO** movilizable a través de su **TARJETA DE CRÉDITO** a través de los canales que el **BANCO** disponga para estos efectos.

1.11. **NEGOCIOS y PERSONAS AFILIADAS:** En consonancia con la definición que se establece en la Resolución de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN) No. 049.20 contentiva de las “*Normas que regulan el Servicio de Puntos de Venta y la Contratación con Proveedores que efectúen su Comercialización*”, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 42.066 del 10 de febrero de 2021, significa la persona natural o jurídica afiliada a los servicios de puntos de venta que proveen las instituciones bancarias, que desarrolla una actividad comercial y que permite adquirir en su negocio o explotación, bienes y/o servicios mediante el uso de **TARJETAS DE CRÉDITO** a través de los **PUNTOS DE VENTA** que el **NEGOCIOS Y PERSONAS AFILIADAS** tenga disponibles.

1.12. **NOTAS DE CONSUMO:** Son los instrumentos por los cuales se deja constancia de la adquisición de bienes y/o servicios en el **NEGOCIOS Y PERSONAS AFILIADAS**, mediante el uso de **TARJETAS DE CRÉDITO** a través de los **PUNTOS DE VENTA**.

1.13. **PAGO MÍNIMO:** Es el monto mínimo que está obligado a pagar el **TARJETAHABIENTE** al **BANCO** en un mes o período determinado, antes de la **FECHA DE PAGO**, el cual se encuentra indicado en su **ESTADO DE CUENTA**, y que está conformado por la sumatoria de los montos correspondientes a los siguientes conceptos: **INTERESES COBRADOS**, tal como se definen en la Cláusula Séptima; las comisiones y tributos pertinentes; la cuota por financiamientos especiales, de ser el caso; y las porciones, tanto de las **TRANSACCIONES** efectuadas en el período, como del saldo deudor pendiente del mes o período anterior, a ser amortizadas, entre otros conceptos que establezca la normativa aplicables.

1.14. **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, puede variar de tiempo en tiempo, y su duración es informada al **TARJETAHABIENTE** en el **ESTADO DE CUENTA** o en cualquier otro instrumento que el **BANCO** disponga a estos efectos.

1.15. **PUNTOS DE VENTA:** En consonancia con la definición que se establece en la Resolución No. 049.20, es el dispositivo electrónico físico o virtual, utilizado por el negocio o persona afiliada para transmitir y autorizar operaciones de pago que efectúan los consumidores con **TARJETAS CRÉDITO**, débito y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico, por la adquisición de bienes o servicios. Se encuentran comprendidos en esta definición los puntos de venta virtuales, dentro de los cuales se encuentran los botones de pago y los sistemas Merchant, entre otros.

1.16. **TARJETAHABIENTE:** En consonancia con la definición que se establece en la Ley de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y demás Tarjetas de Financiamientos o Pago Electrónico publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 39.021 de fecha 22 de septiembre de 2008, es la persona natural a la que el **BANCO** le emite una o varias **TARJETAS DE CRÉDITO**.

1.17. **TARJETAHABIENTE ADICIONAL:** Es la persona natural a quien se le ha expedido una **TARJETA DE CRÉDITO** por solicitud y bajo autorización de un **TARJETAHABIENTE**. En la presente Condiciones Generales cuando una Cláusula haga referencia al **TARJETAHABIENTE**, deberá entenderse que dicha estipulación resulta aplicable igualmente al **TARJETAHABIENTE ADICIONAL**, salvo que se excluya expresamente a éste de su aplicación.

1.18. **TARJETAHABIENTE PRIVADO:** Es la persona natural titular de una **TARJETA PRIVADA**, tal como este término se define en el numeral 1.21. En la presente Condiciones Generales 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.

1.19. **TARJETAHABIENTE CORPORATIVO o EMPRESARIAL:** Es la persona natural a quien se le ha expedido una **TARJETA DE CRÉDITO** a su nombre, por solicitud y bajo autorización de un **CLIENTE CORPORATIVO**. En la presente Condiciones Generales cuando una Cláusula haga referencia al **TARJETAHABIENTE**, deberá entenderse que dicha estipulación resulta aplicable igualmente al **TARJETAHABIENTE CORPORATIVO o EMPRESARIAL**, salvo que se excluya expresamente a éste de su aplicación.

1.20. **TARJETAS DE CRÉDITO:** En consonancia con la definición que se establece en la Ley de Ley de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y demás Tarjetas de Financiamientos o Pago Electrónico, son los instrumentos físicos y/o virtuales, con la tecnología inalámbrica de corto alcance NFC (Near Field Communications) y/o chip y/o banda magnética y/o código de respuesta rápida

(QR), personalizados e intransferibles, emitidos directamente por **EL BANCO** o a través de un tercero, a nombre del **TARJETAHABIENTE**, para su uso durante el plazo y vigencia que se indique en la propia tarjeta de conformidad con lo dispuesto en la Cláusula Tercera, bajo la marca BANCO PLAZA, conjuntamente con la marca y denominación de las empresas franquiciantes de tarjetas, si fuere el caso y, los cuales, constituyen un medio de pago asociado a la **LÍNEA DE CRÉDITO**. El **BANCO** informará a los **TARJETAHABIENTES** a través de los mecanismos que disponga a tales fines, la implementación de la tecnología NFC y QR, entre otras tecnologías que se habiliten a tales fines en las **TARJETAS DE DÉBITO**, previa obtención de los permisos o el cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa vigente, si fuere el caso.

1.21. **TARJETAS PRIVADAS**: Son los plásticos emitidos por el **BANCO** para uso del **TARJETAHABIENTE** exclusivamente en los **NEGOCIOS Y PERSONAS AFILIADASS** 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 Y PERSONAS AFILIADASS**. En la presente Condiciones Generales 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.

1.22. **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**.

1.23. **UNIDAD DE VALOR DE CRÉDITO (UVC)**: Es la medida utilizada para expresar la **LÍNEA DE CRÉDITO**, siempre que su importe sea igual o superior a veinte mil cuatrocientas (20.400) Unidades de Valor de Crédito (UVC) o el que establezca la normativa respectiva, resultante de dividir el monto en bolívares de la **LÍNEA DE CRÉDITO** entre el **ÍNDICE DE INVERSIÓN** vigente para dicha fecha, determinado por el Banco Central de Venezuela tomando en cuenta la variación del tipo de cambio de referencia de mercado y publicado diariamente en la página web del Banco Central de Venezuela con sujeción a lo establecido en la Resolución No. 22-03-01 o la norma que la sustituya.

SEGUNDA: DE LA SOLICITUD DE LA TARJETA DE CRÉDITO Y LA ACEPTACION POR PARTE DEL TARJETAHABIENTE DE LA PRESENTE CONDICIONES GENERALES.

2.1. El interesado en una **TARJETA DE CRÉDITO** deberá llenar los formularios correspondientes y entregarlos en las agencias y sucursales del **BANCO** o efectuar su solicitud por medios electrónicos, suministrando sus documentos de identificación y demás recaudos que le solicite el **BANCO**, si fuere el caso. En ambos casos, la solicitud de la **TARJETA DE CRÉDITO** constituye una autorización al **BANCO** para verificar la información proporcionada, a través de los medios disponibles para el **BANCO**, siempre que no hubiere alguna prohibición al respecto. 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. El **BANCO** podrá realizar campañas de captación masivas, seleccionando potenciales **TARJETAHABIENTES**.

2.2. 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 con sujeción a la legislación vigente, éste aprobará la solicitud y procederá a emitir y a entregar al interesado la **TARJETA DE CRÉDITO**.

2.3. El **BANCO** entregará la **TARJETA DE CRÉDITO** al **TARJETAHABIENTE** o a la persona expresamente autorizada por éste, en la dirección que a tales efectos le fue suministrada por el **TARJETAHABIENTE** o por intermedio de la agencia de preferencia del **TARJETAHABIENTE**; en el supuesto que la **TARJETA DE CRÉDITO** no pudiere ser entregada por cualquier causa imputable al **TARJETAHABIENTE**, éste deberá comunicarse con el **BANCO** a través de los canales que el **BANCO** habilite para tales efectos, para indicar la oportunidad en que la recibirá. Para el caso de la **TARJETA DE CRÉDITO** virtual, el **BANCO** podrá desarrollar mecanismos para efectuar su entrega de forma digital, a través de una aplicación o plataforma en línea que garantice los elementos de seguridad que exigen las mejores prácticas en materia de medios de pago.

2.4. EL **TARJETAHABIENTE** se obliga a estudiar detenidamente las presentes Condiciones Generales. Por su parte, el **BANCO** se compromete a dar al **TARJETAHABIENTE**, a través de funcionarios calificados, las explicaciones que sean requeridas en relación con la **TARJETA DE CRÉDITO**. En el portal web del **BANCO** se encuentran a disposición del **TARJETAHABIENTE** estas Condiciones Generales y el folleto explicativo digital, contentivo de una explicación detallada de este producto financiero, sin perjuicio que el **BANCO** desarrolle o despliegue esta información en otros canales.

2.5. 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**.

2.6. En caso de que el **TARJETAHABIENTE** hubiere solicitado al **BANCO** la emisión de **TARJETAS DE CRÉDITO** adicionales 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** de acuerdo con la ley vigente, constituyéndose el **TARJETAHABIENTE** en responsable directo, personal, principal y solidario de cada una de las obligaciones asumidas por el **TARJETAHABIENTE ADICIONAL**.

2.7. 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 las presentes condiciones generales, 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 se tratare de una **TARJETA**

PRIVADA, adicionalmente deberá darse cumplimiento a lo dispuesto en los convenios suscritos por el **BANCO** con los **NEGOCIOS Y PERSONAS AFILIADAS** con respecto a la emisión y uso de dichas **TARJETAS PRIVADAS**.

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** la emite el **BANCO** para el uso personal, 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 Y PERSONAS AFILIADAS** cuando actúen como proveedores de bienes y servicios. En consecuencia, el **TARJETAHABIENTE** declara aceptar que el **BANCO** no tendrá ninguna responsabilidad por la calidad o desperfectos de los bienes o servicios adquiridos mediante el uso de la **TARJETA DE CRÉDITO**, y de tal forma, queda entendido que cualquier reclamación originada por defectos de aquéllos, será resuelta con los **NEGOCIOS Y PERSONAS AFILIADAS** sin que se pueda alegar la solidaridad o responsabilidad del **BANCO**. Asimismo, los **NEGOCIOS Y PERSONAS AFILIADAS** serán los únicos responsables frente al **TARJETAHABIENTE** en caso de negarse a aceptar la **TARJETA DE CRÉDITO** sin causa justificada.

3.4. El **TARJETAHABIENTE** se obliga a pagar a **EL BANCO** la comisión correspondiente a la emisión de la **TARJETA DE CRÉDITO**, cuyo monto será anunciado por el **BANCO** mediante un aviso colocado a la vista del público en sus agencias y sucursales, 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 las comisiones por reposición del instrumento a su vencimiento, cuyo importe le será comunicado por el **BANCO** con anticipación mediante el **ESTADO DE CUENTA**, y a través del tarifario colocado a la vista del público en su portal web, así como en las agencias y sucursales. Asimismo, el **BANCO** fijará el monto a cobrar por la sustitución de la **TARJETA DE CRÉDITO** en caso de robo, pérdida o destrucción, el cual el **TARJETAHABIENTE** se obliga igualmente a cancelar, y cuyo monto será anunciado por el **BANCO** en el respectivo tarifario. El **BANCO** asevera y garantiza que su tarifario estará en perfecta concordancia con las disposiciones emanadas del Banco Central de Venezuela en materia de tarifas y comisiones.

3.5. Sólo para el caso en que la **LÍNEA DE CRÉDITO** sea expresada en Unidades de Valor de Crédito (UVC), el **TARJETAHABIENTE** declara conocer y aceptar que resultarán aplicables las siguientes estipulaciones con sujeción a lo establecido en la Resolución del Banco Central de Venezuela No. 22-03001 o la norma que la sustituya: (i) el equivalente de la cantidad en bolívares que para la fecha de pago representen las **UNIDADES DE VALOR DE CRÉDITO (UVC)** expresadas, serán ajustadas en caso de variación en el Índice de Inversión (IDI) determinado por el Banco Central de Venezuela (BCV), tomando en cuenta la variación del tipo de cambio de referencia de mercado, publicado diariamente en la página web de dicho organismo; (ii) el pago de las cuotas incluirá tanto el monto correspondiente de interés como una porción de amortización del capital expresado en **UNIDADES DE VALOR DE CRÉDITO (UVC)**; (iii) puede pagar en cualquier momento, antes de la **FECHA DE PAGO**, los saldos deudores de la **TARJETA DE CRÉDITO**, en el entendido que, si por alguna razón el Índice de Inversión (IDI) de la fecha anticipada de cancelación resultase inferior al Índice de Inversión (IDI) de la fecha de otorgamiento de la **LÍNEA DE CRÉDITO** de acuerdo a los registros del **BANCO**, a efectos de la determinación del monto a pagar se empleará el Índice de Inversión (IDI) vigente para la fecha de otorgamiento de la **LÍNEA DE CRÉDITO**; (iii) ha recibido del **BANCO** una explicación detallada del procedimiento empleado para la expresión en Unidad de Valor de Crédito (UVC) del crédito y para su posterior valoración o pago, en los términos contemplados en la Resolución N° 22-03-01 y demás normativa dictada por el Banco Central de Venezuela y la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario en sus respectivos ámbitos de competencia; (iii) que comprende y acepta los términos y condiciones de la obligación que asume en **UNIDAD DE VALOR DE CRÉDITO (UVC)**.

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** y a no excederse del mismo, sin la previa autorización del **BANCO**. En todo caso, si por alguna circunstancia el **LÍMITE DE CRÉDITO** fuese excedido, con o sin la expresa autorización correspondiente, el **TARJETAHABIENTE** se obliga a cancelar el exceso a requerimiento del **BANCO**, así como los intereses correspondientes fijados por este último de conformidad con las resoluciones que a tal efecto dicte el Banco Central de Venezuela o cualquier otro organismo que esté facultado para ello.

4.2. La **TARJETA DE CRÉDITO** sólo podrá ser utilizada por los **TARJETAHABIENTES** en la República Bolivariana de Venezuela. Si de acuerdo con las leyes vigentes, en algún momento se habilita el uso de la **TARJETA DE CRÉDITO** en el exterior, se informará oportunamente a los **TARJETAHABIENTES** a través de los canales que el **BANCO** habilite a tales fines.

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 Y PERSONAS AFILIADAS** soliciten de acuerdo con ley, 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 **CAJEROS AUTOMÁTICOS** y otros canales donde se requiera, el **TARJETAHABIENTE** se obliga a asignar a la **TARJETA** una clave numérica de acceso, la cual podrá ser cambiada por éste cuantas veces así lo requiera, a través de dichos dispositivos electrónicos, entre otros que el **BANCO** habilite a estos fines. 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**.

4.5. Para realizar pagos mediante el uso de la tecnología QR en los puntos de venta virtuales, entre otros dispositivos que se habiliten para estos efectos, el **TARJETAHABIENTE** entiende y acepta que deberá ingresar en cada caso, la clave de un solo uso basada en tiempo (TOTP) suministrada por el **BANCO** para pre autorizar la transacción, entre otros mecanismos de control que resulten aplicables.

4.6. 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 colocado a la vista del público en las agencias y sucursales del **BANCO** y en su página web.

4.7. El **BANCO** notificará al **TARJETAHABIENTE** en forma inmediata (por correo electrónico y/o mensajes vía SMS, las operaciones realizadas mediante el uso de la **TARJETA DE CRÉDITO**. El mensaje deberá incluir, entre otra información, la siguiente: fecha, hora, tipo y monto de la operación, serial o número de referencia de la operación, canal electrónico utilizado por el **TARJETAHABIENTE**, nombre y número de teléfono de la Institución.

QUINTA: DEL ESTADO DE CUENTA.

5.1. El **ESTADO DE CUENTA** deberá contener todas las especificaciones correspondientes a la relación entre las partes, y en especial las siguientes: 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 los demás cargos que resulten procedentes o que exija la ley.

5.2. El **ESTADO DE CUENTA** estará a disposición del **TARJETAHABIENTE** para su revisión y/o consulta a través de la **BANCA POR INTERNET** y la **BANCA MÓVIL**, sin perjuicio de la facultad que asiste al **BANCO** de proceder a su envío al **TARJETAHABIENTE** por correo electrónico o cualquier otro canal o medio

electrónico, previamente convenido. El **TARJETAHABIENTE** o la persona autorizada por éste, deberá acusar recibo de la recepción del **estado de cuenta**, cuando así sea requerido por el **BANCO**. Si el **TARJETAHABIENTE** no hubiese reclamado por escrito al **BANCO** la no recepción de su **ESTADO DE CUENTA** o su inconformidad con el mismo dentro de los ciento ochenta (180) días contados desde la **FECHA DE CORTE** del **ESTADO DE CUENTA**, se entenderá que el mismo fue recibido, y se considerará plenamente aceptado y válido el que el **BANCO** le exhiba para todos los efectos legales pertinentes.

5.3. El **BANCO** queda exento de responsabilidad por cualquier error en los cargos que aparezcan en el **ESTADO DE CUENTA** por causas ajenas a su voluntad, con la única obligación de rectificar el error respectivo en un plazo no mayor de veinte (20) días continuos contados a partir de la fecha del reclamo presentado por el **TARJETAHABIENTE** a tal efecto, siempre y cuando dicho reparo, sea notificado por el **TARJETAHABIENTE** al **BANCO** dentro del término y de la forma previstos en la normativa prudencial vigente para la fecha del reclamo.

5.4. 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.

SEXTA: DEL PAGO DE LAS TRANSACCIONES.

6.1. El **TARJETAHABIENTE** se obliga a pagar al **BANCO** las **TRANSACCIONES** realizadas antes de 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** se considerarán efectuados una vez que el dinero sea efectivo y disponible para el **BANCO**.

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, sin perjuicio para el **BANCO** de considerar el importe total de la deuda como de plazo vencido y exigir el pago total de la misma.

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 periodo, excepción hecha de los intereses causados por avances de efectivo, los cuales se devengarán desde el momento del avance hasta la total cancelación del monto del mismo. 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.- capital e intereses moratorios; b.- intereses retributivos sobre las **TRANSACCIONES**; c.- comisiones y avances en efectivo; y d.- alícuota correspondiente a la amortización del saldo que se está financiando, si fuese el caso.

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**, serán imputados en primer lugar al pago de dicho crédito, y en segundo lugar al pago del saldo deudor de la **TARJETA DE CRÉDITO**.

6.7. El **TARJETAHABIENTE** se obliga a pagar al **BANCO** las **TRANSACCIONES** efectuadas, aún en aquellos casos en que las **NOTAS DE CONSUMO** u otro medio que evidencie la **TRANSACCIÓN**, no tenga su firma, aparezcan datos o fechas ilegibles, o estos se hubieren omitido. queda entendido que la autoría de las operaciones que se realicen a través de los puntos de venta virtuales, sistemas merchant y botones de pago, entre otros canales electrónicos, vendrá dada por la identificación positiva que del **TARJETAHABIENTE** se efectúe en esos medios con base en la normativa vigente y las mejores prácticas en materia de medios de pago.

6.8. En caso de que el **TARJETAHABIENTE** mantenga cuentas o colocaciones en el **BANCO**, en atención a lo establecido en los artículos 1.331 y siguientes del código civil vigente, el **BANCO** queda autorizado 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.

6.9. Los pagos realizados por el **TARJETAHABIENTE** anticipadamente o en exceso del pago mínimo, se imputarán directamente a capital.

6.10 Los saldos a favor del **TARJETAHABIENTE**, no generarán intereses a favor de éste.

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 Aplicados al Saldo + Intereses de Mora + Intereses Retributivos de las **TRANSACCIONES** del Mes Anterior – Intereses Aplicados al Pago

Donde:

A.) Intereses Aplicados al Saldo: 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:

(Monto Facturado Mes Anterior – Intereses Facturados Mes Anterior) x Tasa x 30 Días

360 Días

Donde:

A.1. Monto Facturado Mes Anterior: corresponde al monto identificado como “Saldo Actual” en el **ESTADO DE CUENTA** del mes o periodo anterior al que se factura.

A.2. Intereses Facturados Mes Anterior: corresponde al monto de “Intereses Cobrados” que aparece en el **ESTADO DE CUENTA** del mes o periodo anterior al que se factura.

A.3. Tasa: corresponde a la tasa de interés que cobra el **BANCO** para este tipo de operaciones, la cual es fijada por éste de tiempo en tiempo y es anunciada mediante un aviso colocado a la vista del público en sus agencias y sucursales del **BANCO**, así como en los **ESTADOS DE CUENTA** correspondientes. La Tasa en ningún caso podrá ser fijada fuera de los límites establecidos por el Banco Central de Venezuela.

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 sucursales del **BANCO**, así como en el **ESTADO DE CUENTA** correspondiente. Los Intereses de Mora se calculan en base a la siguiente fórmula:

$$((\text{Monto del } \mathbf{PAGO\ MÍNIMO} - \text{Intereses incluidos en el } \mathbf{PAGO\ MÍNIMO}) \times \text{Tasa de Mora} \times 30 \text{ Días}) / 360 \text{ Días}$$

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, y se calculan de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$(\text{Monto de la } \mathbf{TRANSACCIÓN} \times \text{Tasa} \times \text{No. de Días desde la } \mathbf{TRANSACCIÓN} \text{ hasta la } \mathbf{FECHA DE CORTE}) / 360 \text{ Días}$$

D.) Intereses Aplicados al Pago: 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:

$$((\text{Pago Recibido} - \text{Intereses Facturados Mes Anterior}) \times \text{Tasa} \times \text{No. de Días desde el Pago hasta la } \mathbf{FECHA DE CORTE}) / 360 \text{ Días}$$

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.

OCTAVA: COMISIONES.

8.1. Con sujeción a las disposiciones legales vigentes, el **BANCO** podrá cargar a la **TARJETA DE CRÉDITO**, los montos correspondientes a las tarifas, comisiones y/o recargos por los conceptos listados a su vez en el Aviso Oficial del Banco Central de Venezuela sobre límites máximos de las comisiones, tarifas y/o recargos que podrán cobrar las instituciones bancarias, las casas de cambio y los

proveedores no bancarios de terminales de puntos de venta, por sus operaciones y actividades, a saber: emisión; reposición al vencimiento; reposición por robo o extravío; avance de efectivo y comisión por financiamiento especial, entre otros conceptos. El monto de las tarifas, comisiones y/o recargos por los servicios prestados en relación con las **TARJETAS DE CRÉDITO**, así como la periodicidad y oportunidad de su cobro, serán anunciados en los tarifarios colocados a la vista del público, en las agencias y sucursales del **BANCO** y en sus canales electrónicos. El **BANCO** se reserva el derecho de suspender total o parcialmente el cobro de cualquiera de las comisiones antes mencionadas. Asimismo, el **TARJETAHABIENTE** deberá asumir el pago de los costos y gastos expresamente autorizados por éste, por servicios efectivamente prestados por el **BANCO**.

8.2. 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 la **TARJETA DE CRÉDITO**.

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

9.1. En caso de que la **TARJETA DE CRÉDITO** sea robada, hurtada, 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, la **BANCA POR INTERNET, LA BANCA MÓVIL** y/o en las agencias y sucursales 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** será responsable por todas las **TRANSACCIONES** realizadas con cargo a la **TARJETA DE CRÉDITO**, hasta tanto la notificación de extravío, hurto o robo sea recibida por el **BANCO**, y por lo tanto estará obligado al pago del saldo deudor.

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 cualquiera de las obligaciones previstas en estas Condiciones Generales;

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**.

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 los medios que disponga a tales efectos, los cuales incluirán en cualquier caso, una notificación enviada a su correo electrónico registrado en el **BANCO**.

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; y 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.

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**.

10.5. Los saldos de capital adeudados por el **TARJETAHABIENTE**, devengarán intereses de mora de acuerdo con la definición indicada en el numeral 7.1., hasta su total y definitiva cancelación.

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 Y PERSONAS AFILIADAS**, y en lo no previsto en dichos instrumentos, se aplicará lo dispuesto en estas Condiciones Generales.

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 Y PERSONAS AFILIADAS** expresamente indicados al efecto, estando prohibido su uso para la solicitud de retiros de dinero en efectivo, entre otras restricciones y limitaciones que resulten aplicables.

11.3. El **TARJETAHABIENTE PRIVADO** gozará de los beneficios que los **NEGOCIOS Y PERSONAS AFILIADAS** a que se refiere el numeral anterior, hubieren estipulado para la utilización de la **TARJETA PRIVADA**.

DÉCIMA SEGUNDA: DEL CLIENTE CORPORATIVO.

12.1. La **TARJETA DE CRÉDITO** emitida por el **BANCO** a nombre de los **TARJETAHABIENTES CORPORATIVOS**, se rige en primer lugar por los términos y condiciones establecidos en los convenios suscritos por el **BANCO** con los **CLIENTES CORPORATIVOS**, y en lo no previsto en dichos instrumentos, se aplicará lo dispuesto en la presente Condiciones Generales.

12.2. 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.

12.3. 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**.

DÉCIMA TERCERA: EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD DEL BANCO.

EL **BANCO** no será responsable por el incumplimiento o retardo en el cumplimiento de las obligaciones previstas en este contrato y en otros que resulten aplicables a los servicios que acá se describen, si tal incumplimiento o retardo proviene de una causa extraña, caso fortuito, fuerza mayor o por cualquier otra causa fuera del control razonable del **BANCO**, quien deberá aplicar su plan de continuidad del negocio para recuperar sus servicios en el más breve plazo, en los casos que aplique; tampoco será responsable en aquellos casos en que el **TARJETAHABIENTE** incumpla con las obligaciones que asume en razón del presente contrato. El **BANCO** asevera y garantiza que de tratarse de una interrupción programada de sus servicios efectuará la respectiva notificación a través de los canales que se habiliten a tales fines y con la anticipación requerida en la normativa aplicable.

DÉCIMA CUARTA: NOTIFICACIONES.

14.1. Cualquier orden, notificación, aviso o comunicación que el **TARJETAHABIENTE** 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 **TARJETAHABIENTE** 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 **TARJETAHABIENTE** conservando el **BANCO** el original.

14.2. 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 2.5 de la Cláusula Segunda, 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**.

14.3. 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.

DÉCIMA QUINTA: DISPOSICIONES FINALES.

15.1. El presente contrato comenzará a regir a partir de su publicación en la página web del **BANCO**, por lo que respeta a las personas que soliciten la **TARJETA DE CRÉDITO** a partir de dicha publicación. Por lo que respeta a las personas que hubieren solicitado y recibido dicho producto con anterioridad a dicha modificación, **EL BANCO** dará un aviso formal a dichos **CLIENTES** acerca del contenido de estas condiciones generales, a través de los canales 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** derivado de este producto financiero, si no están conformes con su contenido; se entiende que este

contrato se considera aceptado tácitamente por tales **CLIENTES** desde el momento en que realicen una **TRANSACCIÓN** o en todo caso, vencido el plazo de treinta (30) días continuos a partir de la referida publicación.

15.2. 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 para los nuevos **TARJETAHABIENTES**, a partir del momento de la publicación. **EL BANCO** se compromete a dar aviso formal a la base de **TARJETAHABIENTES** anteriores a dicha publicación, acerca de las modificaciones incorporadas, a través de los canales que resuelva habilitar para estos fines, para que manifiesten de manera expresa y por escrito su voluntad de terminar la relación con el **BANCO** derivada del nuevo contrato, si no están de acuerdo con las modificaciones. Se entiende que las referidas modificaciones se consideran aceptadas tácitamente por tales **TARJETAHABIENTES** desde el momento en que realicen una **TRANSACCIÓN** o en todo caso, vencido el plazo de treinta (30) días continuos a partir de la referida publicación, sin que hayan manifestado su no aceptación al nuevo condicionado.

DÉCIMA SEXTA: DOMICILIO ESPECIAL Y JURISDICCIÓN APLICABLE.

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