

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 establecer las “**CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE DOMICILIACION DE PAGOS**”, 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. **ARCHIVO:** Es el formato txt o cualquier otro que defina **EL BANCO**, contentivo de la información correspondiente a los **PAGADORES**, incluyendo los datos de sus cuentas, tarjetas u otros instrumentos financieros, así como el importe de los cobros a ser realizados con cargo a las cuentas, tarjetas u otros instrumentos de pago a nombre de los **PAGADORES** mediante el **SERVICIO DE DOMICILIACIÓN DE PAGOS**, entre otra información relevante a los efectos de la prestación del **SERVICIO DE DOMICILIACIÓN DE PAGOS**. Para procesar la solicitud del **CLIENTE**, será indispensable que éste complete todos los datos del **ARCHIVO**.
2. **AUTORIZACIÓN DE CARGO:** Documento o registro electrónico mediante el cual el **PAGADOR** otorga su consentimiento expreso al **CLIENTE** para que instruya al **BANCO** a realizar débitos automáticos en su cuenta bancaria, tarjeta de crédito o cualquier otro instrumento de pago registrado en el **ARCHIVO**, con el fin de satisfacer las obligaciones contraídas con el **CLIENTE**.
3. **BANCA ELECTRÓNICA:** Significa la **BANCA POR INTERNET** y la **BANCA MÓVIL** del **BANCO**.
4. **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.
5. **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.
6. **BANCO o EL BANCO:** Es el **BANCO PLAZA, C.A. BANCO UNIVERSAL**, arriba identificado.
7. **CONTRATO:** Significa este documento contentivo de las Condiciones Generales del **SERVICIO DE DOMICILIACIÓN DE PAGOS**.
8. **CLIENTE o EL CLIENTE:** Significa las personas jurídicas, los emprendedores o comerciantes que ejercen una actividad bajo la

denominación de una firma personal, entre otros proveedores de servicios que, habiendo cumplido con los requisitos establecidos por el **BANCO** para ser titulares de una **CUENTA** y adherirse a la **BANCA ELECTRÓNICA**, han solicitado y están autorizados para utilizar el **SERVICIO DE DOMICILIACIÓN DE PAGOS** en los términos que se describen en este **CONTRATO**.

9. **CUENTA:** La cuenta bancaria del **CLIENTE** en el **BANCO** donde se acreditarán los importes cobrados a los **PAGADORES**.
10. **FECHA VALOR:** Significa la fecha indicada por el **CLIENTE** en el **ARCHIVO** o en el formato electrónico diseñado por el **BANCO** a los fines de la prestación del **SERVICIO DE DOMICILIACIÓN DE PAGOS**, en la cual el **BANCO** ejecutará los débitos en las cuentas, tarjetas u otros instrumentos de pago a nombre de los **PAGADORES** y acreditarán los haberes correspondientes en la **CUENTA** del **CLIENTE**.
11. **PAGADOR:** Es la persona natural o jurídica que, en virtud de un acuerdo con el **CLIENTE**, autoriza a éste a realizar débitos directos en sus cuentas, tarjetas u otros instrumentos, para el pago de bienes o servicios adquiridos.
12. **PARTES:** Significa el **BANCO** y el **CLIENTE** actuando de manera conjunta.
13. **SERVICIO DE DOMICILIACIÓN DE PAGOS:** Servicio que permite al **CLIENTE**, a través del **BANCO**, realizar el cobro automático y periódico de las deudas de los **PAGADORES**, debitando directamente sus cuentas, tarjetas u otros instrumentos de pago, según las instrucciones contenidas en el **ARCHIVO**, y acreditando los fondos en la **CUENTA** del **CLIENTE**.
14. **TARIFARIO:** Significa el documento elaborado por el **BANCO**, el cual forma parte integrante de este **CONTRATO**, que contiene los montos de las comisiones y recargos por los servicios y operaciones conexos o accesorios al **SERVICIO DE DOMICILIACIÓN DE PAGOS**, prestados o realizados por el **BANCO**, así como la oportunidad y periodicidad del cobro de dichas comisiones y recargos. El **TARIFARIO** es publicado en la página web del **BANCO** y el mismo se mantiene colocado a la vista del público en sus agencias.
15. **TRANSACCIÓN:** Operación de cobro automático realizada por **EL BANCO** a solicitud de **EL CLIENTE**, consistente en el débito de la cuenta, tarjeta u otro instrumento de pago a nombre del **PAGADOR**, según las instrucciones del **ARCHIVO**, y la posterior acreditación del importe en la **CUENTA** del **CLIENTE**. A los únicos fines de este **CONTRATO** se incluyen dentro de esta definición, cualquier otra operación o facilidad que el **BANCO** decida incorporar al **SERVICIO DE DOMICILIACIÓN DE PAGOS**.

CLÁUSULA SEGUNDA: ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL CONTRATO.

El **SERVICIO DE DOMICILIACIÓN DE PAGOS**, objeto de este **CONTRATO**, se registrará, en primer lugar, por las estipulaciones contenidas en este **CONTRATO** y complementariamente, se aplicarán las normas y condiciones generales que regulan los servicios de **BANCA ELECTRÓNICA** y la **CUENTA** del **CLIENTE**, así como la Resolución No. 063.15 de la Superintendencia Bancaria. El **CLIENTE** declara haber leído y comprendido las condiciones de este **CONTRATO** y las normas aplicables, y acepta sujetarse a las mismas. El **BANCO** se compromete a

facilitar al **CLIENTE** toda la información necesaria para una adecuada comprensión del servicio.

CLÁUSULA TERCERA: DE LA SOLICITUD DE AFILIACIÓN

3.1. Para solicitar la afiliación al **SERVICIO DE DOMICILIACIÓN DE PAGOS**, el interesado deberá cumplir con los siguientes requisitos: (i) ser titular de una **CUENTA**; y (ii) estar afiliado a los servicios de la **BANCA ELECTRÓNICA**.

3.2. La solicitud del **SERVICIO DE DOMICILIACIÓN DE PAGOS**, será realizada a través de los formularios, instrumentos o mecanismos que **EL BANCO** pondrá a su disposición en las agencias o por medios electrónicos, en los canales que disponga para tal fin, incluyendo la **BANCA ELECTRÓNICA**; a tales efectos, los interesados deberán suministrar los recaudos que le sean solicitados por **EL BANCO**, si fuere el caso.

3.3. La solicitud del **SERVICIO DE DOMICILIACIÓN DE PAGOS**, 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 CUARTA: DE LA AUTORIZACIÓN DE CARGO

4.1. El **CLIENTE** será el encargado de gestionar la aceptación por parte de los **PAGADORES** de la **AUTORIZACIÓN DE CARGO**, debiendo suministrar al **BANCO** copia de estos recaudos o registros electrónicos, según sea el caso, contentivos de la aceptación del **PAGADOR**, el día hábil bancario siguiente al requerimiento efectuado por el **BANCO** a tal efecto.

4.2. El **CLIENTE** se compromete a verificar y certificar que la información contenida en las **AUTORIZACIONES DE CARGO**, ya sean estas físicas o electrónicas, sea auténtica y corresponda a la documentación original. **EL BANCO** se reserva el derecho de cotejar las firmas o confirmar la emisión de las **AUTORIZACIONES DE CARGO** y, si lo considera necesario, de contactar a los **PAGADORES** para confirmar su consentimiento. En caso de que **EL BANCO** detecte alguna irregularidad o si el **PAGADOR** manifiesta su oposición, se abstendrá de realizar los cargos correspondientes.

4.3. **EL CLIENTE** se compromete a procesar de manera oportuna las solicitudes de desafiliación de las **AUTORIZACIONES DE CARGO** recibidas de los **PAGADORES**. Para los **PAGADORES** que mantengan una cuenta, tarjeta u otro instrumento de pago con el **BANCO**, este último podrá atender directamente dichas solicitudes a petición del **PAGADOR**. En cualquier caso, **EL CLIENTE** será responsable de notificar al **BANCO** sobre cualquier desafiliación y mantendrá indemne al **BANCO** de cualquier reclamo relacionado con este proceso.

CLÁUSULA QUINTA: DEL SERVICIO DE DOMICILIACIÓN DE PAGOS.

5.1. A través del **SERVICIO DE DOMICILIACIÓN DE PAGOS**, **EL CLIENTE** podrá efectuar el cobro de las facturas y otras obligaciones detalladas en el **ARCHIVO**, con cargo a los haberes disponibles de la cuenta, tarjeta u otro instrumento de

pago a nombre de los **PAGADORES**, indicado por éstos en la **AUTORIZACIÓN DE CARGO** y señalado por el **CLIENTE** en el **ARCHIVO**.

5.2. **EL BANCO** se compromete a ejecutar las órdenes de cobro instruidas por **EL CLIENTE**, según las instrucciones proporcionadas por el **CLIENTE** en el **ARCHIVO**, de manera oportuna y precisa, según lo establecido en este **CONTRATO**.

5.3. **EL CLIENTE** otorga al **BANCO** mandato amplio y suficiente para ejecutar las instrucciones de cobro contenidas en el **ARCHIVO**, incluyendo la modificación o cancelación de las mismas.

5.4. Es acuerdo expreso que para hacer uso del **SERVICIO DE DOMICILIACIÓN DE PAGOS** en los canales del **BANCO**, **EL CLIENTE** deberá utilizar los factores o mecanismos de autenticación dispuestos por **EL BANCO** para acceder al servicio a través de la **BANCA ELECTRÓNICA** o el canal definido por las **PARTES** a los efectos de la prestación de este servicio, de acuerdo con la Resolución N° 641.10 del 23/12/2010 contentiva de las “*Normas que regulan el uso de los servicios de la Banca Electrónica*” o la norma que la sustituya, a fin de garantizar el no repudio de la **TRANSACCIÓN**; por consiguiente, **EL CLIENTE** conoce y acepta que, **EL BANCO** reconocerá como realizadas por **EL CLIENTE**, todas aquellas **TRANSACCIONES** que se efectúen mediante el uso de los factores de autenticación correspondientes al **CLIENTE** con fundamento a lo establecido en la “*Ley de Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas*”, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 37.076 del 13 de diciembre de 2000 o la norma que la sustituya. **EL CLIENTE** entiende y acepta que, deberá mantener bajo la más estricta confidencialidad y reserva, los datos de acceso al **SERVICIO DE DOMICILIACIÓN DE PAGOS**.

5.5 **EL CLIENTE** entiende y acepta que las **TRANSACCIONES** a cuentas, tarjetas u otros instrumentos de pago a nombre de los **PAGADORES** en otras instituciones financieras, a través de los mecanismos de la Cámara de Compensación Electrónica, el Sistema de Liquidación Bruta en Tiempo Real o cualquier otro servicio de pago al cual se afilie el **BANCO**, serán procesadas por el banco de destino en la oportunidad que corresponda de acuerdo a los procesos de tales bancos.

5.6. El procesamiento de las **TRANSACCIONES** dependerá de la **FECHA VALOR** indicada por **EL CLIENTE** y de los horarios establecidos por los sistemas de pago interbancario y las instituciones financieras involucradas, esto último si fuere el caso, según lo dispuesto en el inciso anterior. La **FECHA VALOR** no podrá ser anterior a la fecha de entrega del **ARCHIVO**.

5.7. **EL CLIENTE** se compromete hacer uso del **SERVICIO DE DOMICILIACIÓN DE PAGOS** con la diligencia de un buen padre de familia, asumiendo los riesgos y responsabilidades de mantener en estricta confidencialidad los datos de acceso al **SERVICIO DE DOMICILIACIÓN DE PAGOS** y de notificar al **BANCO** de cualquier uso no autorizado.

5.8. En caso de que los fondos de las cuentas, tarjetas u otros instrumentos de pago a nombre de los **PAGADORES**, sean insuficientes para cubrir el importe

adecuado por éstos al **CLIENTE**, no será procesado ningún cargo. Tampoco se procesará cargo alguno si las cuentas, tarjetas u otros instrumentos de pago a nombre de los **PAGADORES**, tienen alguna restricción o bloqueo que impida algún débito. En caso de rechazo de algún cobro, **EL BANCO** notificará a **EL CLIENTE** las razones del mismo.

CLÁUSULA SEXTA: OBLIGACIONES DEL BANCO.

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

6.1. El **BANCO** se compromete a proporcionar al **CLIENTE** información clara, actualizada y comprensible sobre el **SERVICIO DE DOMICILIACIÓN DE PAGOS**, incluyendo sus características, funcionamiento, tarifas y cualquier modificación relevante. Asimismo, el **BANCO** brindará al **CLIENTE** el asesoramiento necesario para la utilización adecuada del servicio.

6.2. El **BANCO** implementará medidas de seguridad adecuadas para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos del **CLIENTE** y de las **TRANSACCIONES** realizadas a través del **SERVICIO DE DOMICILIACIÓN DE PAGOS**, en cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos.

6.3. El **BANCO** se compromete a garantizar la disponibilidad del **SERVICIO DE DOMICILIACIÓN DE PAGOS** de manera ininterrumpida. No obstante, el **BANCO** no será responsable por interrupciones del servicio causadas por fuerza mayor, caso fortuito o eventos fuera de su control razonable. En caso de interrupciones programadas o no programadas, el **BANCO** informará al **CLIENTE** con la debida anticipación y tomará las medidas necesarias para restablecer el servicio a la brevedad posible.

6.4. Notificar los mantenimientos programados o situaciones de interrupción, con la anticipación que se prevé en la normativa legal vigente, a los fines de que **EL CLIENTE** tome las previsiones del caso. Asimismo, **EL BANCO** pondrá a disposición del **CLIENTE**, canales de atención eficientes para resolver cualquier duda, reclamo o incidencia relacionada con el **SERVICIO DE DOMICILIACIÓN DE PAGOS**.

CLÁUSULA SÉPTIMA: OBLIGACIONES DEL CLIENTE.

7.1. **EL CLIENTE** se compromete a utilizar el **SERVICIO DE DOMICILIACIÓN DE PAGOS** de conformidad con las condiciones establecidas en este contrato, la normativa vigente y las instrucciones proporcionadas por el **BANCO**.

7.2. **EL CLIENTE** se compromete a mantener en estricta confidencialidad los datos de acceso y cualquier otra información confidencial relacionada con el **SERVICIO DE DOMICILIACIÓN DE PAGOS**.

7.3. **EL CLIENTE** deberá notificar inmediatamente al **BANCO** cualquier hecho que pueda afectar la seguridad del servicio o que implique un uso no autorizado del mismo.

7.4. Acatar las instrucciones que en materia de seguridad le sean impartidas por el **BANCO**.

7.5. **EL CLIENTE** indemnizará y mantendrá indemne al **BANCO** por cualquier daño o perjuicio que este último pueda sufrir como consecuencia del incumplimiento por parte del **CLIENTE** de las obligaciones establecidas en este **CONTRATO**.

CLÁUSULA OCTAVA: DE LOS EQUIPOS DEL CLIENTE.

Las plataformas, sistemas, programas de navegación por Internet, servicios de datos, redes y cualquier otro programa requerido para poder disfrutar del **SERVICIO DE DOMICILIACIÓN DE PAGOS**, serán adquiridas y utilizadas por **EL CLIENTE** a su costo y riesgo, y los mismos, deberán tener las características técnicas necesarias para obtener el acceso a dicho servicio. **EL BANCO** no será responsable en ningún caso por el funcionamiento, idoneidad, capacidad y compatibilidad de los dispositivos, plataformas, sistemas y programas adquiridos o utilizados por **EL CLIENTE** a los efectos de hacer uso del **SERVICIO DE DOMICILIACIÓN DE PAGOS**.

CLÁUSULA NOVENA: EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD DEL BANCO.

9.1. El **BANCO** se compromete a ejecutar las instrucciones de débito proporcionadas por el **CLIENTE**, de conformidad con los términos y condiciones de este contrato; en tal sentido, el **BANCO** no será responsable por la falta de pago del **PAGADOR** ni por las gestiones de cobranza que el **CLIENTE** deba realizar. El **CLIENTE** garantiza la exactitud y suficiencia de las instrucciones proporcionadas y exime al **BANCO** de cualquier responsabilidad derivada de errores u omisiones en las mismas.

9.2. El **BANCO** solo procesará las **TRANSACCIONES** que cumplan con los requisitos establecidos en este **CONTRATO** y en la normativa aplicable. El **BANCO** no será responsable por el no procesamiento de transacciones que: (i) excedan los límites establecidos; (ii) no cuenten con fondos suficientes; o (iii) estén dirigidas a cuentas, tarjetas u otros instrumentos de pago con restricciones.

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

a) Si las **TRANSACCIONES** correspondientes a cuentas, tarjetas u otros instrumentos a nombre del **PAGADOR**, abiertas o mantenidas en otros institutos bancarios, no son procesadas por el banco de destino.

b) Por la interrupción del **SERVICIO DE DOMICILIACIÓN DE PAGOS**, por causa de mantenimiento, fallas en dicho sistema, en el servicio eléctrico, telefónico, por razones de orden técnico o de cualquier otra índole no imputable al **BANCO**; en todo caso, **EL BANCO** hará todos los esfuerzos razonables para mantener la continuidad de los servicios, con base en lo establecido en su plan de continuidad del negocio. Por lo que respecta a las interrupciones programas, éstas serán notificadas al **CLIENTE** con la anticipación que se exige en la normativa vigente, a través de los medios disponibles, los cuales podrán incluir, entre otros, correos electrónicos, SMS y redes sociales.

c) Por retrasos, deficiencias o imposibilidad, en cuanto al procesamiento de una **TRANSACCIÓN** o el uso del **SERVICIO DE DOMICILIACIÓN DE PAGOS**, debido a circunstancias que estén fuera del control razonable del **BANCO**.

d) Por las consecuencias que puedan derivarse del conocimiento y eventual uso de las credenciales de acceso y/o los mecanismos de autenticación por parte de terceros, producto de situaciones imputables exclusivamente al **CLIENTE**, ni por las transacciones realizadas durante el lapso de procesamiento por parte del **BANCO** de la correspondiente restricción de acceso.

e) Por errores del **CLIENTE** en cuanto a la información suministrada a través del **ARCHIVO**.

9.4. El **BANCO** no será responsable en cuanto a la calidad de los bienes o servicios que presta o comercializa el **CLIENTE** para sus **PAGADORES**. Queda expresamente entendido que, las relaciones comerciales entre el **CLIENTE** y sus **PAGADORES**, incluyendo cualquier disputa, reclamo o controversia que surja de dichas relaciones, será responsabilidad del **CLIENTE**. En tal sentido, el **CLIENTE** será el único responsable de atender y resolver cualquier reclamo o disputa presentada por sus **PAGADORES** en relación con las **TRANSACCIONES** realizadas a través del **SERVICIO DE DOMICILIACIÓN DE PAGOS**.

CLÁUSULA DÉCIMA: DE LOS SALDOS DE LA CUENTA.

Los importes abonados a la **CUENTA** del **CLIENTE** corresponderán exclusivamente a las **TRANSACCIONES** ejecutadas. **El CLIENTE** podrá consultar el detalle de estos abonos, así como los cobros efectuados, a través de la **BANCA ELECTRÓNICA** y otros canales que el **BANCO** habilite, sujetos a las condiciones generales de la **CUENTA**.

CLÁUSULA UNDÉCIMA. TARIFAS, RECARGOS Y COMISIONES

11.1. Con motivo de la realización de las **TRANSACCIONES** a través del **SERVICIO DE DOMICILIACIÓN DE PAGOS**, **EL BANCO** tendrá derecho a cobrar al **CLIENTE** las tarifas, comisiones y recargos por los montos y conceptos indicados en el **TARIFARIO** bajo el entendido que, tales cargos deberán ajustarse a lo establecido en los Avisos Oficiales que emita el Banco Central de Venezuela contentivos de los límites máximos de las comisiones, tarifas y/o recargos que podrá cobrar **EL BANCO**.

11.2. 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**.

11.3. En caso de que el **CLIENTE** no esté de acuerdo con las tarifas, comisiones y/o cargos en referencia, deberá notificarlo por escrito al **BANCO**, según lo establecido en la Cláusula Décima Cuarta y terminar la relación derivada de dicho instrumento, conforme a lo previsto en la Cláusula Duodécima de este **CONTRATO**.

CLÁUSULA DUODÉCIMA: DE LA TERMINACIÓN DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL.

12.1. Se consideran causas de terminación de la relación contractual entre **EL BANCO** y **EL CLIENTE**, además de las previstas por el derecho común, la voluntad de cualquiera de las partes de terminar la relación contractual y, en caso que sea el **BANCO** quien decida dar por concluido el contrato, deberá informar al **CLIENTE** los motivos que fundamentaron tal decisión, entre ellos:

1.1.El incumplimiento por parte del **CLIENTE** de cualquiera de las obligaciones previstas en este **CONTRATO**;

1.2.La liquidación, solicitud de atraso o la quiebra del **CLIENTE**;

1.3.El suministro de información falsa o insuficiente al **BANCO** por parte del **CLIENTE**;

1.4.El cierre de la **CUENTA**;

1.5.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/o de fraude.

12.2. **EL BANCO** informará al **CLIENTE** de la terminación de la relación contractual a través de cualquier medio electrónico que disponga a tal efecto, sin que el **CLIENTE** pueda reclamar al **BANCO** indemnización alguna en dicha circunstancia.

12.3. En caso de terminación de la relación contractual, **EL CLIENTE** deberá abstenerse de utilizar el **SERVICIO DE DOMICILIACIÓN DE PAGOS**. Por su parte, **EL BANCO** llevará a cabo todas las acciones necesarias para la deshabilitación del servicio.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: DE LOS RECLAMOS EFECTUADOS POR EL CLIENTE.

13.1. Cualquier reclamo relacionado con el **SERVICIO DE DOMICILIACIÓN DE PAGOS**, deberá ser presentado por **EL CLIENTE** a **EL BANCO** con base en el procedimiento establecido por **EL BANCO** de acuerdo con la Resolución No. 063.15 del 12/06/2015, contentiva de las "*Normas relativas a la protección de los usuarios de los servicios financieros*" o la normativa prudencial que la sustituya.

13.2. 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 13.3 de esta Cláusula.

13.3. **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 a partir de la notificación del **CLIENTE** conforme a lo dispuesto en el numeral que antecede. 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, si fuere el caso. **EL BANCO** por su parte, entregará al **CLIENTE** 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 del establecido en la legislación vigente.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: NOTIFICACIONES.

14.1. 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.

14.2. Cualquier notificación, aviso o comunicación que **EL BANCO** tenga que hacer al **CLIENTE**, 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 CLIENTE** acuse recibo.

CLÁUSULA 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 se afilian a partir de dicha publicación. Por lo que respeta a los **CLIENTES** que se hubieren afiliado al **SERVICIO DE DOMICILIACIÓN DE PAGOS** con anterioridad a dicha publicación, **EL BANCO** dará un aviso formal a dichos **CLIENTES** acerca del contenido del **CONTRATO**, 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 del **SERVICIO**, si no están conformes con su contenido; se entiende que el **CONTRATO** se considera aceptado tácitamente por tales **CLIENTES** desde el momento en que realicen una **TRANSACCIÓN** o vencido el plazo de treinta (30) días continuos a partir de la referida publicación.

15.2. Previo cumplimiento de las formalidades correspondientes con sujeción a lo establecido en la normativa vigente, **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 **CLIENTES**, a partir del momento de la publicación. **EL BANCO** se compromete a dar aviso formal a los **CLIENTES** que se hayan afiliado al **SERVICIO DE DOMICILIACIÓN DE PAGOS** con anterioridad a la referida 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 **SERVICIO DE DOMICILIACIÓN DE PAGOS**, si no están de acuerdo con las modificaciones. Se entiende que las referidas modificaciones se consideran aceptadas tácitamente por los **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, sin que hayan manifestado su no aceptación al nuevo condicionado.

CLÁUSULA 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 **CLIENTE**, a la jurisdicción de cuyos tribunales las partes declaran someterse.