

BANCO PLAZA, C.A., BANCO UNIVERSAL, 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 modificar las **CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO “TU DINERO YA”**, autorizado por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario de Venezuela (SUDEBAN) mediante Oficio Nro. SIB-II-GGR-GA-16866 de fecha 17 de octubre de 2018, contenidas en el documento protocolizado por ante el Registro Público Segundo Circuito Municipio Libertador Distrito Capital, en fecha 9 de noviembre de 2018, bajo el N° 19, Folio 1254, Tomo 46, del Protocolo de Transcripción del año 2018, a disposición de los clientes y el público en general a través de la página web y demás canales habilitados por la Institución Bancaria, en los términos y condiciones que se indican de seguidas:

CLÁUSULA PRIMERA. DEFINICIONES: A los fines de facilitar la interpretación de estas Condiciones Generales, 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. **BANCA POR INTERNET:** Significa el canal electrónico utilizado por **EL BANCO** para ofrecer a las personas naturales, productos y servicios a través de su portal transaccional. Los términos y condiciones que rigen el uso de este canal, bajo la denominación “Banco Plaza en Línea Personas”, están contenidos en los contratos a disposición de los clientes y el público en general, en la página web del **BANCO**.
2. **BANCO o EL BANCO:** Se refiere al **BANCO PLAZA, C.A. BANCO UNIVERSAL**, identificado en el encabezado de este instrumento.
3. **CONTRATO:** Es el presente documento contentivo de las Condiciones Generales del servicio **TU DINERO YA**.
4. **CUENTA:** Significa la cuenta de la cual es titular **EL CLIENTE** en **EL BANCO** asociada a **TU DINERO YA**.
5. **CLIENTE o EL CLIENTE:** Significa la persona natural que: (i) ha solicitado los servicios ofrecidos por **EL BANCO** para abrir una **CUENTA** y que ha sido aceptada por el mismo, previo cumplimiento de los requisitos exigidos al efecto por **EL BANCO** de acuerdo con las regulaciones vigentes; y (ii) que se ha afiliado a **TU DINERO YA**, en los términos que se describen en este contrato.
6. **DISPOSITIVO MÓVIL:** Es el medio de comunicación propiedad del **CLIENTE**, asociado a una línea telefónica registrada en los sistemas del **BANCO** que se utiliza como identificador para vincular la **CUENTA** con el servicio **TU DINERO YA**.

7. **PAGO MÓVIL:** Es un servicio que permite realizar y recibir pagos y efectuar cobros, en tiempo real, con cuentas o tarjetas del mismo banco o entre diferentes bancos, de forma fácil, inmediata y segura a través de una aplicación móvil, vía web o mensaje de texto (SMS).
8. **PARTES:** Significa **EL BANCO** y **EL CLIENTE** actuando de manera conjunta.
9. **RED DE SERVICIOS:** Es la red de interconexión financiera que permite el intercambio de transacciones electrónicas entre diferentes instituciones bancarias en Venezuela a través de la red Suiche 7B, Conexus o cualquier otra red o sistema a la cual se afilie el **BANCO** para proveer los servicios que acá se describen.
10. **TU DINERO YA:** Con este término se identifica al servicio de **PAGO MÓVIL** del **BANCO** dirigido a las personas naturales, a fin de permitirles enviar y recibir pagos en tiempo real, tanto a cuentas en el mismo banco como a cuentas de otras instituciones bancarias afiliadas a la **RED DE SERVICIOS**.
11. **TRANSACCIÓN:** Es la operación realizada por **EL BANCO** en ejecución de una orden de cobro o pago instruida por **EL CLIENTE** vía Internet o por mensaje de texto, haciendo uso del servicio **TU DINERO YA**. A los únicos fines de este **CONTRATO** se incluyen dentro de esta definición, cualquier otra operación o facilidad que el **BANCO** decida incorporar a **TU DINERO YA**.

CLÁUSULA SEGUNDA: ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL CONTRATO.

2.1. TU DINERO YA se rige por las disposiciones contenidas en este **CONTRATO**. De conformidad con las “*Normas Relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarías de los Servicios Financieros*” dictadas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario mediante Resolución No. 063.15 del 12/06/2015, la persona interesada en afiliarse a **TU DINERO YA**, se obliga a estudiar detenidamente el presente **CONTRATO**, el cual estará a su disposición a través de los canales del **BANCO**, quien se compromete a suministrar al interesado una copia del mismo para su lectura, en el supuesto que le sea requerido por el interesado; asimismo, el **BANCO** se responsabiliza a dar a la persona interesada, a través de funcionarios calificados, las explicaciones que sean requeridas en relación con el servicio **TU DINERO YA**.

2.3. La solicitud de afiliación a **TU DINERO YA** 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: DE LA SOLICITUD DE AFILIACIÓN.

3.1. Para solicitar la afiliación al servicio **TU DINERO YA**, el interesado deberá cumplir con los siguientes requisitos: (i) tener una **CUENTA** activa y sin restricciones de movilización; y (ii) tener un **DISPOSITIVO MÓVIL** asociado a una línea telefónica registrada en los sistemas del **BANCO**.

3.2. La solicitud de afiliación a **TU DINERO YA** será realizada a través de los formularios que **EL BANCO** pondrá a disposición de los interesados en las agencias o a través de los canales electrónicos que disponga para tal fin, lo cual será

notificado al público en general mediante de los mecanismos que **EL BANCO** decida utilizar a estos efectos.

3.3. La línea telefónica registrada en los sistemas del **BANCO** a nombre del **CLIENTE** se utiliza como identificador para vincular la **CUENTA** con el servicio **TU DINERO YA**; por consiguiente, en caso de que el **CLIENTE** lleve a cabo un cambio o actualización de dicha línea, deberá notificarlo y formalizarlo ante el **BANCO**, a través de los canales y mecanismos que el **BANCO** defina para estos casos, los cuales pueden incluir, entre otros, sus agencias y sucursales.

CLÁUSULA CUARTA: DEL SERVICIO TU DINERO YA.

4.1. A través del servicio **TU DINERO YA**, **EL CLIENTE** podrá efectuar pagos y cobros, entre otras operaciones que **EL BANCO** habilite a través de dicho canal electrónico.

4.2. En el supuesto que el **CLIENTE** quiera hacer uso de **TU DINERO YA** en su **DISPOSITIVO MÓVIL**, será responsable de descargar e instalar la aplicación del **BANCO**, disponible para los sistemas operativos móviles iOS y Android, en dicho equipo. **EL BANCO** no será responsable, ni asumirá ningún costo, gasto ni indemnización, si por cualquier circunstancia no fuere posible instalar el aplicativo en el **DISPOSITIVO MÓVIL** y, en consecuencia queda liberado de cualquier responsabilidad en este particular.

4.3. Es acuerdo expreso que para hacer uso de **TU DINERO YA**, **EL CLIENTE** deberá utilizar los factores o mecanismos de autenticación dispuestos por **EL BANCO** para acceder al 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*”, 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. **EL CLIENTE** entiende y acepta que, deberá mantener bajo la más estricta confidencialidad y reserva, los datos de acceso a aplicación donde esté alojado el servicio.

4.4. A los fines de que **EL BANCO** ejecute las órdenes de cobro o pago instruidas por **EL CLIENTE** haciendo uso de **TU DINERO YA**, entre otras operaciones que el **BANCO** habilite a través de dicho canal, el **CLIENTE** deberá indicar el monto de la **TRANSACCIÓN** y los datos del beneficiario o pagador, entre ellos: Cédula de Identidad o Registro de Información Fiscal, según sea el caso, el número de teléfono celular, incluyendo el banco receptor o emisor de los fondos, entre otra información relevante, si fuere el caso. Sin menoscabo de lo anterior, **EL BANCO** podrá incorporar la tecnología de código QR en su aplicación, en cuyo caso se desplegarán los datos de Cédula de Identidad o Registro de Información Fiscal, teléfono y banco receptor, entre otra información relevante, si fuere el caso, a fin de facilitar la realización de las **TRANSACCIONES** que se lleven a cabo mediante el uso de esta

facilidad. **EL CLIENTE** entiende y acepta que la información del beneficiario o receptor podrá variar en función de las instrucciones que al efecto sean impartidas por la **RED DE SERVICIOS**.

4.5 EL CLIENTE entiende y acepta que las **TRANSACCIONES** a cuentas en otras instituciones financieras, serán procesadas a través de la **RED DE SERVICIOS**, las cuales son administradas por dichas entidades.

4.6. Las **TRANSACCIONES** serán ejecutadas de acuerdo a las instrucciones giradas por el **CLIENTE**, en tiempo real, sin perjuicio que **EL BANCO** establezca un límite máximo diario y/o por operación.

4.7. EL CLIENTE se compromete hacer uso del servicio **TU DINERO YA** con la diligencia de un buen padre de familia, asumiendo los riesgos y responsabilidades de permitir a terceras personas la utilización o manipulación del **DISPOSITIVO MÓVIL** y/o los equipos a través de los cuales se acceda a **TU DINERO YA** y/o las claves definidas para acceder al servicio.

CLÁUSULA QUINTA: OBLIGACIONES DEL BANCO.

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

5.1. Proporcionar información clara y actualizada sobre el servicio **TU DINERO YA**.

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

5.3. Garantizar la disponibilidad del servicio **TU DINERO YA**, salvo en aquellas situaciones de fuerza mayor o fuera del control razonable del **BANCO**.

5.4. 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.

CLÁUSULA SEXTA: OBLIGACIONES DEL CLIENTE.

6.1. Utilizar **TU DINERO YA** de acuerdo con las políticas y regulaciones establecidas por **EL BANCO** de acuerdo con la normativa que regula esta materia.

6.2. Mantener la confidencialidad de las contraseñas de acceso al servicio **TU DINERO YA**.

6.3. Notificar al **BANCO** cualquier problema o incidente relacionado con el uso de **TU DINERO YA**.

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

6.5. Cumplir con cualquier requisito que pudiera solicitar **EL BANCO** para hacer uso del servicio **TU DINERO YA**.

CLÁUSULA SÉPTIMA: DE LOS EQUIPOS DEL CLIENTE.

El **DISPOSITIVO MÓVIL**, así como las plataformas, sistemas, programas de navegación por Internet, servicios de datos, redes y cualquier otro programa requerido para poder disfrutar de **TU DINERO YA**, serán adquiridos y utilizados 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 de **TU DINERO YA**.

CLÁUSULA OCTAVA: EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD DEL BANCO.

8.1. EL BANCO no será responsable por el no procesamiento de aquellas **TRANSACCIONES**, que no se ajusten a, o que contravengan en cualquier forma, lo establecido en el presente **CONTRATO**, en los documentos técnicos, normas y procedimientos internos del **BANCO**, en las condiciones generales u ofertas públicas que regulan la **CUENTA** y/o las **TRANSACCIONES**, o en cualesquiera otras disposiciones contractuales o legales. En tal sentido, no serán procesadas las transacciones financieras que: a) excedan los límites de aprobación establecidos por **EL BANCO** para la respectiva **TRANSACCIÓN**; b) excedan del saldo disponible de la **CUENTA**; y c) se correspondan a una cuenta con restricciones para su movilización.

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

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

b) ~~b)~~ Por la interrupción de los servicios prestados a través de **TU DINERO YA**, 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 operación o el uso del servicio **TU DINERO YA**, 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, 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.

e) Por errores del **CLIENTE** al efectuar las **TRANSACCIONES**.

f) En caso que el **CLIENTE** no lleve a cabo las actualizaciones de la aplicación del **BANCO**, en el supuesto que acceda al servicio a través de dicho aplicativo.

8.4. Queda expresamente entendido que los derechos y obligaciones derivados de las **TRANSACCIONES** efectuadas por **EL CLIENTE** a favor de terceras personas a través del **TU DINERO YA**, 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 tales terceros, sin involucrar al **BANCO**.

CLÁUSULA NOVENA: DE LOS SALDOS DE LA CUENTA.

EL CLIENTE podrá informarse de los débitos y/o créditos con cargo a la **CUENTA** que se efectúen a través de **TU DINERO YA**, mediante la **BANCA POR INTERNET**, entre otros canales que el **BANCO** habilite para estos efectos con sujeción a lo establecido en las condiciones generales de la **CUENTA**.

CLÁUSULA DÉCIMA. TARIFAS, RECARGOS Y COMISIONES

10.1. Con motivo de la realización de transacciones u operaciones a través de **TU DINERO YA**, **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**.

10.2. 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**.

10.3. 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 Tercera y terminar la relación derivada de dicho instrumento, conforme a lo previsto en la Cláusula Undécima de este contrato.

CLÁUSULA UNDÉCIMA: DE LA TERMINACIÓN DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL.

11.1. 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:

- a) El incumplimiento por parte del **CLIENTE** de cualquiera de las obligaciones previstas en este **CONTRATO**;
- b) La liquidación, solicitud de atraso o la quiebra del **CLIENTE**;
- c) El suministro de información falsa o insuficiente al **BANCO** por parte del **CLIENTE**;
- d) El cierre de la **CUENTA**.

e) El cambio de la línea telefónica vinculada al servicio, sin mediar la respectiva notificación al **BANCO**.

f) 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.

11.2. 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.

11.3. En caso de terminación de la relación contractual, **EL CLIENTE** deberá abstenerse de utilizar el **TU DINERO YA**. Por su parte, **EL BANCO** llevará a cabo todas las acciones necesarias para la deshabilitación del servicio.

CLÁUSULA DUODÉCIMA: DE LOS RECLAMOS EFECTUADOS POR EL CLIENTE.

12.1. Cualquier reclamo relacionado con **TRANSACCIONES** efectuadas mediante **TU DINERO YA**, deberá ser presentada por **EL CLIENTE** a **EL BANCO** con base en el procedimiento establecido por **EL BANCO** de acuerdo con la tantas veces citada Resolución No. 063.15. Sin menoscabo de lo anterior, **EL CLIENTE** podrá, a través del robot de voz interactivo (IVR) del **EL BANCO**, acceder a opciones para reportar, de forma expedita, los presuntos fraudes y obtener asistencia debida a su reclamo.

12.2. En la oportunidad en que **EL CLIENTE** efectúe el respectivo reclamo conforme a lo previsto en el numeral precedente, **EL BANCO** suministrará a **EL CLIENTE** el número de registro o gestión bajo el cual quedó asentada su denuncia. Asimismo, **EL BANCO** le indicará a **EL CLIENTE** los recaudos que deberá consignar en la oportunidad de la formalización de su reclamo, según se establece en el numeral 12.3 de esta Cláusula.

12.3. **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 del establecido en la legislación vigente.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: NOTIFICACIONES.

13.1. 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.

13.2. 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 CUARTA: NORMAS SUPLETORIAS.

En todo lo no previsto en este **CONTRATO**, se aplicará de manera supletoria lo dispuesto en: (i) las condiciones generales de la **CUENTA**; (iii) el contrato que regula el servicio de **BANCA POR INTERNET**; y (iv) cualquier otra que pueda resultar aplicable.

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 respecta a las personas que se afilien a partir de dicha publicación. Por lo que respecta a los **CLIENTES** que se hubieren afiliado a **TU DINERO YA** con anterioridad a dicha publicación, **EL BANCO** dará un aviso formal a tales **CLIENTES**, a través de los canales que resuelva habilitar para tales fines, acerca del contenido del **CONTRATO**, a fin de que manifiesten de manera expresa y por escrito, su voluntad de terminar la relación con el **BANCO** derivada del servicio **TU DINERO YA**, vencido el plazo de treinta (30) días continuos a partir de la referida notificación, el **CONTRATO** se considerará aceptado tácitamente por los **CLIENTES**.

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 en la fecha que se indique en el documento correspondiente. **EL BANCO** asevera y garantiza que dará aviso formal a los **CLIENTES**, a través de los canales que resuelva habilitar para tales fines, con una antelación que en ningún caso será inferior a treinta (30) días continuos a la entrada en vigencia de tales modificaciones, las cuales se considerarán aceptadas tácitamente por los **CLIENTES**, si éstos no hubieren manifestado su interés de terminar este contrato con anticipación a la entrada en vigencia de la modificación.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: DOMICILIO ESPECIAL Y JURISDICCIÓN APLICABLE.

Para todos los efectos y consecuencias derivadas del presente **CONTRATO**, las partes eligen como domicilio especial a la ciudad donde el mismo ha sido celebrado, a la jurisdicción de cuyos tribunales declaran someterse.