



OFERTA PÚBLICA PARA EL USO DE LOS SERVICIOS DE BANCA ELECTRONICA

BANPLUS

Yo, **DIEGO JESUS RICOL FREYRE**, de nacionalidad venezolana, mayor de edad, casado, domiciliado en Caracas y titular la cédula de identidad número **V-6.070.709**, actuando en mi carácter de Presidente de **BANPLUS BANCO UNIVERSAL, C.A.**, constituido originalmente ante el Registro Mercantil Segundo de la Circunscripción Judicial del Distrito Federal (hoy Distrito Capital) y Estado Miranda, en fecha 01 de septiembre de 1964, bajo el N° 16, Tomo 34-A; modificados sus estatutos sociales en varias oportunidades y refundidos en un solo texto de acuerdo a la última reforma estatutaria aprobada por la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas, celebrada el 5 de mayo de 2011, inscrita ante el Registro Mercantil Tercero del Distrito Capital y Estado Bolivariano de Miranda, en fecha 08 de agosto de 2013, bajo el N° 37, Tomo 91-A; inscrito en el Registro de Información Fiscal (R.I.F.) bajo el N° J-00042303-2, inscrito en el Registro de Información Fiscal (R.I.F) bajo el N° **J-00042303-2**, en lo adelante **EL BANCO**, debidamente facultado por los estatutos sociales de mi representada, **declaro**: Mi representada ha resuelto establecer y publicar para el conocimiento del publico, los ***Términos y Condiciones Generales y Particulares para el uso de los Servicios de Banca Electrónica Banplus***. A los fines de la presente oferta publica, cuyos efectos legales empezarán a regir a partir de su publicación, toda persona natural o jurídica, en lo adelante denominada **EL CLIENTE**, que solicite a **EL BANCO** la prestación de alguno, algunos o todos los servicios descritos en el presente documento, por el solo hecho de suscribir las planillas de identificación, afiliación o cualquier otra planilla o formulario dispuesto por **EL BANCO**, con ocasión a la solicitud de los productos y/o servicios aquí contenidos, conviene en adherirse a las condiciones expresadas en esta Oferta Publica que resultaren aplicables, cuyo contenido y alcance declara conocer y aceptar en su totalidad. **TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES PARA EL USO DE LOS SERVICIOS DE BANCA ELECTRONICA BANPLUS.**

CLAUSULA 1: A los fines de este documento se establecen las siguientes definiciones, algunas de las cuales podrán ser presentadas indistintamente en singular o plural, mayúscula o minúscula, según corresponda en relación con el texto en el cual aparezcan: **1.1 EL BANCO:** Es **BANPLUS BANCO COMERCIAL, C.A.**, sociedad mercantil constituida y domiciliada en Caracas, ante el Registro Mercantil Segundo de la Circunscripción Judicial del Distrito Federal y Estado Miranda, el 1º de Septiembre de 1964, bajo el N° 16, Tomo 34-A, modificados sus estatutos sociales según documento inscrito ante la misma Oficina de Registro citada, el 4 de octubre de 2007, el cual quedó inscrito bajo el No. 17, Tomo 209-A



Sdo. **1.2 EL CLIENTE:** Es toda persona natural o jurídica titular de cuenta(s), colocación(es), crédito(s), línea(s) de crédito, así como de cualquier otro producto financiero que **EL BANCO** ofrezca actualmente o en el futuro. Este término, comprende a los cuenta-habientes, prestatarios, usuarios, personas autorizadas de conformidad con lo dispuesto en el presente documento. **1.3 ESTABLECIMIENTO:** Es toda persona natural o jurídica, comercio o empresa que suministra bienes o servicios en Venezuela o en el exterior, que ha suscrito un contrato de afiliación con **EL BANCO**, que le permita al **TARJETAHABIENTE**, adquirir bienes y/o servicios, a través del uso de la **TARJETA DE DEBITO MAESTRO BANPLUS**. **1.4 TARJETA DE DEBITO MAESTRO BANPLUS:** Es la tarjeta dotada de microchip o cualquier otro dispositivo de almacenamiento de información que se implementare, emitido por **EL BANCO** a los titulares (personas naturales) de una cuenta de depósito en el mismo que así lo soliciten, cuya tenencia será imprescindible para disfrutar de los servicios de **BANCA ELECTRONICA** ofrecidos por **EL BANCO**. En el caso de personas jurídicas **EL BANCO** podrá omitir la emisión de la **TARJETA DE DEBITO MAESTRO BANPLUS**, otorgándoles una contraseña que les permitirá el acceso a dichos servicios. **1.5 CLAVE SECRETA:** Numero de identificación personal compuesto por cuatro (4) dígitos, secreto, confidencial e intransferible seleccionado por **EL CLIENTE** que permite el uso de los servicios u operaciones a través de la **TARJETA DE DEBITO MAESTRO BANPLUS** y que **EL CLIENTE** deberá mantener en forma confidencial. **1.6 CONTRASEÑA:** Es un código alfanumérico que permite a **EL CLIENTE** acceso a los servicios de **BANCA ELECTRONICA**. El uso de la misma es secreto, confidencial e intransferible, pudiendo ser cambiada por **EL CLIENTE** en cualquier momento a través de los procesos establecidos por **EL BANCO** para tales efectos. **1.7 AFILIACION:** Incorporación de productos y servicios a la Banca Electrónica, por parte de los clientes naturales y jurídicos, para efectos de realizar operaciones o transacciones. **1.8 DESAFILIACION:** Es el proceso mediante el cual **EL CLIENTE** solicita a **EL BANCO** desincorporar los productos y servicios ofrecidos a través de **BANCA ELECTRONICA**. **1.9 COMPROBANTE:** Es el documento autorizado, utilizado o emitido por **EL BANCO**, directamente o a través de los diversos canales de **BANCA ELECTRONICA**, firmado o no por **EL CLIENTE**, en el cual se deja constancia de la operación realizada. **1.10 SOLICITUD:** Es el formulario impreso por **EL BANCO** a través del cual **EL CLIENTE**, suministra los datos e información requeridos, para poder obtener y hacer uso de los servicios ofrecidos por **EL BANCO**, a través de los servicios de **BANCA ELECTRONICA**. **1.11 CONSORCIO CREDICARD:** Sociedad mercantil propietaria de los puntos de venta y



encargada de prestar los servicios de procesamiento de transacciones de emisor y/o adquirente. **1.12 BANCA ELECTRONICA:** Productos y servicios ofrecidos por **EL BANCO** a través de sus diversos canales electrónicos. **1.13 CONTRATO:** Se refiere al presente documento, así como a sus modificaciones, ampliaciones, anexos o reglamentaciones.

CLAUSULA 2: A título eminentemente enunciativo, serán considerados a los efectos de este contrato como servicios de **BANCA ELECTRONICA**, los siguientes: 1) TARJETA DE DEBITO MAESTRO BANPLUS; 2) BANPLUS ONLINE; 2.1 Pago a Proveedores; 2.2 Pagos de Nomina Plus 2.3 SMS PLUS; 3) CAJEROS AUTOMATICOS; 4) PUNTOS DE VENTA; 5) SERVICIO DE ATENCION TELEFONICA BANPLUS; 6) Cualquier otro instrumento mediante el cual se realice una transferencia electrónica de fondos. **CLAUSULA 3:** Las cláusulas a que se contrae el presente Contrato que convienen en celebrar **EL BANCO** y **EL CLIENTE** empezaran a regir y, por ende, se entenderán aceptadas por **EL CLIENTE** y celebrado el correspondiente Contrato, al suscribir **EL CLIENTE** la planilla de afiliación correspondiente a cada uno de los servicios de **BANCA ELECTRONICA**, en la cual deberá señalar las cuentas a las que va a acceder mediante los distintos canales de **BANCA ELECTRONICA**, o al recibir la **TARJETA DE DEBITO MAESTRO BANPLUS**, previa solicitud por escrito de **EL CLIENTE**. **CLAUSULA 4:** Para poder tener acceso a los servicios de **BANCA ELECTRONICA**, **EL CLIENTE** solicitará por escrito a **EL BANCO** la **TARJETA DE DEBITO MAESTRO BANPLUS**. En el caso de **EL CLIENTE** persona jurídica solicitará por escrito a **EL BANCO** la **CONTRASEÑA** para tener acceso a **BANPLUS ON LINE**. **CLAUSULA 5:** **EL CLIENTE** podrá hacer uso de los servicios de **BANCA ELECTRONICA**, por cualquiera de los medios previstos, siempre y cuando en cada caso suministre correctamente la información o datos requeridos por **EL BANCO** para cada tipo de servicio en particular. **CLAUSULA 6:** La utilización de cualesquiera de los servicios de **BANCA ELECTRONICA**, se considerarán efectuados exclusivamente por **EL CLIENTE**, ya que este es el único que conoce su **CLAVE SECRETA** y su **CONTRASEÑA** y en consecuencia **EL CLIENTE**, autoriza expresa e irrevocablemente a **EL BANCO** a proporcionar los servicios requeridos, en el entendido que en todo caso se presumirá que el servicio ha sido solicitado por este último, sin que en tal sentido nada pueda reclamar a **EL BANCO**, salvo que exista una notificación realizada por **EL CLIENTE** indicando que ha sido víctima de robo, hurto, pérdida de sus instrumentos de crédito, débito, clave secreta y/o contraseña. De las operaciones realizadas por **EL CLIENTE**, **EL BANCO** llevará un registro computarizado en el cual se expresara el número de la cuenta involucrada en ella, el día, la hora, el tipo de operación, su monto, el mecanismo por el cual se procesó y cualquier otra información



adicional que sea procedente. Este registro será utilizado para elaborar los Estados de Cuenta que servirán para que **EL BANCO** lleve su contabilidad con respecto a la movilización de las Cuentas de **EL CLIENTE** y los comprobantes, asientos y registros impresos o electrónicos que se generen por el uso de los servicios de **BANCA ELECTRONICA**, tendrán el valor de plena prueba entre las partes, sin necesidad que en caso de disputa judicial, le sean opuestos en juicio por **EL BANCO** a **EL CLIENTE** para su reconocimiento. En consecuencia, **EL CLIENTE**, acepta como evidencias o medios de pruebas los instrumentos antes referidos.

CLAUSULA 7: El presente contrato quedará sin ningún efecto cuando **EL CLIENTE** decida cancelar la cuenta o el instrumento que tenga afiliado a los servicios señalados en este documento, sin que ello pueda dar origen a reclamo alguno y así lo entiende y acepta **EL CLIENTE**. Igualmente **EL BANCO** podrá suspender o revocar, en cualquier momento, la concesión de uso de todos o de alguno o algunos de los servicios de **BANCA ELECTRONICA**, ofrecidos por **EL BANCO**, en el presente **CONTRATO**, notificando previamente a **EL CLIENTE** de dicha suspensión o revocación, por cualquier medio de publicidad de los permitidos por la Ley. **CLAUSULA 8:** En caso de sustracción, robo o pérdida de la **TARJETA DE DEBITO MAESTRO BANPLUS** o en el supuesto de que por cualquier otra circunstancia la numeración impresa en la **TARJETA DE DEBITO MAESTRO BANPLUS**, la **CLAVE SECRETA** y la **CONTRASEÑA** llegaren a conocimiento de terceras personas, **EL CLIENTE** se obliga a notificar de inmediato a **EL BANCO** la ocurrencia de tal evento a fin de que la numeración de la **TARJETA DE DEBITO MAESTRO BANPLUS**, la **CLAVE SECRETA** y la **CONTRASEÑA** sean desincorporadas del sistema para que no puedan continuar suministrándose los servicios autorizados por **EL CLIENTE**. Queda expresamente entendido que **EL BANCO** no tendrá ningún tipo de responsabilidad por los servicios suministrados con anterioridad a la notificación, anterioridad entendida en cuanto a fechas y horas, si los servicios fueran suministrados el mismo día hábil de tal notificación, aun cuando se reflejen en los sistemas de **EL BANCO** con posterioridad a la misma. Toda notificación de pérdida, sustracción o robo realizada a través del **CENTRO DE ATENCION TELEFONICA** de **EL BANCO**, deberá ser ratificada por **EL CLIENTE** mediante comunicación escrita dirigida a **EL BANCO**. **CLAUSULA 9:** **EL BANCO** no será responsable ante **EL CLIENTE** si por alguna causa extraña no imputable a él, o por algún hecho fortuito o de fuerza mayor, se viese en la necesidad de suspender temporal o definitivamente todos o alguno de los servicios de **BANCA ELECTRONICA** ofrecidos por **EL BANCO**. **CLAUSULA 10:** Las tarifas y/o comisiones que deberá pagar **EL CLIENTE** a **EL BANCO** como remuneración por



la prestación de los servicios de **BANCA ELECTRONICA**, así como la forma y oportunidad del pago y las demás obligaciones conexas y derivadas de las anteriores, serán fijadas por **EL BANCO**, previa autorización del Banco Central de Venezuela, pudiendo ser modificadas de la misma manera cada vez que **EL BANCO** lo considere conveniente, y serán del conocimiento **EL CLIENTE** a través de la información disponible en las Agencias de Atención al Público de **EL BANCO** o en el propio sistema por cualquier otro medio que **EL BANCO** determinase a tales fines. **EL CLIENTE** se obliga a pagar a **EL BANCO** la remuneración que éste estableciere según lo antes expresado. **EL BANCO** queda plena e irrevocablemente autorizado para debitar o hacer debitar a su vencimiento, sin previo aviso y aún en descubierto, el monto de dichas tarifas y/o comisiones en cualquier cuenta o cuentas de depósito o inversión que **EL CLIENTE** posea en **EL BANCO**. **CLAUSULA 11:** **EL BANCO** podrá modificar en todo o en parte los términos de este contrato, y deberá notificar a **EL CLIENTE** de tales modificaciones, a través de los diferentes medios que **EL BANCO** considere idóneos, con una antelación mínima de un (1) mes a la fecha en la que se introduzcan los cambios, para que **EL CLIENTE** manifieste o no su conformidad con los mismos. Es convenio expreso entre las partes, que si **EL CLIENTE** continúa haciendo uso de los servicios de **BANCA ELECTRONICA**, conforme a los nuevos términos del contrato, ello significa que ha aceptado las nuevas condiciones. **CLAUSULA 12:** Este contrato tiene carácter personalísimo para **EL CLIENTE**, por lo que si **EL BANCO** llega a tener información por cualquier medio que la documentación recibida para la apertura de cuentas y/o afiliaciones de los servicios previstos en este contrato son falsas, **EL BANCO** podrá rescindir del presente contrato de manera unilateral. **CLAUSULA 13:** Cualquier notificación, aviso o comunicación que **EL CLIENTE** haya de dirigir a **EL BANCO** en relación con las condiciones particulares dispuestas en el presente **CONTRATO**, deberá hacerlo por escrito, y por intermedio de las agencias. Cualquier notificación, aviso o comunicación que **EL BANCO** tenga que hacer a **EL CLIENTE**, lo enviará a la dirección que tenga registrada en sus sistemas y tal notificación, aviso o comunicación se considerará válida por el hecho comprobado de haberse remitido a dicha dirección física o electrónica, sin que sea necesario ningún acuse de recibo. **CLAUSULA 14:** **EL CLIENTE**, bajo fe de juramento declara que los fondos empleados para la ejecución de cualquier transacción a través de los servicios de **BANCA ELECTRONICA**, se originan y se utilizarán en operaciones lícitas, con apego a la legislación venezolana sobre prevención, control y fiscalización de las operaciones de legitimación de capitales; así mismo, **EL CLIENTE** asume toda la responsabilidad que acarrea



el uso de estos servicios y libera a **EL BANCO** de responsabilidad por errores en el monto de abonos o cargos a sus cuentas o a las cuentas destino. **CLAUSULA 15: EL CLIENTE** declara expresamente que ha leído previamente y en su totalidad el presente contrato, dejando constancia de ello a tenor de lo dispuesto en el artículo 17 de la Resolución N° 083.11 de fecha 15 de marzo de 2011, emanada de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, contentiva de las "Normas Relativas a la Protección de los Usuarios de los Servicios Financieros", publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.635 de fecha 16 de marzo de 2011. **CLAUSULA 16: EL BANCO** utilizará factores de autenticación para verificar la identidad de **EL CLIENTE** y su cualidad para realizar operaciones mediante la banca electrónica, conforme a la normativa contenida en la Resolución No. 641.10 de fecha 23 de diciembre de 2010 emanada de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (ahora Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario), para lo cual **EL CLIENTE** deberá crear una contraseña siguiendo las instrucciones que el sistema le indique. La contraseña tendrá una vigencia máxima de ciento ochenta días (180); sin embargo, **EL CLIENTE** tendrá la posibilidad de cambiar la contraseña cuando así lo requiera. **CLAUSULA 17:** Para todos los efectos derivados de este documento se elige como domicilio especial la ciudad en la que se celebró el contrato, a la Jurisdicción de cuyos Tribunales se someten las partes, sin perjuicio para **EL BANCO** de ocurrir a la jurisdicción de cualquier otro tribunal que resultare competente si así lo creyese conveniente y de conformidad con la Ley. **CONDICIONES PARTICULARES PARA EL USO DE LA TARJETA DE DÉBITO MAESTRO BANPLUS.** **CLAUSULA 1:** A los fines de este documento se establecen las siguientes definiciones, algunas de las cuales podrán ser presentadas indistintamente en singular o plural, mayúscula o minúscula, según corresponda en relación con el texto en el cual aparezcan: **1.1 SOLICITUD:** Es el formulario impreso por **EL BANCO** a través del cual **EL CLIENTE**, suministra los datos e información requeridos, para poder obtener y hacer uso de los servicios ofrecidos por **EL BANCO**, a través de los servicios de **BANCA ELECTRONICA**. **1.2 SUICHE 7B:** Red Interbancaria de **CAJEROS ELECTRONICOS** utilizada a nivel nacional. **1.3 CONEXUS:** Red Interbancaria de **CAJEROS ELECTRONICOS** utilizada a nivel nacional. **1.4 CIRRUS:** Red Interbancaria de **CAJEROS ELECTRONICOS** utilizada a nivel internacional, propiedad de Mastercard. **1.5 MAESTRO:** Marca registrada bajo licencia **MASTERCARD MAESTRO** de la empresa **MASTERCARD INTERNATIONAL**. **CLAUSULA 2:** Para obtener una **TARJETA DE DÉBITO MAESTRO BANPLUS**, **EL CLIENTE** deberá presentar a **EL BANCO** una solicitud por escrito en la



Agencia donde abrió la cuenta o a través de cualesquiera de las Agencias de **BANPLUS BANCO COMERCIAL, C.A.** **CLAUSULA 3:** La **TARJETA DE DEBITO MAESTRO BANPLUS** es intransferible por cuanto **EL BANCO** emitirá la **TARJETA DE DEBITO MAESTRO BANPLUS** únicamente al(los) titular(es) de la respectiva cuenta. La **TARJETA DE DEBITO MAESTRO BANPLUS**, será emitida y otorgada, vinculada al número de cédula de identidad de cada una de las personas naturales de que se trate, que aparecen registradas en **EL BANCO** con firmas indistintas en la cuenta o instrumento respectivo, y cuya firma, se encuentra plasmada en el correspondiente espécimen de firmas registrado por **EL BANCO**.

CLAUSULA 4: La **TARJETA DE DEBITO MAESTRO BANPLUS** presentará en su cuerpo: Nombre y apellido del tarjetahabiente, número de identificación de la tarjeta, fecha de emisión, fecha de vencimiento, números de teléfonos de atención permanente al tarjetahabiente y cualquiera otra información que **EL BANCO** considere conveniente. Igualmente, en la **TARJETA DE DEBITO MAESTRO BANPLUS** estarán impresas las marcas registradas de las redes interbancarias afiliadas, así como cualquier otra que **EL BANCO** decida agregar a los fines de ampliar su aceptabilidad nacional o internacional.

CLAUSULA 5: En el momento en que **EL CLIENTE** reciba la **TARJETA DE DEBITO MAESTRO BANPLUS** por parte de **EL BANCO**, deberá activar dicho instrumento a través de los dispositivos electrónicos dispuestos por **EL BANCO** para tal fin, en donde **EL CLIENTE** seleccionará su **CLAVE SECRETA**. **LA CLAVE SECRETA** tendrá carácter personal, confidencial, secreto e intransferible, siendo responsabilidad exclusiva de **EL CLIENTE** la guarda y custodia de la misma. En el supuesto que terceras personas llegaren a conocer su **CLAVE SECRETA**, **EL CLIENTE** se obliga a notificarlo a **EL BANCO** inmediatamente, a los fines de que éste procese el bloqueo de la **TARJETA DE DEBITO MAESTRO BANPLUS**. El cliente podrá modificar su **CLAVE SECRETA**, a través de los sistemas y/o dispositivos diseñados por **EL BANCO** para tal efecto. La **TARJETA DE DEBITO MAESTRO BANPLUS** es emitida por **EL BANCO** para uso exclusivo de **EL CLIENTE**, y por ende, es de carácter intransferible. **EL CLIENTE**, haciendo uso de la **TARJETA DE DEBITO MAESTRO BANPLUS**, podrá movilizar los saldos disponibles de la cuenta a través de los **CAJEROS AUTOMÁTICOS, PUNTOS DE VENTA** y cualquier otro dispositivo y/o sistema diseñado por **EL BANCO** a tal efecto. **EL CLIENTE** podrá hacer uso de alguno o varios de los servicios ofrecidos conforme a lo previsto en el presente **CONTRATO**, a través de cualquiera de los medios dispuestos y/o permitidos por **EL BANCO**, siempre y cuando en cada caso, **EL CLIENTE** utilice la **TARJETA DE DEBITO MAESTRO BANPLUS** y suministre correctamente el número de Cédula de Identidad y/o la



CLAVE SECRETA, según corresponda, así como cualquier otra información adicional requerida por **EL BANCO** para cada tipo de operación. **EL CLIENTE**, mediante el uso de una **TARJETA DE DEBITO MAESTRO BANPLUS**, podrá efectuar los pagos de los bienes y/o servicios adquiridos en los comercios donde se encuentren instalados los **PUNTOS DE VENTA**. El uso de las **TARJETAS DE DEBITO** en los **PUNTOS DE VENTA**, se limita únicamente a la cancelación de bienes y/o servicios propios del comercio donde esté instalado este canal, y en ningún caso podrá servir para cancelar servicios y/o mercancías extrañas a la actividad comercial de éste. Tampoco **EL CLIENTE** podrá exigir al comercio la entrega de dinero en efectivo. **EL BANCO** no asumirá ninguna responsabilidad por defectos en los bienes y/o servicios adquiridos en los comercios en los cuales se encuentren instalados los **PUNTOS DE VENTA**. **EL CLIENTE** a través del uso de la **TARJETA DE DEBITO MAESTRO BANPLUS** y su **CLAVE SECRETA** podrá afiliarse al servicio de **BANPLUS ON LINE**, y hacer uso de los servicios que **EL BANCO** disponga. **CLAUSULA 6:** La **TARJETA DE DEBITO MAESTRO BANPLUS** será confiada por **EL BANCO** a **EL CLIENTE**, quien asume las siguientes obligaciones: 1) verificar, en el momento de recibir la **TARJETA DE DEBITO MAESTRO BANPLUS**, que ésta se encuentre en debido estado; 2) crear la **CLAVE SECRETA**; 3) resguardar la **TARJETA DE DEBITO MAESTRO BANPLUS** y la **CLAVE SECRETA**, con el mayor cuidado y bajo su única y exclusiva responsabilidad, debiendo tomar todas las precauciones necesarias para evitar que cualquier tercero pueda hacer uso de ella en alguna forma; y 4) notificar de inmediato a **EL BANCO**, en caso de robo, hurto o extravío de dicho instrumento. **EL CLIENTE** asume frente a **EL BANCO**, una responsabilidad absoluta por lo que respecta al uso, confidencialidad e intransferencia de la **TARJETA DE DEBITO MAESTRO BANPLUS**, así como de la **CLAVE SECRETA**, ya que **EL CLIENTE**, según sea el caso, firmará el acuse de recibo de la **TARJETA DE DEBITO MAESTRO BANPLUS**, el cual es entregado a **EL CLIENTE** por **EL BANCO** utilizando un medio seguro y secreto; y creará la **CLAVE SECRETA** en los dispositivos electrónicos dispuestos por **EL BANCO** para tal fin. Las operaciones realizadas por **EL CLIENTE** a través de cualesquiera de los medios de pago disponibles, conforme a lo establecido en el presente **CONTRATO**, se considerarán efectuadas exclusivamente por **EL CLIENTE**, salvo que exista una notificación realizada por **EL CLIENTE** indicando que ha sido víctima de robo, hurto, pérdida de sus instrumentos de crédito, débito, clave secreta y/o contraseña o que ha extraviado alguno de los instrumentos señalados. **EL CLIENTE** es el único responsable por las operaciones realizadas frente a **EL BANCO** o los **ESTABLECIMIENTOS**, según el caso; sin embargo, **EL CLIENTE** podrá



desconocer un consumo y deberá notificar de inmediato a **EL BANCO**, por escrito, identificando los motivos por los cuales realiza el reclamo. Vencido el término de vigencia o expiración de la **TARJETA DE DEBITO MAESTRO BANPLUS**, o próxima a vencer, o en caso de deterioro o pérdida de la misma, **EL CLIENTE**, deberá acudir a cualquier agencia para solicitar a **EL BANCO** la renovación o sustitución de la misma. **CLAUSULA 7: EL BANCO** se reserva el derecho de exigir en cualquier momento a **EL CLIENTE** la devolución de la **TARJETA DE DEBITO MAESTRO BANPLUS**, en caso de que éste incumpla con las obligaciones a su cargo establecidas en el presente **CONTRATO**, en las normas y procedimientos internos de **EL BANCO**, en los contratos u ofertas públicas que regulan las cuentas y/o las operaciones, o en cualesquiera otras disposiciones contractuales o legales, las cuales **EL BANCO** publicará en sus agencias y por cualquier medio electrónico que a su juicio considere a fin que **EL CLIENTE** esté en pleno conocimiento de ellos. En caso que **EL BANCO** realice la solicitud de devolución de la tarjeta a **EL CLIENTE**, deberá justificar los motivos que le llevaron a tomar tal decisión. Es entendido, que en el caso de terminación de este contrato por cualquier causa, se considera que la **TARJETA DE DEBITO MAESTRO BANPLUS** que haya sido emitida a **EL CLIENTE**, será cancelada de inmediato y no podrá ser utilizada por **EL CLIENTE**, el cual debe devolverla de inmediato, partidas por la mitad a **EL BANCO**. **CLAUSULA 8: EL BANCO** mantendrá sistemas de seguridad bancaria adecuados a fin de evitar la comisión de delitos que afecten los depósitos de **EL CLIENTE**, así como también brindará atención y oportuna respuesta a **EL CLIENTE** que denuncie cargos no reconocidos u omisiones presentadas en su cuenta, así como cualesquiera otros reclamos que pudieren formular. La respuesta correspondiente será suministrada a **EL CLIENTE**, en un plazo no mayor de veinte (20) días continuos, contados a partir de la fecha de recepción del reclamo de que se trate por parte de **EL BANCO**. **CLAUSULA 9: EL BANCO** respetará el derecho constitucional a la información sobre los datos de **EL CLIENTE** y **LOS EMPLEADOS**, y tiene prohibido informar los antecedentes financieros personales de **EL CLIENTE** y **LOS EMPLEADOS** a cualquier empresa o institución exceptuando al mismo **CLIENTE** y **EMPLEADO**, a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, al Banco Central de Venezuela y demás entes autorizados por ley, salvo que **EL CLIENTE** y **LOS EMPLEADOS** den su autorización por escrito. **CLAUSULA 10: EL TARJETAHABIENTE** se obliga a pagar a **EL BANCO**, los cargos que legalmente sean permitidos correspondientes al servicio de sustitución de la **TARJETA DE DEBITO**, y aquellas comisiones por transacciones realizadas a través de los diferentes medios electrónicos, cuyo importe y periodicidad serán



fijadas por **EL BANCO**, previa notificación que de manera oportuna efectúe a todos sus **CLIENTES** o público en general, mediante avisos fijados en las agencias de **EL BANCO**, o por cualquier otro medio de comunicación que **EL BANCO** considere idóneo a tal fin. El(los) Tarjetahabiente(s) expresamente se obliga(n) a pagar las referidas cuotas al momento en que las mismas le hayan sido cargadas a su cuenta. En caso de inconformidad por comisiones, tarifas o recargos, **EL CLIENTE** podrá devolver la **TARJETA DE DEBITO MAESTRO BANPLUS** a **EL BANCO**, antes de que se produzca el primer cargo o cobro de alguno de los conceptos antes señalados, de todo lo cual se dejará expresa constancia escrita. **CLAUSULA 11:** Cualquier notificación, aviso o comunicación que **EL CLIENTE** haya de dirigir a **EL BANCO** en relación con las condiciones generales dispuestas en el presente **CONTRATO**, deberá hacerlo por escrito, por duplicado y por intermedio de las agencias. Tal notificación, aviso o comunicación **EL CLIENTE** debe entregarlo a un funcionario autorizado de la respectiva agencia, quien dejará constancia, tanto en el original como en la copia del documento respectivo, del día y la hora en que lo reciba, devolviendo el duplicado a **EL CLIENTE** y conservando para **EL BANCO** el original. Cualquier notificación, aviso o comunicación que **EL BANCO** tenga que hacer a **EL CLIENTE**, lo enviará a la dirección que éste tenga registrada en sus sistemas y tal notificación, aviso o comunicación se considerará válida por el hecho comprobado de haberse remitido a dicha dirección física o electrónica, sin que sea necesario ningún acuse de recibo. **CONDICIONES PARTICULARES PARA EL USO DEL SERVICIO DE BANPLUS ON LINE. CLAUSULA 1:** A los fines de este documento se establecen las siguientes definiciones, algunas de las cuales podrán ser presentadas indistintamente en singular o plural, mayúscula o minúscula, según corresponda en relación con el texto en el cual aparezcan: **1.1 BANPLUS ON LINE:** Servicio de **BANCA ELECTRONICA** que **EL BANCO** ofrece a **EL CLIENTE** para realizar las consultas y las transacciones financieras, según se describe en la cláusula segunda de este documento. **1.2 USUARIO MAESTRO:** Persona plenamente identificada en la planilla de Solicitud de Afiliación a Banplus On Line y facultada por los representantes legales de **EL CLIENTE** persona jurídica, para acceder al sistema **BANPLUS ON LINE** y hacer uso de las funcionalidades provistas por **EL BANCO** en el servicio de banca virtual. El **USUARIO MAESTRO** podrá administrar usuarios delegados con privilegios y permisos específicos, quienes podrán utilizar los servicios del portal bajo su responsabilidad y supervisión. **1.3 IMAGEN:** Es un factor de autenticación utilizado por el cliente para validar que está ingresando a la página web de **BANPLUS ONLINE**. **1.4 TARJETA DE COORDENADAS:** Es una herramienta de seguridad



compuesta por una matriz o serie de números ordenados en filas y columnas requerida por el sistema para realizar operaciones que impliquen movimiento de fondos, accesos y afiliación a productos y servicios. **1.5 NOMBRE DE USUARIO:** Es el identificador de **EL CLIENTE** en el acceso a **BANPLUS ONLINE**, el cual es único y debe contener mínimo 6 caracteres alfanuméricos. **1.6 CUENTAS DE TERCEROS:** Se denominan cuentas de terceros, todas aquellas cuentas que siendo o no de **EL BANCO**, **EL CLIENTE** persona natural o jurídico no es titular de la misma, y que son agregadas al servicio para efectuar operaciones de cobro, pagos o depósitos, a solicitud de **EL CLIENTE** y bajo su estricta responsabilidad y de acuerdo a las normas de seguridad establecidas por **EL BANCO**. **CLAUSULA 2:** **EL BANCO** ha implementado un sistema informático de telecomunicación denominado **BANPLUS ON LINE**, mediante el cual **EL CLIENTE** podrá, a través de dispositivos electrónicos por intermedio de la Red Mundial de Información denominada Internet (World Wide Web), recibir información general sobre los servicios y productos, así como la posibilidad de realizar consultas y operaciones y enviar instrucciones y solicitudes, concernientes a las relaciones que **EL CLIENTE** mantuviere con **EL BANCO**. En todo caso, **EL BANCO** se reserva el derecho de modificar, ampliar o restringir el servicio **BANPLUS ON LINE**, pudiendo modificar o suprimir cualquiera de las funciones del mencionado sistema o incorporar otras a su libre elección, sin que ello conlleve ningún tipo de responsabilidad para **EL BANCO**. **EL BANCO** deberá notificar a **EL CLIENTE**, a través de cualquier medio impreso o electrónico de cualquier cambio, con por lo menos un (1) mes de antelación a la fecha en la que se vayan a introducir las modificaciones al servicio. Las opciones específicas dentro de cada una de las funciones del sistema serán determinadas unilateralmente por **EL BANCO**, apareciendo identificadas en el propio sistema, pudiendo igualmente **EL BANCO**, en cualquier momento, modificar o suprimir cualquiera de dichas opciones, así como incorporar otras, sin que ello conlleve ningún tipo de responsabilidad para **EL BANCO** lo cual deberá ser notificado a **EL CLIENTE**, a través de cualquier medio impreso o electrónico de cualquier cambio, con por lo menos un (1) mes de antelación a la fecha en la que se vayan a introducir las modificaciones al servicio. **EL BANCO** determinará igualmente el horario durante el cual podrá ser utilizado el sistema **BANPLUS ON LINE**, sea en términos generales o en relación a cada una de las opciones en particular. **CLAUSULA 3:** **EL CLIENTE** podrá acceder al uso del sistema **BANPLUS ON LINE** en la página de Internet creada a tales fines por **EL BANCO**, cuya dirección electrónica es: <http://www.banplus.com>. **EL BANCO** informará a **EL CLIENTE**, de forma impresa o a través de medios electrónicos, el procedimiento para la afiliación, cancelación y reactivación del



sistema **BANPLUS ON LINE**. **CLAUSULA 4:** Los equipos, sistemas, programas de navegación por Internet y cualesquiera otros programas requeridos para poder disfrutar del servicio **BANPLUS ON LINE**, serán adquiridos o utilizados por **EL CLIENTE** a su costo y riesgo, y deberán tener las características técnicas necesarias para permitir el acceso a Internet. **EL BANCO** no será responsable en ningún caso por el buen funcionamiento, idoneidad, capacidad y compatibilidad de los equipos, sistemas y programas adquiridos o utilizados por **EL CLIENTE** a los efectos de disfrutar del servicio **BANPLUS ON LINE**.

CLAUSULA 5: **EL CLIENTE** podrá ejecutar a través de **BANPLUS ON LINE** todas las operaciones que **EL BANCO** ofrezca en dicho sistema, dentro de los montos y límites fijados por **EL BANCO**. Queda expresamente convenido que **EL CLIENTE** sólo podrá realizar operaciones a través del servicio aquí descrito sobre sus propias cuentas. **CLAUSULA 6:**

Servicios ofrecidos a través de **BANPLUS ON LINE**: **1. Información sobre sus cuentas:** permite a **EL CLIENTE** obtener información de las cuentas y Tarjetas de Crédito, saldos y resúmenes de las mismas. **2. Transferencias:** a) transferencias entre sus propias cuentas en **EL BANCO**; b) transferencias a cuentas de terceras personas en **EL BANCO**; c) transferencias a sus propias cuentas en otros bancos; d) transferencias a cuentas de terceras personas en otros bancos. **3. Pagos de Tarjetas de Crédito:** a) pagos de sus tarjetas de crédito propias en **EL BANCO**; b) pagos de tarjetas de crédito de terceros en **EL BANCO**; c) pagos de tarjetas de crédito propias en otros bancos; d) pago de tarjetas de crédito de terceras personas en otros bancos; **4. Servicio de Pagos de Nomina Plus y Pago a Proveedores:** Servicio de pagos por lotes a nómina y proveedores a cuentas en Banplus y otros bancos realizados a través del servicio de **BANPLUS ONLINE**; y cualquier otro servicio que en el futuro se creare y que fuera administrado por este medio; **5.- Sms Plus:** Afiliación al servicio de notificación de transacciones vía mensajes de texto que **EL BANCO** pone a disposición de sus clientes. **CLAUSULA 7:** A los fines de poder utilizar el servicio **BANPLUS**

ON LINE, **EL CLIENTE** persona natural, deberá poseer una **TARJETA DE DEBITO MAESTRO BANPLUS** asociada a cualesquiera de las cuentas que posea en **EL BANCO**, de no poseer **TARJETA DE DEBITO MAESTRO BANPLUS** podrá obtenerla, previa solicitud. Para tener acceso al servicio **BANPLUS ON LINE**, **EL CLIENTE** persona natural deberá ingresar el número de la **TARJETA DE DEBITO MAESTRO BANPLUS** y su **CLAVE SECRETA**, necesaria para el uso de los servicios, siguiendo para ello los pasos que el sistema **BANPLUS ON LINE** le indique a tales efectos. **EL CLIENTE** persona natural creara su **CONTRASEÑA**, **NOMBRE DE USUARIO** y seleccionara su **IMAGEN** para futuros ingresos



al sistema; adicionalmente, **EL BANCO** podrá exigir información adicional, a los fines de verificar la identificación de la persona que está ingresando a **BANPLUS ONLINE**, sin que ello implique ningún tipo de responsabilidad para **EL BANCO**, en caso de no solicitarla. Cuando alguna de las cuentas estuviere abierta a nombre de dos o más personas, cuya condición de movilización sea indistinta, podrán afiliarse a **BANPLUS ON LINE** siguiendo para ello, los pasos que el sistema le indique a tales efectos. En tal sentido, se considerará a dichas personas solidaria e ilimitadamente responsables de las obligaciones contraídas con la aceptación del presente contrato realizadas a través del servicio de **BANPLUS ONLINE**.

CLAUSULA 8: **EL CLIENTE** es el único que conoce su **CONTRASEÑA, CLAVE e IMAGEN**, por lo tanto es el único responsable del uso y custodia de los mismos, de modo que todas las operaciones realizadas a través del servicio **BANPLUS ON LINE**, se consideran realizadas por **EL CLIENTE**, quien así expresamente declara aceptarlo, salvo que **EL CLIENTE** notifique por escrito, en un plazo máximo de doce (12) horas siguientes al evento, la sustracción o extravío de la **TARJETA DE DEBITO MAESTRO BANPLUS, CONTRASEÑA, CLAVE, IMAGEN o NOMBRE DE USUARIO**, en cualquiera de las oficinas de **EL BANCO** o a través del **CENTRO DE ATENCION TELEFONICA** de **EL BANCO**. **EL BANCO**, una vez notificado inhabilitará en forma inmediata la **TARJETA DE DEBITO MAESTRO BANPLUS, CONTRASEÑA, CLAVE, IMAGEN y NOMBRE DE USUARIO**. Hasta tanto no se produzca dicha notificación, **EL BANCO** no tendrá ningún tipo de responsabilidad por los perjuicios que se pudieran derivar para **EL CLIENTE** como consecuencia de la pérdida, sustracción o robo a que se refiere esta cláusula. Toda notificación de pérdida, sustracción o robo realizada a través del **CENTRO DE ATENCION TELEFONICA** de **EL BANCO**, deberá ser ratificada por **EL CLIENTE** mediante comunicación escrita dirigida a **EL BANCO**. **CLAUSULA 9:** **SOLO PARA PERSONAS JURIDICAS:** **EL CLIENTE**, persona jurídica, deberá llenar el formulario solicitud de afiliación al servicio de **BANPLUS ON LINE**, donde identificará a la persona autorizada para acceder al sistema, quien a los solos y únicos efectos del presente contrato se denominará el **USUARIO MAESTRO**, siguiendo para ello los pasos que el sistema **BANPLUS ON LINE** le indique a tales efectos, **EL CLIENTE** persona jurídica creará su **CONTRASEÑA, NOMBRE DE USUARIO** y seleccionara su **IMAGEN** para su ingreso al sistema; adicionalmente, **EL BANCO** podrá exigir información adicional, a los fines de verificar la identificación de la persona que está ingresando a **BANPLUS ONLINE**, sin que ello implique ningún tipo de responsabilidad para **EL BANCO**, en caso de no solicitarla. Es pacto expreso que la persona autorizada hará uso del servicio de **BANPLUS ONLINE** por cuenta y orden de



EL CLIENTE, quien así expresamente lo acepta. **CLAUSULA 10:** **EL CLIENTE** podrá limitar el acceso del **USUARIO MAESTRO** a determinadas funciones u opciones del sistema **BANPLUS ON LINE**, en los casos en que ello fuere técnicamente viable en función de las posibilidades del sistema y con las limitaciones que **EL BANCO** tenga establecidas, siguiendo los procedimientos y normas que **EL BANCO** señale a tales fines. Igualmente **EL BANCO** podrá limitar, restringir o suprimir el acceso de **EL CLIENTE** a determinadas funciones u opciones en forma unilateral, a su solo criterio, sin que ello conlleve ninguna responsabilidad para **EL BANCO** y con la obligación de notificar a **EL CLIENTE** con por lo menos un (1) mes de anticipación a la fecha en la que los cambios se vayan a introducir en el servicio, para que éste informe su conformidad o no. En el caso de continuar usando el servicio, se considerará que **EL CLIENTE** está conforme. **CLAUSULA 11:** **EL BANCO** podrá, en cualquier momento, sin necesidad de aviso previo o de justificar su decisión, ampliar, restringir o suspender el servicio **BANPLUS ON LINE**, lo cual hará del posterior conocimiento de **EL CLIENTE**, a través de cualquier medio. **EL BANCO** no se hace responsable por la interrupción imprevista del servicio, por dificultades en su funcionamiento o por retardo en el procesamiento de las operaciones que permite efectuar la banca virtual, causadas por fallas técnicas, fallas en el servicio eléctrico, en el servicio telefónico, Internet o de cualquier otra naturaleza. **CLAUSULA 12:** Es entendido que el servicio **BANPLUS ON LINE** tiene como única finalidad facilitar y agilizar la comunicación, a los fines especificados en este documento, entre **EL CLIENTE** y **EL BANCO**, rigiéndose cada una de las operaciones que pueden efectuarse y las instrucciones, solicitudes y comunicaciones en general que pueden ser enviadas a través del sistema **BANPLUS ON LINE**, por las normas y condiciones específicas establecidas para cada una en particular, en los respectivos Contratos, Condiciones Generales y/o cualesquiera otras regulaciones aplicables a cada una de ellas; si no los hubiere, cada transacción se registrará por las condiciones y requisitos indicadas por el propio Sistema que se considerarán aceptadas al momento que **EL CLIENTE** realice la operación a través de **BANPLUS ON LINE**. **CLAUSULA 13:** Las consultas y operaciones efectuadas y las instrucciones, solicitudes y comunicaciones en general enviadas a través del sistema **BANPLUS ON LINE**, serán procesadas y ejecutadas según la naturaleza de cada una de ellas, en los plazos que estableciere **EL BANCO** a tales fines y que se informarán a través del propio sistema para cada una de las opciones y las mismas se considerarán aceptadas al momento que **EL CLIENTE** realice la operación a través del sistema. Una vez aceptadas las operaciones por parte de **EL CLIENTE**, éstas no podrán ser canceladas o reversadas por él mismo, por lo que **EL CLIENTE** asume completamente la



responsabilidad y acepta las operaciones efectuadas una vez confirmadas por él. **CLAUSULA**

14: La transmisión de datos por medio del servicio **BANPLUS ON LINE** estará debidamente codificada mediante la tecnología de encriptación y mecanismos cifrados, para suministrar al sistema la mayor seguridad posible, así como a las consultas, operaciones y transacciones que por su intermedio se realizasen y a las solicitudes e instrucciones que se enviaran, para evitar que los datos sensibles sean conocidos por terceros no autorizados. No obstante, dado que la incorporación al servicio **BANPLUS ON LINE** y el uso del mismo son opcionales para **EL CLIENTE** y en modo alguno obligatorios o necesarios, teniendo como único fin el señalado en la Cláusula Décima Primera, **EL BANCO** no será responsable bajo ningún respecto por los daños ocasionados a **EL CLIENTE** por parte de terceros que a través del uso de sistemas computarizados y conocimientos tecnológicos decodifiquen la información transmitida electrónicamente accediendo ilegalmente al manejo del sistema, así como tampoco será responsable por los daños ocasionados a los equipos o programas por la posible contaminación de virus informáticos. **CLAUSULA 15:** Cualquier notificación, aviso o comunicación que **EL CLIENTE** haya de dirigir a **EL BANCO** en relación con las condiciones generales dispuestas en el presente **CONTRATO**, deberá hacerlo por escrito, por duplicado y por intermedio de las agencias. Tal notificación, aviso o comunicación **EL CLIENTE** debe entregarlo a un funcionario autorizado de la respectiva agencia, quien dejará constancia, tanto en el original como en la copia del documento respectivo, del día y la hora en que lo reciba, devolviendo el duplicado a **EL CLIENTE** y conservando para **EL BANCO** el original. Cualquier notificación, aviso o comunicación que **EL BANCO** tenga que hacer a **EL CLIENTE**, lo enviará a la dirección que éste tenga registrada en sus sistemas y tal notificación, aviso o comunicación se considerará válida por el hecho comprobado de haberse remitido a dicha dirección física o electrónica, sin que sea necesario ningún acuse de recibo. **CLAUSULA 16:** **EL CLIENTE** deberá afiliar al servicio de **BANPLUS ON LINE** una cuenta de correo electrónico a fin que **EL BANCO** le notifique de las operaciones que se realicen a través del canal. **EL CLIENTE** tiene la obligación de actualizar sus datos, incluyendo la dirección de correo electrónico. Para el caso, que en **EL BANCO** se reciba un reclamo por parte de alguna persona indicando que no es titular de la cuenta o tarjeta de crédito de la cual se origina la notificación, **EL BANCO** notificará por cualquier otro medio registrado en la plataforma tecnológica, distinto al correo electrónico, su obligación de actualizar sus datos en un plazo máximo de siete (7) días, contados a partir de la fecha de notificación. Vencido dicho plazo sin que **EL CLIENTE** haya realizado la actualización, **EL BANCO** eliminará la cuenta de correo



electrónica afiliada, sin ningún derecho para **EL CLIENTE**, de ejercer reclamos por daños y perjuicios **CONDICIONES PARTICULARES PARA EL USO DEL SERVICIO DE PAGOS A**

PROVEEDORES. CLAUSULA 1: A los fines de este documento se establecen las siguientes

definiciones, algunas de las cuales podrán ser presentadas indistintamente en singular o plural, mayúscula o minúscula, según corresponda en relación con el texto en el cual

aparezcan: **1.1 SERVICIO DE PAGOS A PROVEEDORES:** Servicio de pagos por lotes a proveedores a cuentas en Banplus y otros bancos realizados a través del servicio **BANPLUS**

ONLINE. 1.2 BENEFICIARIOS O PROVEEDORES: La persona natural o jurídica que suministra bienes o presta servicios a **EL CLIENTE** y a favor de quien se harán los

pagos. **1.3 LOTE DE TRANSACCIONES:** Archivo contentivo de la Orden de Pago, elaborado por el mismo **CLIENTE**, para ser ejecutado a la orden del beneficiario o proveedor, que debe

cumplir con las especificaciones técnicas suministradas por **EL BANCO. CLAUSULA 2:** Los

fondos para procesar el **LOTE DE TRANSACCIONES** deberán ser provistos por **EL CLIENTE** y estar disponibles en la cuenta afiliada al servicio para el momento en que deba realizarse el

respectivo débito. **EL BANCO** no estará obligado a cumplir con las instrucciones impartidas y a realizar las operaciones financieras transmitidas por medio de mensajes de datos, si **EL**

CLIENTE no cuenta con la provisión de fondos suficientes para realizarlas. **CLAUSULA 3:** **EL**

BANCO se compromete a procesar e instrumentar las transacciones financieras ordenadas por **EL CLIENTE** por medio de mensajes de datos. Los pagos a cuentas de Banplus se harán

efectivos en la fecha valor que indique el archivo de pago. Los pagos hacia otros bancos

solicitados antes de las 4:00 p.m. serán procesados en el transcurso del día hábil siguiente.

CLAUSULA 4: **EL BANCO** cargará automáticamente en la cuenta de **EL CLIENTE**, el monto que corresponda por concepto de impuestos o contribuciones de obligatoria retención,

derivados de las operaciones realizadas a través del uso de **BANPLUS ON LINE. CLAUSULA**

5: **EL CLIENTE** asume toda la responsabilidad que acarrea el uso de este servicio, tanto por su parte como por parte de los autorizados asignados a este fin por **EL CLIENTE** y libera a

EL BANCO de toda responsabilidad por errores en el monto de abonos o cargos a sus cuentas o a las cuentas de destino, por cuanto toda la información es ingresada y remitida por

EL CLIENTE, sin participación de **EL BANCO. CLAUSULA 6:** **EL CLIENTE** se compromete con **EL BANCO** a resolver directamente con sus Proveedores las quejas o reclamos que

podieran surgir sobre el suministro de bienes o servicios y pagos realizados a través del servicio, por lo que libera a **EL BANCO** de la responsabilidad de atender tales quejas y

reclamos. **CLAUSULA 7:** **EL BANCO** se reserva el derecho de suspender en cualquier



momento, en forma temporal o definitiva la prestación del servicio de Pagos a Proveedores a cualquier cliente, debiendo realizar la notificación respectiva por escrito, con por lo menos treinta (30) días de anticipación a la fecha de suspensión; sin embargo, todas las órdenes que se encuentren en curso, serán tramitadas hasta su conclusión definitiva. Por su parte **EL CLIENTE** podrá igualmente requerir su desincorporación de este servicio cuando así lo decidiera, para lo cual una vez desafiliado el servicio **EL BANCO** inhabilitará inmediatamente el acceso al mismo, quedando, no obstante, bajo la responsabilidad de **EL CLIENTE**, cualquier operación, transacción o consulta realizada, así como cualquier instrucción, solicitud o comunicación enviada a través del sistema **BANPLUS ONLINE** que se realice antes de su efectiva desincorporación del servicio, sin que ello de lugar a ningún tipo de reclamación por parte de **EL CLIENTE**. **CLAUSULA 8: EL BANCO** rechazará el **LOTE DE TRANSACCIONES** que no cumpla con los formatos de transacciones establecidos en el correspondiente medio electrónico y las necesidades de información requeridas por **EL BANCO**. En los casos en que el **LOTE DE TRANSACCIONES** sea rechazado, **EL BANCO** lo notificará a **EL CLIENTE** de inmediato, a través del sistema **BANPLUS ON LINE**. **EL CLIENTE** deberá corregir el error presentado para poder validar la información del **LOTE DE TRANSACCIONES**. **CLAUSULA 9:** La prestación del servicio de Pagos a Proveedores, estará sujeta al cobro de comisiones establecidas de común acuerdo entre las partes. **CLAUSULA 10:** Cualquier notificación, aviso o comunicación que **EL CLIENTE** haya de dirigir a **EL BANCO** en relación con las condiciones generales dispuestas en el presente **CONTRATO**, deberá hacerlo por escrito, por duplicado y por intermedio de las agencias. Tal notificación, aviso o comunicación **EL CLIENTE** debe entregarlo a un funcionario autorizado de la respectiva agencia, quien dejará constancia, tanto en el original como en la copia del documento respectivo, del día y la hora en que lo reciba, devolviendo el duplicado a **EL CLIENTE** y conservando para **EL BANCO** el original. Cualquier notificación, aviso o comunicación que **EL BANCO** tenga que hacer a **EL CLIENTE**, lo enviará a la dirección que éste tenga registrada en sus sistemas y tal notificación, aviso o comunicación se considerará válida por el hecho comprobado de haberse remitido a dicha dirección física o electrónica, sin que sea necesario ningún acuse de recibo. **CLAUSULA 11:** La prestación del servicio de Pagos de Proveedores se realiza a través de **BANPLUS ON LINE**, por lo que **EL CLIENTE**, acepta y entiende las condiciones particulares del servicio de **BANPLUS ON LINE** ofrecido por el **BANCO**. **CONDICIONES PARTICULARES PARA EL USO DEL SERVICIO DE PAGO DE NOMINA PLUS.** **CLAUSULA 1:** A los fines de este documento se establecen las siguientes definiciones, algunas de las cuales podrán ser



presentadas indistintamente en singular o plural, mayúscula o minúscula, según corresponda en relación con el texto en el cual aparezcan: **1.1 SERVICIO DE PAGO DE NOMINA PLUS:** Servicio a través del cual **EL CLIENTE** realiza la apertura de cuentas masivas a sus trabajadores, con la finalidad de depositarles sus obligaciones salariales. **1.2 EMPLEADO:** Persona natural que le presta servicios a **EL CLIENTE** bajo la relación de dependencia y a favor de quien se harán los pagos. **CLAUSULA 2:** Este servicio es ofrecido a través de la plataforma tecnológica de **BANPLUS ON LINE**. **EL CLIENTE**, una vez afiliado al servicio, impartirá a **EL BANCO** las instrucciones de pago a fin que le sea debitada de la cuenta por él señalada la cantidad de dinero que posteriormente se acreditará en las cuentas nóminas de cada uno de sus empleados. **CLAUSULA 3:** **EL CLIENTE** a través de **BANPLUS ON LINE**, proporcionará a **EL BANCO** un archivo con los datos de los trabajadores que incluirá en el **Servicio de Nómina Plus**, para solicitar la apertura masiva de las cuentas nóminas. A fin de formalizar la apertura de las cuentas del personal a cargo de **EL CLIENTE**, cada empleado deberá completar la ficha de identificación de persona natural y entregarla en la agencia de **EL BANCO** que haya sido escogida por **EL CLIENTE**; sin embargo, **EL BANCO** a través de funcionarios autorizados, podrá, sin que ello constituya una obligación, trasladarse a las oficinas de **EL CLIENTE** para obtener los recaudos e información correspondiente al personal de **EL CLIENTE**. **CLAUSULA 4:** **EL EMPLEADO** al momento de formalizar la apertura de la cuenta nómina deberá llenar en su totalidad, firmar y colocar huella dactilar en todos los formularios internos requeridos por **EL BANCO**: Ficha de Identificación del cliente Persona Natural, Registro de Firmas, Contrato de apertura de cuenta corriente o ahorro, planilla de solicitud y contrato de Tarjeta de Débito, la planilla de solicitud de Tarjeta de Crédito (si aplica); además de obtener los instrumentos de movilización de la cuenta. Adicionalmente, **EL EMPLEADO** deberá entregar como requisitos: copia de la cédula de identidad y copia de un recibo de pago de algún servicio público o privado donde aparezca la dirección de domicilio del empleado. **CLAUSULA 5:** La incorporación de **EMPLEADOS** al **SERVICIO DE NÓMINA PLUS** se realizará mediante el envío a **EL BANCO** a través de **BANPLUS ONLINE** de un archivo con los datos de los **EMPLEADOS**. Con la recepción y procesamiento de dicho archivo de datos **EL BANCO** procederá a realizar las aperturas de cuenta nómina (corriente o ahorro) solicitadas por **EL CLIENTE**. No obstante, la movilización de dichas cuentas bancarias por parte de los **EMPLEADOS** estará condicionada a la firma de los formularios internos descritos en la cláusula **TERCERA** del presente contrato por parte de los **EMPLEADOS**. **CLAUSULA 6:** **EL CLIENTE** se obliga a mantener en la cuenta desde donde



se ejecutarán las órdenes de pago, la cantidad de dinero disponible que le permita realizar las transferencias por concepto de pago de nómina, en la fecha de ejecución establecida por **EL CLIENTE**, así como para satisfacer los impuestos y/o comisiones aplicables. Por lo tanto, **EL BANCO** no estará obligado a cumplir con las órdenes de pago emitidas a través del servicio Banplus On Line, si **EL CLIENTE** no posee la provisión de fondos suficientes para realizar las transferencias de dinero objeto del presente contrato y quedará relevado de cualquier responsabilidad. **CLAUSULA 7:** Las órdenes de pago que **EL CLIENTE** imparta a **EL BANCO** a través de Banplus On Line, serán ejecutadas por **EL BANCO** mediante transferencias de la cuenta de **EL CLIENTE** indicada en el archivo de pago a las cuentas de los **EMPLEADOS** que mantengan en **EL BANCO**. Las órdenes de pago sólo serán ejecutadas en días hábiles bancarios. **CLAUSULA 8:** **EL BANCO** no será responsable, ni frente a **EL CLIENTE** ni frente a **LOS EMPLEADOS**, cuando las órdenes de pago no puedan ser procesadas en razón de: a) El cliente emita instrucciones imprecisas, contradictorias o incompletas o no sigan las especificaciones tecnológicas dadas por el banco; b) el cliente no disponga de los fondos necesarios para realizar el pago de la nómina; c) por caso fortuito o fuerza mayor. Es expresamente entendido que **EL BANCO** no asume ningún tipo de responsabilidad por el contenido de las órdenes de pago que reciba de **EL CLIENTE**, ya que la elaboración de las mismas es responsabilidad exclusiva y excluyente de **EL CLIENTE**. **CLAUSULA 9:** **EL BANCO** dispondrá de la plataforma tecnológica necesaria y adecuada para dar cumplimiento al objeto de este contrato y suministrará a **EL CLIENTE** las instrucciones técnicas que deben contener los archivos para su correcto procesamiento; es de la exclusiva responsabilidad de **EL CLIENTE** el cumplir con las especificaciones dadas por el banco para completar el archivo electrónico respectivo contentivo de las órdenes de pago. **CLAUSULA 10:** Queda expresamente convenido entre las partes que en cumplimiento de la normativa legal vigente y las disposiciones que a tales efectos establezca el Banco Central de Venezuela, **EL BANCO** dispondrá en todas sus oficinas y en lugar visible al público, las comisiones aplicables al **SERVICIO DE NÓMINA PLUS**. **CLAUSULA 11:** Las cuentas bancarias de los **EMPLEADOS** que **EL CLIENTE** incorpore al **SERVICIO DE NÓMINA PLUS** estarán exoneradas del pago de los siguientes cargos: cuota de mantenimiento por saldos mínimos, costo de emisión de la tarjeta de débito, hasta 15 transacciones en un mes en cajeros automáticos de Banplus para retiros y consultas, hasta 6 transacciones en un mes en cajeros automáticos de otros bancos para retiros y consultas, costo de emisión de tarjeta de crédito (de ser el caso) y afiliación y mantenimiento de Banplus On Line. Sin perjuicio de la obligación



que asume **EL CLIENTE** de notificar inmediatamente y a través de Banplus On Line a **EL BANCO** la eventual terminación de la relación de dependencia con cualquiera de sus **EMPLEADOS** que previamente hubiere incorporado al **SERVICIO DE NÓMINA PLUS**, si durante tres (3) meses consecutivos **EL CLIENTE** deja de impartir a **EL BANCO** órdenes de pago a una(s) cuenta(s) de dichos **EMPLEADOS**, automáticamente éstos perderán el beneficio de las exoneraciones contempladas en la presente cláusula. **CLAUSULA 12:** Cualquier notificación, aviso o comunicación que **EL CLIENTE** haya de dirigir a **EL BANCO** en relación con las condiciones generales dispuestas en el presente **CONTRATO**, deberá hacerlo por escrito, por duplicado y por intermedio de las agencias. Tal notificación, aviso o comunicación **EL CLIENTE** debe entregarlo a un funcionario autorizado de la respectiva agencia, quien dejará constancia, tanto en el original como en la copia del documento respectivo, del día y la hora en que lo reciba, devolviendo el duplicado a **EL CLIENTE** y conservando para **EL BANCO** el original. Cualquier notificación, aviso o comunicación que **EL BANCO** tenga que hacer a **EL CLIENTE**, lo enviará a la dirección que éste tenga registrada en sus sistemas y tal notificación, aviso o comunicación se considerará válida por el hecho comprobado de haberse remitido a dicha dirección física o electrónica, sin que sea necesario ningún acuse de recibo. **CONDICIONES PARTICULARES PARA EL USO DEL SERVICIO SMS PLUS.** **CLAUSULA 1:** A los fines de este documento se establecen las siguientes definiciones, algunas de las cuales podrán ser presentadas indistintamente en singular o plural, mayúscula o minúscula, según corresponda en relación con el texto en el cual aparezcan: **1.1 SMS PLUS:** Es el servicio de notificación de operaciones vía mensajes de texto que **EL BANCO** pone a disposición de sus clientes. **1.2 OPERADORES DE TELEFONIA MOVIL:** Empresas de Telefonía Móvil Celular Operativas en Venezuela, entre las cuales se encuentra Digitel, Movistar, Movilnet. **1.3 CONTENIDO DEL MENSAJE DE TEXTO:** Es la información contentiva del mensaje de texto, la cual será suministrada por **EL BANCO** a **EL CLIENTE**. **CLAUSULA 2:** **EL BANCO** pone a disposición de **EL CLIENTE** el servicio denominado **SMS PLUS**, mediante el cual **EL CLIENTE** podrá, a través de **BANPLUS ON LINE** afiliar un teléfono móvil activo con alguna operadora de telefonía móvil, para recibir alertas y notificaciones relacionadas con sus cuentas y/o Tarjetas de Crédito o Débito, así como cualesquiera otros productos que **EL BANCO** incorpore a dicho servicio en el futuro. **CLAUSULA 3:** **EL CLIENTE** deberá disponer de un teléfono móvil activo con alguna operadora de telefonía móvil, y con capacidad de enviar y recibir mensajes de texto, y estar afiliado además al servicio **SMS PLUS** de **EL BANCO**. **CLAUSULA 4:** El servicio **SMS PLUS**



será prestado a través de las redes de telefonía móvil de las operadoras de telefonía móvil autorizadas para operar en la Republica Bolivariana de Venezuela. En tal sentido, el teléfono móvil utilizado para acceder al referido servicio ha de encontrarse plenamente operativo, lícitamente conectado a una de dichas redes de telefonía celular y hallarse al día en el pago de sus obligaciones. Así mismo, sus características técnicas deberán permitirle el envío y recepción de mensajes. **CLAUSULA 5:** **EL CLIENTE** autoriza expresamente a **EL BANCO**, a remitirle información, cuando este lo considere necesario. **CLAUSULA 6:** **EL BANCO** se reserva el derecho de incorporar o eliminar alguno de los servicios ofrecidos a través de **SMS PLUS**, en cualquier momento, lo cual será notificado a **EL CLIENTE**, mediante los medios dispuestos por **EL BANCO** y siempre de conformidad con lo previsto en la legislación aplicable. **CLAUSULA 7:** A los efectos de la afiliación al servicio, el cliente indicará a **EL BANCO** el número de teléfono móvil al cual **EL BANCO** le remitirá los mensajes de texto, en el entendido que el equipo móvil es de uso personal y **EL CLIENTE** es responsable de la custodia del mismo. Para el caso, que en **EL BANCO** se reciba un reclamo por parte de alguna persona indicando que no es titular de la cuenta o tarjeta de crédito de la cual se origina la notificación, **EL BANCO** notificará por cualquier otro medio registrado en la plataforma tecnológica, distinto al número de teléfono celular, su obligación de actualizar sus datos en un plazo máximo de siete (7) días, contados a partir de la fecha de notificación. Vencido dicho plazo sin que **EL CLIENTE** haya realizado la actualización, **EL BANCO** eliminará el número de teléfono celular afiliado, sin ningún derecho para **EL CLIENTE**, de ejercer reclamos por daños y perjuicios . **CLAUSULA 8:** En caso de robo, hurto, o extravío del equipo móvil asociado al servicio **SMS PLUS**, el cliente deberá desafiliarse del mismo, a través de los medios dispuestos por **EL BANCO**. **CLAUSULA 9:** **EL BANCO** se reserva la facultad de suspender preventivamente el servicio de **SMS PLUS** a aquellos **CLIENTES** que, por cualquier circunstancia y/o motivo, lo hubiesen solicitado a través de los medios dispuestos por **EL BANCO**. **CONDICIONES PARTICULARES PARA EL USO DEL SERVICIO DE CAJEROS AUTOMATICOS.** **CLAUSULA 1:** A los fines de este documento se establecen las siguientes definiciones, algunas de las cuales podrán ser presentadas indistintamente en singular o plural, mayúscula o minúscula, según corresponda en relación con el texto en el cual aparezcan: **1.1 CAJEROS AUTOMÁTICOS:** Son máquinas electrónicas que operan a través de las redes a la cual se afilie **EL BANCO**, a nivel nacional o internacional, en las cuales **EL CLIENTE**, con su **TARJETA DE DEBITO MAESTRO BANPLUS** puede realizar retiros de efectivo con cargo a haberes de sus cuentas,



transferencias entre cuentas y consulta de saldo de sus cuentas asociadas, pudiendo igualmente efectuar cualesquiera otras operaciones que **EL BANCO** incluya en el futuro mediante notificación oportuna, efectuada a **EL CLIENTE** o público en general, mediante avisos fijados en las agencias de **EL BANCO** o por cualquier otro medio idóneo determinado por **EL BANCO** a tal fin. **CLAUSULA 2: EL CLIENTE**, a través de su **TARJETA DE DEBITO MAESTRO BANPLUS** podrá utilizar el servicio de **CAJEROS AUTOMATICOS**, de no poseer **TARJETA DE DEBITO MAESTRO BANPLUS** podrá obtenerla, previa solicitud escrita dirigida a **EL BANCO**. A través del **CAJERO AUTOMATICO**, **EL CLIENTE** podrá realizar las operaciones que a continuación se enumeran y cualquier otra que **EL BANCO** a futuro ponga a disposición de aquel: Retiros en dinero efectivo de sus cuentas atendiendo a los límites establecidos por **EL BANCO**. Consultar saldos de sus cuentas. a) Transferencias entre cuentas de **EL CLIENTE**; b) Cambio de Clave. Estas operaciones las podrá realizar **EL CLIENTE** mediante el uso de los **CAJEROS AUTOMATICOS** instalados por **EL BANCO** en la ciudad de Caracas o en otros lugares del país, incluso a través de los **CAJEROS AUTOMATICOS** instalados por terceros pertenecientes a las mismas redes a las que se encuentra afiliado **EL BANCO**. **CLAUSULA 3: EL CLIENTE** acepta que todas las operaciones que registre el **CAJERO AUTOMATICO** mediante el uso de la **TARJETA DE DEBITO MAESTRO BANPLUS** y su **CLAVE SECRETA**, se tendrán como efectuadas por él, salvo que exista una notificación realizada por **EL CLIENTE** indicando que ha sido víctima de robo, hurto, pérdida de sus instrumentos de crédito, débito, calve secreta y/o contraseña o que ha extraviado alguno de los instrumentos señalados. De toda operación realizada en el **CAJERO AUTOMATICO**, se emitirá un comprobante que especificará la fecha en que **EL CLIENTE** la hizo y aquella en que **EL BANCO** la contabilizará en sus registros. **CLAUSULA 4: EL CLIENTE** declara que conoce y acepta que las operaciones de retiro de dinero que realice a través del **CAJERO AUTOMATICO** o aquellas que involucren disposición de los fondos disponibles en sus cuentas causará en ellas el débito inmediato de los fondos a que haya lugar. **CLAUSULA 5:** Las operaciones realizadas en uso del **CAJERO AUTOMATICO** se entenderán celebradas el día hábil en que **EL BANCO** las contabilice. La disponibilidad de los depósitos efectuados en uso del **CAJERO AUTOMATICO** se regirá por lo dispuesto en este contrato y en los contratos particulares de **CUENTA CORRIENTE** o **CUENTA DE AHORRO**, según sea el caso, en las planillas de depósito y en cualquier otro reglamento que al efecto dicte **EL BANCO**. **CLAUSULA 6: EL CLIENTE** a través del **CAJERO AUTOMATICO**, solo podrá efectuar retiros con cargo a las cuentas de las cuales sea titular o esté debidamente



autorizado en los registros de **EL BANCO**, hasta por los saldos disponibles en las mismas. El monto máximo de los retiros de efectivo por parte del **EL CLIENTE** será fijado por **EL BANCO**.

CLAUSULA 7: **EL CLIENTE** autoriza a **EL BANCO** a corregir cualquier error o diferencia derivada de las operaciones realizadas en uso del **CAJERO AUTOMATICO**, y por consiguiente, lo faculta para efectuar los débitos, cargos, cesiones o abonos en cuenta, según sea el caso. **CONDICIONES PARTICULARES PARA EL USO DEL SERVICIO DE PUNTOS**

DE VENTAS BANPLUS (POS). **CLAUSULA 1:** A los fines de este documento se establecen las siguientes definiciones, algunas de las cuales podrán ser presentadas indistintamente en singular o plural, mayúscula o minúscula, según corresponda en relación con el texto en el cual aparezcan: **1.1 PUNTO DE VENTA:** Dispositivo electrónico que permite a los

ESTABLECIMIENTOS afiliados a las redes, procesar transacciones de crédito y débito en línea, mediante la lectura de la información que contiene las Tarjetas de Crédito y/o **TARJETA DE DEBITO** y obtener el resultado de las transacciones efectuadas. **1.2**

TARJETAHABIENTE: Toda persona natural o jurídica que posea y utilice las Tarjetas de crédito y/o Débito para adquirir bienes y servicios en los establecimientos afiliados al servicio de puntos de venta de **EL BANCO**. **CLAUSULA 2:** **EL ESTABLECIMIENTO** se obliga a

aceptar que el **TARJETAHABIENTE** pague el precio o valor de todas las mercancías y/o servicios que ofrezca al público, al precio normal marcado o publicado, sujeto a las rebajas concedidas o anunciado y sin recarga alguna, a través de transacciones electrónicas procesadas en **EL PUNTO DE VENTA**. **EL ESTABLECIMIENTO**, en la venta de sus

productos, bienes o prestación de servicios se obliga a permitir el pago al usuario y/o consumidor con el medio que más le convenga, sin que sea constreñido al pago de sus cuentas con tarjetas de crédito o débito o en dinero en efectivo, so pena de incurrir en las

sanciones administrativas previstas en la Ley de Reforma Parcial del Decreto No. 6.092 con Rango, Valor y Fuerza de Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios, publicada en la Gaceta Oficial No. 39.165 de fecha 24 de abril de 2009. **CLAUSULA**

3: El uso de las tarjetas de débito y crédito se limitará al pago de bienes y/o servicios propios de **EL ESTABLECIMIENTO** y en ningún caso, podrán servir para el pago de servicios o mercancías extrañas o diferentes a la actividad principal que realiza **EL ESTABLECIMIENTO**

de conformidad con lo que establece su Registro Mercantil. **CLAUSULA 4:** Todo pago procesado a través del **PUNTO DE VENTA** generará un comprobante original para **EL ESTABLECIMIENTO** y una copia para el **TARJETAHABIENTE**. **CLAUSULA 5:** Al procesar una venta de bienes y/o servicios a través del uso de una tarjeta de crédito o débito en el



PUNTO DE VENTA afiliado al Servicio, el **ESTABLECIMIENTO** está obligado a dar cumplimiento a los siguientes requisitos: a) Identificar al **TARJETAHABIENTE** solicitando la presentación de la Cédula de Identidad o Pasaporte; b) La Tarjeta debe estar vigente; c) La Tarjeta debe estar firmada al reverso por el **TARJETAHABIENTE**, y la misma debe corresponderse con la firma presentada en el documento de identificación y el **COMPROBANTE** de consumo; d) La Tarjeta no debe presentar alteraciones, tachaduras o cortaduras; e) **EL ESTABLECIMIENTO** deberá solicitar autorización a **EL BANCO** de toda transacción o consumo; f) Verificar que los datos que aparezcan en la Tarjeta se correspondan con los indicados en la Cédula de Identidad o Pasaporte del titular. g) El **COMPROBANTE** de consumo debe poseer de manera clara y legible la fecha de la venta, la identificación de **EL ESTABLECIMIENTO**, el importe por el valor del bien o servicio adquirido y los últimos cuatro dígitos del número de la Tarjeta; g) Verificar que el número de cuatro dígitos impreso en el plástico de la Tarjeta coincida con los cuatro primeros dígitos del número grabado en alto relieve. **Único:** En el supuesto de que cualquier **COMPROBANTE** de consumo procesado por **EL ESTABLECIMIENTO** incumpla uno o cualquiera de los requisitos señalados en esta cláusula, **EL BANCO** no tendrá obligación de procesarlos ni de abonar cantidad alguna a **EL ESTABLECIMIENTO**. **EL BANCO**, a través del operador de tarjetas de crédito **CONSORCIO CREDICARD**, implementará sistemas antifraudes que permitan la evaluación de tendencias transaccionales que activen alertas tempranas para informar a **EL CLIENTE** la presunta operación inusual de sus cuentas. Para el caso que **EL ESTABLECIMIENTO** no cumpla con los parámetros de seguridad señalados en esta cláusula y permita que se procesen transacciones con una tarjeta falsificada, **EL BANCO** se reserva el derecho de devolver las transacciones a **EL ESTABLECIMIENTO**. **CLAUSULA 6:** Si **EL BANCO** llegare a pagar algún **COMPROBANTE** de consumo a **EL ESTABLECIMIENTO** que haya incumplido alguno de los requisitos establecidos en la cláusula anterior, deberá ser inmediatamente reembolsada por **EL ESTABLECIMIENTO** a **EL BANCO** al serle solicitada, pudiendo **EL BANCO** deducir esa suma de cualquier pago subsiguiente que deba hacer a **EL ESTABLECIMIENTO**, o debitarlo sin previo aviso a la cuenta corriente o de cualquier otro tipo que tenga **EL ESTABLECIMIENTO** con **EL BANCO**. **EL ESTABLECIMIENTO** se obliga a dar aviso inmediato a **CONSORCIO CREDICARD**, cuando le sea presentada una tarjeta de crédito que se encuentre deteriorada, que haya sido anulada o se encuentre suspendida por extravío o cualquier otra causa y procurará retener dicha tarjeta para su posterior devolución a **EL BANCO**. **CLAUSULA 7: EL ESTABLECIMIENTO** transmitirá a **EL BANCO** en forma



electrónica las transacciones realizadas a través del **PUNTO DE VENTA** dentro de los cinco días hábiles bancarios siguientes, contados a partir de la fecha de la venta del bien y/o servicio, para ser abonado a la cuenta corriente que para estos efectos mantenga el cliente con **EL BANCO**. **CLAUSULA 8:** Para que **EL BANCO** esté obligado a recibir y pagar los consumos procesados por **EL ESTABLECIMIENTO** a través del **PUNTO DE VENTA** mediante abonos en cuenta del valor nominal del precio de los bienes y/o servicios menos el descuento acordado según la cláusula vigésima segunda de este contrato y una vez deducidas las retenciones previstas en la cláusula vigésima tercera de este contrato, es necesario que **EL ESTABLECIMIENTO** haya procesado los respectivos consumos dando cumplimiento a lo previsto en la cláusula cuarta. **CLAUSULA 9:** **EL ESTABLECIMIENTO** se obliga a no proporcionar dinero en efectivo a los usuarios de las tarjetas de crédito o débito, ya que este tipo de actividad no esta reconocida ni permitida por **EL BANCO**. **CLAUSULA 10:** **EL ESTABLECIMIENTO** se compromete a guardar sus correspondientes copias de los **COMPROBANTES** de consumo por dieciocho (18) meses, contados a partir de la fecha de la venta y deberá entregarlas a **EL BANCO** cuando este así lo requiera. Los **COMPROBANTES** de consumo no podrán ser cedidos ni vendidos, ni en ninguna forma enajenados por **EL ESTABLECIMIENTO** a terceros, sin la autorización previa, expresa y escrita de **EL BANCO**, la cual deberá ser específica para cada caso concreto. **CLAUSULA 11:** **EL BANCO** se obliga a abonar en la cuenta corriente de **EL ESTABLECIMIENTO** al día hábil bancario siguiente, el valor nominal de los **COMPROBANTES** de consumo suscritos por el **TARJETAHABIENTE**. En caso de errores o discrepancias en los abonos realizados, estos quedarán sujetos a correcciones y/o ajustes posteriores. **EL BANCO**, cuando así lo crea conveniente podrá diferir el abono previsto en ésta cláusula, por el período de tiempo que el Banco considere necesario a los fines de verificar la exactitud de los **COMPROBANTES** de consumo, que no se ajusten a los requisitos previstos en la cláusula Tercera de este contrato, en cuyo caso pagará a **EL ESTABLECIMIENTO** además de las sumas retenidas por tal motivo, los intereses compensatorios causados de los respectivos montos, calculados a la tasa vigente aplicada al producto de cuentas corrientes remuneradas según el rango de saldo correspondiente y por los días adicionales a lo contemplado en este contrato. **CLAUSULA 12:** **EL ESTABLECIMIENTO** conviene en resolver directamente con el **TARJETAHABIENTE**, cualquier queja o reclamo que pudiera surgir con motivo de consumos efectuados por aquel en **EL ESTABLECIMIENTO**. Si el tarjetahabiente rehusare pagar a **EL BANCO** el monto correspondiente al consumo que objeta, **EL ESTABLECIMIENTO** reembolsará a **EL BANCO**



al primer requerimiento, la suma que **EL BANCO** haya pagado a **EL ESTABLECIMIENTO** por concepto de ese **COMPROBANTE** de consumo objetado, incluidas las retenciones o bien **EL BANCO** podrá deducir tal suma de los pagos subsiguientes que deba hacer a **EL ESTABLECIMIENTO**, o efectuar sin necesidad de aviso alguno, el correspondiente débito en la cuenta corriente o de cualquier otro tipo que tenga **EL ESTABLECIMIENTO** con **EL BANCO**. **CLAUSULA 13:** **EL ESTABLECIMIENTO** se obliga a custodiar y vigilar como un buen padre de familia los equipos de los **PUNTO(S) DE VENTA**, así como a no cederlos traspasarlos o venderlos ni darlos en calidad de préstamo o arrendamiento a terceros. Serán por cuenta de **EL ESTABLECIMIENTO** las consecuencias que se deriven por el incumplimiento de esta obligación. **CLAUSULA 14:** **EL ESTABLECIMIENTO** será responsable por la pérdida, extravío, hurto y robo del equipo de **PUNTO DE VENTA**, así como de cualquier otro daño que el mismo sufra que no sea consecuencia directa del uso normal y ordinario del mismo. **EL BANCO** podrá solicitar a **EL ESTABLECIMIENTO** la reparación de los daños causados, si así lo considerará conveniente o necesario. Por el contrario, si **EL BANCO** pague directamente a **CONSORCIO CREDICARD** los daños ocasionados al equipo, podrá exigir a **EL ESTABLECIMIENTO**, la restitución de las cantidades pagadas por concepto de reposición y/o por los daños ocasionados a dicho equipo de **PUNTO DE VENTA**. **CLAUSULA 15:** Cuando por culpa, incluso levísima, negligencia, imprudencia o impericia de los empleados de **EL ESTABLECIMIENTO**, en el uso y manipulación del **EL PUNTO DE VENTA** deba ser reemplazado por desperfectos de funcionamiento, **EL ESTABLECIMIENTO** deberá pagar a **EL BANCO** el monto por concepto del costo de reposición para el punto de venta, determinado por el valor del mercado del equipo para el momento de la desincorporación del equipo dañado. **CLAUSULA 16:** **EL ESTABLECIMIENTO** esta en conocimiento que el retiro de los equipos se hará directamente por empleados de **CONSORCIO CREDICARD**, por lo que **EL ESTABLECIMIENTO** no podrá oponerse a tal retiro por razones vinculadas con las relaciones surgidas entre **EL BANCO** y **EL ESTABLECIMIENTO**, ya que el **PUNTO DE VENTA** es propiedad de **CONSORCIO CREDICARD**. **CLAUSULA 17:** **EL ESTABLECIMIENTO** se obliga a informar por escrito y presentar copia a **EL BANCO** dentro de los diez (10) días hábiles bancarios siguientes de haber ocurrido, todos y cada uno de los hechos o actos que produzcan cambios en su constitución, administración, propiedad o composición accionaria durante la vigencia del presente contrato, tales como: cualquier modificación de su documento constitutivo o estatutos; cualquier cambio del tipo de negocio u objeto; cualquier venta, cesión, dación en



pago, disposición en otra forma o arrendamiento de su negocio, local de comercio o fondo de comercio; cualquier decisión de disolución, liquidación, atraso o quiebra, a los efectos de que **CONSORCIO CREDICARD** proceda al retiro inmediato de sus equipos. **CLAUSULA 18:** **EL ESTABLECIMIENTO** será responsable de todas las actuaciones de sus empleados durante el tiempo que estos presten o hayan prestado sus servicios. **EL ESTABLECIMIENTO** se compromete con **EL BANCO** a adoptar las medidas que le sean recomendadas en cuanto a la seguridad y legitimidad de las transacciones que se realicen en **EL ESTABLECIMIENTO** con la tarjeta. De presentarse actuaciones fraudulentas o estafas que afecten a **EL BANCO**, en las cuales estén involucrados empleados de **EL ESTABLECIMIENTO** y cuya participación esté demostrada por un informe emitido por el departamento de seguridad de **EL BANCO**, **EL ESTABLECIMIENTO** deberá responder frente a **EL BANCO** por todas aquellas transacciones fraudulentas o estafas y autoriza a **EL BANCO** a debitarle de las facturaciones pendientes o futuras, cualquier cantidad de dinero que llegue a deberse por ese concepto, o debitar directamente sin previo aviso de la cuenta corriente o de cualquier otro tipo que tenga **EL ESTABLECIMIENTO** con **EL BANCO**. **CLAUSULA 19:** Este contrato entrará en vigencia a la fecha de su firma por ambas partes. Este contrato podrá ser terminado por decisión unilateral de cualquiera de las partes en cualquier momento, mediante aviso dado por escrito a la otra, con una anticipación de por lo menos treinta (30) días continuos, quedando obligadas ambas partes a cumplir con las especificaciones del mismo en lo referente a las operaciones que hayan ocurrido antes de la terminación de este contrato. La terminación del presente contrato por cualquier causa, no dará lugar al pago de indemnización alguna por parte de **EL BANCO** a **EL ESTABLECIMIENTO** y causará la desafiliación automática e inmediata, por lo que, desde el momento de la notificación de la terminación del contrato, **EL BANCO** no reconocerá ninguna operación efectuada por **EL ESTABLECIMIENTO** con las tarjetas de crédito y/o débito. **CLAUSULA 20:** **EL BANCO** podrá cancelar o rescindir de manera inmediata el presente contrato, cuando **EL CLIENTE** incurra en cualesquiera de los siguientes supuestos: a) Estado de atraso, quiebra, disolución de la sociedad, liquidación y/o cualquier otra acción legal que proceda contra éste; b) Cambio de objeto social de **EL ESTABLECIMIENTO** a **EL BANCO**; c) Cuando no se informe al Banco los cambios de composición accionaria; d) Cuando no se notifique por escrito a EL Banco los cambios de administración y domicilio que puede tener la empresa. **CLAUSULA 21:** **EL BANCO** queda totalmente relevado de toda responsabilidad por cualquier queja, demanda o acción legal que pudiese ser intentada contra él, proveniente de la venta de bienes o servicios por parte de **EL ESTABLECIMIENTO**, el



cual indemnizará a **EL BANCO** por todas las pérdidas, costos, gastos y honorarios de abogados en que incurriese por tal motivo, Este derecho de indemnización perdurará aún después de terminado el contrato. **CLAUSULA 22:** A los efectos de este contrato, las partes declaran que la tasa de descuento básica aplicable a **EL ESTABLECIMIENTO** será regida en atención a lo previsto en el Artículo 45 de la Ley de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico, así como a lo dispuesto en el Artículo 3º de la Resolución N° 08-12-01, emanada del Banco Central de Venezuela y publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39073, de fecha 04 de diciembre de 2.008. **CLAUSULA 23:** **EL ESTABLECIMIENTO** acepta expresamente la obligación que tiene **EL BANCO** de retener de los pagos que deba efectuar a **EL ESTABLECIMIENTO** las cantidades de dinero que por cualquier concepto ordenen las leyes, Reglamentos, Decretos, Ordenanzas y demás disposiciones legales emanadas del Ordenamiento Jurídico Venezolano y de enterar tales cantidades en la forma que dichos instrumentos ordenen. **CLAUSULA 24:** **EL ESTABLECIMIENTO** deberá en todo momento mantener la confidencialidad de la información del **TARJETAHABIENTE** que realice consumos y se obliga a no suministrarla a terceros, salvo que se trate de una autoridad legalmente investida para ello. El incumplimiento del deber de confidencialidad hará responsable a **EL ESTABLECIMIENTO** de los daños y perjuicios que se le puedan causar a **EL BANCO**, incluyendo los gastos de abogados para lograr su resarcimiento. **CLAUSULA 25:** Este contrato podrá ser modificado por **EL BANCO** y deberá notificar a **EL ESTABLECIMIENTO** la modificación que se trate, con treinta (30) días de anticipación a la puesta en vigencia de la misma, para que **EL ESTABLECIMIENTO** manifieste su voluntad de adherirse o no al nuevo contrato, dentro de un plazo de cinco (5) días hábiles bancarios contados a partir de la fecha de la notificación. En el caso que **EL ESTABLECIMIENTO**, no dé oportuna respuesta, se entenderá que se encuentra conforme con las modificaciones realizadas. **CLAUSULA 26:** **EL ESTABLECIMIENTO** no podrá de ninguna manera, ceder o traspasar el presente contrato, ni los derechos y /u obligaciones que de él deriven a ninguna otra persona natural o jurídica y acepta que su nombre sea publicado en el directorio de establecimientos afiliados que realice la empresa emisora de las tarjetas de crédito o débito, según sea el caso. **CLAUSULA 27:** **EL ESTABLECIMIENTO** se compromete a exhibir en un lugar visible al público en general el material publicitario y de promoción que **EL BANCO** le suministre, a fin de anunciar que las tarjetas de crédito y/o débito emitidas por **EL BANCO** son aceptadas en **EL ESTABLECIMIENTO**. En la fecha en que este contrato termine, por cualquier causa, **EL BANCO** retirará de la sede de **EL**



ESTABLECIMIENTO todo el material publicitario que hubiere entregado con ocasión de este contrato. **EL BANCO** será el responsable ante las autoridades respectivas del pago de cualquier tributo nacional, estatal o municipal, en que pueda incurrir **EL ESTABLECIMIENTO** por cualquier promoción o publicidad que realice en las instalaciones de **EL ESTABLECIMIENTO** con la finalidad de promocionar el uso de sus puntos de venta.

CONDICIONES PARTICULARES PARA EL USO DEL CENTRO DE ATENCION

TELEFONICO. CLAUSULA 1: **EL BANCO** pone a disposición de **EL CLIENTE**, el servicio de **CENTRO DE ATENCION TELEFONICO BANPLUS** a través del cual podrá realizar las siguientes operaciones: a) Consultar los saldos y movimientos de sus cuentas afiliadas dentro de los límites fijados por **EL BANCO**; b) Transferir fondos entre sus cuentas afiliadas; c) Pagar obligaciones derivadas del uso de las Tarjetas de Crédito emitidas por **EL BANCO** mediante debito a sus cuentas; d) Suspender el uso de la **TARJETA DE DEBITO MAESTRO BANPLUS**, o **TARJETAS DE CREDITO**; e) Cualquier otra operación que **EL BANCO** coloque a disposición de **EL CLIENTE**. **EL BANCO** podrá ampliar el contenido del servicio de **CENTRO DE ATENCION TELEFONICO** incluyendo informaciones adicionales a las indicadas y **EL CLIENTE** con el simple hecho de solicitar esta información esta autorizando a **EL BANCO** para que se la suministre. **CLAUSULA 2:** **EL CLIENTE**, al realizar la llamada telefónica al **CENTRO DE ATENCION TELEFONICO**, deberá suministrar los datos solicitados por el sistema para verificar la identidad de **EL CLIENTE** y su cualidad para realizar operaciones mediante el servicio de **CENTRO DE ATENCION TELEFONICO. CLAUSULA 3:** **EL CLIENTE**, acepta que la llamada, así como los servicios solicitados, han sido realizados exclusivamente por **EL CLIENTE**, sin tener nada que reclamar a **EL BANCO** por estos conceptos, salvo que **EL CLIENTE** notifique por escrito, en un plazo máximo de doce (12) horas siguientes al evento, la sustracción o extravío de la **TARJETA DE DEBITO MAESTRO BANPLUS**, **CONTRASEÑA**, **CLAVE**, **IMAGEN** o **NOMBRE DE USUARIO**, en cualquiera de las oficinas de **EL BANCO** o a través del **CENTRO DE ATENCION TELEFONICA** de **EL BANCO**.....

Documento sujeto a aprobación por parte de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.