

**CONDICIONES GENERALES DE BDVENLÍNEA PERSONAS DEL BANCO DE VENEZUELA,
S.A. BANCO UNIVERSAL**

El **BANCO DE VENEZUELA, S.A. BANCO UNIVERSAL**, empresa del Estado venezolano, cuyas acciones fueron adquiridas mediante Contrato de Compraventa de Acciones suscrito en fecha tres (03) de julio de dos mil nueve (2009), formalizado el traspaso de las acciones en Asamblea General Extraordinaria de Accionistas celebrada en fecha tres (03) de julio de dos mil nueve (2009), publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.266 de fecha diecisiete (17) de septiembre de dos mil nueve (2009), adscrito al **MINISTERIO DEL PODER POPULAR DE ECONOMÍA Y FINANZAS**, conforme al Decreto N° 6.850, de fecha cuatro (04) de agosto de dos mil nueve (2009), publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.234 de la misma fecha, modificada su denominación por la de **MINISTERIO DEL PODER POPULAR DE ECONOMÍA, FINANZAS Y COMERCIO EXTERIOR**, conforme al Decreto N° 4.310 de fecha quince (15) de septiembre de dos mil veinte (2020), publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 41.965 de la misma fecha, domiciliado en la ciudad de Caracas, constituido originalmente por ante el Juzgado de Primera Instancia en lo Civil del Distrito Federal, en el Tercer Trimestre de 1890, bajo el N° 33, Folio 36 vto., del Libro Protocolo Duplicado, inscrita en el Registro de Comercio del Distrito Federal, el 02 de septiembre de 1890, bajo el N° 56, siendo su última modificación Estatutaria la que consta de asiento inscrito en el Registro Mercantil Segundo del Distrito Capital de fecha 29 de julio de 2016, bajo el N° 6, Tomo 214-A SDO., e inscrito en el Registro Único de Información Fiscal (R.I.F.), bajo el **N° G-20009997-6**, por medio del presente documento establece las **CONDICIONES GENERALES** para el producto denominado **BDVENLÍNEA PERSONAS** en los términos que se detallan a continuación:

CLÁUSULA PRIMERA: DEFINICIONES. A los fines de facilitar la interpretación de las palabras o frases que se señalan a continuación, éstas tendrán el significado aquí expuesto, bien se utilicen en singular o en plural, mayúsculas o minúsculas de acuerdo al contexto en el que se presenten.

1.1 EL BANCO: Significa el **BANCO DE VENEZUELA, S.A. BANCO UNIVERSAL**, persona jurídica ampliamente identificada en el encabezado del presente documento.

1.2 APLICATIVO: Programa informático instalado en el dispositivo móvil a través del cual **EL BANCO** presta el **SERVICIO**.

1.3 AUTENTICACIÓN: Conjunto de técnicas y procedimientos tecnológicos utilizados para verificar la identidad de un usuario sea persona natural o jurídica.

1.4 BANCA ELECTRÓNICA: Es la plataforma que ofrece **EL BANCO** a través del uso de internet u otras redes de comunicación para los distintos productos y servicios.

1.5 BANCA MÓVIL BDV: Es el **CANAL ELECTRÓNICO** que presta **EL BANCO** que consiste en el uso de la tecnología de la telefonía celular, mediante el cual, los **CLIENTES** previamente afiliados y/o registrados, podrán recibir en sus respectivos teléfonos celulares, alertas y notificaciones relacionadas con sus instrumentos financieros, realizar pagos en **EL BANCO** o interbancarios, además de disponer de un mecanismo que le permitirá hacer solicitudes de información de saldos y/o de los últimos movimientos realizados sobre dichos instrumentos, así como de cualquier otra operación o transacciones que se incorporen a ese **SISTEMA**.

1.6 BANCA POR INTERNET: CANAL ELECTRÓNICO utilizado por **EL BANCO** para ofrecer a sus **CLIENTES** los productos y servicios a través de sus portales transaccionales y de la dirección www.bancodevenezuela.com.

1.7 BDVENLÍNEA PERSONAS: Es el **SERVICIO** de **BANCA POR INTERNET** de **EL BANCO**, para personas naturales que permite realizar transacciones, recibir información, realizar consultas y operaciones, enviar instrucciones y solicitudes de forma rápida, fácil y segura, desde cualquier lugar del mundo a través de diversos dispositivos electrónicos.

1.8 BIOMETRÍA: Métodos automáticos para el reconocimiento único de humanos, basados en uno o más rasgos conductuales o físicos intrínsecos.

1.9 CANALES ELECTRÓNICOS: Conjunto de servicios ofrecidos por **EL BANCO** a quienes posean **CUENTAS**, relacionado a los accesos de información y la movilización de las mismas a través de sistemas telefónicos y electrónicos.

1.10 CENTRO DE CONTACTO: Es el **SERVICIO** que presta **EL BANCO** a los **CLIENTES**, a nivel nacional, a través de los números telefónicos y correo electrónico indicados en la **PÁGINA PÚBLICA**, para atender las solicitudes efectuadas por estos respecto al **SERVICIO**.

1.11 CIFRADO O ENCRIPCIÓN: Proceso de convertir en ilegible un mensaje que se encuentra en texto claro, usualmente mediante la utilización de algoritmos matemáticos y una clave.

1.12 CLAVES DINÁMICAS: Son claves criptográficas simétricas de un solo uso formadas a través de una secuencia aleatoria.

1.13 CLIENTE: Se refiere a toda persona natural, que sea titular de una cuenta o cualquier otro producto financiero en **EL BANCO** y que se afilie al **SERVICIO**.

1.14 CÓDIGO QR (QUICK RESPONSE CODE) O CÓDIGO DE RESPUESTA RÁPIDA

Es un módulo para almacenar información en un Código de Puntos y Barras bidimensional. El mismo se lee en el dispositivo móvil por un lector específico (lector de QR) y de forma inmediata lleva al usuario a una aplicación en internet con el cual podrá realizar pagos de manera inmediata y segura.

1.15 CONDICIONES GENERALES: Significa la presente Oferta Pública, así como las eventuales modificaciones que **EL BANCO** efectuó a éste documento.

1.16 CONTRASEÑA: Significa la clave o código de carácter secreto e intransferible seleccionado por el **CLIENTE** para acceder al **SERVICIO**.

1.17 DATO SENSIBLE: Datos con carácter confidencial del **CLIENTE** y/o usuario de la **BANCA ELECTRÓNICA**, tales como: número de cuenta; número de identificación personal; claves, número de la tarjeta; código de seguridad de la tarjeta.

1.18 DESAFILIACIÓN: Es el proceso mediante el cual los **CLIENTES** solicitan a las instituciones bancarias desincorporar los productos y servicios ofrecidos por estas, a través de los **CANALES ELECTRÓNICOS**.

1.19 FACTOR DE AUTENTICACIÓN: Técnica de verificación de identidad basada en dispositivos de información que solo el **CLIENTE** posea, sea, haga o conozca.

1.20 FIRMA ELECTRÓNICA: Información creada o utilizada por el signatario (persona titular de una Firma Electrónica o Certificado Electrónico) asociada al mensaje de datos, que permite atribuirle su autoría bajo el contexto en el cual se ha empleado, conforme a lo contemplado en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Mensaje de Datos y Firmas Electrónicas, N° 1.204 de fecha diez (10) de febrero de dos mil uno (2001), publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 37.014 de fecha veintiocho (28) de febrero de dos mil uno (2001).

1.21 FORMATO DE AFILIACIÓN: Significa el formato electrónico disponible en la **PÁGINA PÚBLICA** en el cual las personas naturales interesadas en afiliarse al **SERVICIO** indicarán sus datos de identificación.

1.22 HORA DE CIERRE: Significa la hora límite establecida unilateralmente por **EL BANCO** para efectuar una **OPERACIÓN**.

1.23 IDENTIFICACIÓN: Validación de la identidad del **CLIENTE** para el uso del **SERVICIO DE BANCA ELECTRÓNICA**, mediante la utilización de datos e información que conozca tanto la institución como el **CLIENTE**.

1.24 IVR: Consiste en un SISTEMA telefónico que es capaz de recibir una llamada e interactuar con el humano a través de grabaciones de voz y el reconocimiento de respuestas simples.

1.25 LÍNEA TELEFÓNICA: Es el número telefónico móvil asignado al **CLIENTE** por una operadora de telefonía móvil autorizada para actuar en la República Bolivariana de Venezuela, y que el **CLIENTE** asocia a **PAGOMÓVIL**.

1.26 MANTENIMIENTO DE CONTRASEÑAS: Son todos los cambios que realizan los **CLIENTES** a sus claves de Acceso.

1.27 MANTENIMIENTO DE SERVICIO: Son todos los cambios a los parámetros y/o condiciones asociadas a los productos y servicios afiliados.

1.28 MEDIO DE COMUNICACIÓN: Medio electrónico utilizado para la transmisión de mensaje desde **EL BANCO** y hacia el **CLIENTE**.

1.29 MENSAJE DE DATOS: Toda la información en formato electrónico o similar que pueda ser almacenada o intercambiada por cualquier medio y que tiene la misma eficacia probatoria que la Ley otorga a los documentos escritos, de acuerdo con lo previsto en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas, N° 1.204 de fecha diez (10) de febrero de dos mil uno (2001), publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 37.014 de fecha veintiocho (28) de febrero de dos mil uno (2001).

1.30 NO REPUDIO: Es un método de seguridad que permite probar la participación de las partes en una comunicación. Existirán por tanto dos (2) posibilidades: a) No repudio en origen: cuando el emisor no puede negar que lo envió, porque el destinatario tiene pruebas del envío, b) No repudio en destino: cuando el receptor no puede negar que recibió el mensaje porque el emisor tiene pruebas de la recepción.

1.31 NOTIFICACIÓN: Significa información enviada por **EL BANCO**, al **CLIENTE** que realizó la transacción por el canal y a las personas a favor de las cuales dicho **CLIENTE**:

A.-Realizó un abono a su cuenta.

B.-Efectuó el pago de la tarjeta de crédito a nombre de dicho tercero;

C.-Efectuó el pago de un **SERVICIO** prestado a este, entre otras cosas.

1.32 OPERACIÓN: Significa todas las **OPERACIONES** de consulta de saldos, transferencia de fondos, así como los demás servicios y productos que **EL BANCO** oferta en la actualidad y los futuros que se pongan a disposición de los **CLIENTES** a través del **SERVICIO**.

1.33 OPERACIONES BANCARIAS NO MONETARIAS: Son operaciones financieras que no requieren de la dispensación de dinero.

1.34 PÁGINA PÚBLICA: Significa la página de **EL BANCO** en el sitio de internet www.bancodevenezuela.com.

1.35 PAGOMÓVILBDV: Servicio que permite a las personas naturales, realizar pagos entre cuentas de **EL BANCO** y de otros bancos, a través del envío de un **SMS** y a través de la **BANCA POR INTERNET** utilizando únicamente el número telefónico móvil del beneficiario del pago y la cédula de identidad del beneficiario.

1.36 PERFIL TRANSACCIONAL: Es el conjunto de características asociadas al comportamiento transaccional de un **CLIENTE**, de acuerdo a los análisis sistematizados realizados por la institución, para proteger éstos.

1.37 PROGRAMACIONES DE PAGO: Es la autorización por parte del **CLIENTE** para el cobro automático en sus cuentas bancarias.

1.38 SERVICIO: Significa el **SERVICIO DE BANCA POR INTERNET** denominado **BDVENLÍNEA PERSONAS**, descrito en las presentes **CONDICIONES GENERALES**.

1.39 SERVICIO TELEFÓNICO: Es el **SERVICIO** que presta **EL BANCO** a los **CLIENTES** a través de los números telefónicos indicados en la **PÁGINA PÚBLICA**, para atender las solicitudes efectuadas por estos respecto al **SERVICIO**.

1.40 SISTEMA: Son los recursos y procedimientos utilizados por **EL BANCO**, diseñados para el uso de tecnologías de información, unidos y regulados ya sea por interacción o por interdependencia para cumplir una serie de funciones específicas, así como la combinación de dos o más componentes interrelacionados, organizados en un paquete funcional, de manera que estén en capacidad de realizar una función operacional en los diferentes servicios que ofrece **EL BANCO** a sus **CLIENTES**.

1.41 SMS (SHORT MESSAGE SERVICE) SERVICIO DE MENSAJES DE TEXTO:

Servicio disponible en los teléfonos móviles que permite el envío de mensajes cortos entre teléfonos móviles, teléfonos fijos y otros dispositivos de mano.

1.42 TARIFARIO: Significa el documento elaborado por el Banco Central de Venezuela el cual forma parte integrante de estas **CONDICIONES GENERALES**, que contiene los montos, comisiones y recargos correspondientes al **SERVICIO**, así como la oportunidad y periodicidad del cobro de dichas comisiones y recargos. El **TARIFARIO** es publicado en un diario de circulación nacional y en la **PÁGINA PÚBLICA**, y el mismo se mantiene colocado a la vista del público en las agencias y sucursales de **EL BANCO**. El **TARIFARIO** podrá ser modificado según lo establecido por el Banco Central de Venezuela, como organismo competente.

1.43 TOKEN: Clave alfanumérica enviada a través de **SMS** al número registrado en **EL BANCO** que nuestros **CLIENTES** utilizan para confirmar su identidad en las **OPERACIONES** que realicen a través de la **BANCA POR INTERNET**.

CLÁUSULA SEGUNDA: DE LA AFILIACIÓN AL SERVICIO:

2.1 Los **CLIENTES** podrán afiliarse a través de la **PÁGINA PÚBLICA**, así como a través de cualquier otro canal que **EL BANCO** pudiere habilitar para ello.

2.2 Los **CLIENTES** interesados en el **SERVICIO** deberán ingresar a la **PÁGINA PÚBLICA** y registrar sus datos de identificación personal en el formato de afiliación en línea, o a través de otro proceso que **EL BANCO** disponga para ofrecer la afiliación a sus **CLIENTES**.

2.3 **EL BANCO** efectuará la evaluación de la solicitud presentada por el interesado a través de su **SISTEMA**, y de cumplir éste con los requisitos exigidos **EL BANCO** lo aprobará y se le permitirá comenzar a disfrutar del **SERVICIO**.

2.4 El **CLIENTE** se obliga a estudiar detenidamente las presentes **CONDICIONES GENERALES**, y a dar su conformidad o aceptación al contenido de las mismas. En cada una de las agencias de **EL BANCO** y en la **PÁGINA PÚBLICA**, se encuentra en el referido instrumento a disposición del **CLIENTE**.

2.5 El **CLIENTE** solo podrá afiliarse en aquellos productos donde sea titular.

2.6 El **CLIENTE**, ya afiliado al **SERVICIO** no podrá registrarse nuevamente en el proceso de afiliación.

2.7 El **CLIENTE** debe procesar su afiliación desde equipos, dispositivos y redes que para él, resulten de carácter confiables.

2.8 El **CLIENTE**, de no reconocer su afiliación al **SERVICIO**, deberá notificarlo inmediatamente a **EL BANCO**, a través de los teléfonos que **EL BANCO** posee publicados en su **PÁGINA PÚBLICA**.

2.9 El **CLIENTE** al afiliarse satisfactoriamente al **SERVICIO**, asume los riesgos y responsabilidades en cuanto al resguardo de contraseñas de acceso al **SERVICIO**. **EL BANCO** no será responsable por el extravío o robo de **CONTRASEÑA** o datos de afiliación.

2.10 Para poder afiliarse al **SERVICIO**, el **CLIENTE** será responsable de los programas de navegación de internet y de cualquier otro programa requerido para hacer uso del **SERVICIO**. **EL BANCO** no será responsable en ningún caso por el mal funcionamiento, compatibilidad, **SISTEMAS** y programas utilizados por el **CLIENTE**.

2.11 El **CLIENTE**, deberá ejecutar el proceso de afiliación, de conformidad con lo establecido en las instrucciones contenidas en el **SISTEMA**, en el presente documento y en cualquier regulación aplicable que puedan ejecutarse a través del **SERVICIO**.

CLÁUSULA TERCERA: DE LOS MENSAJES DE DATOS:

3.1 Queda expresamente entendido que la forma de comunicación entre **EL BANCO** y el **CLIENTE** a través del **SISTEMA** será por **MENSAJES DE DATOS**, correo electrónico y notificaciones

3.2 En los **MENSAJES DE DATOS** enviados por el **CLIENTE**, este deberá ejecutar el proceso de afiliación, de conformidad con lo establecido en las instrucciones contenidas en el **SISTEMA**, y serán consideradas como una manifestación expresa de la voluntad del **CLIENTE**; en consecuencia, se considerarán para todos los efectos a que haya lugar:

a) Como suscritos por el **CLIENTE**; b) Con la misma eficacia probatoria que la ley le otorga a los documentos escritos. En este sentido, el **CLIENTE** no podrá alegar la falta de firma autógrafa como excusa para negar la realización de una **OPERACIÓN** a través del **SISTEMA**.

3.3 **EL BANCO** se obliga a almacenar en formato electrónico por un plazo de diez (10) años, los **MENSAJES DE DATOS** almacenados en el **SISTEMA**, no serán alterados o

modificados por **EL BANCO**, salvo algún cambio de forma propio del proceso de archivo o presentación.

3.4 Si surgieren discrepancias entre los **MENSAJES DE DATOS** que reposan en los sistemas del **CLIENTE** y los almacenados en el **SISTEMA**, el **CLIENTE** acepta que prevalecerán éstos últimos, y en ningún modo podrá considerarse la información presentada por el **CLIENTE** como sustitutiva de la almacenada en el **SISTEMA**.

3.5 Los **MENSAJES DE DATOS** enviados a través del **SISTEMA** estarán debidamente protegidos mediante el uso de tecnologías que garanticen controles de seguridad por parte de **EL BANCO**.

3.6 Los **MENSAJES DE DATOS** enviados por el **CLIENTE** deberán estar contenidos bajo el siguiente parámetro o formato: a) Código de **EL BANCO**, b) número de cédula del beneficiario, y c) número de teléfono del beneficiario, o cualquier otro dato que **EL BANCO** le solicite; dichos datos le permitirán al **CLIENTE** la precisa identificación de las instrucciones enviadas por él.

3.7 Los **MENSAJES DE DATOS** enviados por el **CLIENTE** se tendrán como recibidos por **EL BANCO**, una vez que los mismos ingresen al **SISTEMA**.

CLÁUSULA CUARTA: DEL ACCESO AL SISTEMA:

4.1 El **CLIENTE** podrá hacer uso del **SERVICIO**, para efectuar transacciones financieras a través de equipos y/o dispositivos móviles con conexión a internet, conforme a las cláusulas del presente documento. En virtud de lo anterior, el **CLIENTE** debe ser titular de cuentas y/o tarjetas de crédito en **EL BANCO**, poseer un dispositivo con acceso a internet y cumplir con cualquier otro requisito que pudiera solicitar **EL BANCO** para hacer uso del **SERVICIO**, todo de conformidad con lo establecido en las instrucciones que serán impartidas por el **SISTEMA**.

4.2 Para acceder al **SISTEMA**, el **CLIENTE** deberá ingresar a la **PÁGINA PÚBLICA** y colocar los datos que sean requeridos por **EL BANCO** para efectuar su autenticación o a través de cualquier otro canal que **EL BANCO** habilitará para ello.

4.3 LA CONTRASEÑA tendrá carácter personal, confidencial, secreto e intransferible, siendo responsabilidad exclusiva del **CLIENTE** la guarda y custodia de la misma. En el supuesto que el **CLIENTE** hubiere olvidado su **CONTRASEÑA**, **EL BANCO** ha

establecido un mecanismo de seguridad que le permite realizar la autenticación de la identidad del **CLIENTE** y autoriza a éste a acceder al **SISTEMA**.

4.4 EL BANCO se reserva la facultad de suspender temporalmente el acceso del **CLIENTE** al **SERVICIO**, por razones de seguridad o por presentarse eventos que pongan en peligro los intereses de **EL BANCO**, de sus **CLIENTES** o de terceros.

4.5 El **CLIENTE** se compromete con **EL BANCO** a no proporcionar sus **CONTRASEÑAS** de acceso, datos de sus productos, entre otros, a través de correos electrónicos, enlaces, o cualquier otro medio donde se haga la solicitud de esta información.

4.6 El **CLIENTE** se compromete a ingresar a **BDVENLÍNEA PERSONAS**, únicamente desde la **PÁGINA PÚBLICA** de **EL BANCO**, escribiendo en la barra de direcciones de su navegador la siguiente dirección www.bancodevenezuela.com.

4.7 El **CLIENTE** se compromete a no ingresar en enlaces que provienen desde correos electrónicos o cualquier otro sitio en internet para ingresar al **SERVICIO**.

4.8 El **CLIENTE** se compromete a cambiar sus **CONTRASEÑAS** con frecuencia.

4.9 El **CLIENTE** se compromete a resguardar el correo electrónico y número de celular donde llegue información del **SERVICIO**.

CLÁUSULA QUINTA: DE LAS OPERACIONES.

5.1 Toda nueva transacción será notificada al **CLIENTE** a través del propio **SISTEMA**, así como cualquier otro medio dispuesto por **EL BANCO** para tal fin.

5.2 EL BANCO se reserva el derecho de ampliar, suspender o limitar las **OPERACIONES** que el **CLIENTE** pueda realizar a través del **SISTEMA**, en caso de cualquier comportamiento irregular detectado.

5.3 EL BANCO se reserva la facultad de establecer límites respecto a los montos de las **OPERACIONES**.

5.4 Las **OPERACIONES** serán procesadas por **EL BANCO** al momento en que el **CLIENTE** las ejecute.

5.5 Cada una de las **OPERACIONES** realizadas por el **CLIENTE** a través del **SISTEMA**, se registrarán por las normas y condiciones específicas establecidas en los Contratos, Condiciones Generales u Ofertas Públicas de **EL BANCO** que regulen cada una de dichas **OPERACIONES**. En este sentido, el **CLIENTE** declara que conoce, acepta y se somete a cada una de las disposiciones contenidas en dichos Contratos, Condiciones Generales u Ofertas Públicas.

5.6 Para procesar determinadas **OPERACIONES**, **EL BANCO** podrá requerir al **CLIENTE** el suministro de la información especificada en los formularios electrónicos que aparece en **BDVENLÍNEA PERSONAS** o cualquier recaudo que éste considere necesario a tal efecto.

5.7 El **CLIENTE** podrá consultar el resultado de sus **OPERACIONES** a través de la opción que **BDVENLÍNEA PERSONAS** dispone para ello.

CLÁUSULA SEXTA: EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD DE EL BANCO:

6.1 EL BANCO no será responsable en caso de no procesar las **OPERACIONES** generadas por el **CLIENTE** que no se ajusten o que contravengan en cualquier forma, lo establecido en las presentes **CONDICIONES GENERALES**, en las normas y Ofertas Públicas que regulan las **OPERACIONES** o en cualquier otra disposición contractual o legal. En particular, no serán procesadas las operaciones:

- A)** Que no cumplan con los requisitos de autenticación.
- B)** Excedan los límites de aprobación establecidos por **EL BANCO** para dicha **OPERACIÓN**.
- C)** Excedan del saldo disponible de la cuenta del **CLIENTE**.
- D)** Se correspondan a una cuenta con restricciones en su movilización.
- E)** Hubiesen sido generadas por el **CLIENTE** sin que éste haya suministrado toda la información y/o los recaudos exigidos por **EL BANCO** a tal efecto.
- F)** Por error en que incurriere el **CLIENTE**, al no aplicar correctamente los datos requeridos para efectuar una transacción.
- G)** En los supuestos antes mencionados, el **SISTEMA** automáticamente generará un mensaje de rechazo de la **OPERACIÓN**.

6.2 Asimismo, **EL BANCO** estará exento de responsabilidad en los supuestos siguientes:

- A)** Si las transferencias de fondos a cuentas abiertas en otras instituciones bancarias, no fuesen procesadas por **EL BANCO** de destino.
- B)** Por los daños ocasionados a los equipos y/o programas del **CLIENTE** por la posible contaminación de virus o cualquier otro ataque informático contenido en los **MENSAJES DE DATOS**.
- C)** Por retrasos, deficiencias o imposibilidad en cuanto al procesamiento de una **OPERACIÓN**, debido a circunstancias que estén fuera de control de **EL BANCO**.

D) Por las consecuencias que pueden derivarse del conocimiento y eventual uso de la **CONTRASEÑA** y respuesta a la pregunta secreta o cualquier otro mecanismo de seguridad, por parte de personas diferentes al **CLIENTE**, generadas durante el lapso de procesamiento de las **OPERACIONES** por parte de **EL BANCO**.

E) Por la suspensión del **SERVICIO** o desafiliación del **CLIENTE**, en los términos y condiciones expuestos en la Cláusula Decima, cuando **EL BANCO** sospechare de la utilización del **SERVICIO** por terceras personas distintas al **CLIENTE**. Concluida la investigación correspondiente, **EL BANCO** se compromete a restituir el **SERVICIO** o a permitirle al **CLIENTE** su afiliación nuevamente, según sea el caso, siempre y cuando la utilización del **SERVICIO** por parte de terceras personas no hubiere sido producto una acción u omisión imputable al **CLIENTE**.

6.3 En aquellos casos en los cuales la notificación al **CLIENTE** dependa de la relación de éste con un tercero ya sea persona natural o jurídica, es entendido que **EL BANCO** no tendrá ninguna responsabilidad por la no recepción de la misma, así como por el retardo en el envío.

CLÁUSULA SÉPTIMA: DE LOS EQUIPOS DEL CLIENTE:

7.1 Los equipos utilizados por el **CLIENTE** para acceder al **SISTEMA** serán de su exclusiva responsabilidad y los mismos deberán cumplir con los requerimientos, indicaciones y especificaciones técnicas recomendadas por **EL BANCO**. En virtud de ello, **EL BANCO** no será responsable por el mal funcionamiento, falta de idoneidad, capacidad y compatibilidad de dichos equipos con el **SISTEMA**.

7.2 El **CLIENTE** se obliga a mantener sus equipos de acuerdo a los requerimientos establecidos por **EL BANCO** para el uso del **SISTEMA** y a realizar las actualizaciones necesarias para garantizar su buen funcionamiento. En el supuesto que **EL BANCO** establezca otros requerimientos para el acceso al **SERVICIO**, lo notificará al **CLIENTE** con por lo menos cinco (5) días continuos de anticipación, a los fines de que el **CLIENTE** adapte sus equipos a esta exigencia, a su propio costo.

CLÁUSULA OCTAVA: DE LAS COMISIONES Y RECARGOS POR LA UTILIZACIÓN DEL SERVICIO:

8.1 Con sujeción a las disposiciones legales vigentes, y con motivo de la ejecución de **OPERACIONES** y la prestación del **SERVICIO** descrito en las presentes **CONDICIONES GENERALES**, **EL BANCO** tendrá derecho a cobrar al **CLIENTE** las comisiones y recargos por los montos y conceptos indicados en el **TARIFARIO**. A estos fines, el **CLIENTE** autoriza a **EL**

BANCO para cargar a cualquiera de las cuentas y tarjetas de créditos que el **CLIENTE** mantenga con **EL BANCO**, los montos correspondientes a tales comisiones y recargos.

8.2 EL BANCO podrá modificar el **TARIFARIO** con arreglo a lo establecido en las disposiciones legales vigentes, a cuyos fines deberá informarlo a los **CLIENTES** mediante la publicación del nuevo **TARIFARIO** en la **PÁGINA PÚBLICA**. El nuevo **TARIFARIO** entrara en vigencia en la fecha que se indique en el mismo.

CLÁUSULA NOVENA: DE LA DESAFILIACIÓN AL SERVICIO:

9.1 EL BANCO se reserva el derecho de terminar la relación contractual derivada de las presentes **CONDICIONES GENERALES** en los siguientes supuestos: a) Que el **CLIENTE** haya realizado **OPERACIONES** de carácter dudoso, b) Si se encuentra bajo procesos de averiguación o se presume que el **CLIENTE** esté involucrado con transacciones fraudulentas utilizando los canales de la **BANCA ELECTRÓNICA**, tales como: **Cajeros Automáticos, BDVENLÍNEA PERSONAS o BDVenlínea empresas, Banca Móvil BDV, Clavetelefónica, PuntoYaBDV, BiopagoBDV, PagodeserviciosBDV, PagomóvilBDV**, red de oficinas o cualquier otro nuevo canal que **EL BANCO** incorpore en su oferta de **SERVICIOS**.

Si el **CLIENTE** llegase a comprobar que fue víctima de algún acto ilícito, deberá notificar inmediatamente a **EL BANCO** y desafiliarse del **SERVICIO**, y si el **CLIENTE** desea continuar utilizando el **SERVICIO** de **BDVENLÍNEA PERSONAS**, tendrá que realizar el proceso de afiliarse nuevamente al referido canal.

9.2 La terminación de la relación contractual no dará lugar al pago de indemnización alguna a favor de **EL BANCO** o el **CLIENTE**.

9.3 Queda expresamente entendido que, concluida la relación contractual, **EL BANCO** procesará las **OPERACIONES** generadas por el **CLIENTE** pendientes por reprocesamiento, con anterioridad a la fecha de terminación, y que, concluido este proceso, no estará obligado a procesar ninguna **OPERACIÓN** ni a efectuar prestación alguna a favor del **CLIENTE** en los términos expuestos en las presentes **CONDICIONES GENERALES**.

CLÁUSULA DÉCIMA: DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL SISTEMA:

10.1 EL BANCO procurará que el **SISTEMA** cumpla en todo momento con los estándares de calidad y seguridad existentes en el mercado, en lo concerniente a la confidencialidad, autenticidad e integridad de la información y de los **MENSAJES DE DATOS** que sean generados, almacenados, enviados o recibidos a través del **SISTEMA**.

10.2 EL BANCO podrá en cualquier momento, incorporar nuevas aplicaciones y/o mecanismos de seguridad en el **SISTEMA**, con la finalidad de proteger la información del **CLIENTE** y los fondos depositados en la(s) cuenta(s) abierta(s) por éste en **EL BANCO**. Por su parte, el **CLIENTE** se obliga a realizar todas las acciones que le sean indicadas por **EL BANCO** para la implementación de tales aplicaciones y/o mecanismos de seguridad; en el entendido que, si el **CLIENTE** no diere cumplimiento a dichas instrucciones, **EL BANCO** podrá terminar la relación contractual derivada de las presentes **CONDICIONES GENERALES**.

10.3 EL BANCO anunciará a sus **CLIENTES**, a través del canal que decida utilizar a tal efecto, cuando se incorporen nuevas aplicaciones y/o mecanismos de seguridad a que alude este numeral.

10.4 Queda expresamente entendido que **EL BANCO** no envía **SMS** o correos electrónicos a sus **CLIENTES** para verificar datos o solicitar información de sus cuentas, claves de acceso o cualquier otra información de carácter confidencial. En consecuencia, si el **CLIENTE** recibe algún mensaje electrónico sospechoso deberá notificarlo de inmediato a **EL BANCO** a través del **SERVICIO TELEFÓNICO**, red de agencias o correos electrónicos destacados en la **PÁGINA PÚBLICA** de **EL BANCO**.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA: DE LA CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

La información contenida en los **MENSAJES DE DATOS** es confidencial; no obstante, el **CLIENTE** expresamente autoriza a **EL BANCO** para suministrar sus datos de identificación a terceros localizados en Venezuela o en el exterior, los cuales presten a **EL BANCO SERVICIOS** relacionados con la transmisión y/o el almacenamiento de información electrónica, a los fines de la utilización de las redes de cajeros automáticos, servicios computarizados u otros de naturaleza similar que sean puestos a la disposición del **CLIENTE**. La utilización del **SERVICIO** constituye la aceptación por parte del **CLIENTE** para que tales terceros obtengan y almacenen dichos **MENSAJES DE DATOS**, quedando expresamente entendido que dicha información está amparada por las leyes que regulan la confidencialidad de la información bancaria.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: ATENCIÓN A LOS CLIENTES:

EL BANCO ha establecido un centro de contacto para la atención a los **CLIENTES** a través de un **SERVICIO TELEFÓNICO** y de la dirección de correos electrónicos indicados en la **PÁGINA PÚBLICA**.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: NOTIFICACIONES:

13.1 Cualquier orden, notificación, aviso o comunicación que el **CLIENTE** haya de dirigir a **EL BANCO** en relación con el **SERVICIO**, deberá hacerlo:

A) A través del **SERVICIO TELEFÓNICO**, cuyo número de atención aparece en la **PÁGINA PÚBLICA**.

B) A través de la dirección de correo electrónico que aparece en la **PÁGINA PÚBLICA**.

13.2 El **CLIENTE** se obliga a notificar inmediatamente a **EL BANCO** respecto a cualquier cambio de su dirección electrónica o de teléfono, así como de cualquier modificación de la información suministrada a éste con anterioridad, a través de los medios indicados en el numeral anterior, y hasta tanto dicha notificación no sea recibida por **EL BANCO**, se tendrá como válida la información que reposa en el **SISTEMA**.

13.3 Cualquier notificación, aviso o comunicación que **EL BANCO** tenga que hacer al **CLIENTE**, se enviará a la dirección electrónica que esté registrada en el **SISTEMA** y tal notificación, aviso o comunicación se considerará válida por el hecho comprobado de haberse remitido a dicha dirección electrónica, sin que sea necesario ningún acuse de recibo.

13.4 El **CLIENTE**, dispondrá en la **PÁGINA PÚBLICA** del procedimiento ha utilizar para elevar a **EL BANCO** un reclamo.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: ENLACES: **EL BANCO** podrá en cualquier momento establecer desde o hacia la **PÁGINA PÚBLICA**, enlaces con otras páginas web, o exponer iconos o marcas de sus Aliados Comerciales que promocionen, ofrezcan o comercialicen determinados productos o servicios de **EL BANCO**; en este caso, **EL BANCO** no deberá ser considerado como un agente de dichas empresas, y por ende no tendrá responsabilidad alguna respecto a cualquier acto u omisión relacionado con las mismas.

EL BANCO, no concede licencias o autorización de uso de ninguna clase sobre sus derechos de propiedad intelectual o sobre cualquier otra propiedad o derecho relacionado con el **SERVICIO**.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: DISPOSICIONES FINALES:

15.1 En todo lo no previsto en estas **CONDICIONES GENERALES**, se aplicará lo dispuesto en la Ley de Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas; en el Decreto con Rango Valor y Fuerza de Ley de las Instituciones del Sector Bancario, en las “Normas que Regulan el uso de los Servicios de la Banca Electrónica” y cualquier otro Decreto, Resolución Instructivo o Norma dictada por las autoridades competentes.

15.2 Una vez protocolizadas las presentes **CONDICIONES GENERALES** ante la oficina del Registro Público correspondiente, **EL BANCO** hará la publicación en la **PÁGINA PÚBLICA** y los **CLIENTES** dispondrán de un plazo de diez (10) días calendario, para continuar utilizando el **SERVICIO** o para terminar la relación contractual con **EL BANCO** derivada de las presentes **CONDICIONES GENERALES**.

15.3 A partir de la entrada en vigencia de estas **CONDICIONES GENERALES**, dejarán de aplicarse las estipulaciones contenidas en la Oferta Pública “Condiciones Generales del Servicio BDVenlínea personas”, protocolizadas ante el Registro Público del Distrito Capital, en fecha veinticinco (25) de junio del dos mil catorce (2014), bajo el N° 39, Folio 261, Tomo 18 del Protocolo de Transcripción.

15.4 Para todos los efectos de estas **CONDICIONES GENERALES**, sus derivados y consecuencias se elige como domicilio especial para la resolución de controversias y reclamaciones por vía administrativa o judicial, la ciudad de Caracas, excluyente de cualquier otra.