
**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 3 de julio de 2009, formalizado el traspaso de las acciones en Asamblea General Extraordinaria de Accionistas celebrada en fecha 3 de julio de 2009 publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.266, de fecha 17 de septiembre de 2009 y adscrita al **MINISTERIO DEL PODER POPULAR DE ECONOMÍA, FINANZAS Y COMERCIO EXTERIOR** conforme al Decreto N° 6.850, de fecha 4 de agosto de 2009, publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.234 de la misma fecha, modificada su denominación en diversas oportunidades siendo la última y actual la de **MINISTERIO DEL PODER POPULAR DE ECONOMÍA Y FINANZAS**, conforme al Decreto N° 5.080 de fecha 15 de enero de 2025, publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.878 Extraordinario de la misma fecha, domiciliada en la ciudad de Caracas, constituida originalmente 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, inscrito en el Registro de Comercio del Distrito Federal el 2 de septiembre de 1890, bajo el N° 56, siendo su última modificación Estatutaria la que consta en Acta de Asamblea General Extraordinaria de Accionistas, celebrada en fecha 27 de marzo de 2025, inscrita en el Registro Mercantil Segundo del Distrito Capital en fecha 6 de agosto de 2025, bajo el N° 1, Tomo 223-A e inscrito en el Registro Único de Información Fiscal (R.I.F.), bajo el número **N° G-20009997-6**, establece las **CONDICIONES GENERALES** para el canal denominado **BDVenlínea personas** en los términos que se detallan a continuación:

CLÁUSULA PRIMERA: DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.

A los fines de la relación que surja entre las partes, las palabras que se señalan a continuación tendrán el significado aquí expuesto; bien que se utilicen en singular o en plural, en mayúscula o en minúscula.

1.1 CONDICIONES GENERALES: El presente documento, contentivo de los términos que regirán el canal BDVenlínea personas del Banco de Venezuela, S.A. Banco Universal, así como las eventuales modificaciones que se efectúen a dicho documento.

1.2 EL BANCO: **BANCO DE VENEZUELA, S.A. BANCO UNIVERSAL**, persona jurídica ampliamente identificada en el encabezado del presente documento y prestador del canal BDVenlínea personas

1.3 CLIENTE: Persona natural, titular de una cuenta o cualquier otro producto financiero en **EL BANCO** y que se afilie al canal.

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

1.5 BANCA MÓVIL BDV: Servicio que presta **EL BANCO**, mediante el uso de la tecnología de telefonía celular, a través del cual los **CLIENTES** previamente afiliados y/o registrados, pueden

realizar diversas operaciones como PagomóvilBDV, consultar saldos, recibir notificaciones relacionadas con sus instrumentos financieros, así como también, disponer de un mecanismo de seguridad que les permitirá autenticar cualquier operación o transacción bancaria.

1.6 BANCA EN LÍNEA: Servicio ofrecido por **EL BANCO**, el cual permite a los **CLIENTES** realizar operaciones financieras y no financieras utilizando conexión a internet, a través de sus portales transaccionales o canales electrónicos y la página pública de **EL BANCO**.

1.7 BDVenlínea personas: Canal electrónico ofrecido por **EL BANCO** a través de la **BANCA EN LÍNEA**, destinado a personas naturales, que permitirá realizar operaciones financieras y no financieras, consultar productos y servicios, recibir información y realizar solicitudes de forma rápida, fácil y segura, desde cualquier lugar del mundo a través de diversos dispositivos electrónicos.

1.8 CANAL: Es aquel prestado por **EL BANCO** al **CLIENTE** a través de **BDVenlínea personas**, y mediante el cual el **CLIENTE** podrá realizar diferentes operaciones financieras y no financieras.

1.9 CANALES ELECTRÓNICOS: Conjunto de servicios ofrecidos por **EL BANCO** a sus **CLIENTES**, los cuales permiten acceder a la información y movilización de sus productos a través de sistemas telefónicos y electrónicos, así como, cualquier otro sistema que se pudiese incorporar en el futuro.

1.10 CONTRASEÑA: Código secreto creado por el **CLIENTE** para verificar su identidad, la cual le permitirá ser reconocido por el sistema y acceder al canal de **BDVenlínea personas**.

1.11 DESAFILIACIÓN: 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**.

1.12 FIRMA ELECTRÓNICA: Información creada o utilizada por el signatario (persona titular de una Firma Electrónica o Certificado Electrónico) asociada a un mensaje de datos, la cual permite atribuirle su autoría al signatario, bajo el contexto en el cual se ha empleado.

1.13 IVR: Sistema telefónico capaz de recibir una llamada e interactuar con el humano a través de grabaciones de voz y reconocimiento de respuestas simples.

1.14 MENSAJE DE DATOS: 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.

1.15 NOTIFICACIÓN: Información enviada al **CLIENTE** por **EL BANCO**, con la finalidad de participarle acerca de cualquier transacción que se considere de impacto financiero, comunicacional o de cualquier tipo.

1.16 OPERACIÓN: Actividad mediante la cual **EL BANCO** presta sus servicios financieros a los **CLIENTES** a través de **BDVenlínea personas**, tales como consultas, transferencias, pagos y cobros, así como, cualquier otra transacción que se pudiese incorporar.

1.17 PÁGINA PÚBLICA: Página web de **EL BANCO**, la cual funciona bajo el dominio de internet www.bancodevenezuela.com.

1.18 PAGOMÓVILBDV: Servicio que permite a los **CLIENTES** afiliados, realizar y recibir pagos entre cuentas de **EL BANCO** y de otros bancos, ya sea a través del envío de un SMS o por **CÓDIGO QR**, del uso de la **BANCA EN LÍNEA**, o de la aplicación BDVApp, utilizando únicamente el código del banco receptor, el número de telefonía móvil y la cédula de identidad del receptor del pago, así como, cualquier otro dato que se pudiere incorporar.

1.19 SISTEMA: Recursos y procedimientos utilizados por **EL BANCO**, diseñados para el uso de tecnologías de la información, los cuales se encuentran 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 y 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**.

1.20 SMS (SHORT MESSAGE SERVICE) SERVICIO DE MENSAJES CORTOS: Servicio que permite el envío de mensajes de texto con un límite de caracteres, entre dispositivos móviles, fijos y otros

1.21 TARIFARIO: Documento elaborado por el Banco Central de Venezuela (BCV), en el cual se informa a las instituciones bancarias los montos, comisiones y recargos, así como la oportunidad y periodicidad de cobro, correspondientes a los productos y servicios bancarios.

1.22 SUDEBAN: Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

CLÁUSULA SEGUNDA: DE LA AFILIACIÓN AL CANAL BDVENLÍNEA PERSONAS.

2.1 Los **CLIENTES** interesados en el servicio, podrán ubicar a través de la **PÁGINA PÚBLICA** la opción **BANCA EN LÍNEA**, seleccionar personas y luego ingresar en: “Si eres nuevo cliente BDV regístrate aquí” y proceder a 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**.

2.2 El **CLIENTE** se obliga a leer detenidamente las presentes **CONDICIONES GENERALES** y a dar su conformidad o aceptación al contenido de las mismas, las cuales se encuentran disponibles en cada una de las agencias de **EL BANCO** y en la **PÁGINA PÚBLICA**.

2.3 El **CLIENTE** solo podrá afiliarse en aquellos productos donde sea titular o cotitular principal de la cuenta.

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

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

2.6 El **CLIENTE** al afiliarse satisfactoriamente al **CANAL**, asume los riesgos y responsabilidades en cuanto al resguardo de **CONTRASEÑAS** de acceso al mismo. **EL BANCO** no tendrá responsabilidad alguna por el extravío o robo de **CONTRASEÑAS** o datos de afiliación.

2.7 Para poder afiliarse al **CANAL**, el **CLIENTE** será responsable de los programas de navegación de internet y de cualquier otro programa requerido para hacer uso del **CANAL**.

EL BANCO no será responsable en ningún caso por el mal funcionamiento, compatibilidad, sistemas y programas utilizados por el **CLIENTE**.

2.8 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/o en cualquier regulación aplicable.

2.9 El **CLIENTE**, que no haya realizado el proceso de afiliación al servicio deberá notificarlo inmediatamente a **EL BANCO**, a través de los números de teléfonos de **EL BANCO** publicados en su **PÁGINA PÚBLICA**.

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/o **NOTIFICACIONES**.

3.2 Los **MENSAJES DE DATOS** enviados por el **CLIENTE**, serán considerados 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**, los cuales serán guardados en el **SISTEMA** y no serán alterados o modificados por **EL BANCO**, salvo algún cambio de forma propio del proceso de archivo o presentación de dichos mensajes.

3.4 Si surgieren discrepancias entre los **MENSAJES DE DATOS** que reposan en los medios 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** se considerarán 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 **CANAL**, para efectuar **OPERACIONES** financieras y no financieras a través de equipos y/o dispositivos móviles con conexión a internet, conforme a lo establecido en el 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 **CANAL**, 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 **BANCA EN LÍNEA**, colocar los datos que sean requeridos para el ingreso al **CANAL** y efectuar su **AUTENTICACIÓN** o en su defecto a través de cualquier otro **CANAL** que **EL BANCO** habilite para ello.

4.3 La **CONTRASEÑA** tendrá carácter personal, confidencial, secreta 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 permitirá realizar la **AUTENTICACIÓN** de la identidad del **CLIENTE** y procederá a autorizar a éste a acceder al **SISTEMA**, de cumplir con los requisitos de seguridad exigidos.

4.4 **EL BANCO** se reserva la facultad de suspender temporalmente el acceso del **CLIENTE** al **CANAL**, 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, o cualquier información personal, a través de correos electrónicos, enlaces, o cualquier otro medio donde se haga la solicitud de esa 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 Queda expresamente entendido que el **CLIENTE** se compromete a no ingresar en enlaces que provengan de correos electrónicos o cualquier otro sitio en internet que no sean aquellos proporcionados por **EL BANCO**, para ingresar al **CANAL**.

4.8 El **CLIENTE** deberá a cambiar sus **CONTRASEÑAS** con frecuencia o cuando el sistema lo requiera.

4.9 El **CLIENTE** se compromete a resguardar su dirección de correo electrónico y número de celular, al cual le llegue información relacionada con el **CANAL**.

CLÁUSULA QUINTA: DE LAS OPERACIONES.

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

5.2 **EL BANCO** se reserva el derecho de 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** según la fecha de ejecución que establezca el **CLIENTE**, bien sea con fecha del día que se verifiquen o en **OPERACIONES PROGRAMADAS**; permitiendo cargar y enviar una o varias **OPERACIONES** a la vez, con referencias independientes.

5.5 Cada una de las **OPERACIONES** realizadas por el **CLIENTE** a través del **SISTEMA**, se registrará por las normas y condiciones específicas establecidas en los Contratos, Condiciones Generales u Ofertas Públicas de **EL BANCO**, que regulen cada una de las **OPERACIONES**. En este sentido,

el **CLIENTE** declara que conoce y acepta a cada una de las disposiciones contenidas en dichos documentos.

5.6 Para procesar determinadas **OPERACIONES**, **EL BANCO** podrá requerir al **CLIENTE** el suministro de la información contenida en los formularios electrónicos que aparecen en **BDVenlínea personas** o solicitar cualquier recaudo que **EL BANCO** considere necesario a tal efecto.

5.7 El **CLIENTE** podrá consultar el historial 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 en su defecto contravengan en cualquier forma lo establecido en las presentes **CONDICIONES GENERALES**, en las normas que regulan las **OPERACIONES** y en cualquier otra disposición contractual o legal. En particular, no serán procesadas las **OPERACIONES** que:

- A)** 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.

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 **CANAL** o **DESAFILIACIÓN** del **CLIENTE**, en los términos y condiciones expuestos en la Cláusula Décima, 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 **CANAL** o a permitirle al **CLIENTE** su

afiliación nuevamente, según sea el caso, siempre y cuando la utilización del **CANAL** por parte de terceras personas no hubiere sido producto de 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 decir, proveedores de servicios de telecomunicaciones, operadores de telefonía móvil u otros, queda 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 **CANAL**, 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 o lo establecido por el Banco Central de Venezuela, informarlo a los **CLIENTES** mediante la publicación del nuevo **TARIFARIO** en la **PÁGINA PÚBLICA** e indicar la fecha de entrada en vigencia del 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 en transacciones fraudulentas utilizando los **CANALES ELECTRÓNICOS**, Cajeros Automáticos, **BDVenlínea personas**. **BDVenlínea empresas**, **BANCA MÓVIL BDV**, **IVR**, **BiopagoBDV**, **PagodeserviciosBDV**, **PAGOMÓVILBDV**, red de oficinas o cualquier otro nuevo medio que **EL BANCO** incorpore en su oferta de servicios.

9.2 Si el **CLIENTE** llegase a comprobar que fue víctima de algún acto ilícito, deberá notificar inmediatamente a **EL BANCO** y proceder a la **DESAFILIACIÓN** del **CANAL**, y si el **CLIENTE** desea continuar utilizando **BDVenlínea personas**, tendrá que realizar el proceso de afiliación nuevamente.

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

9.4 Queda expresamente entendido que, concluida la relación contractual, **EL BANCO** procesará las **OPERACIONES** generadas por el **CLIENTE** con anterioridad a la fecha de terminación y concluido ese 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 informará a sus **CLIENTES** sobre la incorporación de nuevas aplicaciones y/o mecanismos de seguridad a través de los medios de comunicación que dispongan para tal fin.

10.4 Queda expresamente entendido que **EL BANCO** no envía **SMS (SHORT MESSAGE SERVICE) SERVICIO DE MENSAJES CORTOS**, 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 número telefónico, red de agencias o correos electrónicos destacados en su **PÁGINA PÚBLICA**.

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 **CANAL** 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 su **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 número telefónico de atención aparece en la **PÁGINA PÚBLICA** de **EL BANCO**.

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

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 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 a utilizar para elevar a **EL BANCO** un reclamo relativo a los servicios normados en el presente documento.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: ENLACES.

EL BANCO podrá en cualquier momento establecer desde o hacia la **PÁGINA PÚBLICA**, enlaces con otras páginas web, o exponer íconos 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 Las presentes **CONDICIONES GENERALES** serán 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 las presentes **CONDICIONES GENERALES**, dejarán de aplicarse las estipulaciones contenidas en la Oferta Pública "Condiciones Generales del Servicio BDVenlínea personas".

15.4 Para todos los efectos de las presentes **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.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. OTRAS DECLARACIONES DEL CLIENTE.

En virtud de las presentes **CONDICIONES GENERALES** el **CLIENTE** declara expresamente lo siguiente:

16.1 Que declara conocer lo dispuesto en la Resolución 063.15 referente a las "*Normas Relativas a la Protección a los Usuarios y Usuarias de los Servicios Financieros*" vigente dictada por la **SUDEBAN**, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 40.809 de fecha 14 de diciembre de 2015, cuyo texto está publicado en la página pública de **EL BANCO** y por ende dispone del tiempo suficiente para examinar el contenido y comprender el preciso alcance, trascendencia y consecuencias jurídicas de todas y cada una de las cláusulas que conforman el presente contrato, las cuales acepta sin reparo y objeción alguna, por constituir las mismas reflejo fiel y exacto de su voluntad.

16.2 Que los fondos que ingresen y egresen de la cuenta a su nombre y afiliada al servicio **BDVenlínea personas**, tienen un origen lícito, dando así fiel cumplimiento de la Resolución N° 010.25 emitida por la **SUDEBAN**, mediante la cual se dictan las "*Normas Relativas a la Administración y Supervisión de los Riesgos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LC/FT/FPADM) Aplicables a las Instituciones del Sector Bancario*", publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N°43.098 de fecha 31 de marzo de 2025, la cual declara conocer.

16.3 Que no utilizará el servicio que, con la aceptación del presente documento contrata, para efectuar operaciones con fondos provenientes de actividades ilícitas, ni a favor de terceros relacionados directa o indirectamente, con actividades de naturaleza ilícita.

16.4 Que **EL BANCO** le informó y puso a su disposición en su **PÁGINA PÚBLICA**, acerca del contenido de la Resolución N° 010.25 emitida por la **SUDEBAN**, mediante la cual se dictan las "*Normas Relativas a la Administración y Supervisión de los Riesgos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LC/FT/FPADM) Aplicables a las Instituciones del Sector Bancario*", publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N°43.098 de fecha 31 de marzo de 2025, las cuales permiten a la **SUDEBAN** el control, inspección, vigilancia, supervisión y fiscalización de la

operaciones que puedan realizarle a través del Sistema Financiero Venezolano relacionadas con dichos delitos.

16.5 Que **EL BANCO** le informó y puso a su disposición en su **PÁGINA PÚBLICA** del contenido de la Resolución N° 641.10 mediante la cual se dictan las “*Normas que Regulan el Uso de los Servicios de Banca Electrónica*”, publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.597 de fecha 19 de enero de 2011, emanada de la **SUDEBAN**; en consecuencia acepta en su totalidad los términos y condiciones señalados en este documento mediante **FIRMA ELECTRÓNICA**, de modo tal que la presente aceptación equivaldrá y sustituirá a la firma autógrafa.