

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO BDVenlinea Empresas DEL BANCO DE VENEZUELA, S.A. BANCO UNIVERSAL

El **BANCO DE VENEZUELA, S.A. BANCO UNIVERSAL**, empresa del Estado venezolano, cuyas acciones fueron adquiridas para el Estado venezolano mediante Contrato de Compraventa de Acciones suscrito en fecha tres (3) de julio de dos mil nueve (2009), formalizado el traspaso de las acciones en Asamblea General Extraordinaria de Accionistas celebrada en fecha tres (3) 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 (4) 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 mil ochocientos noventa (1890), bajo el N° 33, Folio 36 vto., del Libro Protocolo Duplicado, inscrita en el Registro de Comercio del Distrito Federal, el dos (2) de septiembre de mil ochocientos noventa (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 diecinueve (19) de julio de dos mil veintidós (2022), bajo el N° 23, Tomo 435-A, e inscrito en el Registro Único de Información Fiscal (R.I.F.), bajo el **N° G-20009997-6**, ha resuelto establecer las **CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO BDVenlinea Empresas** en los términos que se indican a continuación:

CLÁUSULA PRIMERA: DEFINICIONES: A los fines de facilitar la interpretación de estas palabras o frases que se señalan a continuación las mismas 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:** Es el **BANCO DE VENEZUELA, S.A. BANCO UNIVERSAL**, identificado en el encabezado de este instrumento, quien presta el servicio **BDVenlinea Empresas** descrito en las presentes Condiciones Generales.

1.2 **CLIENTE**: Es la persona jurídica que realiza una actividad comercial, y se registra en **BDVonline Empresas**

1.3 **CUENTA**: Son las cuentas bancarias que mantenga el **CLIENTE** en **EL BANCO**.

1.4 **BDVonline empresas**: Es el servicio de banca por internet mediante el cual los **CLIENTES** de **EL BANCO** pueden, a través de dispositivos electrónicos por medio de la red (WORLD WIDE WEB) internet, realizar **OPERACIONES** bancarias.

1.5 **USUARIOS MÁSTER**: Es el Rol atribuido a los representantes legales de la empresa, los cuales son designados y verificados por un representante de **EL BANCO**, con la finalidad de realizar configuraciones asociadas a la empresa y a los usuarios que hacen uso de **BDVonline Empresas**.

1.6 **USUARIOS MÁSTER OPERACIONALES**: Son las personas naturales autorizados y perfilados por los **USUARIOS MÁSTER** a fin de realizar **OPERACIONES** bancarias vía **BDVonline Empresas**.

1.7 **USUARIOS ADMINISTRADORES**: Son las personas naturales designadas por los **USUARIOS MÁSTER** y **USUARIOS MÁSTER OPERACIONALES**, que cumplen la función de administrar todo lo relacionado a los **USUARIOS OPERACIONALES**.

1.8 **USUARIOS ADMINISTRADORES OPERACIONALES**: Son designados por los **USUARIOS MÁSTER** y **USUARIOS MÁSTER OPERACIONALES**, a fin de administrar todo lo relacionado a los **USUARIOS OPERACIONALES** y a su vez, realizar **OPERACIONES** bancarias a través de **BDVonline Empresas**.

1.9 **USUARIOS OPERACIONALES**: Son las personas naturales asignadas por los **USUARIOS MÁSTER**, **USUARIOS MÁSTER OPERACIONALES**, **USUARIOS ADMINISTRADORES** y **USUARIOS ADMINISTRADORES OPERACIONALES**, a fin de realizar **OPERACIONES** bancarias vía **BDVonline Empresas**.

1.10 **USUARIO ÚNICO**: Para el ingreso a **BDVonline empresas**, el **CLIENTE** debe utilizar sus credenciales de **USUARIO ÚNICO**, creadas como persona natural.

1.11 **PERFILES**: Significa la permisología otorgada por **EL BANCO** a los usuarios con perfil **OPERACIONAL** para cada una de la **OPERACIONES** del **SERVICIO BDVonline empresas**.

1.12 **OPERACIONES**: Son todas las transacciones que los usuarios podrán realizar a través de **BDVonline empresas**, tales como, configuraciones de empresas y usuarios, consultas, transferencias, pagos y cobros, otros productos; así como, cualquier otra transacción que se pudiese incorporar.

1.13 **APP DE AUTENTICACIÓN**: Mecanismo de autenticación que genera códigos aleatorios para la validación del **CLIENTE**. Para poder ingresar a **BDVonline empresas**, el **CLIENTE** debe ser previamente validado con la **APP DE AUTENTICACIÓN**.

1.14 **ADMINISTRADOR DE PERFILES**: Módulo de **BDVonline empresas** que permite a los **USUARIOS MÁSTER, MÁSTER OPERACIONALES, ADMINISTRADORES Y ADMINISTRADORES OPERACIONALES**, realizar configuraciones asociadas a las empresas y usuarios.

1.15 **FECHA VALOR**: Se refiere al día determinado para procesar una **OPERACIÓN**.

1.16 **MENSAJE DE DATOS**: Significa toda la información inteligible en formato electrónico o similar que pueda ser almacenada o intercambiada por cualquier medio y que tiene la misma eficacia probatoria que la Ley le otorga a los documentos escritos, de acuerdo con lo previsto en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas, publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 37.148, de fecha veintiocho (28) de febrero de dos mil uno (2001).

1.17 **PROCESO DE AFILIACIÓN**: Se refiere al mecanismo establecido por **EL BANCO** para que el **CLIENTE** logre la obtención del servicio **BDVonline empresas**.

1.18 **SERVICIO TELEFÓNICO**: se refiere al servicio que presta **EL BANCO** a los **CLIENTES** a través de los números telefónicos indicados en la Página Pública de **EL BANCO**, para atender los reclamos y/o solicitudes efectuadas por éstos respecto al servicio **SERVICIO BDVonline Empresas**.

1.19 **TARIFARIO**: Es el documento que contiene las Tarifas y/o Comisiones establecidas por **EL BANCO** para la prestación de los servicios prestados por éste, conforme a lo establecido por el Banco Central de Venezuela.

CLÁUSULA SEGUNDA: DE LA AFILIACIÓN AL SERVICIO BDVonline Empresas: Para afiliarse al servicio **BDVonline Empresas** el **CLIENTE** deberá cumplir con los siguientes pasos:

2.1 El **CLIENTE** podrá afiliarse en las oficinas de **EL BANCO**, con la intervención de un representante del mismo, bien sea durante la apertura de cuenta o posterior a ella; así como, a través de cualquier otro canal que **EL BANCO** pudiere habilitar para ello.

2.2 El **CLIENTE** interesado en obtener **BDVonline Empresas** podrá realizarlo a través del proceso de afiliación, la solicitud del servicio constituye una autorización a **EL BANCO** para verificar la información suministrada por el **CLIENTE**. Durante el proceso de afiliación el **CLIENTE** deberá declarar que conoce y acepta las presentes condiciones generales, las

cuales se encontrarán disponibles en la página pública de **EL BANCO** y en la Red de Oficinas, así como en cualquier otro dominio que **EL BANCO** disponga para tal fin.

2.3 Al ingresar por primera vez al servicio **BDVonline Empresas** los usuarios deben aceptar las condiciones del servicio.

2.4 El **CLIENTE** declara que ha leído las presentes condiciones generales y ha sido informado de su contenido por **EL BANCO** a través de funcionarios calificados, **EL BANCO** se compromete a otorgar al **CLIENTE** las explicaciones que sean requeridas en relación con el 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 medio de **MENSAJES DE DATOS**.

3.2. Los **MENSAJES DE DATOS** enviados por el **CLIENTE** y recibidos por **EL BANCO**, serán validados a través de los mecanismos de control de usuario y contraseña que efectúa el sistema, los cuales están expresamente vinculados y relacionados con el **CLIENTE**; por lo tanto, serán considerados como una manifestación expresa de la voluntad del mismo; en consecuencia, se considerará para todos los efectos a que haya lugar como suscritos por el **CLIENTE** y por ende, tendrán 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** correspondientes a las **OPERACIONES** procesadas por esta institución bancaria, con expresa indicación del origen, fecha y hora en que fueron generados, recibidos y procesados. Queda expresamente entendido, que 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, siendo responsabilidad de **EL BANCO** los daños y perjuicios que dicha alteración o modificación cause al **CLIENTE**, siempre y cuando la misma no sea producto de un hecho que se califique como no imputable a **EL BANCO**.

3.4. Si surgieren discrepancias entre los **MENSAJES DE DATOS** que reposan en los sistemas del **CLIENTE** y los almacenados en el sistema de **EL BANCO**, el **CLIENTE** acepta que prevalecerán los de **EL BANCO**, 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 codificados mediante la tecnología de la encriptación.

3.6. Los **MENSAJES DE DATOS** enviados por el **CLIENTE** deberán estar contenidos bajo los parámetros o formatos establecidos por **EL BANCO**, los cuales le permitirán a éste, la precisa identificación de las instrucciones enviadas por el **CLIENTE**.

3.7. El **CLIENTE** garantiza a **EL BANCO** la veracidad de la información contenida en los **MENSAJES DE DATOS** enviados a través del sistema, y se compromete a indemnizar a **EL BANCO** por los daños y perjuicios que pueda causarle la falta de veracidad de la misma.

3.8. 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. Para acceder al sistema, los **USUARIOS** deberán ingresar a la página pública de **EL BANCO**, o a través del mecanismo que éste pueda definir para el resguardo y la protección de el **CLIENTE**, y colocar las credenciales de **USUARIO ÚNICO**, es decir el usuario y la contraseña que haya creado como cliente persona natural.

4.2. La contraseña tendrá carácter personal, confidencial, secreto e intransferible, siendo responsabilidad exclusiva de cada uno de los **USUARIOS** la guarda y custodia de la misma. En el supuesto que terceras personas llegaren a conocer la contraseña de cualquier **USUARIO**, el **CLIENTE** se obliga a notificarlo a **EL BANCO** inmediatamente, a los fines de que éste procese de inmediato la restricción de acceso correspondiente a dicha contraseña.

4.3. La contraseña deberá ser modificada por los **USUARIOS** cada vez que el sistema así lo requiera para permitir su acceso o cuando los **USUARIOS** lo consideren conveniente. En el supuesto que los **USUARIOS** hubieren olvidado su contraseña, **EL BANCO** establecerá los mecanismos que le permitan cambiar la misma, para poder nuevamente acceder al sistema previa autenticación de los **USUARIOS**.

4.4. El **CLIENTE** asumirá los riesgos y responsabilidades derivadas de permitir el acceso al sistema a personas distintas a los **USUARIOS** autorizados.

4.5. **EL BANCO** estará facultado para suspender los accesos correspondientes a los **USUARIOS** respecto a las cuales sospeche el uso irregular o indebido del servicio. En este supuesto, los accesos correspondientes a dichos **USUARIOS** sólo podrán ser activados, previa solicitud del **CLIENTE**.

CLÁUSULA QUINTA: DE LOS MECANISMOS ADICIONALES DE AUTENTICACIÓN:

EL BANCO estará facultado para establecer mecanismos adicionales de autenticación de los **USUARIOS** para la realización de las **OPERACIONES** y accesos del servicio, conforme al marco legal regulatorio para este tipo de servicio.

CLÁUSULA SEXTA: DE LOS USUARIOS AUTORIZADOS:

6.1. Según los parámetros de funcionalidad del sistema, los **USUARIOS MÁSTER, MÁSTER OPERACIONAL, ADMINISTRADORES y ADMINISTRADORES OPERACIONALES** podrán limitar los montos de las **OPERACIONES** a ser generadas y/o aprobadas a través de esta plataforma; asimismo, el **CLIENTE** podrá establecer y configurar el esquema de firmas para la ejecución de las **OPERACIONES**. Las restricciones a que se refiere el presente numeral deberán ser especificadas en el servicio u otro medio que **EL BANCO** disponga para ello.

6.2. Los **USUARIOS AUTORIZADOS** indicados por el **CLIENTE**, se mantendrán en el **SISTEMA** con las facultades indicadas por el **CLIENTE**, hasta tanto éste notifique a el **BANCO** la desincorporación o modificación de las **AUTORIZACIONES DE ACCESO** a través de los mecanismos establecidos por **EL BANCO** para tal efecto.

6.3. El **CLIENTE** asume toda la responsabilidad que derive de los actos realizados por el **USUARIO MÁSTER**, por lo que nada tendrá que reclamar a **EL BANCO**, por los daños y perjuicios que pudieren causarle tales actos.

CLÁUSULA SEPTIMA: DE LAS OPERACIONES:

7.1. **EL BANCO** se reserva el derecho de ampliar, suspender o limitar las **OPERACIONES** que el cliente puede realizar a través del **SISTEMA**, previa notificación a éste con por lo menos un (1) día hábil bancario de anticipación a la fecha de entrada en vigencia de tales medidas.

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

7.3. Las **OPERACIONES** serán procesadas por **EL BANCO** en la **FECHA VALOR** que establezca para cada una de ellas, la cual informará al **CLIENTE** a través del **SISTEMA**. **EL BANCO** no está obligado a cumplir esta disposición en caso de contingencias de fuerza mayor o disposiciones legales relacionadas al procesamiento de las **OPERACIONES**.

7.4. 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 regulan 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.

7.5. Para procesar determinadas **OPERACIONES**, **EL BANCO** podrá requerir al **CLIENTE** el suministro de la información especificada en los formularios electrónicos que aparecen

en el **SISTEMA** y/o la remisión de los recaudos que considere convenientes a tal efecto. Si la información correspondiente a la **OPERACIÓN** generada por el **CLIENTE** y/o los recaudos necesarios para su procesamiento, no fuesen suministrados por éste a **EL BANCO**, dicha institución bancaria se abstendrá de procesar la correspondiente **OPERACIÓN**.

7.6. Respecto a las operaciones de transferencia de fondos a las cuentas de terceras personas, el **CLIENTE** tendrá la opción de solicitar a **EL BANCO** la remisión de una **NOTIFICACIÓN** al tercero, a la dirección de correo electrónico indicada en el formulario electrónico correspondiente. Tal **NOTIFICACIÓN** será enviada por **EL BANCO** dentro de un plazo de cuarenta y ocho (48) horas siguientes al procesamiento de la **OPERACIÓN**, siempre y cuando la dirección de correo electrónico de dichos terceros haya sido ingresada correctamente por el **CLIENTE**, y éstos tengan la disponibilidad de recibir en sus direcciones de correo electrónico la notificación correspondiente. Dicha notificación no estará sujeta a ningún acuse de recibo y **EL BANCO** tampoco estará obligado a participar al **CLIENTE** que la notificación fue efectuada en forma satisfactoria.

7.7. Respecto a los **USUARIOS AUTORIZADOS** se informarán a través del sistema, del estado y resultado de las **OPERACIONES** generadas y/o aprobadas por ellos, con expresa indicación de las que fueron ejecutadas, rechazadas o permanecen pendientes según los parámetros de funcionalidad de esta plataforma.

7.8. Sin perjuicio de lo dispuesto en el numeral 7.7, **EL BANCO** participará al **CLIENTE** que su operación fue ejecutada satisfactoriamente, mediante un **MENSAJE DE DATOS** enviado a la dirección de correo electrónico de las personas autorizadas facultadas por el **CLIENTE** para tal fin, registrada en el sistema. **EL BANCO** anunciará a los **CLIENTES**, la fecha a partir de la cual instrumentará la notificación a que se refiere este numeral.

CLÁUSULA OCTAVA: EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD DE EL BANCO:

8.1. **EL BANCO** no será responsable por el no procesamiento de las operaciones generadas por el **CLIENTE**, que no se ajusten o contravengan en cualquier forma, lo establecido en las presentes Condiciones Generales, en las Normas y Procedimientos internos de **EL BANCO**, en los Contratos, Condiciones Generales u 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** en el servicio **BDVonline Empresas**;

- 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. En los supuestos antes mencionados, el sistema automáticamente generará un mensaje de rechazo de la **OPERACIÓN**.
- F) Que el **CLIENTE** o **PERSONA AUTORIZADA** utilice el servicio **BDVonline Empresas** haciendo uso de sistemas operativos e informáticos, adquiridos ilícitamente o que no disponga de licenciamiento autorizado.

8.2. De igual manera, **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 al **CLIENTE** por parte de terceros, que a través del uso de sistemas computarizados y conocimientos tecnológicos decodifiquen los **MENSAJES DE DATOS** transmitidos, y accedan ilegalmente al sistema.
- C) Por los daños ocasionados a los equipos y/o programas del **CLIENTE** por la posible contaminación de troyanos, malware y virus informáticos contenidos en los **MENSAJES DE DATOS**.
- D) Por la interrupción del servicio por mantenimiento, fallas en el sistema, en el servicio eléctrico, telefónico, por razones de orden técnico o por cualquier causa extraña no imputable a **EL BANCO**.
- E) Por retrasos, deficiencias o imposibilidad en cuanto al procesamiento de una **OPERACIÓN**, debido a circunstancias que estén fuera del control de **EL BANCO**. No obstante, en caso de tratarse de una falla o suspensión de la que **EL BANCO** pudiese tener conocimiento previamente, éste se compromete a notificárselo al **CLIENTE** a la brevedad posible.
- F) Por las consecuencias que puedan derivarse del conocimiento y eventual uso de la contraseña, por parte de personas diferentes al **CLIENTE**, ni por los **MENSAJES DE DATOS** generados durante el lapso de procesamiento por parte de **EL BANCO** de la correspondiente restricción de acceso solicitada por el **CLIENTE**.
- G) Por la suspensión del servicio o desafiliación del **CLIENTE**, en los términos y condiciones expuestos en la Cláusula Décima del presente documento, 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 afiliar al **CLIENTE** nuevamente, según sea el caso, siempre y cuando la utilización del **servicio** por parte de terceras personas no hubiere sido producto de una acción u omisión imputable al **CLIENTE**.

8.3. En aquellos casos en los cuales el **CLIENTE** hubiere hecho depender de la notificación determinados efectos jurídicos de su relación con un tercero, es entendido que **EL BANCO** no tendrá ninguna responsabilidad por la no recepción de la misma por parte del tercero, así como por el retardo en el envío.

8.4. Queda expresamente entendido entre el **CLIENTE** y **EL BANCO**, que los derechos y obligaciones derivados de las **OPERACIONES** efectuadas por el **CLIENTE** a favor de un tercero, son independientes de los que nazcan entre el **CLIENTE** y **EL BANCO**.

8.5. Si el **CLIENTE** se hubiere equivocado en el número de la cuenta destino de los fondos, en este supuesto, **EL BANCO** no estará obligado a reintegrarle los fondos que fueron acreditados en esa cuenta, previa confirmación de la irregularidad y conforme al marco legal regulatorio para este tipo de servicio, ya que se entiende que dicho error es responsabilidad del **CLIENTE**, quien deberá asumir las consecuencias que de ello se deriven.

CLÁUSULA NOVENA: DE LOS EQUIPOS DEL CLIENTE:

9.1. 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**. Queda expresamente entendido que **EL BANCO** no será responsable por el buen funcionamiento, idoneidad, capacidad y compatibilidad de dichos equipos con el sistema.

9.2. El **CLIENTE** será responsable de mantener sus equipos de acuerdo a los requerimientos establecidos por **EL BANCO** para el uso del sistema y de realizar las actualizaciones necesarias para cumplir con los requerimientos técnicos para el uso del servicio **BDVonline Empresas** y módulos complementarios del mismo. En el supuesto que **EL BANCO** establezca otros requerimientos para el acceso al servicio, lo notificará al **CLIENTE** con por lo menos treinta (30) días continuos de anticipación, a los fines que adapte sus equipos a los nuevos requerimientos, queda expresamente entendido que los gastos que esto genere correrán por cuenta del **CLIENTE**.

CLÁUSULA DÉCIMA: DE LAS COMISIONES Y RECARGOS POR LA UTILIZACIÓN DEL SERVICIO BDVonline Empresas:

10.1. Con sujeción a las disposiciones legales vigentes, y con motivo de la ejecución de **OPERACIONES** y la prestación del servicio descrito en el presente documento, **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 abiertas por el **CLIENTE** en **EL BANCO**, los montos correspondientes a las comisiones y recargos. Las definiciones de los servicios y **OPERACIONES** antes referidos, estarán a disposición de los **CLIENTES** en las agencias, sucursales y en la página pública de **EL BANCO**

10.2. **EL BANCO** publicará un nuevo **TARIFARIO** según lo establezca el Banco Central de Venezuela, el cual entrará en vigencia en la fecha que se indique en el mismo.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA: DE LA DESAFILIACIÓN AL SERVICIO:

11.1. Tanto **EL BANCO** como el **CLIENTE** se reservan el derecho de terminar la relación contractual derivada de las presentes Condiciones Generales, sin previo aviso, y sin que deban informarse recíprocamente las razones que justifiquen su determinación.

11.2. La terminación de la relación contractual no dará lugar al pago de indemnización alguna a favor de **LAS PARTES**.

11.3. Queda expresamente entendido que, concluida la relación contractual, **EL BANCO** procesará las **OPERACIONES** generadas por el **CLIENTE** pendientes de procesamiento 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 SEGUNDA: DE LAS MODIFICACIONES AL SISTEMA:

EL BANCO se reserva el derecho de introducir en cualquier momento todas las modificaciones al sistema que considere necesarias o de interés general, sin necesidad de notificar previamente al **CLIENTE**.

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

13.1. **EL BANCO** asegurará que el sistema cumpla en todo momento con los estándares de calidad y seguridad existentes en el mercado, conforme al marco legal regulatorio para este tipo de servicio, 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.

13.2. **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. **EL BANCO** anunciará a sus **CLIENTES**, a través del canal que decida utilizar a tal efecto, la fecha a partir de la cual serán incorporadas las nuevas aplicaciones y/o mecanismos de seguridad a que alude este numeral.

13.3. **EL BANCO** no envía correos electrónicos a sus **CLIENTES** para verificar datos o solicitar información sobre 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**.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: 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 que la suministre a terceros localizados en Venezuela o en el exterior, que presten servicios relacionados con la transmisión y/o el almacenamiento de información electrónica, a los fines de la utilización de las red 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**, sujetándose esa información a las leyes que regulan la confidencialidad de la información bancaria.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: ATENCIÓN A LOS CLIENTES:

Con la finalidad de canalizar las solicitudes y/o reclamos efectuados por los **CLIENTES** respecto al servicio, **EL BANCO** ha establecido un **SERVICIO TELEFÓNICO** y una dirección de correo electrónico indicada en la página pública.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: NOTIFICACIONES:

16.1. Cualquier orden, notificación, aviso o comunicación que el **CLIENTE** haya de dirigir a **EL BANCO** en relación con el servicio, deberá hacerlo a través de: a) el **SERVICIO TELEFÓNICO**; b) la dirección de correo electrónico que aparece en la página pública de **EL BANCO**; y c) en las agencias y sucursales de **EL BANCO** ubicadas a nivel nacional.

16.2. 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 en la información suministrada a éste con anterioridad, a través de los registros de

actualizaciones, y en tanto dicha notificación no sea recibida por **EL BANCO**, se tendrá como válida la información que reposa en el sistema.

16.3. Cualquier notificación, aviso o comunicación que **EL BANCO** tenga que hacer al **CLIENTE**, lo enviará a la dirección electrónica que éste tenga registrada en el 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.

CLÁUSULA DÉCIMA SEPTIMA: DISPOSICIONES FINALES:

17.1. **EL BANCO** podrá en cualquier momento modificar la denominación comercial de cualquier **OPERACIÓN** y del servicio, sin que ello implique una modificación de las presentes Condiciones Generales.

17.2. En todo lo no previsto en las presentes 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 Reforma Parcial de la Ley de las Instituciones del Sector Bancario; en el Código de Comercio y por cualquier otro Decreto, Resolución, Instructivo o Norma dictada por las autoridades competentes.

17.3. Las presentes Condiciones Generales comenzarán a regir una vez transcurrido un mes calendario contado a partir de la notificación que hará **EL BANCO** a los **CLIENTES**. Los **CLIENTES** dispondrán de este plazo de un (1) mes calendario, para continuar utilizando el servicio o para terminar la relación con **EL BANCO** derivada de las presentes Condiciones Generales, de acuerdo con lo previsto en la Cláusula Décima de este documento.

17.4. A partir de la entrada en vigencia de las presentes Condiciones Generales, dejarán de aplicarse las estipulaciones contenidas en la Oferta Pública del servicio CL@VENET EMPRESARIAL DEL BANCO DE VENEZUELA, S.A. BANCO UNIVERSAL, instrumento protocolizado por ante la Oficina Subalterna del Segundo Circuito del Municipio Libertador del Distrito Capital, en fecha veinticinco (25) de junio de dos mil catorce (2014), bajo el N° 40, Folio 272, Tomo 18 del Protocolo de Transcripción.

17.5. **EL BANCO** se reserva el derecho de introducir las modificaciones que considere necesarias a las presentes Condiciones Generales. Tales modificaciones entrarán en vigencia en la fecha que se indique en el documento correspondiente, y serán publicadas en la paágina pública de **EL BANCO**.

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: El cliente declara que leyó, entendió y en consecuencia acepta todas y cada una de las **CONDICIONES GENERALES** para el servicio denominado

BDVonlinea Empresas, así como también declara tener conocimiento de la normativa aquí mencionada y que rige la materia.