

CONDICIONES GENERALES DE LA TARJETA MASTERCARD DEBIT 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 adscrito al **MINISTERIO DEL PODER POPULAR DE ECONOMÍA Y FINANZAS**, 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, domiciliado en la ciudad de Caracas, constituido 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 2024, inscrita en el Registro Mercantil Segundo del Distrito Capital en fecha 22 de noviembre de 2024, bajo el N° 9, Tomo 320-A e inscrito en el Registro Único de Información Fiscal (R.I.F.), bajo el número **N° G-20009997-6**, por medio del presente documento establece las **“CONDICIONES GENERALES DE LA TARJETA MASTERCARD DEBIT DEL BANCO DE VENEZUELA, S.A. BANCO UNIVERSAL”**.

CLÁUSULA PRIMERA: DEFINICIONES. A los fines de facilitar la interpretación de las palabras 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 CONDICIONES GENERALES: Se refiere al presente documento contentivo de los términos que regirán el uso de la tarjeta **MASTERCARD DEBIT** 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 emisor de la Tarjeta Mastercard Debit.

1.3 TARJETA MASTERCARD DEBIT: Medio de pago emitido por y bajo la marca de **EL BANCO** conjuntamente con la marca y denominación de la franquicia MASTERCARD, la cual puede ser utilizada a nivel nacional y/o internacional dependiendo del medio manejado para efectuar transacciones electrónicas permitiendo al tarjetahabiente realizar compras de bienes, servicios y retiro de dinero en efectivo, entre otras operaciones autorizadas por **EL BANCO**.

1.4 TARJETAHABIENTE: Persona natural cliente de **EL BANCO**, a la cual éste le ha asignado la **TARJETA MASTERCARD DEBIT**.

1.5 CAJEROS AUTOMÁTICOS: Equipo de autoservicio propiedad de **EL BANCO** o de otras instituciones bancarias que se encuentran afiliados a la Red de SUICHE 7B y/o CONEXUS o a cualquier otra red a la cual se afilie **EL BANCO** a nivel nacional o internacional, a través de los cuales el **TARJETAHABIENTE** puede realizar operaciones bancarias, tales como retiro y/o depósito de dinero, transferencias, consulta de saldos y cualquier otra operación que **EL BANCO** haya habilitado a través de dichos dispositivos.

1.6 CUENTA EN DIVISAS: Cuenta corriente no remunerada emitida por **EL BANCO**, a través de la cual los clientes de **EL BANCO** pueden realizar operaciones bancarias en moneda extranjera, cumpliendo las disposiciones establecidas por el Banco Central de Venezuela para tal fin.

1.7 COMPRA FRACCIONADA: Conjunto de transacciones mediante las cuales un comercio y el **TARJETAHABIENTE** de manera dolosa, vulnera el sistema de **EL BANCO** dividiendo el monto total de una compra de bienes y/o servicios en varias transacciones por montos menores.

1.8 MULTIPLICIDAD DE TRANSACCIONES: Operaciones mediante las cuales un comercio con autorización del **TARJETAHABIENTE** de manera dolosa, vulnera el sistema de **EL BANCO** realizando una nueva solicitud de autorización por el mismo monto correspondiente a la transacción de origen, repitiendo este comportamiento varias veces.

1.9 PAGOS RECURRENTE O DOMICILIADOS: Cargos o débitos automáticos programados en la cuenta bancaria del **TARJETAHABIENTE** ya sea en moneda nacional o **CUENTA EN DIVISAS**, asociados a la prestación de un servicio o producto, los cuales se realizan de manera periódica sin necesidad de autorización previa para cada transacción. Estos pagos están previamente autorizados por el **TARJETAHABIENTE** en un contrato o acuerdo celebrado con el proveedor del servicio correspondiente.

1.10 BDVenlínea personas: 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.

1.11 CANALES DE PAGO: Instrumentos y dispositivos mecánicos o electrónicos a través de los cuales, los negocios afiliados evidencian y/o transmiten la información correspondiente de las transacciones efectuadas en sus establecimientos. Los cuales se denominan, sin que resulte limitativa esta enunciación: Puntos de venta y/o puntos virtuales de venta.

1.12 ESTABLECIMIENTO: Toda persona natural o jurídica que desarrolla una actividad comercial y que le permite al **TARJETAHABIENTE** adquirir bienes y/o servicios a través del uso de su **TARJETA MASTERCARD DEBIT**, identificadas con las marcas y logos SUICHE 7B – MASTERCARD.

1.13 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 pudiere incorporar.

1.14 BDVApp: Aplicación móvil de **EL BANCO**, a través de la cual los **CLIENTES** de **EL BANCO** pueden realizar operaciones financieras y no financieras, así como trámites de manera digital que no ameriten su presencia en una agencia de la red de oficinas de **EL BANCO**.

1.15 NOTA DE CONSUMO: Documento o instrumento impreso por los equipos de Puntos de Venta (POS), el cual refleja: datos de identificación del negocio o persona afiliada, fecha, hora, datos de aprobación o autorización, tipo de operación (débito o crédito) y el monto de la transacción, entre otros detalles y que es emitido como constancia de pago por la adquisición y consumo de bienes y/o servicios, pudiendo incluir propinas.

1.16 TERMINAL DE AUTOSERVICIO: Todo equipo electrónico a través del cual y con el uso de la **TARJETA MASTERCARD DEBIT** y/o la clave secreta, puedan procesarse operaciones bancarias, así como la compra y/o venta de bienes y servicios.

1.17 OPERACIONES SIN CONTACTO (pagos contactless): Transacciones realizadas mediante dispositivos compatibles que permiten la transferencia de datos para pagos electrónicos, sin necesidad de contacto físico entre el medio de pago ya sea tarjeta, teléfono móvil, reloj inteligente, entre otros y el lector correspondiente. Estas operaciones están habilitadas a través de tecnologías como NFC (Comunicación de Campo Cercano) y se sujetan a los límites y condiciones establecidas por **EL BANCO**.

1.18 NFC (Comunicación de Campo Cercano): Tecnología de comunicación inalámbrica de corto alcance que permite la transferencia segura de datos entre dispositivos compatibles, como tarjetas, teléfonos móviles y terminales de pago. La cual se utiliza principalmente para realizar **OPERACIONES SIN CONTACTO**, facilitando transacciones rápidas y seguras al aproximar los dispositivos a una distancia mínima, generalmente inferior a 4 centímetros. Esta tecnología está sujeta a las condiciones de uso y límites establecidos por **EL BANCO** para cada producto o servicio.

1.19 TARIFARIO: Documento elaborado por **EL BANCO**, que contiene los montos de comisiones y recargos por los servicios y operaciones prestados o realizados por **EL BANCO** en relación con la **TARJETA MASTERCARD DEBIT**, así como la oportunidad y periodicidad del cobro de dichas comisiones y recargos, dichos montos son fijados por el Banco Central de Venezuela o por la instancia que defina la legislación vigente es publicado en la página pública de **EL BANCO** y se mantiene a la vista del público en las agencias y oficinas comerciales de **EL BANCO**.

1.20 PUNTOS DE VENTA: Dispositivos electrónicos utilizados por el negocio o persona afiliada para transmitir y autorizar operaciones de pago que efectúan los consumidores con **TARJETAS MASTERCARD DEBIT**, tarjetas de crédito y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico, para la adquisición de bienes o servicios.

1.21 PUNTOS VIRTUALES DE VENTA: Software que permite efectuar compra de bienes y/o servicios con **TARJETA MASTERCARD DEBIT** y tarjetas de crédito a través de Internet.

1.22 SUDEBAN: Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

1.23 TRANSACCIÓN: Operación de compra de bienes y/o servicios efectuada por el **TARJETAHABIENTE**, mediante el uso de su **TARJETA MASTERCARD DEBIT**.

1.24 LÍMITE TRANSACCIONAL: Cantidad máxima de moneda nacional y/o extranjera que **EL BANCO** permite gastar al **TARJETAHABIENTE** utilizando la **TARJETA MASTERCARD DEBIT**. Este límite podrá ser establecido de forma diaria, mensual y/o anual, pudiendo variar de acuerdo a la evaluación interna realizada por **EL BANCO** y la franquicia MASTERCARD.

CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO.

Las presentes **CONDICIONES GENERALES** tienen como finalidad regular las relaciones entre **EL BANCO** y el **TARJETAHABIENTE** derivadas del uso y los servicios de la **TARJETA MASTERCARD DEBIT**.

CLÁUSULA TERCERA: DE LA SOLICITUD DE LA TARJETA MASTERCARD DEBIT POR PARTE DEL TARJETAHABIENTE Y ASIGNACIÓN POR PARTE DE EL BANCO.

El **TARJETAHABIENTE** deberá gestionar la solicitud de su **TARJETA MASTERCARD DEBIT** a través de los **CANALES ELECTRÓNICOS** de **EL BANCO**, cumpliendo con el procedimiento descrito en dichos medios. La aprobación de la solicitud de la **TARJETA MASTERCARD DEBIT** estará condicionada al cumplimiento por parte del **TARJETAHABIENTE** de los siguientes requisitos:

3.1 El **TARJETAHABIENTE** no debe poseer una **TARJETA MASTERCARD DEBIT** activa al momento de realizar la solicitud.

3.2 El **TARJETAHABIENTE** debe contar con saldo disponible en la cuenta en moneda nacional para que **EL BANCO** realice el cobro correspondiente al servicio, salvo en aquellos casos de exención que hayan sido previamente establecidos por **EL BANCO**.

3.3 Una vez aprobada la solicitud, el **TARJETAHABIENTE** dispondrá de un plazo establecido por **EL BANCO** para retirar o recibir su **TARJETA MASTERCARD DEBIT** según el canal que haya seleccionado. Transcurrido este período y si no ha sido retirada o recibida la **TARJETA MASTERCARD DEBIT**, **EL BANCO** podrá anular la solicitud y el **TARJETAHABIENTE** deberá iniciar nuevamente el proceso de solicitud.

3.4 **EL BANCO** podrá emitir la **TARJETA MASTERCARD DEBIT** en diferentes categorías: Standard, Platinum y Black, cada una de las cuales tendrá beneficios específicos y operaciones válidas según lo establecido en las políticas vigentes de **EL BANCO** y se reservará el derecho de modificar los beneficios y condiciones de cada categoría de conformidad con la normativa vigente que regule las tarjetas de crédito, para ello notificará al **TARJETAHABIENTE** con antelación a través de los canales que éste haya establecido.

3.5 El **TARJETAHABIENTE** será informado de los beneficios y condiciones asociados a la **TARJETA MASTERCARD DEBIT** de acuerdo a la categoría asignada, los cuales podrán incluir entre otros **LÍMITE TRANSACCIONAL**, acceso a servicios exclusivos, promociones, programas de recompensas y asistencia personalizada, de igual manera el **TARJETAHABIENTE** será notificado acerca de las restricciones aplicables a la categoría asignada al momento de su emisión, quedando sujeto a los términos y condiciones particulares de cada categoría.

3.6 El **TARJETAHABIENTE** declara conocer y aceptar que la **TARJETA MASTERCARD DEBIT** pertenece a **EL BANCO**, quien la emite para el uso personal del **TARJETAHABIENTE**, por ende,

será exclusiva e intransferible. En consecuencia, el **TARJETAHABIENTE** no podrá ceder su uso ni hacerse sustituir por terceros en el ejercicio de sus derechos o en el cumplimiento de los deberes derivados por el incumplimiento de esta obligación.

3.7 El **TARJETAHABIENTE** deberá aceptar las presentes **CONDICIONES GENERALES** y demás normativas aplicables a la **TARJETA MASTERCARD DEBIT** emitidas por **EL BANCO** y la **SUDEBAN**.

CLÁUSULA CUARTA: DEL USO DE LA TARJETA MASTERCARD DEBIT.

4.1 El uso de la **TARJETA MASTERCARD DEBIT** es personal e intransferible y estará limitado exclusivamente al **TARJETAHABIENTE**. En este sentido, cualquier transacción realizada por terceras personas con la **TARJETA MASTERCARD DEBIT** será considerada como efectuada por el **TARJETAHABIENTE**, quien asume la total responsabilidad por su uso y por las operaciones que se ejecuten a través de la misma, incluyendo aquellas que resulten del uso indebido, extravío, robo o fraude, salvo que el **TARJETAHABIENTE** haya notificado oportunamente a **EL BANCO** conforme a los procedimientos establecidos.

4.2 La **TARJETA MASTERCARD DEBIT** deberá ser utilizada únicamente para las **TRANSACCIONES** autorizadas por **EL BANCO**, ya sea en **CAJEROS AUTOMÁTICOS**, **PUNTOS DE VENTA**, **PUNTOS VIRTUALES DE VENTA** o cualquier otro canal que sea habilitado por **EL BANCO**.

4.3 Las **TRANSACCIONES** realizadas con la **TARJETA MASTERCARD DEBIT** estarán sujetas a los límites establecidos por **EL BANCO**, conforme al tipo de cuenta asociada, el **TARIFARIO** vigente y la normativa aplicable.

4.4 El **TARJETAHABIENTE** para activar los consumos por internet a través de **BDVenlínea personas**, deberá seguir los siguientes pasos: **a)** Ingresar a **BDVenlínea personas** e iniciar sesión con su usuario y clave **b)** Seleccionar el modulo servicios, desplazar el cursor a “tarjetas”, **c)** Seleccionar “Gestión de consumos por internet”, **d)** Seleccionar la tarjeta, **e)** Seleccionar activación de consumos por internet, **f)** Autenticarse con el método que le sea solicitado por el sistema.

4.5 El **TARJETAHABIENTE** para activar los consumos por internet a través de la **BDVApp** deberá seguir los siguientes pasos: **a)** Ingresar a la **BDVApp**, iniciar sesión con su método de autenticación, **b)** Seleccionar el modulo tarjeta, **c)** desplazar el cursor a “consumos por internet” y activar la opción, **d)** Autenticarse con el método que solicite la **BDVApp**.

4.6 En caso de operaciones en moneda extranjera **EL BANCO** descontará del saldo disponible en la **CUENTA EN DIVISAS** del **TARJETAHABIENTE**, el monto correspondiente para el pago de los consumos de bienes y/o servicios, además de la comisión aplicable por operaciones realizadas en comercios internacionales.

4.7 El **TARJETAHABIENTE** podrá visualizar a través de la **BDVApp** y/o **BDVenlínea personas** el histórico de las **TRANSACCIONES** realizadas; en caso de no estar conforme con alguna de las operaciones allí reflejadas, deberá formular su reclamo mediante los **CANALES**

ELECTRÓNICOS u otro medio dispuesto para tal fin para que sea atendido por personal de **EL BANCO**.

4.8 Las operaciones realizadas a través de la **TARJETA MASTERCARD DEBIT** se considerarán válidas y vinculantes, siempre que se hayan efectuado utilizando la tarjeta física o los datos descritos en la tarjeta física, digital o ambas asignadas al **TARJETAHABIENTE**.

4.9 EL BANCO no será responsable por daños, pérdidas o inconvenientes ocasionados por fallas en los dispositivos electrónicos de terceros, redes de conexión o cualquier otro sistema externo a **EL BANCO**, salvo disposición expresa en contrario de la normativa aplicable.

4.10 Los derechos y obligaciones derivados de la utilización de la **TARJETA MASTERCARD DEBIT** son independientes de los que nazcan entre el **TARJETAHABIENTE** y los **ESTABLECIMIENTOS** afiliados, cuando estos actúen como proveedores de bienes y servicios.

CLÁUSULA QUINTA: MANTENIMIENTO DE CUENTA Y SALDOS DISPONIBLES.

5.1 El **TARJETAHABIENTE** deberá mantener activa y operativa al menos una cuenta de depósito corriente o de ahorros en **EL BANCO**, con saldos suficientes para cubrir las **TRANSACCIONES** realizadas a través de la **TARJETA MASTERCARD DEBIT**.

5.2 El **TARJETAHABIENTE** debe mantener abierta en **EL BANCO** al menos una **CUENTA EN DIVISAS** y contar con saldo suficiente en la misma, para realizar retiros de efectivo y/o compras en comercios internacionales. Los retiros de divisas podrán ser efectuados única y exclusivamente a través de **CAJEROS AUTOMÁTICOS** internacionales debidamente autorizados.

5.3 EL BANCO no se hará responsable por el rechazo de operaciones debido a insuficiencia de fondos en las cuentas del **CLIENTE** que estén asociadas a la **TARJETA MASTERCARD DEBIT**. En caso de que el **TARJETAHABIENTE** realice retiros o **TRANSACCIONES** que excedan los saldos disponibles en las cuentas asociadas a la **TARJETA MASTERCARD DEBIT**, **EL BANCO** estará facultado para:

- a) Cancelar el uso de la **TARJETA MASTERCARD DEBIT**.
- b) Exigir la devolución inmediata de la **TARJETA MASTERCARD DEBIT**.
- c) Cobrar al **TARJETAHABIENTE** el monto correspondiente a cualquier saldo negativo generado como consecuencia del uso indebido de la misma.

5.4 El **TARJETAHABIENTE** estará obligado a cubrir de manera inmediata y en su totalidad, cualquier saldo negativo que se origine en sus cuentas asociadas como resultado de operaciones realizadas con la **TARJETA MASTERCARD DEBIT**. El saldo negativo estará sujeto a las condiciones, comisiones y tasas de interés establecidas por el **BANCO**, de conformidad con el **TARIFARIO** vigente y la normativa aplicable.

5.5 EL BANCO podrá debitar automáticamente de cualquiera de las cuentas que mantenga el **TARJETAHABIENTE** en la institución, los montos adeudados por los servicios que han sido afiliados por éste, **EL BANCO** enviará notificaciones push a través de la **BDVApp** al **TARJETAHABIENTE**, al momento en que se realice el débito. En caso de incumplimiento, **EL**

BANCO se reserva el derecho de tomar las medidas legales pertinentes para la recuperación de los montos adeudados.

5.6 El **TARJETAHABIENTE** se compromete a garantizar la disponibilidad de fondos en sus cuentas asociadas para el correcto uso de la **TARJETA MASTERCARD DEBIT** de acuerdo con los términos establecidos en la presente cláusula.

CLÁUSULA SEXTA: LÍMITES Y DENOMINACIONES PARA RETIROS DE DINERO EN EFECTIVO.

6.1 EL **BANCO** establecerá la cantidad máxima de retiros diarios que podrá realizar el **TARJETAHABIENTE** mediante los **TERMINALES DE AUTOSERVICIO** o **CAJEROS AUTOMÁTICOS**, siempre y cuando existan fondos disponibles en la cuenta o cuentas asociadas a la **TARJETA MASTERCARD DEBIT**. Adicionalmente, **EL BANCO** determinará la comisión que deberá pagar el **TARJETAHABIENTE** por cada **TRANSACCIÓN** realizada a través de estos medios. Dichos límites y comisiones estarán sujetos a las disposiciones legales vigentes y serán publicados por **EL BANCO** a través de su página pública y de cualquier otro medio que **EL BANCO** considere pertinente.

6.2 El **TARJETAHABIENTE** acepta que el retiro de dinero en efectivo a través de los **TERMINALES DE AUTOSERVICIO** o **CAJEROS AUTOMÁTICOS**, estará sujeto tanto a la disponibilidad de efectivo, como de las denominaciones de billetes que tengan dichos equipos al momento de realizar la transacción

CLÁUSULA SEPTIMA: OBLIGACIONES DEL TARJETAHABIENTE.

Son obligaciones del **TARJETAHABIENTE** las siguientes:

7.1 Identificarse y usar de forma personal la **TARJETA MASTERCARD DEBIT** y no mostrar o confiar a nadie las claves de acceso a los **TERMINALES DE AUTOSERVICIO**, **CAJEROS AUTOMÁTICOS** u otros sistemas electrónicos.

7.2 Resguardar los datos de la **TARJETA MASTERCARD DEBIT** y no dar a conocer a terceras personas dichos datos, siendo responsable el **TARJETAHABIENTE** ante **EL BANCO**, del uso indebido por parte de terceras personas de la **TARJETA MASTERCARD DEBIT**.

7.3 El **TARJETAHABIENTE** está en la obligación de custodiar la **TARJETA MASTERCARD DEBIT** y su clave secreta o cualquier otra credencial de acceso con la debida diligencia, evitando su divulgación, pérdida o robo.

7.4 El **TARJETAHABIENTE** será el único responsable ante **EL BANCO** por el uso indebido de **LA TARJETA** y/o del número de identificación personal o clave secreta (PIN), incluyendo cualquier **TRANSACCIÓN** no autorizada que resulte de la divulgación de dicha información a terceras personas.

7.5 El **TARJETAHABIENTE** se compromete a conservar en buen estado y custodiar adecuadamente la **TARJETA MASTERCARD DEBIT**, evitando su deterioro.

7.6 El **TARJETAHABIENTE** deberá notificar de inmediato a **EL BANCO** la pérdida, robo, deterioro, uso indebido o cualquier irregularidad en relación con la **TARJETA MASTERCARD DEBIT**, a través de los **CANALES ELECTRÓNICOS** que **EL BANCO** haya establecido a tales

efectos, para que éste proceda al bloqueo correspondiente, siendo responsable el **TARJETAHABIENTE** de cualquier uso indebido de la **TARJETA MASTERCARD DEBIT** hasta el momento de dicha notificación.

7.7 EL TARJETAHABIENTE se obliga a utilizar la **TARJETA MASTERCARD DEBIT** dentro del **LÍMITE TRANSACCIONAL** diario, mensual o anual establecido por **EL BANCO**.

CLÁUSULA OCTAVA: DE LA EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD DEL BANCO.

8.1 EL BANCO no se responsabiliza por las transacciones que no puedan realizarse por causas atribuibles al **TARJETAHABIENTE** tales como: a) Falta o insuficiencia de fondos disponibles en la **CUENTA EN DIVISAS** y cuenta en moneda nacional del **TARJETAHABIENTE**, b) Incorrecta operación de los equipos automáticos o terminales de autoservicio.

8.2 EL BANCO queda relevado de toda responsabilidad por cualquier reclamo, demanda o acción legal que pudiese tener su origen en la venta de bienes y/o prestación de servicios por parte del **COMERCIO AFILIADO**.

8.3 EL BANCO no asumirá responsabilidad alguna por retrasos, deficiencias o imposibilidad en cuanto a la prestación de los servicios a los cuales se refieren las presentes **CONDICIONES GENERALES**, motivados a casos fortuitos, fuerza mayor u otra causa extraña no imputable a **EL BANCO**.

8.4 EL BANCO no será responsable por fallas mecánicas, eléctricas, de comunicación o cualquier otro tipo de inconvenientes técnicos, ni por casos fortuitos o de fuerza mayor por el uso de los **TERMINALES DE AUTOSERVICIO** y/o **CAJEROS AUTOMÁTICOS**, que impidan al **TARJETAHABIENTE** realizar operaciones con su **TARJETA MASTERCARD DEBIT** en dichos terminales. No obstante, **EL BANCO** se compromete a realizar los esfuerzos que se encuentren a su alcance y bajo su control para restablecer el servicio de manera oportuna, asegurando que las operaciones en los **TERMINALES DE AUTOSERVICIO** o **CAJEROS AUTOMÁTICOS** se continúen prestando de forma continua, regular y eficiente en la medida de lo posible y según las circunstancias.

8.5 EL BANCO no se hará responsable por **TRANSACCIONES** que no puedan ser realizadas por causas atribuibles al **TARJETAHABIENTE**, tales como:

a) Insuficiencia de fondos en las cuentas bancarias asociadas a la **TARJETA MASTERCARD DEBIT**.

b) Operación incorrecta de los equipos automáticos o **TERMINALES DE AUTOSERVICIO** por parte del **TARJETAHABIENTE**.

c) Otros actos u omisiones atribuibles al **TARJETAHABIENTE** que impidan la correcta ejecución de las operaciones.

CLÁUSULA NOVENA: DISPONIBILIDAD E INTERRUPCIÓN DE LOS EQUIPOS AUTOMÁTICOS O TERMINALES DE AUTOSERVICIO.

9.1 EL BANCO procurará que los **TERMINALES DE AUTOSERVICIO** tanto propios como interconectados estén disponibles para el uso de sus **TARJETAHABIENTES** las veinticuatro (24) horas del día, todos los días del año. No obstante, **EL BANCO** se reserva el derecho de

interrumpir, suspender o terminar de manera temporal o definitiva, la utilización de los equipos automáticos o **TERMINALES DE AUTOSERVICIO** por cualquier causa, sin que ello genere responsabilidad alguna para **EL BANCO** por las consecuencias que tal interrupción o suspensión pudiera causar al **TARJETAHABIENTE**. En tales casos, **EL BANCO** realizará sus mejores esfuerzos para restablecer el servicio a la brevedad posible e informará al **TARJETAHABIENTE** a través de sus canales oficiales de comunicación, tales como su página pública o redes sociales.

9.2 Las **TRANSACCIONES** ordenadas por el **TARJETAHABIENTE** a través del servicio automático o **TERMINALES DE AUTOSERVICIO** serán procesadas e instrumentadas por **EL BANCO** a más tardar en el día hábil bancario siguiente a la realización de la operación.

CLÁUSULA DÉCIMA: CANCELACIÓN DEL USO DE LA TARJETA.

10.1 **EL BANCO** o el **TARJETAHABIENTE** podrán cancelar en cualquier momento el uso de la **TARJETA MASTERCARD DEBIT** previa notificación a la otra **PARTE**.

10.2 Si el **TARJETAHABIENTE** decide no continuar utilizando la **TARJETA MASTERCARD DEBIT** deberá notificarlo a **EL BANCO** por escrito, solicitando la cancelación de la misma. En tal caso, **EL BANCO** procederá con el bloqueo de la **TARJETA MASTERCARD DEBIT** dando así por terminado el servicio objeto del presente contrato a partir de la fecha de recepción de dicha notificación escrita. La cancelación del uso de **LA TARJETA** no exime al **TARJETAHABIENTE** de cumplir con las obligaciones pendientes si las hubiere, hasta la fecha de terminación del contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA: OBSERVANCIA DE INSTRUCCIONES SOBRE EQUIPOS AUTOMÁTICOS.

11.1 El **TARJETAHABIENTE** se compromete a observar y cumplir de manera estricta todas las instrucciones impartidas por **EL BANCO** respecto a la correcta utilización de los equipos automáticos y **TERMINALES DE AUTOSERVICIO**. Dichas instrucciones podrán ser comunicadas a través de diversos medios, tales como: **a)** Publicación en folletos informativos entregados por **EL BANCO**, **b)** Comunicaciones electrónicas o escritas dirigidas al **TARJETAHABIENTE**, **c)** Indicaciones desplegadas en pantallas o monitores de los equipos automáticos o **TERMINALES DE AUTOSERVICIO**.

11.2 Las instrucciones mencionadas formarán parte integrante del presente contrato y serán de cumplimiento obligatorio para el **TARJETAHABIENTE**, quien deberá seguirlas al momento de utilizar los servicios proporcionados por dichos equipos.

11.3 El **TARJETAHABIENTE** reconoce que el incumplimiento de estas instrucciones podría ocasionar inconvenientes o errores en las operaciones, por lo que será el único responsable de los perjuicios derivados de dicho incumplimiento.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: ACEPTACIÓN DE CARGOS.

12.1 El **TARJETAHABIENTE** acepta y reconoce como válidos todos los cargos realizados en su cuenta o cuentas asociados al uso de la **TARJETA MASTERCARD DEBIT**, ya sea que dichos cargos deriven de **TRANSACCIONES** efectuadas directamente con la **TARJETA**

MASTERCARD DEBIT o mediante la utilización de equipos automáticos y **TERMINALES DE AUTOSERVICIO** habilitados por **EL BANCO**.

12.2 Los cargos realizados en las cuentas del **TARJETAHABIENTE** se regirán conforme a los términos establecidos en este contrato, considerándose autorizados por la sola utilización de la **TARJETA MASTERCARD DEBIT** o de los servicios relacionados con ella.

12.3 En caso de que el **TARJETAHABIENTE** detecte algún cargo que considere indebido, deberá notificarlo a **EL BANCO** a la mayor brevedad posible, de conformidad con los procedimientos establecidos por éste para la gestión de reclamos. Sin embargo, hasta tanto no se determine lo contrario, dichos cargos se considerarán válidos y serán responsabilidad del **TARJETAHABIENTE**.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: PAGOS RECURRENTE O PAGOS DOMICILIADOS.

13.1 Los **PAGOS RECURRENTE O PAGOS DOMICILIADOS** será debitados de forma periódica de la cuenta en moneda nacional o de la **CUENTA EN DIVISAS** del **TARJETAHABIENTE**, conforme a los términos previamente acordados entre el éste y el proveedor del producto o servicio correspondiente.

13.2 No será requerida la autorización expresa del **TARJETAHABIENTE** para cada transacción individual, toda vez que dichos pagos se encuentran respaldados por un contrato o acuerdo suscrito entre el **TARJETAHABIENTE** y el proveedor del servicio. Esta disposición será aplicable únicamente cuando exista una afiliación previa al servicio, realizada a través de la banca en línea o de cualquier otro **CANAL ELECTRÓNICO** que **EL BANCO** haya habilitado para tal fin.

13.3 El **TARJETAHABIENTE** deberá garantizar la disponibilidad de fondos suficientes en la **CUENTA EN DIVISAS** y cuenta en moneda nacional para que los pagos domiciliados puedan ser procesados de manera exitosa.

13.4 **EL BANCO** no será responsable por rechazos o fallos en la ejecución de pagos debido a causas atribuibles al **TARJETAHABIENTE**, como saldo insuficiente o bloqueo de la tarjeta.

13.5 El **TARJETAHABIENTE** podrá solicitar la cancelación o modificación de **PAGOS RECURRENTE** y/o pagos domiciliados a través del proveedor del servicio o mediante los canales habilitados por **EL BANCO**, siempre que lo permita el acuerdo establecido entre el proveedor de servicio y el **TARJETAHABIENTE**.

13.6 **EL BANCO** se reserva el derecho de suspender temporal o permanentemente esta funcionalidad en caso de uso indebido, incumplimiento de las condiciones de uso o por motivos operativos y de seguridad.

13.7 Cualquier discrepancia en la ejecución de **PAGOS RECURRENTE** y/o pagos domiciliados deberá ser notificada por el **TARJETAHABIENTE** a **EL BANCO** o al proveedor del servicio dentro del plazo establecido en las políticas de atención al cliente.

13.8 **EL BANCO** se compromete a ofrecer los canales necesarios para atender consultas, solicitudes y reclamaciones relacionadas con los **PAGOS RECURRENTE** y/o los pagos domiciliados.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: DE LAS OPERACIONES SIN CONTACTO.

14.1 EL BANCO ofrece al **TARJETAHABIENTE** la funcionalidad de **OPERACIONES SIN CONTACTO** a través de la **TARJETA MASTERCARD DEBIT**, permitiendo realizar **TRANSACCIONES** en puntos de venta compatibles sin necesidad de insertar dicha tarjeta en los **PUNTOS DE VENTA**.

14.2 El **TARJETAHABIENTE** podrá activar las **OPERACIONES SIN CONTACTO** a través de los **CANALES ELECTRÓNICOS** que **EL BANCO** disponga, siguiendo los pasos indicados en la plataforma correspondiente, para ello, el **TARJETAHABIENTE** deberá cumplir con lo siguiente:

- a) Iniciar sesión con su usuario y clave, b) Seleccionar la opción de configuración de tarjetas, c) Activar la funcionalidad de pagos sin contacto, d) Definir los montos límites para las operaciones e) Autenticar su solicitud conforme al método de seguridad requerido.

14.3 Las **OPERACIONES SIN CONTACTO** no requieren la introducción en los **PUNTOS DE VENTA** del número de identificación personal (PIN) para montos que no superen el límite máximo establecido por **EL BANCO**. En caso de exceder dicho límite, será obligatorio introducir el PIN para completar la operación.

14.4 Las transacciones estarán sujetas a los límites establecidos por **EL BANCO**, conforme al tipo de cuenta asociada, el **TARIFARIO** vigente y la normativa aplicable.

14.5 Las **OPERACIONES SIN CONTACTO** estarán sujetas a las siguientes limitaciones:

- a) Monto máximo por operación sin contacto.
- b) Monto máximo acumulado diario sin contacto.
- c) Número máximo de operaciones diarias sin contacto.
- d) Otras que puedan incluirse posteriormente.

14.6 Las limitaciones señaladas en el numeral anterior aplican exclusivamente en **PUNTOS DE VENTA** afiliados al sistema de **EL BANCO** específicamente aquellos que estén habilitados con tecnología sin contacto, dichas restricciones podrán ser ajustadas por **EL BANCO** mediante notificación al **TARJETAHABIENTE** por medios electrónicos.

14.7 EL BANCO se reserva el derecho de suspender o modificar, temporal o permanentemente, la funcionalidad sin contacto por razones de seguridad, mantenimiento o actualización tecnológica. Dicha decisión será comunicada al **TARJETAHABIENTE** por medios electrónicos o impresos.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: PROCESAMIENTO DE RECLAMOS.

15.1 EL BANCO se compromete a procesar todos los reclamos presentados por el **TARJETAHABIENTE** que se originen como consecuencia del uso de la **TARJETA MASTERCARD DEBIT**, dentro de los plazos establecidos por **EL BANCO** y/o en la normativa dictada a tal efecto por la **SUDEBAN**, así como aquellos fijados en los convenios de interconexión con las redes de servicios electrónicos con las cuales **EL BANCO** se encuentra asociado.

15.2 EL BANCO pondrá a disposición del **TARJETAHABIENTE** una opción en sus **CANALES ELECTRÓNICOS** para reportar cualquier reclamo, facilitando así un proceso ágil y eficiente para la gestión de estos casos.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: CONSERVACIÓN Y VALIDEZ DE LOS COMPROBANTES DE TRANSACCIÓN.

El **TARJETAHABIENTE** se compromete a conservar el recibo o comprobante emitido por el equipo electrónico en el que haya realizado sus **TRANSACCIONES**, reconociendo que dicho documento constituye prueba fehaciente de la operación efectuada. En los casos en que no se emita un recibo o comprobante físico, las **TRANSACCIONES** realizadas serán acreditadas con base en los registros que **EL BANCO** posea en sus sistemas y archivos. Dichos registros, incluyendo impresiones o reproducciones idóneas, tendrán plena validez como prueba de la **TRANSACCIÓN**, de conformidad con lo establecido en las presentes **CONDICIONES GENERALES**.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA: DURACIÓN DEL CONTRATO.

Una vez que el **TARJETAHABIENTE** acepte las presentes **CONDICIONES GENERALES**, se entenderá celebrado el contrato por tiempo indeterminado. Sin embargo, las partes podrán darlo por terminado en cualquier momento y por cualquier causa de común acuerdo. En caso de que **EL TARJETAHABIENTE** decida finalizar el contrato, deberá notificarlo a **EL BANCO** de conformidad con lo establecido en la Cláusula Décima de las presentes **CONDICIONES GENERALES**.

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: CAUSAS DE LA TERMINACIÓN DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL.

Se consideran causas de terminación de la relación contractual entre **EL BANCO** y el **TARJETAHABIENTE** además de las previstas por el derecho común y las mencionadas en otras cláusulas de las presentes **CONDICIONES GENERALES**, las siguientes:

18.1 La voluntad unilateral de cualquiera de las partes de terminar la relación contractual.

18.2 El incumplimiento por parte del **TARJETAHABIENTE** de cualquiera de las obligaciones previstas en las presentes **CONDICIONES GENERALES**.

18.3 La muerte del **TARJETAHABIENTE**.

18.4 El fraude cometido por el **TARJETAHABIENTE** en contra de **EL BANCO**.

18.5 El suministro por parte del **TARJETAHABIENTE** de información falsa o insuficiente a **EL BANCO**.

18.6 La realización de **COMPRAS FRACCIONADAS**.

18.7 La **MULTIPLICIDAD DE TRANSACCIONES**.

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA:

En virtud de lo establecido en la Cláusula Décima Octava de las presentes **CONDICIONES GENERALES** queda expresamente establecido lo siguiente:

19.1 **EL BANCO** informará al **TARJETAHABIENTE** de la terminación de la relación contractual, a través los **CANALES ELECTRÓNICOS**, sin que el **TARJETAHABIENTE** pueda reclamar a **EL BANCO** indemnización alguna en dichas circunstancias.

19.2 En caso de terminación de la relación contractual, el **TARJETAHABIENTE** se obliga a abstenerse de utilizar la **TARJETA MASTERCARD DEBIT**.

19.3 En caso de terminación de la relación contractual, **EL BANCO** se abstendrá de autorizar cargos por el uso de la **TARJETA MASTERCARD DEBIT**. El **TARJETAHABIENTE** está en la obligación de cancelar a **EL BANCO** cualquier cargo derivado de una **TRANSACCIÓN** realizada con posterioridad a la fecha de terminación, siempre que no se evidencie la oportuna notificación de la terminación de la relación contractual.

19.4 La terminación de la relación contractual da facultad a **EL BANCO** de exigir al **TARJETAHABIENTE** la devolución de la **TARJETA MASTERCARD DEBIT**, la cual será inhabilitada de forma definitiva. Asimismo **EL BANCO** podrá proceder a la retención de **LA TARJETA**, en caso de ser necesario.

CLÁUSULA VIGÉSIMA: DE LAS NOTIFICACIONES. Todas las comunicaciones y notificaciones que estén relacionadas con las presentes **CONDICIONES GENERALES** serán realizadas conforme a lo siguiente:

20.1 Cualquier orden, notificación o comunicación que el **TARJETAHABIENTE** tenga que dirigir a **EL BANCO** en relación con las presentes **CONDICIONES GENERALES**, deberá hacerla por escrito y en duplicado. Tal orden, notificación o comunicación deberá el **TARJETAHABIENTE** entregarla a un funcionario de **EL BANCO** quien dejará constancia, tanto en el original como en la copia del documento respectivo del día y la hora en que lo reciba, devolviendo el duplicado al **TARJETAHABIENTE** y conservando para **EL BANCO** el original.

20.2 Cualquier notificación que **EL BANCO** deba realizar al **TARJETAHABIENTE** deberá realizarla a través de la dirección de correo electrónico aportada por el **TARJETAHABIENTE** durante el proceso de afiliación a **BDVenlínea personas**. Las notificaciones y comunicaciones se considerarán debidamente realizadas por **EL BANCO** y legalmente recibidas por el **TARJETAHABIENTE**, al día hábil siguiente del envío del correo electrónico y se presumirán recibidas por éste. En virtud, de ello, el **TARJETAHABIENTE** asume bajo su exclusiva responsabilidad la obligación de configurar la bandeja de entrada de su cuenta de correo electrónico, de modo tal que las comunicaciones o notificaciones enviadas por **EL BANCO** por este medio, no sean rechazadas o consideradas como “correo basura o spam”.

20.3 **EL BANCO** enviará notificaciones push a través de la **BDVApp** relacionadas con las operaciones realizadas por **PUNTOS DE VENTA**, con el propósito de informar en tiempo real al **TARJETAHABIENTE** sobre las **TRANSACCIONES** realizadas. Estas notificaciones push serán enviadas al dispositivo móvil asociado a la **BDVApp** del **TARJETAHABIENTE**, siempre que dicho dispositivo tenga conexión a internet. El **TARJETAHABIENTE** asume la responsabilidad de mantener la **BDVApp** actualizada y las configuraciones necesarias para la recepción de estas notificaciones.

20.4 El **TARJETAHABIENTE** se obliga a notificar cualquier cambio de dirección de correo electrónico, número telefónico o dispositivo móvil asociado a la **BDVApp**. Asimismo, el **TARJETAHABIENTE** libera expresamente a **EL BANCO** de responsabilidad derivada directa o indirectamente de cualquier notificación o comunicación remitida a una dirección de correo electrónico, número telefónico o dispositivo móvil que no se corresponda con los registros que

tenga **EL BANCO**, cuando ello sea debido a la falta de aviso oportuno a que refiere esta cláusula, y en tanto dicha notificación no conste como recibida por **EL BANCO**, por ello se tendrá como válida la información del **TARJETAHABIENTE** que reposa en los registros de **EL BANCO**.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA: OTRAS DECLARACIONES DEL CLIENTE.

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

21.1 Que con anterioridad a la aceptación del presente documento, leyó y examinó su contenido y comprendió el alcance, trascendencia y consecuencias jurídicas de todas y cada una de las cláusulas cuyo texto está publicado en la **PÁGINA PÚBLICA** de **EL BANCO**, las cuales aceptan sin reparo y objeción alguna por constituir las mismas reflejo fiel y exacto de su voluntad; todo ello, de conformidad con lo dispuesto en la Resolución 063.15 en la cual se establecen las “*Normas Relativas a la Protección a los Usuarios y Usuarias de los Servicios Financieros*”, dictadas por la **SUDEBAN** de fecha 12 de junio de 2015, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 40.809 de fecha 14 de diciembre de 2015 y por ende dispone del tiempo suficiente para examinar su 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.

21.2 Que los fondos que ingresen y egresen de su cuenta tienen un origen lícito, dando así fiel cumplimiento de la Resolución N° 010.25 emitida por la **SUDEBAN** a cual contiene 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 la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 43.098 de fecha 31-03-2025 y que por lo tanto está informado y tiene conocimiento de su contenido.

21.3 Que no utilizará la **TARJETA MASTERCARDDEBIT**, para efectuar operaciones con fondos provenientes de actividades ilícitas o a favor de terceros relacionados directa o indirectamente con actividades de esa naturaleza.

21.4 El **TARJETAHABIENTE**, con la aceptación de las presentes **CONDICIONES GENERALES** manifiesta haber ingresado en la **BDVApp** y/o **BDVenlínea personas** utilizado los factores de autenticación respectivos, cumpliendo de esta manera con lo establecido en la normativa dictada al efecto por la **SUDEBAN**; por lo tanto, le atribuye su voluntad y consentimiento a los términos y condiciones aquí previstos, de modo que dicha aceptación equivaldrá y sustituirá a la firma autógrafa.

21.5 Que los datos y documentos suministrados son verdaderos y autoriza a **EL BANCO** para verificar dicha información.

CLÁUSULA VIGESIMA SEGUNDA: DISPOSICIONES FINALES.

22.1 Las presentes **CONDICIONES GENERALES** serán el único documento que a partir de su entrada en vigencia, regirá las relaciones entre **EL BANCO** y el **TARJETAHABIENTE**, dejando

en consecuencia sin efecto cualquier otro contrato que con fecha anterior haya sido suscrito entre el **BANCO** y **EL TARJETAHABIENTE** y que haya tenido como objeto el mismo servicio regulado en el presente documento, cumpliendo de esta manera con lo establecido en la normativa dictada al efecto por la **SUDEBAN**.

22.2 EL BANCO se reserva el derecho de realizar las modificaciones que considere pertinentes a las presentes **CONDICIONES GENERALES**, de ser el caso hará la respectiva notificación y publicación a los **TARJETAHABIENTES** a través de su **PÁGINA PÚBLICA**.

22.3 En todo lo no previsto en este documento 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, en las Condiciones Generales del Servicio **BDVenlínea personas** y/o **BDVApp**, así como cualquier otro Decreto, Resolución, Instructivo o Norma dictada por las autoridades competentes.

22.4 El **TARJETAHABIENTE** declara que leyó, entendió y en consecuencia acepta todas y cada una de las condiciones para la asignación y uso de la **TARJETA MASTERCARD DEBIT** establecidas en el presente documento, así como también declara tener conocimiento de la normativa aquí mencionada la cual rige la materia, por lo tanto, le atribuye su voluntad y consentimiento a los términos y condiciones aquí previstos, de modo que dicha aceptación equivaldrá y sustituirá a la firma autógrafa.