



CONDICIONES GENERALES QUE RIGEN EL SERVICIO DE PAGO A TERCEROS

DE BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.

EL **BANCO** ha decidido implementar las **CONDICIONES GENERALES QUE RIGEN EL SERVICIO DE PAGO A TERCEROS**, el cual se regirá por las cláusulas y normas que se establecen a continuación:

DEFINICIONES

PRIMERA: Para una mejor comprensión del presente documento, se establecen las siguientes definiciones, las cuales podrán ser utilizadas en singular o plural, mayúsculas o minúsculas, de acuerdo con el contexto en el que se presenten:

1. **BANCO:** Se refiere a **BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.**, plenamente identificado en el encabezado del presente documento.
2. **BENEFICIARIO:** La persona natural o jurídica a favor de quien se harán los pagos de la forma y por los medios establecidos en este condicionado.
3. **CAMARA DE COMPENSACIÓN ELECTRÓNICA (CCE):** Red de intercambio electrónico de transacciones entre las Instituciones Financieras, las cuales serán centralizadas por el Banco Central de Venezuela (BCV) y regida por la normativa que al efecto dicte dicho Organismo.
4. **CLIENTE:** Persona jurídica que solicite el servicio de pago a terceros de conformidad con estas Condiciones Generales.
5. **CONTRASEÑAS:** Códigos que se establecen para acceder a los **SISTEMAS** y transmitir las **ORDENES DE PAGO** y otros mensajes relacionados con el Servicio.
6. **FECHA VALOR:** Fecha señalada por el **CLIENTE** en la **ORDEN DE PAGO** para que el **BANCO** ejecute la misma, la cual debe corresponder a un día hábil bancario.
7. **INTERNET:** Red informática de transmisión de datos para la comunicación global, que permite el intercambio de todo tipo de información (en formato digital) entre sus usuarios.
8. **LOTE DE TRANSACCIONES:** Archivo contentivo de una o más **ORDENES DE PAGO** enviadas por un mismo **CLIENTE** para ser ejecutadas en la **FECHA VALOR** en ellas indicadas. Dicho archivo deberá estar cifrado, de acuerdo a los mecanismos de seguridad usualmente utilizados, cuando sean transmitidos por la **RED DE VALOR AGREGADO**.

9. **MEDIO ELECTRÓNICO DE TRANSMISIÓN:** Vía de comunicación entre el **BANCO** y el **CLIENTE** escogida por éste de acuerdo a sus necesidades y capacidad tecnológica, para transmitir electrónicamente las **ORDENES DE PAGO** al **BANCO** y realizar las operaciones relacionadas con el Servicio.
10. **ORDEN DE PAGO:** Instrucción girada por el **CLIENTE** al **BANCO** para que realice los pagos a los **BENEFICIARIOS** de forma electrónica y por los **MEDIOS ELECTRONICOS DE TRANSMISIÓN** previstos en este documento.
11. **PLATAFORMA:** Sistema bancario que procesa operaciones de crédito y débito.
12. **RED DE VALOR AGREGADO:** Red electrónica de telecomunicaciones vía computadoras mantenida por un tercero que ofrece el uso de la misma a sus afiliados para que puedan comunicarse entre sí por ese medio.
13. **SISTEMA:** Conjunto de equipos, redes y programas de computación, incluyendo su tecnología, empleados para llevar a cabo el pago a terceros electrónicamente, según el **MEDIO ELECTRÓNICO** utilizado para la prestación del Servicio objeto de las presentes Condiciones Generales.
14. **SISTEMA DE LIQUIDACIÓN BRUTA EN TIEMPO REAL (LBTR):** Sistema de pagos, a través del cual el procesamiento y liquidación de las transacciones se realiza en forma automática, continua, en términos brutos y en tiempo real a los fines de la acreditación de los fondos en la cuenta del **BENEFICIARIO**, siempre que el **CLIENTE** mantenga con los recursos disponibles en su cuenta.
15. **OPERACIONES DE “ALTO VALOR”:** Todas aquellas transacciones por montos iguales o superiores a los indicados por el BCV o el Organismo Regulador respectivo que faculden las leyes de la República, las cuales deberán ser liquidadas a través del LBTR.
16. **OPERACIONES DE “BAJO VALOR”:** Todas aquellas transacciones por montos iguales o inferiores a los indicados por el BCV o el Organismo Regulador respectivo que faculden las leyes de la República, las cuales deberán ser liquidadas a través de la CCE.
17. **SISTEMA DE BLOQUEO NO AUTORIZADO DENOMINADO CORTAFUEGOS (“FIREWALL”):** Sistema de defensa dentro de la Internet que controla, tanto el tráfico de datos desde el exterior, como el tráfico generado desde la red interna, para prevenir el uso y el acceso de elementos y/o personas no autorizados.
18. **DETECCIÓN DE INTRUSOS (“IPS”):** Software de control de acceso a redes informáticas que busca activamente y bloquea el acceso de elementos y/o personas no autorizados.

DEL PAGO A TERCEROS

SEGUNDA: El objeto de las presentes Condiciones Generales es proveer al **CLIENTE** de un Servicio de Pago a Terceros, con cargo a la cuenta financiera indicada por este a tales efectos en la **ORDEN DE PAGO** respectiva. Este Servicio será prestado por el **BANCO** a través de los **MEDIOS ELECTRÓNICOS DE TRANSMISIÓN** y de acuerdo a los términos señalados en el presente documento, de conformidad con los requerimientos y capacidad tecnológica del **CLIENTE**.

TERCERA: El **CLIENTE** deberá indicar al **BANCO** en cada **ORDEN DE PAGO** el monto total de la operación, el tipo y número de cuenta financiera a la cual se le realizarán los débitos para efectuar el correspondiente pago a terceros, así como cualquier otro dato que el **BANCO** considere conveniente. Los fondos para la cancelación de las **ORDENES DE PAGO** deberán ser provistos por el **CLIENTE** y estar disponibles en la cuenta financiera indicada por éste al momento en que deba realizarse el respectivo débito, salvo que el **BANCO** y el **CLIENTE** hayan convenido por escrito la forma para solventar dicha indisponibilidad.

CUARTA: El **CLIENTE** deberá enviar al **BANCO**, con la antelación y frecuencia que requiera y en el formato establecido los datos de cada **BENEFICIARIO** a ser incluidos en cada **ORDEN DE PAGO**. El **BANCO** podrá exigir que dicha **ORDEN DE PAGO** sea enviada en cualquier medio de transmisión compatible con los sistemas que éste opera.

Parágrafo Único: El **CLIENTE** es responsable por la información que suministre al **BANCO** en cada **ORDEN DE PAGO**, por lo tanto, el **BANCO** no asumirá ningún tipo de responsabilidad derivada de: (i) la duplicidad de las **ÓRDENES DE PAGO** recibidas; o, (ii) errores en las cuentas beneficiarias indicadas por el **CLIENTE**. Sin perjuicio de lo anterior, el **BANCO** se reserva el derecho de incorporar a los **SISTEMAS**, mecanismos que detecten la duplicidad u otros errores, en los **LOTES DE TRANSACCIONES**, asimismo, se reserva el derecho de validar los mismos con el **CLIENTE**, por los medios que determine para tales efectos, siempre y cuando dichos mecanismos no alteren los tiempos de procesamiento de las **ORDENES DE PAGO**. En todo caso, el **BANCO** procesará las **ÓRDENES DE PAGO** remitidas por el **CLIENTE**, y en el caso de duplicidad o errores, le corresponderá al **CLIENTE**, resolver tal situación directamente con los **BENEFICIARIOS**.

QUINTA: Una vez recibida la información, previo el cumplimiento de los requisitos establecidos por el **BANCO** al efecto y en virtud de la relación jurídica que exista entre el **CLIENTE** y el **BENEFICIARIO**, de resultar necesario, se procederá a la apertura de una cuenta financiera a nombre de cada **BENEFICIARIO** incorporado a este Servicio, a los fines de realizar los abonos producto de las respectivas **ORDENES DE PAGO** del **CLIENTE**, dicha cuenta contará con los medios necesarios para su movilización.

Parágrafo Único: Previo acuerdo entre el **CLIENTE** y el **BANCO** éste podrá exonerar a los **BENEFICIARIOS** titulares de las cuentas que se deriven de la relación entre el **CLIENTE** y el **BANCO**, de las comisiones o cargos por servicios que generen dichos instrumentos, así como cualquier servicio adicional solicitado, estas exoneraciones podrán ser totales o parciales, sin menos cabo de aquellas exenciones y/o exoneraciones que, conforme a la normativa legal vigente deban aplicarse, asimismo, el **BANCO**, si así lo decidiere podrá suspender tales exoneraciones, para ello bastará la notificación que le



haga el **BANCO** al **CLIENTE**, a través de comunicación escrita remitida a la dirección física o electrónica del **CLIENTE**, todo ello de conformidad con la normativa que regula la materia.

SEXTA: El **CLIENTE** deberá pagar al **BANCO** con la periodicidad que este ultimo estableciere, la cantidad que el **BANCO** fijare de tiempo en tiempo y de conformidad con la normativa que regula la materia, por cada una de las cuentas abiertas en virtud de lo estipulado en el **Parágrafo Único** de la Cláusula anterior, a título de compensación por la exoneración de cargos a las cuentas financieras de los **BENEFICIARIOS**.

SÉPTIMA: Es obligación del **CLIENTE**, notificar al **BANCO**, el cese en su relación con el **BENEFICIARIO** titular de la cuenta, abierta para recibir los distintos abonos, asimismo, se compromete a informar al **BANCO** la suspensión de los abonos en la cuenta del **BENEFICIARIO**. Una vez recibida la información del **CLIENTE**, la cuenta del **BENEFICIARIO**, perderá cualquier tipo de exoneración de comisiones que se hubiese acordado con el **CLIENTE**, de conformidad con lo establecido en el **Parágrafo Único** de la Cláusula Quinta, y rigiéndose a partir de ese momento por la normativa establecida para las cuentas de depósito regulares del **BANCO** según su modalidad.

Parágrafo Único: En caso que el Servicio de Pago a Terceros contratado por el **CLIENTE** tenga como objeto el pago de nóminas, el **CLIENTE** deberá notificar al **BANCO** por escrito y dentro de los siete (7) días siguientes a la terminación de la relación laboral, que no realizará más pagos a los **BENEFICIARIOS**, en tal sentido, estas cuentas financieras de ser el caso, perderán las exoneraciones de conformidad con lo establecido en la Cláusula Quinta, en caso de haber sido acordado por las Partes, en el entendido que, el **BANCO** podrá proceder al cierre de dicha cuenta, previa notificación al **BENEFICIARIO** de la cuenta financiera.

Asimismo, si transcurriera un período de dos (2) meses sin que las cuentas financieras de los **BENEFICIARIOS** reciban pago por cuenta del **CLIENTE**, las mismas perderán las exoneraciones previstas en el **Parágrafo Único** de la Cláusula Quinta del presente documento en caso de haber sido acordadas por las Partes, en el entendido que, el **BANCO** se reserva el derecho de proceder al cierre de dichas cuentas previa notificación al **BENEFICIARIO**.

OCTAVA: El **CLIENTE** será responsable de suministrar al **BANCO** toda la información que sea requerida por éste, en caso de efectuarse algún cambio o modificación en las cuentas financieras a través de las cuales se presta el Servicio objeto de las presentes Condiciones Generales. El **BANCO** notificara al **CLIENTE** con por lo menos treinta (30) días de anticipación el cambio o modificación a efectuarse. En tal sentido, el **CLIENTE** prestará toda la colaboración para efectuar los procedimientos a que hubiera lugar, para realizar la transición o migración de las cuentas financieras de los **BENEFICIARIOS**.

NOVENA: El **CLIENTE** deberá cancelar oportunamente al **BANCO** la contraprestación convenida por el Servicio de Pago a Terceros objeto de estas Condiciones Generales, en la forma y oportunidad fijadas por el **BANCO** para su pago, así como por las demás obligaciones conexas que pudieran derivarse de la prestación del Servicio al que se refiere el presente documento, todo de acuerdo a lo establecido en la normativa que regula la materia y lo cual será acordado por las Partes de conformidad con los límites de contraprestación dispuestos por el **BANCO**.

En virtud de lo anterior, el **CLIENTE** autoriza expresamente al **BANCO** a compensar y debitar a su vencimiento, el monto correspondiente a dicha contraprestación o cualquier obligación derivada del Servicio de Pago a Terceros, de cualesquiera cuentas de depósito o inversión, colocación, certificado o participación de la cual sea titular o llegue a ser titular el **CLIENTE** en el **BANCO**.

DECIMA: El **CLIENTE** se compromete con el **BANCO**, a resolver directamente con sus **BENEFICIARIOS** las quejas o reclamos que pudieran surgir sobre el pago realizado de conformidad con las **ORDENES DE PAGO** enviada al **BANCO**, por lo que libera al **BANCO** de la responsabilidad de atender tales quejas o reclamos. Los reclamos del **CLIENTE** relacionados con la prestación del Servicio serán tramitados por escrito ante el **BANCO**.

II

DEL SERVICIO DE PAGO A TERCEROS MEDIANTE EL MEDIO ELECTRÓNICO DE TRANSMISIÓN

DÉCIMA PRIMERA: El **CLIENTE** podrá procesar electrónicamente las **ORDENES DE PAGO** o **LOTES DE TRANSACCIONES** e intercambiar mensajes o datos con el **BANCO** relacionados con el Servicio de Pago a Terceros, cuando solicite que el servicio le sea prestado a través de cualquiera de los siguientes **MEDIOS ELECTRÓNICOS DE TRANSMISIÓN**:

- a. Mediante la utilización de una **RED DE VALOR AGREGADO**, a cuyo efecto deberá comunicárselo por escrito al **BANCO**, en el entendido que esta alternativa se podrá instalar siempre que el **CLIENTE** disponga de los equipos y software necesarios para ello y se afilie a la **RED DE VALOR AGREGADO** donde se encuentre afiliado el **BANCO**, debiendo el **CLIENTE** asumir todos los costos y gastos derivados de tal afiliación.
- b. A través de la **INTERNET**, mediante un link o icono de acceso directo, ubicado en las páginas institucionales del **BANCO** en la red, corriendo igualmente por cuenta del **CLIENTE** los costos y gastos que le ocasione obtener los canales de acceso, equipos, software, tecnología y cualquier otro requerimiento necesario al efecto.

DÉCIMA SEGUNDA: Para la utilización de la **RED DE VALOR AGREGADO** y de **INTERNET**, el **CLIENTE** transmitirá la información a la red correspondiente y el **BANCO** tomará la información en el horario establecido, si lo hubiere; sin embargo, el **BANCO** no se hará responsable si por causas imputables a la operatividad de la **RED DE VALOR AGREGADO** o de **INTERNET** no se llegare a recibir o procesar cualquier **ORDEN DE PAGO** o **LOTE DE TRANSACCIONES**. En caso de utilizar la **RED DE VALOR AGREGADO**, el enlace entre el **CLIENTE** y el **BANCO** será establecido mediante el uso de un Buzón Electrónico, el cual consiste en un receptáculo electrónico de mensajes asignado por el **BANCO** al **CLIENTE**, para que éste envíe y reciba los documentos electrónicos que intercambien las Partes bajo el marco de las presentes Condiciones Generales. Cuando por cualquier motivo no sea posible efectuar el intercambio electrónico de datos entre las Partes a través del **SISTEMA** utilizado para la prestación del Servicio, éstas podrán acordar la utilización de procedimientos manuales y/o alternos.

DÉCIMA TERCERA: Será responsabilidad del **CLIENTE** adquirir nuevos equipos o realizar todos los trabajos necesarios en sus equipos para poder ejecutar los pagos a través del **MEDIO ELECTRÓNICO DE TRANSMISIÓN** utilizado por éste. El **BANCO** no será responsable, en ningún caso, por el buen funcionamiento, idoneidad, capacidad y compatibilidad de los equipos, sistemas y programas adquiridos por el **CLIENTE**.



DÉCIMA CUARTA: El **BANCO** cuando así lo crea conveniente podrá cambiar el estándar o versión del **SISTEMA** utilizado por éste para la prestación del Servicio objeto de este documento a través de los **MEDIOS ELECTRONICOS DE TRANSMISIÓN**, lo cual notificará al **CLIENTE** por escrito con al menos treinta (30) días de anticipación; en este caso el **CLIENTE**, mediante escrito dirigido al **BANCO**, podrá solicitar que le sea realizado el cambio de estándar o versión y, de acordarlo el **BANCO**, se iniciará un proyecto de migración de estándares o de versiones dirigido por este último, según se convenga en la respectiva oportunidad. El formato establecido para cada una de las transacciones electrónicas será definido por el **BANCO**, de acuerdo a las necesidades de información del **CLIENTE** y de acuerdo a la disponibilidad del **BANCO**.

DÉCIMA QUINTA: Cuando el **MEDIO ELECTRONICO DE TRASMINISIÓN** lo requiera, el **CLIENTE** a sus expensas, adquirirá e instalará en su equipo, el software seleccionado por el **BANCO** para la prestación del Servicio. No obstante el **BANCO** podrá, en determinados casos en que se requiera la utilización de un software cuya licencia de uso deba ser adquirida, a los efectos de la prestación del servicio a sus expensas, seleccionar, adquirir e instalar en el equipo del **CLIENTE**, el software necesario a estos efectos. El **BANCO** instruirá sobre el uso o manejo del software a los funcionarios que a tal efecto el **CLIENTE** autorice expresamente y por escrito para ello.

El **CLIENTE** se compromete a resguardar, cuidar y custodiar el software que le sea proporcionado por el **BANCO**, por lo cual no podrá venderlo, alterarlo, modificarlo, copiarlo o reproducirlo de manera alguna, ya que el uso de la licencia ha sido conferido al **BANCO**. El **CLIENTE** queda obligado a devolver al **BANCO** el referido software a la terminación de este contrato por cualquier causa, en las mismas condiciones que le fue proporcionado por el **BANCO**, por lo que, en ese supuesto, el **BANCO** podrá removerlo en cualquier momento del equipo del **CLIENTE** en que se encuentre instalado, obligándose éste a permitir al personal autorizado por el **BANCO**, el acceso al lugar donde se encuentre dicho equipo, pudiendo el **BANCO**, en caso de incumplimiento por parte del **CLIENTE** de cualquiera de las obligaciones que asume en virtud de esta Cláusula, exigir la indemnización por los daños y perjuicios que directa o indirectamente se les causaren por dicho incumplimiento.

DÉCIMA SEXTA: El **CLIENTE** se obliga a cumplir estrictamente para el uso del **MEDIO ELECTRÓNICO DE TRANSMISIÓN** utilizado para la ejecución de las **ORDENES DE PAGO**, con todos los manuales e instructivos elaborados al efecto, las instrucciones contenidas en el propio sistema, en el presente documento y en cualesquiera otras regulaciones que fueren aplicables, asumiendo toda la responsabilidad por cualquier circunstancia derivada del uso o manejo incorrecto o inadecuado del mismo. Las Partes convienen, en que el **BANCO** queda exento de cualquier tipo de responsabilidad por el no procesamiento de alguna **ORDEN DE PAGO** cuando ésta no se realizase o enviase de conformidad con lo establecido en la presente Cláusula.

DÉCIMA SEPTIMA: El **CLIENTE** se compromete a implantar y configurar adecuadamente los siguientes componentes: (i) Sistema de Bloqueo No Autorizado denominado Cortafuegos ("Firewall"), y, (ii) Software de Control de Acceso a Redes Informáticas denominado Detección de Intrusos ("IPS"); así como cualquier otro componente de este índole que a bien pudiese configurarse, garantizando el apropiado control perimetral de accesos no autorizados desde servicios externos de datos a los equipos que integran la Red privada de datos del **CLIENTE**, específicamente en aquellas estaciones destinadas al intercambio de instrucciones de **ÓRDENES DE PAGO** a través de los **MEDIOS DE TRANSMISIÓN**.

DÉCIMA OCTAVA: El **CLIENTE** se compromete a implantar y configurar adecuadamente plataforma



activa y permanente de protección de Virus Informáticos, dicha plataforma debe instalarse para que detecten, protejan y desinfecten en los equipos transmisores de datos, la instalación de códigos informáticos nocivos conocidos como Troyanos, Malware, Gusanos, Spyware, entre otros, que son distribuidos con el fin de controlar la información confidencial de los usuarios y aplicaciones, particularmente, en aquellas estaciones destinadas al intercambio de instrucciones de **ÓRDENES DE PAGO** a través de los **MEDIOS DE TRANSMISIÓN**.

DÉCIMA NOVENA: El **CLIENTE** se compromete a instalar y mantener activo el Software Trusteer Rapport, el cual es recomendado por el Banco para su protección ante Malware Financiero. Adicionalmente, debe implantar y configurar adecuadamente plataforma activa y permanente de protección de Virus Informáticos, dicha plataforma debe instalarse para que detecten, protejan y desinfecten en los equipos transmisores de datos, la instalación de códigos informáticos nocivos conocidos como Troyanos, Malware, Gusanos, Spyware, entre otros, que son distribuidos con el fin de controlar la información confidencial de los usuarios y aplicaciones, particularmente, en aquellas mecanismos de seguridad y protección que a bien EL BANCO establezca para la debida protección de datos en la plataforma de correos electrónicos, para detectar en forma oportuna mecanismos no autorizados de distribución de correos no deseados (SPAM) ó remitentes no autorizados para evitar la obtención de datos de acceso en forma no autorizada, específicamente, en las estaciones destinadas al intercambio de instrucciones de **ÓRDENES DE PAGO** a través de los **MEDIOS DE TRANSMISIÓN**. El **BANCO**, en caso de incumplimiento por parte del **CLIENTE** de cualquiera de las obligaciones que asume en virtud de esta Cláusula, podrá exigir la indemnización de los daños y perjuicios que directa o indirectamente se les causaren por dicho incumplimiento.

VIGESIMA PRIMERA: El **BANCO** rechazará aquellas **ORDENES DE PAGO** que no cumplan con los formatos de transmisión establecidos en el correspondiente **MEDIO ELECTRÓNICO** y las necesidades de información requeridas por el **BANCO**. En los casos en que las **ORDENES DE PAGO** sean rechazadas, el **BANCO** lo notificará al **CLIENTE** de inmediato a través de un mensaje electrónico indicando las razones que motivan el rechazo. Será responsabilidad del **CLIENTE** los pagos realizados por el **BANCO** como consecuencia del envío de **ORDENES DE PAGO** duplicadas por aquél.

VIGESIMASEGUNDA: El **CLIENTE** podrá, a través de los **MEDIOS ELECTRONICOS** remitir varias **ORDENES DE PAGO** correspondientes a períodos de pagos futuros. El **BANCO** procesará todas las **ORDENES DE PAGO** contenidas en los **LOTES DE TRANSACCIONES** emitidas por el **CLIENTE** en la **FECHA VALOR** establecida en cada una de ellas, siempre y cuando la sumatoria de los montos individuales correspondientes a cada **BENEFICIARIO** coincidan con el monto total indicado en la correspondiente **ORDEN DE PAGO** transmitida al **BANCO**; en caso contrario, el **BANCO** las rechazará, incluso si la disparidad se hubiere producido con motivo de no poderse procesar el pago a algún **BENEFICIARIO** en particular, contenido en la respectiva **ORDEN DE PAGO**, por errores en la(s) misma(s); no obstante, el **CLIENTE** podrá indicarle al **BANCO** un número máximo de errores en pagos a **BENEFICIARIOS** que puedan permitirse por cada **ORDEN DE PAGO** transmitida, lo cual le permitirá al **BANCO** procesar los pagos a los **BENEFICIARIOS** sin errores de esa **ORDEN DE PAGO** y rechazar sólo aquellas erradas. El **CLIENTE** podrá indicar al **BANCO** un monto máximo a debitar por cada **ORDEN DE PAGO**. El **BANCO** deberá verificar que el monto total indicado en la **ORDEN DE PAGO** correspondiente no sea superior al monto máximo que el **CLIENTE** haya fijado para cada una de ellas, y, en caso contrario, el **BANCO** rechazará la **ORDEN DE PAGO** en su totalidad. Igualmente el **CLIENTE** podrá indicarle al **BANCO** el número máximo de **BENEFICIARIOS** a procesar por cada **ORDEN DE PAGO** que le envíe, en



cuyo caso, si el número de **BENEFICIARIOS** contenidos en una **ORDEN DE PAGO** es superior al señalado por el **CLIENTE** como máximo, el **BANCO** se abstendrá de realizar el pago. Cualquier modificación tanto en el monto máximo a pagar como del número máximo de **BENEFICIARIOS**, deberá ser notificada al **BANCO** previamente.

VIGESIMA TERCERA: Con la periodicidad con que lo hubiere solicitado el **CLIENTE** al contratar el Servicio de Pago a Terceros a través de uno de los **MEDIOS ELECTRÓNICOS** previstos en este Capítulo, el **BANCO** remitirá al **CLIENTE**, a través del **SISTEMA** respectivo, un estado de cuenta en donde se detallen los movimientos de la cuenta utilizada para debitar los montos correspondientes a las **ORDENES DE PAGO** que se hayan procesado durante el período solicitado. El **CLIENTE** examinará dicho estado de cuenta y cualquier discrepancia con sus registros deberá ser objetado por el **CLIENTE** dentro de los treinta (30) días continuos siguientes a la recepción de dicho estado de cuenta en forma precisa, detallada y razonada. Cumplido dicho lapso se entenderá que el **CLIENTE** está conforme con el contenido del estado de cuenta y nada podrá reclamar al **BANCO**. **VIGESIMA CUARTA:** Para los casos en que la **FECHA VALOR** sea a futuro, el **CLIENTE** y el **BANCO** dejarán constancia de las **ORDENES DE PAGO** y otros mensajes, enviados a través del **MEDIO ELECTRÓNICO** correspondiente. Igualmente, el **CLIENTE** recibirá, cada vez que genere a través del **SISTEMA** una **ORDEN DE PAGO**, respuesta detallada sobre la ejecución o el rechazo de la misma.

VIGÉSIMA QUINTA: El **CLIENTE** accederá al uso del **SISTEMA** utilizando el **MEDIO ELECTRÓNICO** que corresponda, a través de la introducción del nombre de usuario que será asignado por el propio **SISTEMA** al momento de llevarse a cabo el proceso de afiliación; y, una **CONTRASEÑA** la cual será creada directamente por el **CLIENTE**. Es entendido que, para el acceso a determinados niveles y funciones, operaciones o transacciones, el **SISTEMA** podrán requerir **CONTRASEÑAS** complementarias, pudiendo el **BANCO** asimismo requerir el cumplimiento de determinados requisitos y condiciones por parte del **CLIENTE**. Las **CONTRASEÑAS** tendrán carácter personal, confidencial e intransferible; el **BANCO** no tendrá conocimiento alguno de las mismas, y su finalidad es garantizar el acceso exclusivo del **CLIENTE**, a través de su personal autorizado, al **SISTEMA**, siendo de la única responsabilidad del **CLIENTE** la guarda y custodia de su **CONTRASEÑA**. A los efectos de resguardar la confidencialidad de su **CONTRASEÑA**, el **CLIENTE** tendrá la posibilidad de cambiarla o modificarla siguiendo para ello los procedimientos y normas establecidos por el sistema utilizado a tales fines, sin que el **BANCO** tenga conocimiento alguno sobre dichos cambios, en el entendido que, el **CLIENTE** asumirá en forma exclusiva cualquier responsabilidad derivada o que pudiera derivarse directa o indirectamente de cambios en su **CONTRASEÑA**. En virtud de lo establecido en la presente Cláusula, el **BANCO** no asumirá responsabilidad alguna por cualquier circunstancia derivada, directa o indirectamente, del conocimiento y eventual uso de la **CONTRASEÑA** del **CLIENTE** por parte de terceros, por cualquier motivo que ello ocurriera, asumiendo el **CLIENTE** cualquier responsabilidad al respecto. El **CLIENTE** asumirá igualmente, cualesquiera riesgos y responsabilidades derivadas de permitir a cualquiera persona la utilización o manipulación de los equipos y programas a través de los cuales se acceda al **SISTEMA**. Como consecuencia de todo lo antes expresado, todas las **ORDENES DE PAGO** enviadas a través del **SISTEMA** utilizado por el **MEDIO ELECTRONICO** respectivo, debidamente accedido por el uso de la correspondiente **CONTRASEÑA** del **CLIENTE**, serán consideradas como emanadas del mismo.

VIGÉSIMA SEXTA: El **CLIENTE**, a través de su representante legal, podrá autorizar a su libre elección a las personas autorizadas para realizar determinadas operaciones electrónicamente, si así lo permitiera el



MEDIO ELECTRONICO correspondiente, asignándole a tal fin un usuario y una **CONTRASEÑA** particular de acceso y las **CONTRASEÑAS** de acceso complementarias que fueran necesarias para determinadas funciones u operaciones, de ser el caso. Las mencionadas autorizaciones serán de exclusiva responsabilidad del **CLIENTE**, no teniendo el **BANCO** ningún conocimiento sobre las mismas, considerándose como emanadas del **CLIENTE** todas las operaciones enviadas a través de los **MEDIOS ELECTRONICOS** mediante el acceso al **SISTEMA** por medio de alguna de las **CONTRASEÑAS** asignadas a las personas autorizadas. El **BANCO** podrá en cualquier momento, limitar, restringir o suprimir la posibilidad de realizar estas autorizaciones, sea en forma general o particular para uno o varios **CLIENTES** lo cual será informado al **CLIENTE**. De las **CONTRASEÑAS** a que se refiere esta Cláusula no tendrá conocimiento alguno el **BANCO** y podrán ser cambiadas por el **CLIENTE** o el respectivo usuario a través del propio **SISTEMA**, en los mismos términos y a los mismos efectos establecidos en la Cláusula precedente.

VIGÉSIMA SEPTIMA: La transmisión de datos entre el **BANCO** y el **CLIENTE** a través de los **MEDIOS ELECTRONICOS** estará debidamente codificada mediante tecnología de encriptación, para suministrar a los **SISTEMAS** y a los datos enviados a través de ellos, la mayor seguridad posible. No obstante, dado que la incorporación al Servicio a que se refiere este documento y el uso del mismo son opcionales para el **CLIENTE** y, en modo alguno, obligatorios o necesarios, teniendo como único fin el señalado en la Cláusula Segunda de las presentes Condiciones Generales, el **BANCO** no será responsable, bajo ningún respecto, por los daños ocasionados al **CLIENTE** por parte de terceros que a través del uso de sistemas computarizados y conocimientos tecnológicos descodifiquen la información transmitida electrónicamente o accedan al manejo de los **SISTEMAS**, así como tampoco será responsable por los daños ocasionados a los equipos o programas por la posible contaminación de virus informáticos.

VIGÉSIMA OCTAVA: El **CLIENTE**, siempre y cuando notifique por escrito al **BANCO** mediante carta dirigida a su ejecutivo de cuentas con por lo menos un (1) día hábil bancario de antelación a la **FECHA VALOR** expresada en las **ORDENES DE PAGO**, podrá ordenar al **BANCO** la suspensión de una o varias **ORDENES DE PAGO**. Si se solicitara la suspensión del pago a uno o varios de los **BENEFICIARIOS** incluidos en una **ORDEN DE PAGO**, el **BANCO** rechazará la **ORDEN DE PAGO** en su totalidad. En tal sentido, si el **BANCO** llegare a procesar alguna de estas **ORDENES DE PAGO** por falta de notificación oportuna del **CLIENTE** en la forma y tiempo establecido en esta Cláusula, no tendrá responsabilidad alguna, ni efectuará devoluciones sobre montos ya pagados a los **BENEFICIARIOS**.

VIGÉSIMA NOVENA: Las **ORDENES DE PAGO** enviadas por el **CLIENTE** al **BANCO** cuyos destinatarios sean **BENEFICIARIOS** con cuentas en el **BANCO**, serán ejecutadas en la **FECHA VALOR** en ellas establecida, en el entendido que, la **FECHA VALOR** deberá corresponder a un día hábil bancario; caso contrario, serán rechazadas. Las **ORDENES DE PAGO** enviadas por el **CLIENTE** al **BANCO**, podrán ser ejecutadas por éste el mismo día hábil bancario que se reciban, siempre y cuando el **BANCO** las reciba a más tardar a las 6:30 p.m., del mismo día hábil bancario, hora límite para ello, en el entendido que, podrá ser modificada por el **BANCO** cuando así lo considere conveniente, lo cual será informado al **CLIENTE**. En caso que las **ORDENES DE PAGO** no fuesen recibidas por el **BANCO** oportunamente, de conformidad con los parámetros establecidos en esta Cláusula, no serán procesadas, y el **CLIENTE** deberá realizar una nueva **ORDEN DE PAGO** para el día hábil bancario siguiente.



TRIGÉSIMA: Las **ORDENES DE PAGO** contenidas en un **LOTE DE TRANSACCIONES** que impliquen transferencia de fondos con destino a cuentas del **CLIENTE**, o de **BENEFICIARIOS** en otras Instituciones Financieras, serán procesadas a través de la **CCE** en la **FECHA VALOR** expresada en el **LOTE DE TRANSACCIONES**, siempre y cuando sean recibidas por el **BANCO** antes de las 10:00 a.m. de la **FECHA VALOR** señalada, caso contrario, el **BANCO** las procesará al día hábil bancario siguiente. Ahora bien, para el caso de las **ORDENES DE PAGO** contenidas en un **LOTE DE TRANSACCIONES** para ser procesadas a través del **SLBTR** en la **FECHA VALOR** expresada en el **LOTE DE TRANSACCIONES**, deben ser recibidas por el **BANCO** en el horario comprendido entre las 8:00 a.m. y 1:45 p.m. de la **FECHA VALOR** señalada, en caso contrario, el **CLIENTE** deberá cargar nuevamente la **ORDEN DE PAGO** el día hábil bancario siguiente en el horario establecido por dicho Sistema.

Asimismo, es del conocimiento del **CLIENTE** que, los horarios aquí establecidos podrán ser modificados de acuerdo a los parámetros que establezca la normativa aplicable en la materia, a todo evento, dicha variación será informada por el **BANCO** al **CLIENTE**, a través del propio Sistema. Las transferencias con destino a cuentas en otras Instituciones Financieras serán realizadas por el **BANCO** mediante el uso de la **CCE**, o a través del **SLBTR**, o por cualquier otra red o sistema interbancario creado al efecto, por lo cual, el establecimiento de las correspondientes comunicaciones sólo podrá llevarse a cabo con aquellas Instituciones Financieras que estén afiliadas a dicha red o sistema.

Parágrafo Primero: EL **BANCO** procesará a través de la **CCE**, aquellas transacciones que sean consideradas **OPERACIONES DE BAJO VALOR**, sin embargo, queda entendido entre las Partes que si las mismas fueran procesadas a través del **SLBTR**, tendrán un recargo que será asumido por el **CLIENTE** de conformidad con la normativa aplicable.

Parágrafo Segundo: EL **BANCO** procesará a través del **SLBTR**, aquellas **OPERACIONES DE ALTO VALOR**; sin embargo, queda entendido entre las Partes que si las mismas fueran procesadas a través de la **CCE**, tendrán un recargo que será asumido por el **CLIENTE**, de conformidad con la normativa aplicable a la materia.

TRIGESIMA PRIMERA: En el caso que, existan fallas o problemas de cualquier naturaleza en dichas redes o sistemas interbancarios indicados en la Cláusula precedente, que no permitan enviar el archivo contentivo de las diversas **ORDENES DE PAGO**, el **BANCO** velará por realizar los respectivos abonos en las cuentas de los **BENEFICIARIOS** de la manera más segura y conveniente posible, si contase con otros medios a tal efecto. El **BANCO** informará al **CLIENTE** sobre problemas o fallas de cualquier naturaleza en las comunicaciones con otras Instituciones Financieras, siempre y cuando estos problemas o fallas incidan sobre los tiempos de procesamiento de las **ORDENES DE PAGO** enviadas por el **CLIENTE** en un **LOTE DE TRANSACCIONES**, en el entendido que, el **BANCO** no asumirá ninguna responsabilidad por los retrasos que por este motivo puedan presentarse. Una vez que el **BANCO** haya procesado y remitido a través de la **CCE**, o a través del **SLBTR** o por otros medios si fuere el caso, las **ORDENES DE PAGO** a las Instituciones Financieras que corresponda, no será responsable por los retardos en la transmisión en que puedan incurrir dichas Instituciones Financieras para ejecutarlas.

El **BANCO** remitirá al **CLIENTE** la información relacionada con las transferencias derivadas de las **ORDENES DE PAGO** que fueren rechazadas por otras Instituciones Financieras, a más tardar el día hábil bancario siguiente del día en el cual esta información fuera recibida por el **BANCO**.

III DISPOSICIONES COMUNES

TRIGESIMA SEGUNDA: El **CLIENTE** se compromete a proteger, defender y mantener al **BANCO** libre de responsabilidad, daños y perjuicios, demandas, litigios, pagos, procedimientos judiciales o administrativos y/o cualquier otra obligación o compromiso que se produjese como consecuencia de cualquier reclamación, demanda y/o procedimiento legal en su contra con ocasión de la prestación del servicio de pago a terceros, especialmente por las **ORDENES DE PAGO** y el concepto que las originen, debiendo actuar en defensa del **BANCO** en la forma más diligente. Sin perjuicio de lo antes previsto, el **CLIENTE** se obliga a compensar e indemnizar al **BANCO** por todos los gastos o desembolsos en que incurra con ocasión de cualesquiera reclamaciones, demandas y/o procedimientos, incluyendo costos procesales, honorarios de abogados y cualesquiera otras erogaciones o indemnizaciones que puedan corresponderle al **BANCO** con ocasión de los daños y perjuicios reclamados por terceros, de materializarse cualquiera de los enunciados propuestos. El **CLIENTE** acepta que el **BANCO** podrá deducir de cualquier pago subsecuente o debitar de cualesquiera cuentas de depósito o inversión, colocación, certificado o participación de la cual sea titular o llegue a ser titular en el **BANCO**.

TRIGESIMA TERCERA: Todos los comprobantes, asientos y registros impresos o electrónicos que el **BANCO** produzca, emita o genere como consecuencia de la prestación del Servicio de Pago a Terceros, tendrán el valor de plena prueba entre las Partes, en los mismos términos establecidos para los instrumentos privados según el artículo 1.363 del Código Civil.

TRIGÉSIMA CUARTA: El **BANCO** se reserva el derecho de suspender la prestación del Servicio de Pago a Terceros objeto de este documento, en caso de ser necesario por razones de orden técnico como mantenimiento de los **SISTEMAS** o de los equipos del **BANCO** a través de los cuales se hace la transferencia de fondos a los **BENEFICIARIOS** o por cualquier otro motivo que, a juicio del **BANCO**, haga necesaria o conveniente dicha suspensión o interrupción, lo cual será informado al **CLIENTE**.

TRIGÉSIMA QUINTA: El **BANCO** no se hace responsable por la interrupción imprevista del Servicio por dificultades en el funcionamiento de los **SISTEMAS** o por retardo en el tiempo de procesamiento de cualquier **ORDEN DE PAGO**, instrucciones, solicitudes y comunicaciones de cualquier género, causadas por fallas técnicas, fallas en el servicio eléctrico, en el servicio telefónico o por cualesquiera otras causas ajenas a la voluntad del **BANCO**.

TRIGÉSIMA SEXTA: El **CLIENTE** y el **BANCO** ejecutarán los procedimientos de respaldo de la información manejada para la prestación del servicio y la almacenarán en lugar seguro y confiable. Cualquier información requerida por el **CLIENTE** al **BANCO** o viceversa será suministrada como mínimo, a partir del décimo (10^{mo}) día hábil bancario siguiente a la solicitud y un máximo de treinta (30) días consecutivos, pudiendo prorrogarse este período por una sola vez, de ser necesario.

TRIGÉSIMA SEPTIMA: El presente contrato celebrado entre las Partes a los fines de la prestación del Servicio de Pago a Terceros se mantendrá en vigencia hasta tanto alguna de las Partes participe por escrito a la otra su decisión de darlo por terminado con al menos treinta (30) días de antelación a la fecha en que pretenda que se haga efectiva su terminación. Sin embargo, es expresamente convenido que el **BANCO** podrá ejecutar, en los términos y condiciones aquí convenidas, aquellas operaciones correspondientes a las **ORDENES DE PAGOS** recibidas que se encuentren pendientes de ejecución a la



fecha de terminación de este contrato. Asimismo, si el **CLIENTE** dejare de utilizar el Servicio de Pago a Terceros por un período consecutivo de tres (3) meses, se entenderá que el **CLIENTE** ha dado por terminado el presente contrato.

TRIGÉSIMA OCTAVA: El **CLIENTE** no podrá ceder el presente contrato, ni total ni parcialmente, sin el consentimiento previo, expreso y por escrito del **BANCO**, bajo pena de nulidad de la cesión realizada.

TRIGÉSIMA NOVENA: Las presentes Condiciones Generales son independientes de los contratos bancarios firmados entre el **CLIENTE** y el **BANCO**. En consecuencia, las respectivas operaciones de acuerdo a su naturaleza, se regirán, de manera preferente, por sus correspondientes contratos, condiciones generales y/o cualesquiera otras regulaciones aplicables a cada una de ellas.

CUADRAGÉSIMA: Toda la información, datos, procedimientos y documentos suministrados por cada una de las Partes a la otra, serán tratados con carácter estrictamente confidencial.

En consecuencia, ninguna de las Partes podrá publicar, utilizar, reproducir, transmitir y/o revelar dicha información, datos, procedimientos o documentos, en cualquier forma, sin la autorización previa, expresa y por escrito de la otra parte, en el entendido que, la infracción de la estipulación aquí prevista dará lugar a que la parte afectada pueda exigir a la parte infractora una indemnización por los daños y perjuicios que tal violación le hubiere causado.

CUADRAGESIMA PRIMERA: EL BANCO no será responsable por el incumplimiento o retardo en la prestación del Servicio al que se refieren las presentes Condiciones Generales cuando tal incumplimiento se deba a una causa extraña no imputable al **BANCO**, tales como caso fortuito, fuerza mayor o hecho del príncipe. Cuando ocurra una causa extraña no imputable, las partes se reunirán para determinar sus efectos y acordar las acciones que emprenderán para disminuir o atenuar sus alcances. En consecuencia, el **BANCO** no se hace responsable por daños o perjuicios sufridos por el **CLIENTE**, causados por la interrupción imprevista del Servicio, por dificultades en el funcionamiento de los sistemas o por retardo en el tiempo de procesamiento de cualquier transacción, causadas por fallas técnicas, fallas en el servicio eléctrico, en el servicio telefónico, en el caso de fallas de interconexión en la red o por cualesquiera otra causas ajenas a la voluntad del **BANCO**, así como huelga de cualquier naturaleza, motines, guerra civil, terremoto y en general, cualquier acontecimiento que constituya caso fortuito o fuerza mayor.

CUADRAGESIMASEGUNDA: En cualquiera de los casos que el **BANCO** deba realizar alguna notificación al **CLIENTE** de conformidad con lo establecido en las presentes Condiciones Generales, la misma podrá ser practicada, a juicio del **BANCO**, en la dirección física o electrónica indicada por el **CLIENTE** al momento de suscribir la solicitud al servicio de pago aquí previsto o sustituida por publicación de la circunstancia, hecho o información de que se trate, mediante aviso en un diario de circulación nacional, en cuyo caso se tendrá por plenamente notificado el **CLIENTE** en la fecha de la publicación correspondiente.

IV DISPOSICIONES FINALES

CUADRAGÉSIMA TERCERA: El **CLIENTE** conviene que el **BANCO** podrá modificar total o parcialmente los términos y condiciones que regulan la Prestación del Servicio objeto de las presentes Condiciones Generales, previstos en este documento así como los Manuales e Instructivos elaborados para la utilización de los **MEDIOS DE TRANSMISIÓN** y/o los **SISTEMAS**, lo cual notificará al **CLIENTE** con un (1) mes de anticipación. Cualquier modificación se hará del conocimiento del **CLIENTE** por el medio que el **BANCO** considere conveniente a tal fin; ya sea por cualquiera de los siguientes medios: a) Simple aviso colocado en lugar visible en las oficinas del **BANCO**; b) Comunicación especial dirigida al **CLIENTE**; c) Participación remitida conjuntamente con el estado de cuenta mensual; d) Publicación en diarios de circulación nacional; e) Cualquier medio que el **BANCO** estime conveniente a tales fines. La correspondiente modificación entrará en vigencia a partir de la fecha de su autenticación. Asimismo, por cuanto el **BANCO** puede ofrecer a su clientela nuevos servicios adheridos a este contrato, el **CLIENTE** acepta que el **BANCO** le ofrezca sin requerimiento de su parte, tales servicios para su utilización o provecho; tal oferta podrá ser efectuada personalmente o bien a través de otros medios que transmitan al **CLIENTE** las condiciones y modalidades de dichos servicios; se presume la adhesión del **CLIENTE** por cualquier hecho de éste que implique la aceptación tácita de los mismos.

Una vez que el **BANCO** proponga al **CLIENTE** una modificación de estas Condiciones Generales, mediante cualquiera de los mecanismos previstos en las letras “a”, “b”, “c”, “d” o “e” precedentes, el **CLIENTE** dispondrá de un plazo de un (01) mes para manifestarle al **BANCO** sus objeciones a tal modificación, si fuere el caso, en cuyo evento el contrato entre el **CLIENTE** y el **BANCO** se dará por terminado. En cambio, si transcurriese este plazo sin que el **CLIENTE** manifestase al **BANCO** objeción alguna, se considerará que el **CLIENTE** está de acuerdo con la modificación propuesta por el **BANCO**, la cual tendrá efectos retroactivos a partir de la aludida fecha de autenticación. Además, el **BANCO** podrá divulgar la nueva versión del contrato por Internet, divulgación que en todo caso realizará si no hubiere efectuado el aviso previsto en la letra “a” precedente.

CUADRAGÉSIMA CUARTA: En todo lo no previsto expresamente en el presente documento regirán subsidiariamente, las disposiciones legales de la República Bolivariana de Venezuela que sean aplicables.

CUADRAGÉSIMA QUINTA: De conformidad con lo dispuesto en las “Normas Relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarias de los Servicios Financieros” dictadas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, el **BANCO** entregó previamente, un (1) ejemplar de las presentes Condiciones Generales al **CLIENTE**, en tal sentido, éste dispuso del tiempo suficiente para examinar su contenido y comprender el exacto alcance, trascendencia y consecuencias jurídicas de todas y cada una de las Cláusulas que las conforman, las cuales acepta sin reparo u objeción alguna, por constituir las mismas reflejo fiel y exacto de su voluntad.

CUADRAGÉSIMA SEXTA: Las presentes **CONDICIONES GENERALES QUE RIGEN EL SERVICIO DE PAGO A TERCEROS**, sustituyen en todas y cada una de sus partes, cualquier condicionado general o contrato particular que regulen el servicio aquí descrito, en cualquiera de sus modalidades, en especial las Condiciones Generales que Rigen el Servicio de Pago a Terceros, debidamente registradas por ante la Oficina de Registro Público del Municipio Chacao del Estado Miranda, en fecha dieciséis (16) de abril de 2007, bajo el N° 18, Tomo 2, Protocolo Primero, Segundo Trimestre del año 2007, Folio 131 al 147.



CUADRAGÉSIMA SEPTIMA: Para todos los efectos derivados de las presentes Condiciones Generales se elige como domicilio especial la ciudad de Caracas, a la jurisdicción de cuyos Tribunales se someterán las partes, sin perjuicio que el **BANCO** pueda ocurrir a cualquier otra jurisdicción competente de conformidad con la Ley.

Documento protocolizado ante el Registro Público del Municipio Chacao del Estado Miranda en fecha primero (01) de diciembre de 2015, quedando inserto bajo el N° 9, Folio 81, Tomo 50, Protocolo de Transcripciones de ese año respectivamente.