



CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO BANESCOMÓVIL

PRIMERA: A los fines de una mejor comprensión de las presentes Condiciones Generales se establecen las siguientes definiciones, las cuales podrán ser utilizadas en singular o plural, mayúsculas o minúsculas, de acuerdo al 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. **BANESCONLINE:** Se refiere al Servicio de banca por internet mediante el cual los **CLIENTES** del **BANCO** pueden, a través de dispositivos electrónicos por intermedio de la Red Mundial de Información denominada Internet (World Wide Web), recibir información, realizar consultas y operaciones y enviar instrucciones y solicitudes, concernientes a las relaciones que mantuvieren con el **BANCO**, así como mantener, en general, comunicación por ese medio con el **BANCO**.
3. **CLIENTE:** Se refiere a toda persona natural o jurídica que sea titular de una cuenta o cualquiera otro producto financiero en el **BANCO** y se afilie al **SERVICIO**.
4. **CUENTA:** Se refiere a las cuentas financieras que mantenga el **CLIENTE** con el **BANCO**.
5. **IVR:** Son las siglas en inglés de Robot de Voz Interactivo, y se refiere al sistema telefónico que es capaz de recibir una llamada e interactuar con el humano a través de grabaciones de voz y el reconocimiento de respuestas simples.
6. **TARJETA DE CRÉDITO:** Son los plásticos personalizados e intransferibles, propiedad del **BANCO** y emitido por éste último a nombre del **CLIENTE** y que acredita una relación contractual entre el **BANCO** y el **CLIENTE**, en virtud del otorgamiento de un crédito a corto plazo o línea de crédito a favor de éste último, el cual podrá ser utilizado para la compra de bienes, servicios, cargos automáticos en cuenta u obtención de avances de dinero en efectivo, entre otros consumos realizados a través de los canales que disponga el **BANCO** para tal fin.
7. **TRANSACCIONES FINANCIERAS:** se refiere a todas aquellas operaciones que el **CLIENTE** podrá ejecutar a través del **SERVICIO**, tales como consultas, transferencias, pagos y/o retiros, con cargo a su **CUENTA** o **TARJETA DE CRÉDITO**, así como, cualquier otra transacción que el **BANCO** pudiera incorporar.

SEGUNDA: El Servicio BANESCOMÓVIL (**SERVICIO**), es un servicio de pago móvil que tiene como objeto, la ejecución por parte del **CLIENTE**, de diversas transacciones financieras a través de: (i) la tecnología de telefonía móvil celular por intermedio de la Red Mundial de Información denominada Internet (World Wide Web) con o sin la instalación de un aplicativo en el dispositivo móvil; o, (ii) a través de mensajería de texto (SMS) desde un dispositivo móvil a través de una línea telefónica, contemplando el intercambio de mensajes de texto con la finalidad de solicitar y obtener información de sus productos financieros, así como, realizar transacciones financieras.



TERCERA: El **BANCO** está de acuerdo en prestar y el **CLIENTE** en hacer uso del **SERVICIO**, para efectuar las transacciones financieras a través del dispositivo móvil, conforme a las Cláusulas de este Contrato. En virtud de lo anterior el **CLIENTE** deberá: (i) ser titular de **CUENTAS y/o TARJETAS DE CRÉDITO** en el **BANCO**; (ii) poseer un dispositivo móvil habilitado técnicamente para tener acceso al **SERVICIO**; y, (iii) cumplir con cualquier otro requisito que pudiera solicitar el **BANCO** para hacer uso del **SERVICIO**, todo de conformidad con lo establecido en las instrucciones que serán impartidas por el propio sistema.

CUARTA: El **CLIENTE** podrá afiliarse al **SERVICIO** a través de los siguientes canales: (i) **BANESCONLINE**; (ii) Mensaje de Texto + IVR, así como cualquier otro canal que el **BANCO** pudiere habilitar para ello. Durante el proceso de afiliación el **CLIENTE** deberá aceptar las presentes Condiciones Generales, las cuales se encontrarán disponibles a través del propio sistema, así como en **BANESCONLINE**, en la página web del **BANCO** www.banesco.com, o a través de cualquier otro dominio que el **BANCO** disponga para tal fin, así como, en las oficinas del **BANCO**.

QUINTA: El **CLIENTE** una vez afiliado al **SERVICIO**, podrá ejecutar las siguientes transacciones financieras, únicamente desde el número del dispositivo móvil previamente afiliado al **SERVICIO**: (i) Consulta de saldo en **CUENTA**; (ii) Consulta de últimos movimientos en **CUENTA**; (iii) Consulta de saldo de la Tarjeta de Crédito; (iv) Consulta de últimos movimientos de la Tarjeta de Crédito; (v) Consulta de saldo de servicios; (vi) Transferencia entre **CUENTAS** del mismo titular; (vii) Transferencia a **CUENTAS** de terceros previamente afiliados al **SERVICIO**; (viii) Pago de Tarjeta de Crédito; (ix) Pago de Tarjeta de Crédito de terceros previamente afiliados al **SERVICIO**; (xx) Pago de servicios; (xxi) Consulta Operaciones Cambiarias; (xxii) Retiros por Cajeros Automáticos (ATM), entre otras transacciones financieras que el **BANCO** pudiera incorporar a este **SERVICIO**, todo lo cual será debidamente informado a los **CLIENTES** a través del propio sistema, así como cualquier otro medio dispuesto por el **BANCO** para tales fines.

SEXTA: El **CLIENTE** no podrá afiliar más de un número de dispositivo móvil al **SERVICIO**, en el entendido que, sólo podrá realizar transacciones financieras, desde el número del dispositivo móvil afiliado.

SÉPTIMA: El **CLIENTE** podrá establecer los montos máximos diarios o mensuales de las transacciones financieras que ejecutará a través del **SERVICIO** de conformidad con lo dispuesto en la normativa aplicable, y en ningún caso dichos montos podrán ser superiores a los establecidos e informados por el **BANCO**.

OCTAVA: Para el acceso o ejecución de las transacciones financieras, así como a determinados niveles o tipos de funciones, u operaciones, el sistema podrá requerir claves especiales. Las claves tendrán carácter personal, confidencial e intransferible, el **BANCO** no tendrá conocimiento alguno de las mismas, y su finalidad es garantizar el exclusivo acceso del **CLIENTE** y las personas por él autorizadas al sistema, en caso que resulte aplicable, siendo responsabilidad exclusiva de éste la guarda, cuidado y custodia de sus claves, asumiendo el **CLIENTE** la obligación de mantener las mismas en estricta confidencialidad y reserva; y, en aquellos casos en los cuales voluntaria o involuntariamente considere que se ha violado la confidencialidad o reserva de las claves, deberá solicitar inmediatamente al **BANCO** el bloqueo de las mismas. El **CLIENTE** asumirá en forma exclusiva cualquier responsabilidad derivada o que pudiera derivarse directa o indirectamente de cambios en cualquiera de sus claves, así como del



nivel de seguridad empleado por éste, tanto en la composición de las mismas, como en el manejo de sus claves para la realización de transacciones financiera. 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 cualesquiera de las claves del **CLIENTE** por parte de terceros, por cualquier motivo que ello ocurriere, asumiendo el **CLIENTE** cualquier responsabilidad al respecto. El **CLIENTE** se compromete hacer uso del **SERVICIO** con la debida diligencia, asumiendo los riesgos y responsabilidades de permitir a terceras personas la utilización o manipulación de los equipos telefónicos y sistemas a través de los cuales se acceda al **SERVICIO**, en consecuencia todas las consultas, transacciones financieras, instrucciones, solicitudes y comunicaciones enviadas a través del **SERVICIO**, debidamente realizadas a través del uso de las claves del **CLIENTE**, serán consideradas como emanadas de éste.

NOVENA: El **CLIENTE** podrá limitar o suprimir su acceso a determinadas funciones u opciones del **SERVICIO**, en los casos en que ello fuere técnicamente permitido en función de las posibilidades del sistema y con las limitaciones que el **BANCO** tenga establecidas, siguiendo los procedimientos y normas que el **BANCO** señale a tales fines. El **BANCO** se reserva el derecho de limitar, restringir o suprimir el acceso del **CLIENTE** a determinadas funciones u opciones, todo lo cual será informado al **CLIENTE** a través del propio sistema.

DÉCIMA: Los equipos telefónicos, sistemas, programas de navegación por Internet y cualquier otro programa requerido para poder disfrutar del **SERVICIO**, serán adquiridos y utilizados por el **CLIENTE** a su costo y riesgo, y deberán tener las características técnicas necesarias para permitir el acceso al **SERVICIO**. El **BANCO** no será responsable en ningún caso por el buen funcionamiento, idoneidad, capacidad y compatibilidad de los equipos telefónicos, sistemas y programas adquiridos o utilizados por el **CLIENTE** a los efectos de hacer uso del **SERVICIO**.

DÉCIMA PRIMERA: El **CLIENTE** deberá ejecutar las transacciones financiera disponibles a través del **SERVICIO** de conformidad con lo establecido en las instrucciones contenidas en el sistema, en las presentes Condiciones Generales y en cualquier regulación aplicable a cada una de las operaciones que puedan ejecutarse a través del **SERVICIO**, en virtud de lo anterior, el **BANCO** queda exento de cualquier responsabilidad por el no procesamiento de cualesquier transacción financiera enviada a través del **SERVICIO** que no cumplan con las instrucciones impartidas.

DÉCIMA SEGUNDA: En caso de ser necesario por razones de orden técnico, de seguridad, así como por mantenimiento del sistema, el **BANCO** se reserva el derecho de suspender temporalmente el **SERVICIO**. Asimismo, el **BANCO** no se hace responsable por la interrupción imprevista del **SERVICIO**, por dificultades en su funcionamiento, o por retardo en el tiempo de procesamiento de cualesquier transacción financiera causadas por fallas técnicas, fallas en el servicio eléctrico, en el servicio telefónico, congestionamiento en la Red, o por cualesquiera otras causas ajenas a la voluntad del **BANCO**.

DÉCIMA TERCERA: Las tarifas y/o comisiones que se generen con motivo de la prestación del **SERVICIO**, así como, por las transacciones financieras que se realicen a través del mismo, serán establecidas por el **BANCO** de conformidad con la normativa legal vigente que regula la materia, y serán del conocimiento del **CLIENTE** a través de la información disponible en el propio sistema, así como, por cualquier otro medio que el **BANCO** determine a tales fines, de manera que permita al **CLIENTE** el



conocimiento exhaustivo de las mismas. El **BANCO** queda autorizado para debitar o hacer debitar dichas tarifas y/o comisiones, en cualquier cuenta de depósito o inversión que el **CLIENTE** posea en el **BANCO**.

DÉCIMA CUARTA: El valor del mensaje de texto genera un costo por parte del operador de telefonía móvil celular, a través del medio de pago escogido por el **CLIENTE** cuando contrató con éste. En virtud de lo anterior, el **BANCO** no tiene ninguna responsabilidad ni injerencia en la fijación del mismo. En tal sentido, el **BANCO** queda exonerado de cualquier tipo de responsabilidad derivada de tal circunstancia.

DÉCIMA QUINTA: El **BANCO** podrá suspender en cualquier momento, la prestación del **SERVICIO** a aquellos **CLIENTES** que incumplan lo establecido en las presentes Condiciones Generales. Por su parte, el **CLIENTE** podrá requerir su desafiliación al **SERVICIO** cuando así lo decidiera, a cuyo efecto deberá manifestar por escrito al **BANCO** su decisión, quedando, no obstante, bajo la responsabilidad del **CLIENTE**, cualquier transacción financiera que se realice antes de su efectiva desafiliación al **SERVICIO**.

DÉCIMA SEXTA: El **CLIENTE** es responsable tanto de poseer activo el servicio de telefonía celular en el número indicado al momento de afiliarse al **SERVICIO**, así como de la custodia de su equipo móvil celular, para evitar que terceros no autorizados hagan uso indebido del **SERVICIO**. En este sentido, el **CLIENTE** es y será el único responsable por el resguardo del dispositivo móvil adscrito al **SERVICIO**, y por ende de la confidencialidad de la información que a través del mismo se reciba sobre las transacciones o cualquier otra información que constituya el objeto del **SERVICIO**. En caso de robo, hurto o extravío del dispositivo móvil cuyo número se encuentra afiliado al **SERVICIO**, el **CLIENTE** deberá notificarlo de manera inmediata a fin de proceder a la suspensión del **SERVICIO**, a través de los medios dispuestos por el **BANCO** para tal fin. En virtud de lo cual, el **BANCO** no asume ningún tipo de responsabilidad por el alcance que pudieran tener terceras personas a la información transmitida a través de este **SERVICIO** derivada del acceso al dispositivo móvil y del uso que hagan de la misma, así como, de la información que pudiera tener almacenada en dicho dispositivo. El **CLIENTE** se compromete actualizar la información necesaria en caso de efectuar algún cambio en el número telefónico afiliado al **SERVICIO**, así como cualquier información requerida para su uso.

DÉCIMA SÉPTIMA: El **BANCO** no asumirá responsabilidad alguna por error en que incurriera el **CLIENTE**, al no indicar correctamente los datos requeridos para efectuar las transacciones financieras, en especial, no asumirá responsabilidad alguna si por esta circunstancia se imputara el pago o transferencia a una **CUENTA** o **TARJETA DE CRÉDITO** distinta a la que originalmente tenía previsto realizar la transacción. Asimismo, el **BANCO** no asumirá los costos adicionales en que incurriera el **CLIENTE** por el envío de los mensajes de texto con motivo de lo antes planteado.

DÉCIMA OCTAVA: El **BANCO**, no concede ninguna licencia o autorización de uso de ninguna clase sobre sus derechos de propiedad intelectual o sobre cualquier otra propiedad o derecho relacionado con el **SERVICIO**.

DÉCIMA NOVENA: El **BANCO** se reserva el derecho de modificar total o parcialmente las presentes Condiciones Generales, previa notificación a los **CLIENTES** con una antelación mínima de treinta (30) días continuos. Dentro del referido plazo el **CLIENTE** podrá rechazar, por escrito, las modificaciones incorporadas al presente documento por el **BANCO**, procediendo a su desafiliación automática.



VIGÉSIMA: De conformidad con lo dispuesto en las “Normas Relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarías de los Servicios Financieros” dictadas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, mediante Resolución N° 083.11 de fecha quince (15) de marzo de 2011, el **BANCO** hará entrega al **CLIENTE** con anterioridad de un (1) ejemplar de las presentes Condiciones Generales, en tal sentido, éste dispondrá 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 aceptará sin reparo u objeción alguna, por constituir las mismas reflejo fiel y exacto de su voluntad.

VIGÉSIMA PRIMERA: Para todos los efectos, derivados y consecuencias de éstas Condiciones Generales se elige como domicilio especial la ciudad del domicilio del **CLIENTE**, a la jurisdicción de cuyos Tribunales someten la resolución de las controversias que se pudiesen suscitar con ocasión del **SERVICIO**, sin perjuicio para el **BANCO** de ocurrir a otros Tribunales competentes de conformidad con la Ley.

VIGÉSIMA SEGUNDA: Las presentes Condiciones Generales entran en vigencia a partir de la fecha de su autenticación, sustituyendo en todas y cada una de sus partes, a partir de esa fecha a las CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO BANESCOMÓVIL, contenidas en documento debidamente protocolizado ante el Registro Público del Segundo Circuito del Municipio Baruta Estado Miranda, en fecha veintiséis (26) de julio de 2010, bajo el N° 29, Tomo 11, Protocolo de Transcripción.

Documento autenticado por ante la Notaría Tercera del Municipio Baruta del Estado Miranda, en fecha nueve (09) de septiembre de 2011, bajo el N° 44, Tomo 98, de los libros de autenticaciones llevados por dicha Notaría.