



**CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DE LAS OPERACIONES ACTIVAS, PASIVAS Y NEUTRAS DEL  
BANCO MERCANTIL, C.A. Banco Universal**

Yo, **María Gabriela Fuenmayor de Márquez**, de nacionalidad venezolana, mayor de edad, de estado civil casada, de profesión abogada, domiciliada en la ciudad de Caracas y titular de la cédula de identidad Nro. **V-5.532.578**, procediendo en mi carácter de **Apoderada** del **BANCO MERCANTIL, C.A. Banco Universal**, domiciliado en la ciudad de Caracas, originalmente inscrito en el Registro de Comercio que llevaba el antiguo Juzgado de Comercio del Distrito Federal, el 3 de abril de 1925, bajo el Nro. 123, cuyos Estatutos Sociales modificados y refundidos en un solo texto constan de asiento inscrito en el Registro Mercantil Primero de la Circunscripción Judicial del Distrito Capital y Estado Miranda, el 2 de febrero de 2006, bajo el Nro. 45, Tomo 11-A Pro., Registro Único de Información Fiscal (R.I.F.) Nro. J-00002961-0, condición la mía que se evidencia de instrumento poder protocolizado en la Oficina Subalterna del Primer Circuito de Registro Público del Municipio Baruta del Estado Miranda, el 25 de mayo de 2000, bajo el Nro. 11, Tomo 3, Protocolo Tercero, suficientemente autorizada para este acto, por medio de este documento, declaro: **BANCO MERCANTIL, C.A. Banco Universal** ha resuelto modificar en los términos más adelante contemplados, el documento que con carácter de Oferta Pública contiene las **Condiciones Generales de Contratación de las Operaciones Activas, Pasivas y Neutras del BANCO MERCANTIL, C.A. Banco Universal**, condiciones éstas conforme a las que se comprenderán reguladas la **Cuenta Corriente; Cuenta de Ahorro; Línea de Crédito en Cuenta Corriente; Tarjeta de Crédito; el Servicio de Movilización de Fondos o Transferencia Electrónica de Fondos; la Firma Electrónica; y el Depósito y Custodia de Títulos Valores**, que cualquier persona natural o jurídica establezca con mi representado, y las cuales han sido redactadas con sujeción a las disposiciones del Decreto con Fuerza de Ley de Reforma de la Ley General de Bancos y otras Instituciones Financieras y la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario vigentes:

**CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DE LAS OPERACIONES ACTIVAS, PASIVAS Y NEUTRAS DEL  
BANCO MERCANTIL, C.A. Banco Universal**

**TÍTULO PRIMERO  
DEFINICIONES**

**CLÁUSULA 1:** Para una mejor interpretación, integración y ejecución de este documento se definen los términos siguientes, los cuales conservarán el significado establecido sean utilizados en mayúsculas o minúsculas, singular o plural, resaltados o no:

- 1) **EL BANCO:** Con este término se hará referencia al **BANCO MERCANTIL C.A., Banco Universal**, persona jurídica ampliamente identificada en el encabezamiento de este documento que, en cumplimiento de su objeto social, puede realizar las operaciones de intermediación financiera y aquellas operaciones conexas con las mismas permitidas por el Decreto con Fuerza de Ley de Reforma de la Ley General de Bancos y otras Instituciones Financieras;
- 2) **EL CLIENTE:** Este término refiere a la persona natural o jurídica que cumple con los requisitos legales y contractuales para celebrar con **EL BANCO** operaciones activas, pasivas y neutras, identificada en la Ficha de Identificación de **EL CLIENTE**. Comprende, a título enunciativo, al cuentacorrentista, cuentaahorrista, prestatario y tarjetahabiente. **Queda entendido que en caso de que en el término se incluyan a varias personas naturales o jurídicas, excepción expresa realizada respecto a los tarjetahabientes adicionales y a las personas que por cualquier causa sean autorizadas o designadas por los titulares para movilizar los saldos disponibles de las Cuentas Corrientes o Cuentas de Ahorro, las mismas se obligan de manera solidaria por las obligaciones contraídas;**
- 3) **Contrato:** Término que refiere al presente documento, contentivo éste de las **Condiciones Generales de Contratación de las Operaciones Activas, Pasivas y Neutras de EL BANCO;**
- 4) **Operaciones Pasivas:** A los fines de este contrato se entiende por tales a:
  - a) La **Cuenta Corriente** - con provisión de fondos -;
  - b) La **Cuenta de Ahorro;**
  - c) Las **Cuentas Especiales** para la liquidación y pago de los créditos que otorgue **EL BANCO**, así como para el pago de bienes y servicios especiales, las cuales no serán movilizables mediante cheques, medios electrónicos o cualquier otra modalidad de pago; y
  - d) Cualquier otro contrato o producto mediante el cual **EL BANCO** capte recursos del público.
- 5) **Operaciones Activas:** A los fines de este contrato se entiende por tales a:
  - a) La **Línea de Crédito en Cuenta Corriente;**
  - b) La **Tarjeta de Crédito;** y
  - c) Cualquier otro contrato o producto conforme al cual **EL BANCO** otorgue crédito o financiamiento.

- 6) **Operaciones Neutras:** A los fines de este contrato se entiende por tales a todas aquellas conexas con las pasivas o activas o que impliquen transferencia de fondos.
- 7) **Transferencia de Fondos:** A los fines de este contrato se entiende por tal a la operación realizada por **EL BANCO** mediante la cual ejecuta una orden de pago girada por **EL CLIENTE** a través de medios escritos, magnéticos, telefónicos o electrónicos, dentro o fuera del país. La transferencia podrá, una vez cumplido con los requisitos exigidos, ser girada por **EL CLIENTE** a favor de sí mismo o de un tercero dentro de **EL BANCO** o girada a favor de sí mismo o de un tercero con destino hacia otro banco o institución financiera.
- 8) **Tarjeta:** Es un documento de acreditación de **EL CLIENTE** como usuario legítimo de alguna cuenta, que puede estar elaborado en plástico o en cualquier otro material idóneo, magnético o de cualquier otra tecnología, que tiene carácter personal e intransferible y que a los fines de este contrato se puede denominar indistintamente de acuerdo a la operación regulada, Llave Mercantil, Tarjeta de Crédito o de cualquier otra forma establecida y regulada por **EL BANCO**, la cual, en atención a una solicitud expresa, se entrega o se pone a disposición de **EL CLIENTE**, tomando en consideración sus especiales condiciones personales y el servicio que se le quiere prestar. **EL CLIENTE no puede cederla ni permitir que la utilicen terceros en el ejercicio de los derechos o en cumplimiento de las obligaciones inherentes a su uso. EL CLIENTE debe, por lo tanto, conservar la Tarjeta y usarla en la forma debida.** La función de la Tarjeta, entre otras, es servir de mecanismo de acceso a los terminales y demás dispositivos electrónicos que permiten efectuar las operaciones y (o) transacciones descritas en este contrato y todas aquellas que hayan sido autorizadas mediante el cumplimiento de los requisitos de fondo y forma que **EL BANCO** exige. **En caso de pérdida, hurto o extravío de la Tarjeta o de apropiación indebida de las claves necesarias para su utilización, ésta debe ser bloqueada a solicitud de EL CLIENTE como medida de seguridad. EL CLIENTE es responsable ante EL BANCO por el uso que haga de la Tarjeta. Por consiguiente, quedará a cargo de EL CLIENTE la total responsabilidad por los daños y perjuicios que se puedan derivar del uso indebido de la Tarjeta y por los daños ocasionados a los mecanismos de acceso y terminales electrónicos, cuando no se observaren las instrucciones de manejo establecidas por EL BANCO.** La Tarjeta, en el caso de utilización de mecanismos de banca electrónica, también comprenderá los rótulos, cédulas o carnets que se pueden utilizar como instrumento de identificación, de acceso a un sistema, de pago o de crédito y que contiene data, información o ambas, de uso restringido sobre **EL CLIENTE** autorizado para utilizarla.
- 9) **Contraseña:** Secuencia alfabética, numérica o combinación de ambas, protegida por reglas de confidencialidad previstas legal y contractualmente que se utiliza para autenticar la solicitud de acceso a los sistemas de **EL BANCO** y autenticar las operaciones que **EL CLIENTE** hace a través de los mecanismos de banca electrónica regulados en este contrato. Este término comprende, sin limitarse a ellos, el Número de Identificación Personal (PIN) o Clave Numérica; la Clave Telefónica; y la clave para el uso de las Tarjetas de Crédito.
- 10) **Ficha de Identificación de EL CLIENTE:** Es la planilla en la que se incorporan y mantienen los datos inherentes a **EL CLIENTE** exigidos por **EL BANCO** y el ordenamiento legal vigente.
- 11) **Facsímil de Firma:** Parte integrante e indispensable de este contrato en el que está registrada la firma de **EL CLIENTE**.
- 12) **Condiciones de Movilización:** Parte del presente contrato en la que se indica la forma y los requisitos de legitimación para efectuar la movilización de los fondos depositados en las cuentas, la cual se podrá realizar mediante órdenes de pago escritas, magnéticas, telefónicas o electrónicas.

## TÍTULO SEGUNDO

### DISPOSICIONES COMUNES DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO

**CLÁUSULA 2:** Son las siguientes:

- 1) **Estados de Cuenta:** Con relación a los **Estados de Cuenta** que debe enviar **EL BANCO** a **EL CLIENTE** se dará cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de Ley de Reforma de la Ley General de Bancos y otras Instituciones Financieras. Todos los Estados de Cuenta, así como cualquier otra correspondencia relacionada con cualesquiera de las Operaciones Activas, Pasivas y Neutras antes enunciadas, serán dirigidos por **EL BANCO** por correo, telefax o por cualquier otro medio, incluyendo medios electrónicos, a la dirección física o electrónica de **EL CLIENTE** que repose en los registros de **EL BANCO**. **Igualmente, EL CLIENTE se obliga a avisar a EL BANCO por escrito o por cualquier otro medio que ambas partes convengan, todo cambio de dirección que EL CLIENTE pudiera efectuar en el futuro.** Las notificaciones y comunicaciones se considerarán realizadas transcurridos que sean cinco (5) días del envío por parte de **EL BANCO** a la dirección que aparezca como vigente en los registros de este último. En caso que la notificación, Estados de Cuenta o correspondencia sea enviada vía telefax, dicho lapso se reducirá a un (1) día. **EL CLIENTE releva expresamente a EL BANCO de cualquier responsabilidad derivada directa o indirectamente de cualquier notificación o comunicación remitida a una dirección que no se corresponda con la vigente, cuando ello sea debido a la falta del aviso a que refiere esta cláusula.**
- 2) **Disposiciones del Decreto con Fuerza de Ley de Reforma de la Ley General de Bancos y otras Instituciones Financieras referentes a la Cuenta Corriente de obligatoria transcripción:**

#### Información a los Cuentacorrentistas

**Artículo 36.** Las disposiciones contenidas en el presente capítulo, referidas a la cuenta corriente deberán transcribirse íntegramente en el contrato de cuenta corriente.

Los bancos universales, bancos comerciales y entidades de ahorro y préstamo, están obligados a llevar sus cuentas corrientes al día con el objeto de determinar los saldos deudores o acreedores de las mismas, e informar a sus cuentacorrentistas mensualmente, dentro de los quince (15) días continuos siguientes a la fecha de terminación de cada mes, de los movimientos de sus cuentas correspondientes al período de liquidación de que se trate, por medio de un estado de cuenta, enviado a la dirección que a tal efecto se indique en el contrato respectivo, el cual puede ser vía electrónica.

#### **Conformación de los Estados de Cuenta**

**Artículo 37.** Cuando el titular de una cuenta corriente no hubiere recibido el respectivo estado de cuenta dentro de los quince (15) días continuos siguientes al vencimiento del plazo anteriormente señalado, éste podrá reclamar por escrito su respectivo estado de cuenta, dentro de los quince (15) días continuos siguientes al vencimiento del plazo dentro del cual debió recibirlo, y el banco estará obligado a entregárselo de inmediato. Vencido este último plazo de quince (15) días continuos sin que el cuentacorrentista haya reclamado por escrito su respectivo estado de cuenta, se entenderá que el cliente recibió del banco el correspondiente estado de cuenta y se presumirá como cierto, salvo prueba en contrario, que el estado de cuenta que el banco exhiba o le oponga como correspondiente a un determinado mes o período de liquidación, es el mismo que el banco le envió como correspondiente a ese mismo mes o período.

#### **Lapso de Caducidad**

**Artículo 38.** Si el titular de la cuenta corriente tiene observaciones que formular al estado de cuenta, deberá hacerlas llegar al banco o entidad de ahorro y préstamo por escrito a su dirección o por vía electrónica, en forma detallada y razonada, dentro de los seis (6) meses siguientes a la fecha de recepción del estado de cuenta. Dentro del referido plazo de seis (6) meses siguientes a la fecha de terminación del respectivo mes, tanto el cliente como el banco o entidad de ahorro y préstamo podrán, bajo pena de caducidad, impugnar el respectivo estado de cuenta por errores de cálculo o de escritura, por omisiones o duplicaciones y por falsificaciones de firmas en los correspondientes cheques.

Vencido el plazo antes indicado sin que el banco o entidad de ahorro y préstamo, haya recibido ni las observaciones ni la conformidad del cliente o sin que se haya impugnado el estado de cuenta, se tendrá por reconocido en la forma presentada, sus saldos deudores o acreedores serán definitivos en la fecha de la cuenta y las firmas estampadas en los cheques se tendrán como reconocidas por el titular de la cuenta.

#### **Devolución de Cheques**

**Artículo 39.** Los cheques relacionados en un estado de cuenta, conformados por el cuentacorrentista en forma expresa o tácita, podrán ser devueltos al titular de la cuenta una vez transcurrido el lapso para las impugnaciones a que se refiere el artículo 38 de este Decreto Ley, salvo que hayan sido propuestas válidamente impugnaciones.

#### **Inmovilización de las Cuentas Corrientes**

**Artículo 40.** Los bancos universales, bancos comerciales, entidades de ahorro y préstamo, conforme a los términos que determine la Superintendencia de Bancos y otras Instituciones Financieras, podrán adoptar medidas sobre las cuentas corrientes que registren en el lapso de un período liquidado, rechazos a las órdenes de pago contra su cuenta.

Las instituciones señaladas podrán, una vez restringido el uso de la cuenta corriente frente a terceros, cerrar la misma.

#### **Sistemas de Seguridad**

**Artículo 41.** Antes de devolver los cheques al cliente, conforme a lo dispuesto en el artículo 39 de este Decreto Ley, el banco o entidad de ahorro y préstamo los copiará en películas en miniatura o mediante otros medios electrónicos o computarizados y conservará esas copias, por lo menos, durante diez (10) años, en forma tal que puedan ser reproducidos. Tales copias, a falta de los originales, administradas con los respectivos estados de cuenta, podrán constituir prueba de los cheques devueltos a los clientes.

- 3) **Planillas para Depósitos y Retiros:** Tanto los depósitos como los retiros de cantidades de dinero y otros valores deberán hacerse mediante el uso de las planillas suministradas por **EL BANCO** para tal fin y de acuerdo a los procesos o modalidades que **EL BANCO** establezca al efecto. **EL CLIENTE asume todas las consecuencias derivadas de los errores que cometiere en la elaboración de las Planillas para Depósitos y Retiros, así como en la elaboración de la cláusula restrictiva de pago en efectivo o de los endosos de los cheques.**
- 4) **Depósitos y Retiros:** **EL CLIENTE deberá entregar sus depósitos y hacer sus retiros únicamente ante los cajeros de EL BANCO debidamente identificados y en las taquillas correspondientes. EL BANCO no se hace responsable de las sumas de dinero que EL CLIENTE entregue a otras personas.** Cualquier persona podrá hacer depósitos en la cuenta de **EL CLIENTE**, pero solamente **EL CLIENTE** o la persona a quien éste le haya conferido mandato suficiente podrá retirar los fondos, siendo indispensable para hacerlo la presentación del original del documento auténtico donde conste dicho mandato. **EL CLIENTE se obliga a no emplear lápices, ni bolígrafos o plumas de tinta fácilmente borrrable o esfumable, en la elaboración, endoso, aval y firma de los cheques y demás planillas mediante los cuales movilice la cuenta, al igual que en los diferentes instrumentos de notificación o información que envíe a EL BANCO y libera a éste de cualquier responsabilidad por falsificación o alteración de tales cheques y documentos, derivada o facilitada por el uso de dichos instrumentos.**
- 5) **Depósitos en Cheques u otros Efectos de Comercio:** Todo depósito efectuado por **EL CLIENTE** en las taquillas o Cajeros Automáticos de **EL BANCO** mediante cheques u otros efectos de comercio queda sometido al principio "salvo buen cobro", lo cual quiere decir

- que **EL CLIENTE** no podrá disponer de los fondos depositados hasta que **EL BANCO**, actuando como agente de cobranza, los haga efectivos ante aquel banco que tuviere la condición de librado.
- 6) **Instrumentos de Movilización, Apertura e Información:** **EL BANCO** establecerá y ofrecerá a **EL CLIENTE** los instrumentos que considere idóneos para la apertura y movilización de las cuentas, así como para la información de aspectos inherentes a las mismas.
  - 7) **Identificación del Cliente y Registro de Firma:** **EL CLIENTE** para la activación del presente contrato se identificará con su cédula de identidad laminada si se trata de persona natural de nacionalidad venezolana y extranjera residente en el país, y con el pasaporte para personas naturales extranjeras no residentes. En caso que sean personas jurídicas domiciliadas en el país, la identificación se efectuará a través del Registro Único de Información Fiscal (R.I.F.), o el registro de firma personal y las copias certificadas expedidas por el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), de los documentos constitutivos de la persona jurídica, sus estatutos sociales y modificaciones posteriores, debidamente inscritos en el Registro Mercantil o en el Registro Civil. Cuando se trate de personas jurídicas no domiciliadas en el país, dichos documentos, así como los poderes de sus representantes legales, deberán estar debidamente legalizados y traducidos por un intérprete público al idioma castellano. Una vez identificado **EL CLIENTE** se registrará su firma o la de sus representantes en los registros de **EL BANCO**, y esa firma y condiciones registradas, serán las únicas que reconocerá **EL BANCO** para la movilización de los fondos. Los administradores y representantes de las personas jurídicas se obligan a avisar a **EL BANCO** todo cambio que ocurra en sus estatutos o normas que las rijan, y a comunicar toda modificación en su representación, sea por cambio de personas, sea por variación de facultades. **En ningún caso EL BANCO será responsable por el resultado de operaciones y (o) transacciones relacionadas con las cuentas hechas por personas que figurando como autorizados o representantes de las personas naturales o jurídicas en los documentos suministrados a EL BANCO y dentro de los límites de sus atribuciones, hayan dejado de tener esa representación o le hayan sido limitadas o condicionadas sus facultades. Para la apertura de las cuentas tipo nómina los datos exigidos para la identificación y posterior legitimación de los beneficiarios de las transferencias de fondos deberán ser suministrados, bajo su única y exclusiva responsabilidad, por el patrono solicitante.**
  - 8) **Autorizaciones de EL CLIENTE y Principio de Unidad De Cuentas:** **EL CLIENTE** autoriza irrevocablemente a **EL BANCO** a cobrar o cargar en sus cuentas de depósito los créditos vencidos y no pagados, así como los gastos de cobranza, tarifas y comisiones a que haya lugar. De igual manera, **EL CLIENTE** autoriza a **EL BANCO** a cobrar o cargar en sus cuentas la cantidad que **EL BANCO** acostumbra cobrar por concepto de cargos por servicio o cargos calculados con base a los balances o saldos promedios que **EL CLIENTE** debe mantener en sus cuentas, cuando éstos sean inferiores a la cantidad establecida por **EL BANCO**. Además, **EL BANCO** podrá aumentar el cargo por servicio en cualquier mes en que las cuentas presenten un número de operaciones superior a aquel que **EL BANCO** tuviere establecido, decisión que **EL BANCO** comunicará previamente a **EL CLIENTE**. **EL BANCO** podrá cobrar o cargar a las cuentas la cantidad establecida por cada cheque que **EL CLIENTE** librare y que **EL BANCO** tuviere que devolver por insuficiencia de fondos. **EL CLIENTE** autoriza irrevocablemente a **EL BANCO** a cobrar de sus cuentas las cantidades que le adeude conforme a este contrato o a cualquier otro que haya celebrado con **EL BANCO**, tales como cuotas de amortización de capital e intereses de obligaciones contraídas con **EL BANCO**, primas de seguro y cualquier otra deuda e impuesto a que haya lugar. La aceptación de los términos aquí previstos por parte de **EL CLIENTE** se constituye en suficiente autorización de débito en las cuentas tanto para el pago de las cuotas previstas en alguno o varios contratos hayan sido celebrados con anterioridad o posterioridad, así como para todos los gastos originados con motivo del perfeccionamiento de los mismos. Para la ejecución de esta autorización se considerarán como una sola las diversas cuentas de **EL CLIENTE**, aún cuando estuvieran cifradas en monedas distintas, de suerte que los saldos acreedores garantizarán a los deudores, quedando facultado **EL BANCO** para amortizar las cuentas deudoras con el saldo de las cuentas acreedoras, y para retener, cualquiera que sea el concepto en que se le hayan entregado, los fondos o valores pertenecientes a **EL CLIENTE**, en la cuantía necesaria para garantizar la efectividad de cualquier sobregiro o descubierto que en sus cuentas resulten y sus intereses y gastos. Cuando se trate de cuentas de depósito que tuvieren establecida la condición de cuentas nómina, la autorización para cobrar o cargar en ellas conceptos distintos a los que normalmente se causan o derivan de la tenencia o mantenimiento de las mismas, la otorgará **EL CLIENTE** a **EL BANCO** en forma expresa y por documento separado a este contrato.
  - 9) **Soporte Contable:** El soporte del contrato es la existencia de una cuenta corriente contable, debido a lo cual le son aplicables las disposiciones y principios jurídicos comunes que regulan la Cuenta Corriente Mercantil y Bancaria.
  - 10) **Control de Cuentas Inactivas:** **EL BANCO** establecerá los mecanismos de control interno que considere convenientes para la protección de **EL CLIENTE** que posea cuentas inactivas.
  - 11) **Instrumentos de Notificación:** Todas las comunicaciones, notificaciones o citaciones que se hubieren de dirigir las partes entre sí, se podrán realizar por correo certificado con acuse de recibo o cualquier otro medio escrito o electrónico y enviadas a las direcciones físicas o electrónicas que se indiquen en la Ficha de Identificación de **EL CLIENTE**. Las comunicaciones referentes a la suspensión de pago de cheques, Tarjetas de Crédito, Tarjetas Llave Mercantil o cualquier otro instrumento de identificación y movilización, deberán presentarse preferiblemente por escrito, firmadas por **EL CLIENTE** en cualquiera de las oficinas de **EL BANCO**.
  - 12) **Normas Legales y Contractuales Aplicables:** En todo lo no previsto en este contrato se aplicarán los Reglamentos que especialmente establezca **EL BANCO**; los principios que rigen a los contratos de Comisión, Mandato y Cuenta Corriente;

el Decreto con Fuerza de Ley de Reforma de la Ley General de Bancos y otras Instituciones Financieras; el Código de Comercio; la Ley Sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas; las demás Leyes que resulten aplicables; los Reglamentos que dicte el Ejecutivo Nacional y las Resoluciones emanadas tanto del Banco Central de Venezuela (B.C.V.) como de la Superintendencia de Bancos y otras Instituciones Financieras.

- 13) **Reforma, Enmienda o Modificación del Contrato:** En caso que EL BANCO considere necesario o conveniente efectuar la reforma, enmienda o modificación de este contrato, otorgará por vía auténtica o registral un nuevo documento modificatorio del presente y pondrá a disposición de EL CLIENTE un ejemplar en donde estén incorporadas las reformas, enmiendas o modificaciones, por cualquier medio, inclusive mediante un aviso publicado en un (1) diario de los de mayor circulación nacional, con al menos treinta (30) días continuos de anticipación a la fecha prevista para su entrada en vigencia. Si EL CLIENTE desea continuar su relación con EL BANCO podrá hacerlo bajo las nuevas condiciones del documento modificatorio. Se entenderá que EL CLIENTE desea proseguir su relación con EL BANCO bajo esas nuevas condiciones, si transcurrido dicho plazo efectúa cualquier operación y (o) transacción distinta al retiro total de los fondos o Títulos Valores depositados y (o) el pago total de las deudas u obligaciones contraídas con EL BANCO. Si EL CLIENTE no desea proseguir su relación con EL BANCO bajo las nuevas condiciones del documento modificatorio, dentro del señalado plazo de treinta (30) días continuos podrá dirigirse a cualquiera de sus oficinas o sucursales para terminar todos y cada uno de los contratos que conforme a las condiciones que quedarían derogadas en atención a la entrada en vigencia de las nuevas, se hubieren celebrado con EL BANCO.
- 14) **Verificación y Suministro de Información:** EL CLIENTE actuando en su propio nombre o a través de sus representantes declara que son ciertas las informaciones y documentos suministrados a EL BANCO. EL CLIENTE autoriza a EL BANCO a verificar toda la información suministrada por él, reservándose EL BANCO, en resguardo del interés público, el derecho a estimar o desestimar cualquier petición de apertura de cuenta y a cancelar de conformidad con este contrato las abiertas cuando lo crea conveniente, sin necesidad de explicar los motivos de su determinación. De igual manera, EL CLIENTE autoriza a EL BANCO a suministrar la información requerida por las autoridades competentes en cumplimiento de sus funciones. Asimismo, bajo fe de juramento, EL CLIENTE declara lo siguiente: a) Que los fondos que entrega en depósito a EL BANCO tienen un origen lícito; por lo tanto, no guardan ninguna relación, directa o indirectamente, con fondos provenientes de actividades ilícitas en general, y específicamente, con ninguna de las actividades ilícitas a que refiere la Ley Orgánica Contra el Tráfico Ilícito y el Consumo de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas, el Código Penal y demás Leyes de carácter penal vigentes en la República Bolivariana de Venezuela o en cualquier otra Ley o disposición que sustituya, modifique o complemente a los instrumentos legales previamente señalados; b) Que mantendrá un especial seguimiento a los depósitos efectuados por terceras personas ajenas a esta relación con la finalidad de precaver que se efectúen con fondos provenientes de actividades ilícitas en general o actividades consideradas como delito por las Leyes de carácter penal de la República Bolivariana de Venezuela; y c) Que no utilizará los servicios que EL BANCO coloca a su disposición para efectuar operaciones con fondos provenientes de actividades ilícitas o en favor de terceros relacionados, directa o indirectamente, con actividades de esa naturaleza.
- 15) **Terminación del Contrato:** Serán causas de terminación de este contrato las establecidas en el Código de Comercio para las cuentas corriente mercantil y bancaria, las establecidas en la Ficha de Identificación de EL CLIENTE y de forma particular en cada uno de los Capítulos de este contrato. En caso que alguna de las partes quiera poner fin a una o varias de las operaciones contratadas deberá dar aviso por escrito a la otra con por lo menos tres (3) días continuos de anticipación. **El incumplimiento de cualquiera de las cláusulas de este contrato será causa de terminación del mismo. En estos casos de terminación del contrato por causas imputables a EL CLIENTE, EL BANCO no será responsable de la falta de pago de un cheque girado con anterioridad a la fecha de cierre de la cuenta, pero presentado al cobro con posterioridad. Una vez cerrada la cuenta, EL BANCO comunicará a EL CLIENTE, a fin de que éste, sin plazo alguno, pague cualquier saldo que pueda adeudar a EL BANCO, o retire cualquier cantidad que pueda tener a su favor.**

**Parágrafo Único:** Sin perjuicio de la facultad que tienen las partes de dar por terminado el contrato de conformidad con lo establecido en este numeral, se consideran violación de las obligaciones contractuales:

- a) Todos los hechos contemplados como tales por el Consejo Bancario Nacional y por los acuerdos interbancarios; y
- b) El suministro por parte de EL CLIENTE de información errada o no ajustada a la verdad.

**TÍTULO TERCERO**  
**OPERACIONES PASIVAS**  
**CAPÍTULO PRIMERO**  
**CUENTA CORRIENTE**

**CLÁUSULA 3:** El presente Capítulo regula las condiciones que regirán a la Cuenta Corriente que EL CLIENTE, una vez cumplidos con los requisitos de fondo y forma, contrata con EL BANCO. En virtud de la celebración de este contrato EL CLIENTE tiene derecho a hacer libremente depósitos en efectivo para abono a su cuenta, y a disponer total o parcialmente de la suma depositada o del crédito eventualmente concedido por EL BANCO, mediante cheques, órdenes de pago o cualquier mecanismo electrónico convenido al efecto entre las partes.

**CLÁUSULA 4:** Serán obligaciones de **EL BANCO**:

- 1) Recibir depósitos en dinero efectivo, transferencias, cheques o en otros títulos, tanto de terceros como directamente de **EL CLIENTE**. El importe de un cheque u otro título depositado en la cuenta, correspondiente a otro banco, quedará acreditado en la misma bajo condición de diferido. Los cheques de **EL BANCO** depositados por taquilla o Cajero Automático serán liberados siempre y cuando cumplan con todos los requisitos de fondo y de forma. En caso que el cheque o título depositado resultare devuelto a **EL BANCO** por cualquier motivo, éste hará el débito correspondiente a la cuenta, quedando el cheque a disposición de **EL CLIENTE** en la oficina o sucursal donde tenga abierta su cuenta;
- 2) Facilitar los instrumentos para el depósito y retiro en la respectiva cuenta, así como chequeras, las cuales se entregarán por cuenta y riesgo de **EL CLIENTE** en el número que desee, en el lugar y con las condiciones que indique para entregarlas a terceros, siempre y cuando se cumplan con los requisitos de la representación. **EL CLIENTE** podrá utilizar el sistema de domiciliación de chequeras establecido por **EL BANCO**, previo el cumplimiento de los requisitos de fondo y forma exigidos. **EL BANCO** no se hace responsable por el mal uso de las chequeras, por los cheques sin fondos, los vencidos, los mal elaborados, o los que no cumplan con los requisitos de forma y de fondo;
- 3) Llevar el control contable de la Cuenta Corriente y facilitar datos sobre su estado;
- 4) Pagar los cheques. **EL BANCO** no estará obligado a pagar los cheques, en los siguientes casos: a) Cuando exista incumplimiento de los requisitos de fondo y forma del cheque; b) Por carencia o insuficiencia de fondos; c) Por presentación extemporánea del cheque, entendiéndose por extemporáneo cualquier cheque que se presente al cobro transcurridos seis (6) meses contados a partir de la fecha de su emisión; d) Por cualquiera de las causas que por disposiciones de las autoridades competentes autoricen a **EL BANCO** a no pagar, entre otras, que exista alguna medida preventiva o ejecutiva emanada de algún órgano jurisdiccional; e) Porque sea oponible la compensación en favor de **EL BANCO** por virtud del pago de cheques, consumo de Tarjetas o deudas exigibles derivadas de obligaciones o garantías que incidan contra **EL CLIENTE**, sin que por ello opere la novación; y f) Cuando la firma de **EL CLIENTE** o librador no se compare favorablemente con la registrada en **EL BANCO**. **Cualquier cheque girado por un monto que supere las doscientas dos (202) Unidades Tributarias (U.T.) se considerará a término, y su presentación se hará constar con el visto de EL BANCO y en defecto de él en la forma establecida en la Sección VII, Título IX del Código de Comercio. El cheque a término será pagado por EL BANCO el día hábil bancario siguiente a su presentación. Si EL CLIENTE requiriere disponer mediante algún cheque de un monto superior a doscientas dos (202) Unidades Tributarias (U.T.) podrá solicitar a EL BANCO con veinticuatro (24) horas de anticipación y mediante la utilización de cualquiera de los instrumentos de notificación previstos en este contrato, que mantenga la disponibilidad por él requerida.** En aquellos casos en que **EL BANCO** ponga en duda la veracidad de algún cheque girado, podrá abstenerse de pagarlo, en cuyo caso estampará como concepto de rechazo la frase "diríjase al girador", sin que **EL CLIENTE** tenga el derecho a reclamo alguno contra **EL BANCO** por tal abstención. **Entre EL BANCO y los terceros, sean beneficiarios o endosatarios de cheques emitidos o endosados por EL CLIENTE, no existe ninguna relación jurídica, razón por la cual, si EL BANCO se abstiene por cualquier motivo o causa de pagar un cheque emitido o endosado por EL CLIENTE, el tercero no tendrá ningún tipo de derecho en contra de EL BANCO. EL BANCO** podrá pagar a su presentación los cheques posfechados; y
- 5) Pagar intereses en aquellas modalidades de Cuenta Corriente para las cuales **EL BANCO** los hubiere estipulado. En estos casos, el pago de intereses en la Cuenta Corriente estará condicionado al cumplimiento por parte de **EL CLIENTE** de una serie de condiciones fijadas por **EL BANCO**, tales como, monto mínimo de apertura, la existencia de un saldo promedio mensual, el giro de un número determinado de cheques y cualquier otra condición que se exija.

**CLÁUSULA 5:** Serán obligaciones de **EL CLIENTE**:

- 1) Utilizar las planillas establecidas por **EL BANCO** para efectuar depósitos o retiros;
- 2) Mantener fondos suficientes y disponibles en la cuenta;
- 3) Notificar todo cambio que ocurra en sus datos básicos, estatutos y normas que los rijan;
- 4) Custodiar la chequera. **EL CLIENTE será directamente responsable y sufrirá las consecuencias que pudieren resultar del extravío, pérdida o sustracción de la chequera o de uno o varios de los cheques contenidos en la misma. EL BANCO hace entrega de la chequera bajo la confianza y comprendiendo que EL CLIENTE la custodiará y guardará cuidadosamente, y tomará las precauciones necesarias para evitar que terceros hagan uso de la misma. EL CLIENTE que hubiere optado por no utilizar las chequeras usualmente suministradas por EL BANCO a sus clientes, sino emplear para tales efectos cheques elaborados e impresos por terceros ajenos al último de los nombrados, deberá en todo caso observar las "Especificaciones para los Cheques Bancarios", concretamente para los "Cheques Especiales", dictadas por el Consejo Bancario Nacional. En estos casos de excepción, las precauciones y medidas tomadas por EL BANCO en materias tales como guarda y custodia, control, procedimientos, encaminadas a evitar la falsificación, sustracción o extravío de cheques, estarán a cargo exclusivo de EL CLIENTE;**
- 5) Cumplir con las condiciones mínimas exigidas por **EL BANCO** para el pago de intereses en aquellas modalidades de Cuenta Corriente en que aplique; y
- 6) Devolver a **EL BANCO** las chequeras recibidas y no utilizadas cuando finalice el contrato.

**Parágrafo Único:** Queda expresamente entendido que las personas autorizadas para girar en la Cuenta Corriente lo están también para comprometer a EL CLIENTE en las obligaciones derivadas del giro de cheques, aunque éstos sean emitidos al descubierto.

**CLÁUSULA 6:** En caso de pérdida, extravío, sustracción o robo de la chequera o de uno o varios de los cheques que la integran, EL CLIENTE se obliga a notificar de inmediato a EL BANCO la ocurrencia del evento de que se trate, lo cual podrá hacer por escrito en cualquiera de sus oficinas o a través del Centro de Atención Mercantil. EL BANCO, una vez notificado, suspenderá en forma inmediata la chequera, el cheque o los cheques objeto de la notificación. **Hasta tanto no se produzca dicha notificación, EL BANCO no tendrá ningún tipo de responsabilidad por los perjuicios que se pudieran derivar para EL CLIENTE como consecuencia de la pérdida, extravío, sustracción o robo a que refiere esta cláusula.** La suspensión del pago de cheques emitidos o librados por EL CLIENTE se hará bajo la única y exclusiva responsabilidad del mismo, previa orden de no pago girada a EL BANCO por escrito en cualquiera de sus oficinas o a través del Centro de Atención Mercantil. EL CLIENTE se obliga a indemnizar a EL BANCO los daños y perjuicios que la orden de no pago le llegare a ocasionar y a reintegrarle en forma inmediata los costos y gastos, incluidos honorarios profesionales de abogados, en que hubiere incurrido para preservar de acciones de terceros sus derechos o intereses. Toda notificación de pérdida, extravío, sustracción o robo u orden de no pago realizada a través del Centro de Atención Mercantil, necesariamente deberá ser ratificada por EL CLIENTE a EL BANCO mediante comunicación escrita dirigida el mismo día, de ser éste hábil bancario, o en caso contrario, el inmediato siguiente.

**CLÁUSULA 7:** Por disposición del Consejo Bancario Nacional, los daños y perjuicios, cualesquiera sean su naturaleza y cuantía, que EL CLIENTE probare le han sido causados, por incumplimiento de la obligación que a EL BANCO le corresponda de pagar los cheques con suficiente provisión de fondos que aquél emita a cargo de EL BANCO, se indemnizarán por éste, si legalmente procediere, hasta por una cantidad que no excederá del valor del cheque o cheques indebidamente dejado de pagar, sin que tal indemnización sobrepase en ningún caso la cantidad de Veinticinco Mil Bolívares (Bs. 25.000).

## CAPÍTULO SEGUNDO CUENTA DE AHORRO

**CLÁUSULA 8:** El presente Capítulo regula las condiciones que regirán a la Cuenta de Ahorro que EL CLIENTE, una vez cumplidos con los requisitos de fondo y forma, contrata con EL BANCO. En virtud de la celebración de este contrato EL CLIENTE podrá efectuar depósitos, retiros y transferencias de fondos en forma ininterrumpida durante su vigencia.

**CLÁUSULA 9:** Para el cumplimiento del objeto de este contrato EL BANCO proporcionará a EL CLIENTE una libreta en la que se anotará el saldo de la cuenta conforme a los depósitos y retiros que se efectúen en ella. Esta libreta estará debidamente numerada, contendrá el sello de EL BANCO y será firmada por un funcionario autorizado del mismo, sin cuyos requisitos no tendrá validez. Todos los movimientos realizados en uso de la libreta deberán llevar la firma del cajero. La libreta sólo es válida para EL CLIENTE y no es endosable, negociable, ni transferible a otra persona por ningún respecto. EL BANCO se reserva la potestad de implementar cualquier otro instrumento que considere idóneo para efectuar la movilización de los fondos de la Cuenta de Ahorro, en sustitución de la libreta.

**CLÁUSULA 10:** Se considerarán válidos los asientos de depósitos, retiros o actualizaciones realizados en la libreta mediante los equipos y (o) terminales de EL BANCO. EL CLIENTE se obliga a no efectuar en la libreta enmendaduras, tachaduras, borrones o alteraciones de ninguna especie. **De igual forma, EL CLIENTE es responsable de revisar los asientos realizados en la libreta cada vez que se efectúe una operación de depósito, retiro o actualización, a fin de constatar la exactitud del asiento y notificar a EL BANCO sobre cualquier discrepancia o diferencia que pudiera existir entre la operación efectuada y el asiento.** Si en atención a excepcionales circunstancias los asientos de la libreta debieran ser corregidos por EL BANCO, la validez de ellos la otorgará la firma y sello del funcionario autorizado de EL BANCO. EL CLIENTE se compromete a presentar a EL BANCO la libreta cuando así se le solicite para confrontar los movimientos asentados en la misma con los libros de contabilidad de EL BANCO.

**CLÁUSULA 11:** Los menores emancipados pueden movilizar libremente sus Cuentas de Ahorro. Los mayores de catorce (14) años no emancipados, podrán movilizar sus Cuentas de Ahorro previa autorización escrita otorgada por sus representantes legales. En este último caso, los representantes legales podrán exigir información sobre la movilización de las Cuentas de Ahorro por parte de sus representados, así como revocar la autorización otorgada.

**CLÁUSULA 12:** Si la apertura de la cuenta o el depósito se hace para un menor, se hará constar el nombre de sus padres o el de su representante legal.

**CLÁUSULA 13:** Los intereses serán calculados por EL BANCO para cada modalidad de Cuenta de Ahorro que tenga establecida, observando en todo caso las directrices de las autoridades competentes sobre la materia. Las tasas vigentes serán publicadas en las carteleras informativas ubicadas en las oficinas o sucursales y por cualquier otro medio que disponga EL BANCO.

## TÍTULO CUARTO OPERACIONES ACTIVAS CAPÍTULO PRIMERO

### LÍNEA DE CRÉDITO EN CUENTA CORRIENTE

**CLÁUSULA 14:** El presente Capítulo regula las condiciones de la Línea de Crédito en Cuenta Corriente que EL BANCO, una vez cumplidos con los requisitos de fondo y forma, abre a EL CLIENTE por la cantidad y plazo indicada en la casilla correspondiente de la Ficha de Identificación de EL CLIENTE, la cual será movilizada mediante cualquier modalidad pactada entre las partes, incluyendo cheques, órdenes de pago o cualquier otro medio de banca electrónica que le permita a EL CLIENTE disponer de las cantidades de dinero que la misma comprende. EL CLIENTE podrá hacer uso de las cantidades de dinero comprendidas en la Línea de Crédito en Cuenta Corriente

de una sola vez o en fracciones, con posibilidad de rembolsar a su voluntad los montos utilizados durante el tiempo prefijado, y utilizar nuevamente la cantidad de dinero que tuviere disponible, y reintegrarla, y así sucesivamente, procediendo **EL BANCO**, una vez transcurrido el plazo de vigencia de la Línea de Crédito en Cuenta Corriente a efectuar su liquidación, a objeto de determinar el saldo final que **EL CLIENTE** le deberá restituir.

**CLÁUSULA 15:** **EL BANCO** está plenamente facultado para terminar la Línea de Crédito en Cuenta Corriente o reducir el monto de la misma, así como para restablecerlo al límite inicial convenido con **EL CLIENTE**, siendo necesario en cualquiera de los supuestos señalados, la previa notificación a **EL CLIENTE** realizada de la forma prevista en este contrato.

**CLÁUSULA 16:** Las cantidades de dinero utilizadas por **EL CLIENTE** devengarán a favor de **EL BANCO** intereses convencionales calculados bajo el régimen de tasas variables a la Tasa Máxima Activa que el Banco Central de Venezuela (B.C.V.) o el organismo a que corresponda permita cobrar a los bancos y demás instituciones financieras en sus operaciones activas, salvo que **EL BANCO**, a su sola discreción, decida emplear para el cálculo de dichos intereses una tasa de interés inferior a la señalada Tasa Máxima Activa, en cuyo caso **EL CLIENTE** acepta que la misma se considerará como la tasa de interés convencional aplicable. En el supuesto de hecho que el Banco Central de Venezuela (B.C.V.) o el organismo a que corresponda permita a los bancos y demás instituciones financieras pactar con sus clientes y sin restricciones o límites de ninguna naturaleza las tasas activas y pasivas, **EL BANCO** y **EL CLIENTE** acuerdan que la tasa de interés convencional aplicable será aquella que para operaciones de crédito de similar naturaleza determine el Comité de Finanzas Mercantil. El Comité de Finanzas Mercantil es una asociación civil integrada por **EL BANCO**, Seguros Mercantil, C.A. y Merinvest, C.A., originalmente constituida mediante documento protocolizado en la Oficina Subalterna del Segundo Circuito de Registro Público del Municipio Libertador del Distrito Federal, el 19 de julio de 1989, bajo el Nro. 21, Tomo 10, Protocolo Primero, cuyos Estatutos Sociales modificados y refundidos en un solo texto constan de documento protocolizado en la misma Oficina Subalterna de Registro Público, el 15 de febrero de 2002, bajo el Nro. 42, Tomo 8, Protocolo Primero. **Durante el plazo previsto para la utilización de la Línea de Crédito en Cuenta Corriente, EL CLIENTE estará obligado a pagar el primer (1er.) día hábil bancario de cada mes, los intereses convencionales que se hubiesen causado durante el mes inmediato anterior, calculados éstos de la forma previamente indicada.**

**CLÁUSULA 17:** Las cantidades de dinero utilizadas por **EL CLIENTE** en virtud de la Línea de Crédito en Cuenta Corriente se cargarán y asentarán en la Cuenta Corriente, así como también los intereses convencionales o moratorios, si los hubiere, y los gastos por servicio y mantenimiento de la misma fijados por **EL BANCO** y notificados a **EL CLIENTE**. **EL BANCO** el último día de cada mes calendario realizará un corte de cuenta, procediendo consecuentemente a emitir y remitir a **EL CLIENTE** el correspondiente estado de cuenta, a los fines de dejar constancia de los diferentes movimientos efectuados en la misma y con el saldo resultante se iniciará el estado de cuenta para el mes inmediato posterior, repitiendo este procedimiento mes a mes.

**CLÁUSULA 18:** Vencido el plazo de utilización de la Línea de Crédito en Cuenta Corriente contemplado en la Ficha de Identificación de **EL CLIENTE**, automáticamente se producirá el cierre de la misma. En este caso, **EL BANCO** emitirá y remitirá a **EL CLIENTE** un estado de cuenta definitivo a fin de establecer el saldo deudor a su favor o aquel que exista a favor de **EL CLIENTE**. Si del estado de cuenta se llegare a determinar la existencia de un saldo deudor a favor de **EL BANCO**, **EL CLIENTE** se obliga a pagar dentro del plazo improrrogable de treinta (30) días continuos contado a partir del vencimiento del plazo de utilización de la Línea de Crédito en Cuenta Corriente, todas aquellas cantidades que se le adeudaren a **EL BANCO** por concepto de capital e intereses.

**CLÁUSULA 19:** Si **EL CLIENTE** no efectuare el pago de cualesquiera de los conceptos a que está obligado en las oportunidades en que los mismos sean exigibles, se entenderá que ha incurrido en mora, en cuyo caso la tasa de interés aplicable será la que resulte de sumar a la tasa de interés convencional que esté vigente durante todo el tiempo que dure la misma, calculada de la forma señalada en este Capítulo, un Tres por Ciento (3%) anual. En este caso, sin necesidad de notificación o aviso, se producirá la suspensión automática de la disponibilidad de las cantidades de dinero que **EL CLIENTE** tuviere a su favor en virtud de la Línea de Crédito en Cuenta Corriente.

**CLÁUSULA 20:** En caso que **EL CLIENTE** llegare a incurrir en mora en el cumplimiento de las obligaciones previstas en este Capítulo y que como consecuencia de ello **EL BANCO** se viera obligado a recurrir a la vía judicial para reclamar el pago de las cantidades de dinero de plazo vencido que se le adeuden, bastará para demostrar la existencia y el monto a que ascienden las citadas obligaciones, la presentación u oposición a **EL CLIENTE** de este contrato, de la Ficha de Identificación de **EL CLIENTE** y de una relación de los estados de cuenta emitidos por **EL BANCO** en que dichas circunstancias se hagan constar.

**CLÁUSULA 21:** Se considerarán de plazo vencido todas las obligaciones asumidas por **EL CLIENTE** en virtud de la utilización de la Línea de Crédito en Cuenta Corriente; y por lo tanto, perfectamente exigible su pago total de inmediato, si ocurriere uno (1) cualquiera de los siguientes supuestos: 1) El vencimiento del plazo acordado para la utilización de la Línea de Crédito en Cuenta Corriente; 2) La falta de pago de una (1) cualquiera de las mensualidades de intereses o del capital adeudado dentro del plazo especialmente previsto para esos efectos; 3) Si **EL CLIENTE**, en caso de ser persona jurídica, no consignare ante **EL BANCO** los estados financieros anuales que se sucedan durante la vigencia de la Línea de Crédito en Cuenta Corriente dentro de los noventa (90) días continuos siguientes al cierre del ejercicio económico de que se trate debidamente certificados por una firma reconocida de auditores externos o sus balances generales y estados de ganancias y pérdidas de corte mensual debidamente firmados por un contador público en ejercicio independiente de la profesión dentro de los treinta (30) días continuos siguientes a la fecha en que así le hubieren sido especialmente solicitados; 4) Si **EL CLIENTE**, en caso de ser persona natural, no consignare ante **EL BANCO** su balance personal dentro del plazo de los

treinta (30) días continuos siguientes a la fecha en que le hubiere sido especialmente solicitado; 5) La cesación de pagos, el beneficio de atraso, la declaratoria de quiebra de **EL CLIENTE** o la liquidación judicial de sus bienes; 6) Si **EL CLIENTE**, en caso de ser persona natural, falleciera o cayera en situación de insolvencia o incapacidad; y 7) El incumplimiento de cualquier otra de las obligaciones relevantes que asume **EL CLIENTE** en virtud de este contrato.

## **CAPÍTULO SEGUNDO TARJETA DE CRÉDITO**

**CLÁUSULA 22:** El presente Capítulo regula las condiciones contractuales del Sistema de Tarjeta de Crédito de **EL BANCO**, mediante el cual este último estipula a **EL CLIENTE**, también denominado **EL TARJETAHABIENTE**, la apertura de un crédito rotativo a su favor, a efectos de que adquiera o arriende bienes y (o) servicios en determinados establecimientos.

**CLÁUSULA 23:** El Sistema de Tarjeta de Crédito de **EL BANCO** está constituido por un conjunto de contratos individuales cuya finalidad es:

- 1) Permitir a **EL TARJETAHABIENTE** la compra o arrendamiento de bienes y (o) servicios en los establecimientos, así como obtener de conformidad con las normas que dicte **EL BANCO**, préstamos y anticipos de dinero;
- 2) Diferir el pago de los consumos realizados por **EL TARJETAHABIENTE** en uso de la Tarjeta de Crédito a fecha pactada o financiarlos conforme a las modalidades previstas en este Capítulo; y
- 3) Abonar a los establecimientos los consumos realizados por **EL TARJETAHABIENTE** en uso de la Tarjeta de Crédito.

**CLÁUSULA 24:** Al Sistema de Tarjeta de Crédito de **EL BANCO** le serán aplicables las definiciones siguientes:

- 1) **EL BANCO:** Es el emisor de la Tarjeta de Crédito y quién hace efectivo el pago;
- 2) **EL TARJETAHABIENTE:** Es la persona natural o jurídica a cuyo favor se expide la Tarjeta de Crédito. Este término comprende a **EL TARJETAHABIENTE** y sus adicionales, así como también al usuario de las Tarjetas de Crédito expedidas a solicitud de personas naturales o jurídicas a favor de sus dependientes;
- 3) **Establecimiento:** Comercio nacional o internacional, afiliado a entes o instituciones que mantengan contratos con las franquicias Visa, MasterCard y Diners Club, en los cuales **EL TARJETAHABIENTE** puede pagar con la Tarjeta de Crédito la compra o arrendamiento de los bienes y (o) servicios ofrecidos por él;
- 4) **Tarjeta de Crédito:** Para fines de este Capítulo y sin perjuicio de lo dispuesto en la Cláusula 1 de este contrato, se denomina Tarjeta de Crédito al instrumento de pago que está representado en una tarjeta de plástico, personalizada e intransferible, emitida por **EL BANCO** bajo las franquicias Visa, MasterCard o Diners Club, utilizada por **EL TARJETAHABIENTE** para efectuar consumos en los Establecimientos; y
- 5) **Consumo:** Término que se utilizará en lo adelante para hacer referencia a la compra o arrendamiento de bienes y (o) servicios que realice el **TARJETAHABIENTE** en el Establecimiento utilizando como medio de pago la Tarjeta de Crédito.

**CLÁUSULA 25:** **EL BANCO**, a solicitud de **EL TARJETAHABIENTE**, y como medio de movilización del crédito concedido, emitirá a favor de éste la Tarjeta de Crédito, la cual es propiedad de **EL BANCO**. En el caso específico de las Tarjetas de Crédito electrónicas, su emisión y regulación se hará de conformidad con este contrato, los Reglamentos que dicte **EL BANCO** y la Ley Sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas.

**CLÁUSULA 26:** **EL BANCO** se reserva el derecho de establecer internamente, a su solo criterio, al momento de la emisión de la Tarjeta de Crédito, el límite de crédito que considere prudente, y posteriormente, el aumentar o disminuir el límite establecido con vista al récord de Consumos y pagos efectuados por **EL TARJETAHABIENTE**, inclusive podrá, si así lo determinare, suspender cualquier o cualesquiera Consumos, en el momento en que le fuere requerida su autorización por parte del Establecimiento. Queda entendido que el ejercicio de este derecho no dará lugar a reclamación alguna en contra de **EL BANCO**, manteniéndose vigentes las demás estipulaciones contenidas en este contrato.

**CLÁUSULA 27:** A los fines de realizar Consumos, **EL TARJETAHABIENTE** se obliga a presentar al Establecimiento la Tarjeta de Crédito, así como cualquier otro documento de identificación cuya exhibición éste deba solicitar y a firmar las correspondientes notas de consumo. En caso que el uso de la Tarjeta de Crédito se haga a través de mecanismos de banca electrónica o se trate de Tarjeta de Crédito electrónica, se aplicarán las regulaciones especiales de los Capítulos relativos al Servicio de Movilización de Fondos o Transferencia Electrónica de Fondos, Banca en Línea Personas y de manera supletoria las disposiciones de la Ley Sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas.

**CLÁUSULA 28:** **EL BANCO** no se responsabiliza por los bienes y (o) servicios comprados o arrendados en uso de la Tarjeta de Crédito; por lo tanto, cualquier disputa en torno a ellos será resuelta exclusivamente entre **EL TARJETAHABIENTE** y el Establecimiento, sin que pueda establecerse vínculo alguno con las obligaciones contraídas con **EL BANCO** que serán independientes y autónomas, no pudiendo **EL TARJETAHABIENTE** oponer a **EL BANCO** la compensación o reclamo que tuviere frente al Establecimiento. **EL BANCO** no será responsable por ningún acto u omisión del Establecimiento, incluyendo, sin limitación, el rechazo que éste haga de aceptar la Tarjeta de Crédito como medio de pago, o bien por cualquier defecto o deficiencia en los bienes o servicios comprados o arrendados. **EL TARJETAHABIENTE** ejercerá directamente su reclamo o acción contra el Establecimiento sin que pueda en ningún caso alegarse solidaridad o responsabilidad alguna de éste con **EL BANCO**.

**CLÁUSULA 29:** En ningún caso **EL TARJETAHABIENTE** podrá hacer uso de la Tarjeta de Crédito para obtener sumas de dinero no autorizadas por **EL BANCO**, so pena de que se produzca la suspensión de la Tarjeta de Crédito y la declaratoria de vencimiento anticipado de todas

**las obligaciones adeudadas.** En el supuesto que **EL BANCO** decida autorizar retiros de dinero en efectivo o permitir a otros bancos, instituciones financieras o entidades afiliadas al Sistema de Tarjeta de Crédito de **EL BANCO** la entrega de dinero en efectivo a **EL TARJETAHABIENTE**, bien sea en uso de las taquillas, Cajeros Automáticos o Puntos de Venta, se reserva el derecho a reglamentar dichas entregas.

**CLÁUSULA 30:** **EL BANCO** deberá enviar a **EL TARJETAHABIENTE** por escrito, vía correo, sea éste convencional o electrónico; telefax o por cualquier otro medio idóneo que **EL BANCO** adopte, un Estado de Cuenta, mediante el cual le notificará, sin limitarse a ello: a) El saldo del crédito a su cargo por concepto de la utilización de la Tarjeta de Crédito (saldo total); b) El monto de la cuota mínima a pagar en el mes en caso de optar por el financiamiento; y c) La fecha en que deberá pagar el saldo total o la cuota mínima, según corresponda. Asimismo, **EL BANCO** notificará por escrito la fecha de corte. A los Estados de Cuenta les será aplicable lo dispuesto en la Cláusula 2 de este contrato.

**CLÁUSULA 31:** **EL BANCO** podrá ofrecer a **EL TARJETAHABIENTE** la posibilidad de pagar el saldo total dentro de un plazo que será señalado en el estado de cuenta, en cuyo caso no habrá cargo por intereses. También **EL BANCO** podrá ofrecer a **EL TARJETAHABIENTE** que pague el saldo total mediante amortizaciones mensuales y consecutivas fijando para ello un plazo máximo, contado a partir del día de corte de cuenta. **El financiamiento podrá ser modificado o dejado sin efecto en cualquier momento a discreción de EL BANCO, previo aviso a EL TARJETAHABIENTE por cualquiera de los medios previstos en el presente contrato. En este caso, la suspensión del financiamiento sólo afectará a los Consumos realizados después de efectuada la suspensión. En caso que EL TARJETAHABIENTE opte por el financiamiento del saldo total, la tasa de interés retributiva que cobrará EL BANCO será fijada según el mercado y en atención a las limitaciones legales dictadas por el Banco Central de Venezuela (B.C.V.) o el organismo a que corresponda. La falta de pago de una (1) cuota mínima hará perder a EL TARJETAHABIENTE el beneficio del plazo y EL BANCO podrá exigir el cumplimiento de la totalidad de las obligaciones adeudadas, como si fueran de plazo vencido. Los intereses moratorios se pagarán a la tasa establecida por EL BANCO con un recargo por encima de la tasa de interés retributiva, en atención a las limitaciones legales, si las hubiere, y comenzarán a causarse desde la fecha en que haya ocurrido el incumplimiento. EL BANCO se reserva el derecho a fijar un momento distinto, pero nunca anterior al del incumplimiento, a partir del cual comenzarán a causarse los intereses moratorios. EL BANCO informará a EL TARJETAHABIENTE en su Estado de Cuenta, la tasa de interés retributiva y moratoria aplicada. Los conceptos mencionados en esta Cláusula deberá pagarlos EL TARJETAHABIENTE por todo el tiempo que quede un saldo pendiente aún cuando el uso de la Tarjeta de Crédito haya sido suspendido o revocado.**

**CLÁUSULA 32:** **EL BANCO** suspenderá inmediatamente la Tarjeta de Crédito si **EL TARJETAHABIENTE** incumpliese cualesquiera de las obligaciones establecidas en el presente contrato y se abstendrá de expedir otra Tarjeta de Crédito si **EL TARJETAHABIENTE** llegare a adeudar a **EL BANCO** alguna cuota mínima.

**CLÁUSULA 33:** En caso de pérdida, extravío, sustracción o robo de la Tarjeta de Crédito, **EL TARJETAHABIENTE** se obliga a notificar de inmediato a **EL BANCO** la ocurrencia del evento de que se trate, lo cual podrá hacer por escrito en cualquiera de sus oficinas o a través del Centro de Atención Mercantil. **EL BANCO**, una vez notificado, suspenderá en forma inmediata la Tarjeta de Crédito y se abstendrá de otorgar autorización a cualquier Consumo que con ella se pretenda efectuar. Hasta tanto no se produzca dicha notificación, **EL BANCO** no tendrá ningún tipo de responsabilidad por los perjuicios que se pudieran derivar para **EL TARJETAHABIENTE** como consecuencia de la pérdida, extravío, sustracción o robo a que refiere esta Cláusula. Toda notificación de pérdida, extravío, sustracción o robo de la Tarjeta de Crédito realizada a través del Centro de Atención Mercantil, necesariamente deberá ser ratificada por **EL TARJETAHABIENTE** a **EL BANCO** mediante comunicación escrita dirigida el mismo día, de ser éste hábil bancario, o en caso contrario, el inmediato siguiente. En caso de pérdida, extravío, sustracción o robo de la Tarjeta de Crédito o que ésta sea utilizada de cualquier forma por terceras personas, **EL TARJETAHABIENTE** se obliga por todos los cargos derivados de los Consumos efectuados en forma ilícita o irregular hasta el día de la notificación a **EL BANCO** del evento de que se trate.

**CLÁUSULA 34:** **EL TARJETAHABIENTE** conviene expresamente que en caso de ser necesario que **EL BANCO** proceda judicialmente en su contra en virtud del incumplimiento de las obligaciones surgidas con motivo del uso de la Tarjeta de Crédito, los estados de cuenta no impugnados en tiempo útil harán contra **EL TARJETAHABIENTE** plena prueba de sus obligaciones, sin perjuicio de que **EL BANCO** pueda hacer uso de otros medios probatorios.

**CLÁUSULA 35:** **EL BANCO** cargará a **EL TARJETAHABIENTE** un monto por concepto de emisión de cada Tarjeta de Crédito, así como un monto anual por el mantenimiento de cada una de ellas. Dichos montos serán establecidos por **EL BANCO** según la categoría y el ámbito de aceptación nacional o internacional determinados para cada Tarjeta de Crédito observando las limitaciones legales, si las hubiere, e igualmente se causarán a favor de **EL BANCO** y éste tendrá derecho a cargarlos, por la renovación o la eventual sustitución que se realice de cada Tarjeta de Crédito en caso de que se produzca su pérdida, extravío, sustracción o robo.

**CLÁUSULA 36:** **EL TARJETAHABIENTE** autoriza expresamente a **EL BANCO** a contratar a terceras personas, naturales o jurídicas, para la prestación de algunos de los servicios que éste ofrece a **EL TARJETAHABIENTE** y para efectuar el cobro de las obligaciones vencidas, así como para suministrar a dichas personas la información que les permita brindar tales servicios o realizar las labores de cobranza, en cuyo caso estas personas estarán comprometidas a preservar la confidencialidad de la información respecto a **EL TARJETAHABIENTE** que les transmita **EL BANCO**. Queda entendido que serán por cuenta de **EL TARJETAHABIENTE** todos los gastos, costas y costos judiciales y demás erogaciones pecuniarias que causen la cobranza extrajudicial o judicial de cualesquiera de las sumas adeudadas con motivo del incumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas por **EL TARJETAHABIENTE**, siendo obligación de este último el pago de los honorarios y gastos que correspondan.

**CLÁUSULA 37: EL TARJETAHABIENTE** queda obligado por cualquier Consumo realizado cuando, no llevando su firma, o cuando ésta sea diferente, la correspondiente nota de consumo posea la impresión de los datos grabados en relieve de la Tarjeta de Crédito, o en la cinta magnética que se encuentra en su parte posterior, o simplemente provenga de un cargo autorizado por **EL TARJETAHABIENTE** habiendo suministrado al Establecimiento su número de Tarjeta de Crédito y el código de seguridad o validación existente en el reverso de la misma. Asimismo, **EL TARJETAHABIENTE** queda obligado para con **EL BANCO** a pesar de que fuere ilegible la fecha del Consumo cuando en la nota de consumo estén impresos o escritos el resto de los datos que ella debe contener. En este caso se entenderá que el Consumo se realizó el día en que el Establecimiento presentó la nota de consumo a **EL BANCO**. **EL TARJETAHABIENTE** tampoco queda exento de responsabilidad si lo que apareciere ilegible fuere el nombre del Establecimiento donde se efectuó el Consumo, o bien cualquier otro dato, salvo su derecho a presentar por escrito pruebas sobre desaparición con la copia suministrada a él por el Establecimiento en el momento de la transacción, en cuyo caso, previa consulta con el Establecimiento, **EL BANCO** realizará el ajuste a que haya lugar. **En caso de inconformidad, el reclamo deberá realizarlo EL TARJETAHABIENTE directamente al Establecimiento sin que ello lo excuse del incumplimiento para con EL BANCO. En los casos de Consumos realizados mediante la utilización de mecanismos de banca electrónica, se considerará prueba de los mismos los asientos contables realizados mediante la utilización de los datos incorporados en la Tarjeta de Crédito a los cuales se le aplicará lo dispuesto en la Ley Sobre Mensaje de Datos y Firmas Electrónicas.**

**CLÁUSULA 38:** En caso de cualquier Consumo realizado en el exterior, **EL TARJETAHABIENTE** se obliga a pagar a **EL BANCO** el mismo mediante su equivalente en Bolívares, calculado a la tasa de cambio vigente en el mercado libre de divisas o la que fije la Ley para operaciones de esta naturaleza, en caso de existir restricciones a la libre convertibilidad de la moneda en la fecha y hora en que **EL BANCO** adquiera en la República Bolivariana de Venezuela las divisas para pagar dicho Consumo, por lo que es expresamente entendido que la fecha de realización del Consumo no será la considerada a tal efecto, sino aquella fecha en la que **EL BANCO** realice el pago del Consumo. En caso que **EL BANCO** no pueda adquirir Dólares de los Estados Unidos de América en el mercado nacional de divisas por causas no imputables a éste, **EL TARJETAHABIENTE** se obliga a pagar el Consumo realizado en el exterior en Dólares de los Estados Unidos de América a requerimiento de **EL BANCO**, quien se reserva el derecho a cobrar a **EL TARJETAHABIENTE** una comisión por concepto de uso de la Tarjeta de Crédito en el exterior que fijará unilateralmente dentro de los límites legales permitidos y que será previamente notificada a **EL TARJETAHABIENTE**.

**CLÁUSULA 39:** **EL TARJETAHABIENTE** expresamente conviene con **EL BANCO** que:

- 1) Los términos y condiciones de este Capítulo se entenderán aceptados en su totalidad por **EL TARJETAHABIENTE** al ocurrir uno (1) cualquiera de los siguientes hechos: a) Cuando firme la solicitud de la Tarjeta de Crédito, o de ser el caso, la Ficha de Identificación de **EL CLIENTE**; b) Cuando **EL TARJETAHABIENTE** firme los recibos para evidenciar la recepción de la Tarjeta de Crédito expedida a él o las expedidas a favor de sus adicionales; y c) Cuando **EL TARJETAHABIENTE** use de cualquier modo la señalada Tarjeta de Crédito;
- 2) La firma y consignación de la solicitud de la Tarjeta de Crédito ante **EL BANCO** no genera para éste la obligación de emitirla;
- 3) Será facultativa la prórroga automática del contrato de Tarjeta de Crédito; y
- 4) Concluye la relación contractual cuando: a) **EL TARJETAHABIENTE** rechaza la renovación de la Tarjeta de Crédito, quedando en este caso a salvo las obligaciones pendientes por satisfacer con motivo de su uso hasta dicha oportunidad; y b) **EL TARJETAHABIENTE** comunica a **EL BANCO** su voluntad de dar por terminada la relación contractual. Tal participación puede versar sobre cualquiera de las Tarjetas de Crédito; es decir, las emitidas a favor de **EL TARJETAHABIENTE** propiamente dicho, sus adicionales o cualesquiera de los autorizados para el uso de las mismas.

**CLÁUSULA 40:** En caso que **EL BANCO** decida ofrecer cualquier otra clase servicio vinculado a la Tarjeta de Crédito, lo reglamentará y comunicará oportunamente a **EL TARJETAHABIENTE**.

## TÍTULO QUINTO OPERACIONES NEUTRAS CAPÍTULO PRIMERO

### SERVICIO DE MOVILIZACIÓN DE FONDOS O TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA DE FONDOS

**CLÁUSULA 41:** Al servicio que refiere este Capítulo le serán aplicables las definiciones siguientes:

- 1) **Cajero Automático (ATM):** Es un dispositivo de banca electrónica que, además de entregar dinero efectivo en respuesta a órdenes transmitidas electrónicamente por **EL CLIENTE** a **EL BANCO**, responde a otro tipo de órdenes transmitidas de la misma forma, incluyendo aquellas mediante las que se requiere la aceptación de depósitos en cheques o pagos a ser acreditados a la cuenta de **EL CLIENTE**; la realización de pagos a terceros; y la entrega a **EL CLIENTE** de un comprobante o registro computarizado en el que se expresará el número de cuenta de que se trate, el día, la hora, el tipo de operación y (o) transacción, su monto y cualquier otra información adicional que sea procedente. Esta definición comprende a los comúnmente denominados Equipos de Autoservicio;
- 2) **Llave Mercantil:** Para fines de este Capítulo y sin perjuicio de lo dispuesto en la Cláusula 1 de este contrato, es la tarjeta de débito que acredita a **EL CLIENTE** como poseedor o tenedor legítimo de una cuenta en **EL BANCO**, elaborada en plástico o en cualquier otro material idóneo, magnético o de cualquier otra tecnología, de carácter personal e intransferible. La función de la Llave Mercantil, entre otras, es la de servir de mecanismo de acceso a los terminales y demás dispositivos de banca electrónica que permiten efectuar

las operaciones y (o) transacciones autorizadas por **EL BANCO** de conformidad a los requisitos de fondo y forma que éste exige;

- 3) **Cuenta:** Con este término se hace referencia a las cuentas para depósitos a la vista (corriente), de ahorro, a plazo, y a cualquier otro instrumento de captación, lo que incluye a las cuentas para inversión en fondos de activos líquidos o fondos fiduciarios que **EL CLIENTE** mantiene en **EL BANCO**, incorporadas voluntariamente por aquél al servicio y que son susceptibles de ser operadas y movilizadas a través de los dispositivos de banca electrónica;
- 4) **Día Hábil:** Significa cualquier día en el cual las oficinas o sucursales involucradas en una transferencia electrónica de fondos estén abiertas al público para desempeñar esencialmente todas sus funciones comerciales;
- 5) **Punto de Venta (POS):** Sistema electrónico operado por el establecimiento afiliado, a través del cual **EL CLIENTE** puede ordenar una transferencia electrónica de fondos;
- 6) **Clave Numérica:** Códigos numéricos creados por **EL CLIENTE** que permiten su identificación para la realización y autenticación de una transferencia electrónica de fondos y cuyos números de dígitos corresponde definir a **EL BANCO**;
- 7) **Banca en Línea Personas:** Es un servicio prestado por **EL BANCO** a través de su página web, que permite a **EL CLIENTE** realizar consultas de saldos de sus Cuentas, Tarjetas de Crédito y fideicomisos; apertura de instrumentos negociables; transferencia de fondos; y en general, efectuar todas las transacciones financieras habilitadas por **EL BANCO** para la banca electrónica. El acceso a este servicio por parte de **EL CLIENTE** requerirá del uso de una Clave Numérica.

**CLÁUSULA 42:** A título eminentemente enunciativo, serán considerados a los efectos de este Capítulo como instrumentos de banca electrónica, los siguientes:

- 1) Cajero Automático (ATM);
- 2) Centro de Atención Mercantil (CAM) - Operador e IVR -;
- 3) Puntos de Venta (POS);
- 4) Llave Mercantil;
- 5) Banca en Línea Personas;
- 6) Tarjeta de Crédito;
- 7) Mensajería de Texto (SMS); y
- 8) Cualquier otro instrumento mediante el cual se realice una transferencia electrónica de fondos.

**CLÁUSULA 43:** Para tener acceso a los instrumentos de banca electrónica de **EL BANCO**, éste mediante solicitud expresa de **EL CLIENTE**, le entregará la Llave Mercantil o cualquier otro instrumento idóneo que a futuro se implemente. **EL CLIENTE** creará dos (2) Claves Numéricas: una (1) para Banca en Línea Personas y otra para el uso de Cajeros Automáticos y Puntos de Venta. La Clave Numérica de uso en Cajeros Automáticos y Puntos de Venta se denominará Número de Identificación Personal (PIN), y la que permitirá el acceso a Banca en Línea Personas - Centro de Atención Mercantil e internet - se denominará Clave Telefónica. Las Claves Numéricas fungirán de mecanismo de identificación de **EL CLIENTE** para la realización de cualquier transferencia electrónica de fondos. Para la creación del Número de Identificación Personal **EL CLIENTE** introducirá la Llave Mercantil en un Cajero Automático de **EL BANCO**, y colocará los dígitos de su elección, los cuales serán procesados por el Cajero Automático y posteriormente solicitados cada vez que **EL CLIENTE** desee hacer una operación. Para crear la Clave Telefónica, **EL CLIENTE**, una vez activada la Llave Mercantil, se deberá comunicar con el Centro de Atención Mercantil, y a través del IVR colocará los dígitos que corresponderán a su Clave Telefónica. **En ningún caso, los dígitos del Número de Identificación Personal y de la Clave Telefónica deberán coincidir.**

**CLÁUSULA 44:** De toda operación que haga **EL CLIENTE** con la Llave Mercantil, **EL BANCO** llevará un registro computarizado en el cual se expresará el número de la Cuenta involucrada en ella, el día, la hora, el tipo de operación, su monto, el mecanismo a través de la que se procesó y cualquier otra información adicional que sea procedente. **Este registro será utilizado para elaborar los Estados de Cuenta que servirán para que EL BANCO lleve su contabilidad con respecto a la movilización de las Cuentas de EL CLIENTE y el mismo constituirá plena prueba de la operación realizada por EL CLIENTE, quien así lo acepta. Las operaciones que realice EL CLIENTE en uso de la Llave Mercantil se considerarán efectuadas por él, bajo su única, total y absoluta responsabilidad. EL CLIENTE releva a EL BANCO de cualquier tipo de responsabilidad por la utilización del servicio a que refiere este Capítulo.**

**CLÁUSULA 45:** No obstante a que la duración de este contrato es a tiempo indeterminado, **EL BANCO** tiene derecho a revocar, en cualquier momento y sin previo aviso, la concesión de uso de la Llave Mercantil entregada a **EL CLIENTE**, o de limitar, suspender o ampliar los servicios que con ella pone a su disposición, sin que ninguna de las decisiones de **EL BANCO** pueda dar origen ni ser causa de reclamación por parte de **EL CLIENTE**. En caso de revocación o terminación del presente contrato, **EL CLIENTE** deberá devolver a **EL BANCO** la Llave Mercantil. Asimismo, **EL BANCO** se reserva el derecho a subcontratar a terceras personas para que presten a **EL CLIENTE** cualquiera de los servicios inherentes a este Capítulo.

**CLÁUSULA 46:** Las personas autorizadas para movilizar las Cuentas de **EL CLIENTE**, también podrán ser autorizadas por éste, en forma escrita, para movilizarlas mediante los instrumentos de banca electrónica que **EL BANCO** pone a su disposición. **Las operaciones hechas por las personas autorizadas se considerarán realizadas exclusivamente por EL CLIENTE, quien se obliga frente a EL BANCO por todas ellas y asume las consecuencias que de las mismas se deriven.**

**CLÁUSULA 47:** En caso de pérdida, sustracción, robo o daño de la Llave Mercantil, **EL CLIENTE** se obliga a notificar de inmediato a **EL BANCO** la ocurrencia del evento de que se trate, lo cual podrá hacer por escrito en cualquiera de sus oficinas o a través del Centro de Atención Mercantil. **EL BANCO**, una vez notificado, suspenderá en forma inmediata la Llave Mercantil. **Hasta tanto no se produzca dicha notificación, EL BANCO no tendrá ningún tipo de responsabilidad por los perjuicios que se pudieran derivar para EL CLIENTE como consecuencia de la pérdida, sustracción o robo a que refiere esta Cláusula.** Toda notificación de pérdida, sustracción o robo realizada a través del Centro de Atención Mercantil, necesariamente deberá ser ratificada por **EL CLIENTE** a **EL BANCO** mediante comunicación escrita dirigida el mismo día, de ser éste hábil, o en caso contrario, el inmediato siguiente. La reposición de la Llave Mercantil genera el derecho al cobro a **EL CLIENTE** de una cantidad que será establecida por **EL BANCO** con sujeción a las limitaciones legales. **EL BANCO** hace entrega de la Llave Mercantil bajo la confianza y comprendiendo que **EL CLIENTE** la custodiará y guardará cuidadosamente, y tomará las precauciones necesarias para evitar que terceros hagan uso de la misma. Es expresamente entendido que aún en caso de pérdida, sustracción, robo o daño de la Llave Mercantil ningún tercero podría realizar operación alguna con ella, por cuanto nadie, a excepción de **EL CLIENTE**, debería conocer las Claves Numéricas asociadas a la misma, por lo que se asumirán como realizadas por **EL CLIENTE** todas las operaciones vinculadas a la Llave Mercantil y aceptados por **EL CLIENTE** los cargos efectuados en sus Cuentas con motivo del procesamiento de tales operaciones.

**CLÁUSULA 48:** La Llave Mercantil al igual que las Claves Numéricas vinculadas a la misma son absolutamente intransferibles; en consecuencia, **EL CLIENTE** se obliga a no permitir a ningún tercero su uso, salvo que previamente haya cumplido con los requisitos de autorización previstos en este Capítulo.

**CLÁUSULA 49:** **EL BANCO** no será responsable ante **EL CLIENTE** por fallas que impidan a éste el uso de cualquier dispositivo electrónico destinado a satisfacer el servicio a que refiere este Capítulo. Tampoco **EL BANCO** será responsable:

- 1) Cuando la transferencia no se pueda perfeccionar porque los fondos existentes en la cuenta de **EL CLIENTE** resulten insuficientes para ello;
- 2) Cuando dichos fondos estén sujetos a un procedimiento legal; y
- 3) Cuando el monto de la transferencia exceda el límite establecido para tales efectos por **EL BANCO** o del crédito que **EL CLIENTE** tuviere disponible a su favor.

**CLÁUSULA 50:** La prestación de los distintos servicios a que refiere este Capítulo estará sujeta al pago de cantidades de dinero que serán fijadas y notificadas a **EL CLIENTE** observando las limitaciones legales. Dichas cantidades de dinero serán cargadas por **EL BANCO** en la misma Cuenta y oportunidad en que se ejecuten las transferencias de que se trate.

**CLÁUSULA 51:** Los servicios previstos en este Capítulo, en principio, estarán a disposición de **EL CLIENTE** las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año; sin embargo, **EL BANCO** se reserva el derecho a establecer limitaciones en cuanto a su disponibilidad (horas y días), las cuales serán oportunamente notificadas a **EL CLIENTE**, no generándose para **EL BANCO** ninguna responsabilidad como consecuencia del acuerdo de ellas, pudiendo **EL BANCO**, incluso, suspender cualquiera de los servicios contemplados en este Capítulo y los instrumentos de banca electrónica asociados a ellos.

#### SECCIÓN PRIMERA CAJERO AUTOMÁTICO (ATM)

**CLÁUSULA 52:** **EL CLIENTE** podrá realizar en uso del Cajero Automático las operaciones que a continuación se enumeran y cualquier otra que **EL BANCO** a futuro ponga a disposición de aquél:

- 1) Retiros en dinero efectivo de sus Cuentas atendiendo a los límites establecidos por **EL BANCO**;
- 2) Transferencias electrónicas de los fondos disponibles en sus Cuentas con sujeción a las limitaciones fijadas por **EL BANCO**;
- 3) Depósitos de cheques en sus Cuentas;
- 4) Consultar el saldo de sus Cuentas;
- 5) Pagar obligaciones derivadas del uso de las Tarjetas de Crédito mediante débito a sus Cuentas; y
- 6) Consultar los saldos de las Tarjetas de Crédito afiliadas y solicitar contra ellas avances de efectivo.

Estas operaciones las podrá realizar **EL CLIENTE** mediante el uso de los Cajeros Automáticos instalados por **EL BANCO** en la ciudad de Caracas o en otros lugares del país o del exterior, incluso a través de los Cajeros Automáticos instalados por terceros pertenecientes a las mismas redes a las que se encuentra afiliado **EL BANCO**.

**EL CLIENTE** acepta que todas las operaciones que registre el Cajero Automático mediante el uso de su Llave Mercantil y su Número de Identificación Personal, se tendrán como efectuadas por él. De toda operación realizada, el Cajero Automático emitirá un comprobante que especificará la fecha en que **EL CLIENTE** la hizo y aquella en que **EL BANCO** la contabilizará en sus registros. En caso que **EL CLIENTE** sea una persona jurídica, en principio, sólo podrá utilizar los Cajeros Automáticos para realizar las operaciones a que refieren los numerales 2, 3 y 4 de esta Cláusula; no obstante, **EL BANCO** se reserva el derecho de poner a disposición de las personas jurídicas la posibilidad de efectuar a través de los Cajeros Automáticos cualquier otra de las operaciones en ella contempladas.

**CLÁUSULA 53:** **EL CLIENTE** conoce y acepta que las operaciones de retiro de dinero que realice a través del Cajero Automático o aquellas que involucren disposición de los fondos disponibles en sus Cuentas mediante el uso de cualquier otro dispositivo de banca electrónica causará en ellas el débito inmediato de los fondos a que haya lugar, por lo que **EL CLIENTE** deberá ajustar sus saldos de la misma forma.

**CLÁUSULA 54:** Sin perjuicio de lo dispuesto en la Cláusula que antecede, las operaciones realizadas en uso del Cajero Automático se entenderán celebradas el día hábil en el que **EL BANCO** las contabilice. La disponibilidad de los depósitos efectuados en uso del Cajero Automático se regirá por lo dispuesto en este contrato en los Capítulos referentes a Cuenta Corriente o Cuenta de Ahorro, según sea el caso, en las planillas de depósito, y en cualquier otro Reglamento que al efecto dicte **EL BANCO**. No obstante, en el caso de depósitos de cheques girados contra el propio BANCO o contra otros bancos, la disponibilidad de los fondos por parte de **EL CLIENTE** quedará diferida por el término de un día hábil adicional a los plazos previstos para las operaciones efectuadas en uso de las taquillas de **EL BANCO**. En caso que **EL BANCO** ponga a disposición de **EL CLIENTE** la facilidad de efectuar depósitos en dinero efectivo en uso de los Cajeros Automáticos, la disponibilidad de dichos fondos quedará igualmente diferida por el término de un día hábil adicional.

**CLÁUSULA 55:** **EL CLIENTE** autoriza a **EL BANCO** a corregir cualquier error o diferencia derivada de las operaciones realizadas en uso del Cajero Automático o a través de cualquier otro dispositivo de banca electrónica; y por consiguiente, lo faculta para efectuar los débitos, cargos, contrapartidas, cesiones, inversiones o abonos en Cuenta, según sea el caso.

#### SECCIÓN SEGUNDA

##### CENTRO DE ATENCIÓN MERCANTIL (CAM)

**CLÁUSULA 56:** **EL BANCO**, conforme a lo establecido en la presente Sección, coloca el Centro de Atención Mercantil a disposición de **EL CLIENTE**, a través del cual éste podrá realizar las operaciones siguientes:

- 1) Consultar los saldos y movimientos de sus Cuentas afiliadas a la Llave Mercantil dentro de los límites fijados por **EL BANCO**;
- 2) Transferir fondos entre sus Cuentas afiliadas a la Llave Mercantil;
- 3) Pagar obligaciones derivadas del uso de las Tarjetas de Crédito emitidas por **EL BANCO** mediante débito a sus Cuentas;
- 4) Pagar obligaciones contraídas con personas naturales o jurídicas que mantengan Cuentas en **EL BANCO**, mediante el débito o cargo a cualquiera de sus Cuentas afiliadas a la Llave Mercantil, y el abono a la correspondiente Cuenta de dicha persona natural o jurídica;
- 5) Solicitar a **EL BANCO** el envío de sus Estados de Cuenta a fin de que éstos le sean remitidos vía telefax;
- 6) Suspender el uso de su Llave Mercantil, de cheques o Tarjetas de Crédito; y
- 7) Cualquier otra operación que **EL BANCO** coloque a disposición de **EL CLIENTE**.

**CLÁUSULA 57:** **EL CLIENTE**, empleando su Llave Mercantil, podrá efectuar cualquiera de las operaciones prevista en esta Sección. A tales efectos, al comunicarse con el Centro de Atención Mercantil **EL CLIENTE** suministrará el número asignado a la Llave Mercantil, su Clave Telefónica, y cualquier otro dato de carácter relevante que le pudiera requerir **EL BANCO**, e igualmente, atenderá las instrucciones específicas que para la realización de cada operación este último le transmitirá, bien a través de un Operador o del IVR. **EL BANCO se reserva el derecho de implementar los mecanismos de seguridad que considere convenientes, entre los cuales y sin limitarse a ello, se encuentra el de grabar o registrar toda la conversación que EL CLIENTE sostenga con EL BANCO por medio del Centro de Atención Mercantil.**

**CLÁUSULA 58:** En todo lo no previsto en esta Sección se aplicarán supletoriamente las disposiciones contempladas en la Sección concerniente a Cajero Automático y en el Capítulo relativo a Firma Electrónica.

#### SECCIÓN TERCERA

##### PUNTOS DE VENTA (POS)

**CLÁUSULA 59:** **EL BANCO** coloca los Puntos de Venta a disposición de **EL CLIENTE**, instrumentos de banca electrónica en uso de los cuales **EL CLIENTE** - titular de una Llave Mercantil, Tarjeta de Crédito o de cualquier otro mecanismo idóneo de movilización de fondos que pudiere implementar **EL BANCO** en el futuro -, podrá efectuar los pagos con motivo de la adquisición o arrendamiento de bienes y (o) servicios en los Establecimientos nacionales e internacionales que estuvieren legitimados por **EL BANCO** para tales propósitos. Para el uso de los Puntos de Venta, **EL CLIENTE** deberá cumplir, sin estar limitado a ello, los requisitos siguientes:

- 1) Presentar al Establecimiento la Llave Mercantil, Tarjeta de Crédito o el mecanismo idóneo de movilización de fondos, conjuntamente con su cédula de identidad o pasaporte;
- 2) Comunicar, para el caso de la Llave Mercantil, el tipo de Cuenta a la cual corresponderá efectuar el débito;
- 3) Introducir, para el caso de la Llave Mercantil, el Número de Identificación Personal en el Punto de Venta; y
- 4) Para el caso de uso de Tarjeta de Crédito y en el de la Llave Mercantil, cuando así le sea requerido, **EL CLIENTE** deberá firmar el comprobante que generará el Punto de Venta en presencia del representante del Establecimiento, y la firma estampada deberá coincidir con la existente en la cédula de identidad o pasaporte.

#### SECCIÓN CUARTA

##### BANCA EN LÍNEA PERSONAS

**CLÁUSULA 60:** Banca en Línea Personas permite a **EL CLIENTE** comunicarse - vía internet o por conexión directa (módem) - con el sistema de computación de **EL BANCO**. A través de dicho servicio **EL CLIENTE** podrá obtener información; efectuar consultas; y ejecutar aquellas operaciones y (o) transacciones que estuvieren habilitadas por **EL BANCO**, entre las que destacan, sin limitarse a ellas, consultas de los saldos y movimientos ocurridos en sus Cuentas, depósitos a plazo, líneas de crédito y consulta de los montos generados por uso de diversos servicios y pago de los mismos; transferencias de fondos; solicitud de Estados de Cuenta y de chequeras; así como comunicarse con **EL BANCO** a fin de realizarle consultas, sugerencias o reclamos.

**CLÁUSULA 61:** Para acceder a Banca en Línea Personas EL CLIENTE deberá disponer de equipos idóneos que le permitan transmitir o recibir - vía internet o por conexión directa (módem) - los mensajes de datos relativos a las operaciones y (o) transacciones habilitadas por EL BANCO para dicho servicio, comprendiéndose por mensaje de datos a cualquier información inteligible en formato electrónico o similar que pueda ser almacenada o intercambiada por cualquier medio. La configuración de los equipos de EL CLIENTE deberá ser compatible con las características técnicas que hubiere establecido EL BANCO. EL CLIENTE se obliga a no copiar información concerniente a los productos y servicios que ofrece EL BANCO, salvo la estrictamente requerida para llevar a cabo sus operaciones y (o) transacciones. EL CLIENTE no permitirá el acceso a Banca en Línea Personas a terceros no autorizados por EL BANCO. Serán por cuenta exclusiva de EL CLIENTE todos los costos y gastos que se causen con motivo de la adquisición y (o) mantenimiento de los equipos y servicios de comunicación necesarios para acceder a Banca en Línea Personas, y EL BANCO no tendrá responsabilidad alguna por la disponibilidad ni por la confiabilidad de tales equipos o servicios de comunicación.

**CLÁUSULA 62:** Para acceder a Banca en Línea Personas EL CLIENTE utilizará su Clave Telefónica, a la cual se le confiere el carácter de firma electrónica, comprendiéndose por tal a aquella información creada por EL CLIENTE, asociada a cualquier mensaje de datos, que permite atribuirle autoría en el contexto en el que ha sido empleada. EL BANCO pondrá en conocimiento de EL CLIENTE su dirección de internet y (o) los números telefónicos que le permitirán establecer comunicación con el sistema de computación de EL BANCO. Será de la absoluta responsabilidad de EL CLIENTE el nivel de seguridad con el que utilice su Clave Telefónica durante la realización de las operaciones y (o) transacciones habilitadas por EL BANCO a través de Banca en Línea Personas. EL CLIENTE está obligado a mantener en estricta reserva su Clave Telefónica y a solicitar a EL BANCO su suspensión cuando dicha reserva hubiere sido quebrantada de manera voluntaria o involuntaria. EL BANCO, por razones de seguridad, podrá suspender el servicio Banca en Línea Personas en forma temporal o definitiva o bien limitarlo a operaciones y (o) transacciones específicas. EL CLIENTE asumirá todos los costos y pérdidas que se llegaren a causar con motivo del uso por parte de terceros no autorizados por EL BANCO de la Clave Telefónica que le permite a aquél acceder a Banca en Línea Personas.

**CLÁUSULA 63:** Con la aceptación de este contrato y el acceso a Banca en Línea Personas EL CLIENTE faculta a EL BANCO para afiliar a dicho servicio todas las operaciones activas y pasivas que mantenga con EL BANCO y eventualmente con otras instituciones financieras.

**CLÁUSULA 64:** EL BANCO sólo activará la opción de transferencias a terceros una vez que EL CLIENTE haya satisfecho todos los requisitos exigidos para tales efectos en Banca en Línea Personas. Cumplidos dichos requisitos, EL BANCO ejecutará, en los términos contemplados para ello, las transferencias solicitadas por EL CLIENTE en favor de cualquier persona natural o jurídica.

**CLÁUSULA 65:** EL BANCO procurará que Banca en Línea Personas se encuentre a disposición de EL CLIENTE las veinticuatro (24) horas del día de los trescientos sesenta y cinco (365) días del año. EL BANCO, a través del citado servicio, tendrá a disposición de EL CLIENTE la información relativa a las Cuentas que posea este último en EL BANCO correspondiente al año inmediato anterior a la fecha en la cual se efectúe la consulta. Las operaciones realizadas por EL CLIENTE durante el día estarán sujetas a verificación y corrección posterior por parte de EL BANCO. EL CLIENTE autoriza a EL BANCO a realizar en las respectivas Cuentas los ajustes, débitos o créditos que deban producirse en razón de dicha verificación y corrección, los cuales en todo caso serán comunicados y justificados ante EL CLIENTE por EL BANCO. EL BANCO no se hace responsable por la interrupción imprevista del servicio Banca en Línea Personas; por dificultades en su funcionamiento; por el retardo en el tiempo de procesamiento de cualesquiera operaciones o consultas realizadas, instrucciones, solicitudes y comunicaciones enviadas a través del mismo, si tal interrupción, dificultad o demora obedece a la ocurrencia de caso fortuito, fuerza mayor o a cualquier otra causa extraña no imputable a EL BANCO.

**CLÁUSULA 66:** EL BANCO está facultado para cobrar a EL CLIENTE las tarifas que por el uso del servicio Banca en Línea Personas establezca observando las limitaciones de Ley, a cuyos efectos EL CLIENTE autoriza expresamente a EL BANCO a debitar o cargar el monto de las mismas de las Cuentas que mantenga en EL BANCO. Cualquier reclamo de EL CLIENTE por débitos o cargos en Cuenta para cubrir las tarifas correspondientes al uso de Banca en Línea Personas deberá efectuarse dentro de los ciento ochenta (180) días continuos siguientes a la fecha en la cual se hubiere producido el respectivo débito o cargo. Transcurrido dicho plazo el débito o cargo se considerará aceptado por EL CLIENTE.

**CLÁUSULA 67:** No obstante las causas de exoneración de responsabilidad contempladas en este contrato, EL BANCO no será responsable ante la ocurrencia de cualquiera de los siguientes eventos:

- 1) El uso indebido por parte de personas autorizadas por EL CLIENTE o no de Banca en Línea Personas. EL CLIENTE es el único responsable de todas las operaciones y (o) transacciones ordenadas en uso de su Clave Telefónica a través de Banca en Línea Personas. En virtud de lo expuesto, EL CLIENTE acepta como prueba de las operaciones y (o) transacciones realizadas, los registros electrónicos de Banca en Línea Personas originados en uso de su Clave Telefónica;
- 2) El incumplimiento total o parcial de las obligaciones que se encuentran a cargo de EL BANCO, cuando tal incumplimiento obedezca a razones de fuerza mayor, caso fortuito, hecho del príncipe, hecho de un tercero o a cualquier otra causa extraña no imputable a EL BANCO. Se considerarán razones de fuerza mayor a las perturbaciones civiles, terremotos, inundaciones, incendios, guerras, acciones de gobierno por parte de las autoridades civiles o militares, motines, huelgas, hechos de la naturaleza u otros acontecimientos que ni la persona más prudente hubiere podido evitar. La anterior mención tiene fines eminentemente enunciativos y de modo alguno limitativos o taxativos; y

- 3) La imposibilidad de ejecutar las operaciones y (o) transacciones ordenadas por **EL CLIENTE** por causas de una u otra forma atribuibles a él, tales como, Cuentas embargadas; insuficiencia de fondos en ellas; incorrecta operación de Banca en Línea Personas; daños en los sistemas de comunicación; y cualquier otro que escape del control de **EL BANCO**.

**EL BANCO tampoco será responsable por el buen funcionamiento, idoneidad, capacidad y compatibilidad de los equipos y sistemas de comunicación adquiridos o utilizados por EL CLIENTE a los efectos de hacer uso de Banca en Línea Personas.**

**CLÁUSULA 68:** Las disposiciones de esta Sección se mantendrán vigentes por un plazo indeterminado, siempre y cuando **EL CLIENTE** disponga en **EL BANCO** alguna de las Cuentas aptas para ejecutar las operaciones y (o) transacciones a que la misma refiere; sin embargo, las partes se reservan el derecho de dar por terminado unilateralmente el servicio Banca en Línea Personas en cualquier momento y por cualquier causa. La decisión de **EL BANCO** de terminar el servicio Banca en Línea Personas será notificada a **EL CLIENTE** mediante comunicación dirigida con al menos treinta (30) días continuos de anticipación a la oportunidad que se tenga prevista para esos efectos, sin que por ese hecho surja para **EL CLIENTE** la posibilidad de obtener ninguna clase de indemnización.

**CLÁUSULA 69:** En cualquier momento **EL BANCO** podrá modificar los términos y condiciones conforme a los cuales ofrece a **EL CLIENTE** el servicio Banca en Línea Personas. Tal decisión será notificada por **EL BANCO** a **EL CLIENTE** mediante comunicación dirigida con al menos treinta (30) días continuos de anticipación a la oportunidad que se tenga prevista para su entrada en vigencia. Si notificada la modificación, **EL CLIENTE** no ocurre a terminar el servicio Banca en Línea Personas y continua ejecutándolo, se comprenderá que ha aceptado incondicional e íntegramente las modificaciones realizadas por **EL BANCO**.

**CLÁUSULA 70:** Para tener acceso a Banca en Línea Personas será necesario el uso por parte de **EL CLIENTE** de dispositivos de seguridad, comprendiéndose por éstos a las contraseñas, claves o mecanismos que servirán para: verificar la identidad del emisor de un mensaje de datos; determinar que un mensaje de datos no ha sido alterado y ha permanecido íntegro durante su generación, comunicación, transmisión, recepción y archivo; y atribuir de manera fehaciente tal mensaje de datos a **EL CLIENTE** que lo genere. Todas las transacciones efectuadas mediante los dispositivos de seguridad, serán grabadas y archivadas en medios electrónicos a fin de hacerlas accesibles para su ulterior consulta. Los mensajes de datos recibidos y (o) archivados en medios electrónicos, efectuados con la combinación de los dispositivos de seguridad de **EL CLIENTE**, serán atribuibles al mismo y servirán para evidenciar su origen. Por consiguiente, **EL CLIENTE** es responsable de todas las operaciones y (o) transacciones que se realicen mediante dichos dispositivos de seguridad, ya sea que el uso de los mismos haya sido o no autorizado por él. **EL CLIENTE** acepta y comprende que todas las operaciones identificadas con la combinación de sus dispositivos de seguridad, serán consideradas como realizadas directamente por el mismo. **EL CLIENTE** es enteramente responsable de mantener la confidencialidad de los dispositivos de seguridad, incluyendo su número de Cuenta, identificación y contraseña, independientemente de que éstos hayan sido proporcionados por **EL BANCO** o seleccionados directamente por **EL CLIENTE**. Todo ello sin perjuicio de lo previsto en los Capítulos y Secciones correspondientes de este contrato.

**CLÁUSULA 71:** Un mensaje de datos identificado con la combinación de los dispositivos de seguridad de **EL CLIENTE** será considerado como una comunicación escrita o por escrito y como una manifestación expresa de la voluntad de su emisor. Cualquier mensaje de datos identificado con la combinación de los dispositivos de seguridad - documentos firmados - se considerará para todos los efectos a que haya lugar como debidamente firmado; y una versión original cuando se imprima del archivo electrónico establecido y mantenido por **EL BANCO** y sus agentes autorizados en el curso ordinario de sus operaciones. **EL CLIENTE** se obliga a no cuestionar la autorización para, o la validez o cumplimiento de los documentos firmados, o la admisión de copias de los mismos, bajo cualquier Ley aplicable en relación con si ciertos contratos, archivos o registros electrónicos serán por escrito - en forma documental - o firmados por la parte que será obligada por los mismos. Si los registros electrónicos y documentos firmados, son presentados impresos en papel como pruebas en cualquier procedimiento judicial o cualquier otro, serán admisibles en la misma forma y bajo las mismas condiciones que otros registros de negocios documentales.

## **CAPÍTULO SEGUNDO**

### **FIRMA ELECTRÓNICA**

**CLÁUSULA 72:** La finalidad de este Capítulo es establecer las condiciones que permitan proporcionar equivalentes funcionales de las firmas manuscritas y de otros tipos de mecanismos de autenticación empleados en soporte de papel que sirvan, entre otras finalidades, para:

- 1) Identificar a **EL CLIENTE**;
- 2) Proporcionar certidumbre en cuanto a la participación de **EL CLIENTE** en una operación y (o) transacción regulada por el presente contrato;
- 3) Vincular a **EL CLIENTE** con el contenido de un mensaje de datos;
- 4) Constituir testimonio de la intención de **EL CLIENTE** de adherirse a determinado contrato;
- 5) Constituir testimonio de la intención de **EL CLIENTE** de respaldar el contenido de un texto;
- 6) Constituir testimonio de la intención de **EL CLIENTE** de vincularse al contenido de un documento escrito por otra persona; y
- 7) Constituir testimonio del hecho de que **EL CLIENTE** estuviera en un lugar determinado en un momento dado.

**CLÁUSULA 73:** A los efectos de este contrato, se consideran Firmas Electrónicas a todas aquellas que se puedan implementar de acuerdo a las distintas técnicas, como son:

- 1) Firmas numéricas basadas en criptografías de clave pública;
- 2) Autenticación mediante dispositivos biométricos;

- 3) Uso de números personales;
- 4) Selección de un signo afirmativo en la pantalla de la computadora mediante el ratón; y
- 5) Todas aquellas que se puedan crear en el futuro de acuerdo con la tecnología vigente.

**CLÁUSULA 74:** A este Capítulo le serán aplicables las definiciones siguientes:

- 1) **Políticas de Certificados:** Documento en el cual el proveedor de servicios de certificación electrónica define los procedimientos relacionados con el manejo de los certificados electrónicos que emite.
- 2) **Repositorios:** Sistemas de información utilizados para almacenar y recuperar los certificados y la información asociada a los mismos.
- 3) **Clave Privada:** Valor numérico que utilizado conjuntamente con un procedimiento matemático conocido sirven para generar la Firma Electrónica asociada a un mensaje de datos.
- 4) **Clave Pública:** Valor numérico que es utilizado para verificar que la Firma Electrónica fue generada con la Clave Privada del emisor.
- 5) **Certificado:** Es todo mensaje de datos u otro registro que confirme un vínculo entre un firmante y los datos de creación de la Firma Electrónica de acuerdo con las distintas técnicas previstas en este contrato. Es entendido que en el caso de las Firmas Electrónicas que no son firmas numéricas la expresión "datos de creación de la firma" tiene por fin designar las claves secretas, los códigos u otros elementos que, en el proceso de crear una Firma Electrónica, se utilizan para obtener un vínculo seguro entre la Firma Electrónica resultante y la persona del firmante.
- 6) **Mensaje de Datos:** Se entenderá por él, la información generada, enviada, recibida o archivada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pudieran ser, entre otros, el Intercambio Electrónico de Datos (EDI), el correo electrónico, el telegrama, el télex.
- 7) **El Signatario o EL CLIENTE:** Es la persona natural o jurídica que posee los datos de creación de la Firma Electrónica y que actúa por cuenta propia o por cuenta de la persona a la que representa. Cuando se trate de una persona jurídica, la persona natural que actúe por ella se considerará suficientemente autorizada con un mandato que la faculte para realizar cualesquiera de las operaciones y (o) transacciones previstas en este contrato.
- 8) **Proveedor de Servicio de Certificación:** Es la persona que expide los Certificados. En este contrato identificará a **EL BANCO** en su condición de Proveedor de Servicio de Certificación hasta tanto sea implementado el servicio de certificación electrónico previsto en la Ley Sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas. **EL CLIENTE** autoriza expresamente a **EL BANCO** para subcontratar los servicios necesarios para implementar el servicio de Firma Electrónica previsto en este contrato.

**CLÁUSULA 75:** La Firma Electrónica regulada en este contrato permitirá vincular a **EL CLIENTE** con el Mensaje de Datos y atribuir la autoría de éste. Para tal fin, la Firma Electrónica deberá llenar los siguientes aspectos:

- 1) Garantizar que los datos utilizados para su generación puedan producirse sólo una vez, y asegurar, razonablemente, su confidencialidad;
- 2) Ofrecer seguridad suficiente de que no pueda ser falsificada con la tecnología existente en cada momento; y
- 3) No alterar la integridad del Mensaje de Datos.

**CLÁUSULA 76:** Cuando la Ley requiera que la información conste por escrito, ese requisito quedará satisfecho a los fines de este contrato y con relación a un Mensaje de Datos que active las operaciones y (o) transacciones previstas en él, si se cumplen las siguientes condiciones:

- 1) Que la información que contenga pueda ser consultada posteriormente;
- 2) Que conserve el formato en que se generó, archivó o recibió o en algún formato que sea demostrable que reproduce con exactitud la información generada o recibida; y
- 3) Que se conserve todo dato que permita determinar el origen y el destino del Mensaje de Datos, la fecha y la hora en que fue enviado o recibido.

**CLÁUSULA 77:** Para el cumplimiento de las condiciones establecidas en las Cláusulas anteriores **EL BANCO**, como Proveedor de Servicios de Certificación, establecerá las Políticas de Certificados y declarará sus prácticas de certificación.

**CLÁUSULA 78: EL CLIENTE** o Signatario de la Firma Electrónica tendrá las siguientes obligaciones:

- 1) Actuar con diligencia para evitar el uso no autorizado de su Firma Electrónica; y
- 2) Notificar a su Proveedor de Servicios de Certificación cuando tenga conocimiento de ello, que su Firma Electrónica ha sido controlada por terceros no autorizados o indebidamente utilizada.

**EL CLIENTE que no cumpla con las obligaciones antes señaladas será responsable de las consecuencias del uso no autorizado de su Firma Electrónica.**

**CLÁUSULA 79: EL BANCO** como Proveedor de Servicios de Certificación tendrá las siguientes obligaciones:

- 1) Adoptar las medidas necesarias para determinar la exactitud de los Certificados que proporcione y la identidad de **EL CLIENTE**;
- 2) Garantizar la validez, vigencia y legalidad del Certificado que proporcione;
- 3) Verificar la información suministrada por **EL CLIENTE** para la emisión del Certificado;
- 4) Mantener en medios electrónicos o magnéticos, para su consulta, por diez (10) años siguientes al vencimiento del Certificado que proporcione, un archivo cronológico con la información relacionada con el referido Certificado;

- 5) Garantizar a **EL CLIENTE** un medio para notificar el uso indebido de su Firma Electrónica;
- 6) Informar a **EL CLIENTE**, utilizando un lenguaje comprensible en su página en la internet o en cualquier otra red mundial de acceso público, los términos precisos y condiciones para el uso del Certificado y, en particular, de cualquier limitación sobre su responsabilidad, así como de los procedimientos especiales existentes para resolver cualquier controversia;
- 7) Garantizar la integridad, disponibilidad y accesibilidad de la información y documentos relacionados con los servicios que proporcione. A tales efectos, deberá mantener un respaldo confiable y seguro de dicha información;
- 8) Garantizar la adopción de las medidas necesarias para evitar la falsificación del Certificado y de las Firmas Electrónicas que proporcione; y
- 9) Efectuar las notificaciones y publicaciones necesarias para informar a **EL CLIENTE** acerca del vencimiento, revocación, suspensión o cancelación del Certificado que proporcione, así como de cualquier otro aspecto de relevancia para **EL CLIENTE** en relación con dicho Certificado.

**CLÁUSULA 80: EL BANCO** hará del conocimiento de **EL CLIENTE** a través de cualesquiera de los mecanismos de notificación previstos en este contrato, la contraprestación por los servicios que de acuerdo a este Capítulo suministre.

### CAPÍTULO TERCERO

#### DEPÓSITO Y CUSTODIA DE TÍTULOS VALORES

**CLÁUSULA 81:** El presente Capítulo establece las condiciones del servicio de Depósito y Custodia de Títulos Valores que de tiempo en tiempo **EL CLIENTE** entregue a **EL BANCO**, sean éstos fungibles o no fungibles, ya sea por causa de su naturaleza o por ser considerados como tales por **EL BANCO** y **EL CLIENTE**.

**CLÁUSULA 82:** Para una mejor interpretación y regulación de las condiciones conforme a las cuales se prestará el servicio a que refiere este Capítulo, se establecen las definiciones siguientes:

- 1) **Certificación:** Es la confirmación emitida por **EL BANCO** en la cual se identifican a los Títulos Valores propiedad de **EL CLIENTE** que aquél mantiene bajo su custodia;
- 2) **Día Hábil:** Es cualquier día en el que la generalidad de las oficinas de **EL BANCO** ubicadas en la República Bolivariana de Venezuela estén abiertas al público para desempeñar la totalidad de sus funciones comerciales;
- 3) **Títulos Valores:** Son todos aquellos documentos, emitidos o no en masa, objeto o no de oferta pública, cuya tenencia legítima es necesaria para el ejercicio y transmisión de los derechos representados en ellos y que se describen literalmente en los mismos. Esta definición también comprende a los Títulos Valores Desmaterializados, que son aquellos que se transfieren y almacenan por medios electrónicos, siendo sustituidos sus físicos por anotaciones en cuenta en depósitos centrales o cajas de valores;
- 4) **Unidad de Títulos Valores:** Es la dependencia de **EL BANCO** a cuyo cargo se encuentra la administración de los contratos de cuenta de custodia; y
- 5) **Valor de Mercado del Título Valor:** Dicho valor está determinado por el último precio por el cual se haya vendido un determinado Título Valor en una operación en bolsa de valores o fuera de ella. Si a juicio de **EL BANCO** el último precio de tal Título Valor no refleja su valor de mercado en un momento dado, éste será el promedio entre las cotizaciones de mercado para las ventas y para las compras del Título Valor de que se trate. En caso de no existir o no estar disponibles tales cotizaciones, **EL BANCO** fijará un valor razonable que constituirá entonces el Valor de Mercado del Título Valor. En cualquier caso, la determinación del Valor de Mercado del Título Valor corresponderá siempre a **EL BANCO**, y será concluyente, salvo error manifiesto.

**CLÁUSULA 83:** El servicio de Depósito y Custodia de Títulos Valores celebrado entre **EL BANCO** y **EL CLIENTE** se perfeccionará una vez que los Títulos Valores hayan sido entregados al funcionario de **EL BANCO** autorizado para la recepción de los mismos y éste haya verificado su autenticidad. Para el caso de Títulos Valores Desmaterializados, el perfeccionamiento se producirá conforme a las normas y procedimientos que regulan el depósito de ese tipo de títulos en las cuentas y (o) subcuentas de quienes actúan como custodios de Títulos Valores Desmaterializados. **EL CLIENTE expresamente acepta que asumirá todos los riesgos relacionados con la entrega física de los Títulos Valores a EL BANCO hasta el mismo momento en que ésta se perfeccione de acuerdo a lo señalado con anterioridad en este contrato. EL BANCO se reserva el derecho de rechazar, sin que bajo ninguna circunstancia pueda ser constreñido a revelar las causas o motivos del rechazo, el depósito y custodia de ciertos Títulos Valores de EL CLIENTE, cuando su aceptación, entre otras, pudiera acarrearle el incumplimiento de sus obligaciones legales o contradecir prácticas comerciales o políticas institucionales o de mercado. Asimismo, EL BANCO se reserva el derecho de rechazar el depósito y custodia cuando a su juicio los Títulos Valores objeto del mismo pudieran ser falsos; no pertenecer a EL CLIENTE; o no estar incluidos dentro de las categorías de Títulos Valores a que refiere este contrato.**

**CLÁUSULA 84: EL BANCO** mantendrá los Títulos Valores en la bóveda ubicada en la sede de su oficina principal, reservándose el derecho a preservarlos en lugares distintos por causas de conveniencia o de seguridad. Igualmente, los Títulos Valores podrán ser mantenidos en cuentas o subcuentas a nombre de **EL BANCO** abiertas en otras instituciones nacionales o extranjeras, tales como el Banco Central de Venezuela, la Caja Venezolana de Valores, Clearstream o Euroclear. En el supuesto de que tales instituciones lo permitan, **EL BANCO** mantendrá los Títulos Valores Desmaterializados en subcuentas abiertas a nombre de **EL CLIENTE**.

**CLÁUSULA 85:** EL CLIENTE deberá instruir por escrito a EL BANCO en cuanto al depósito del producto percibido en dinero efectivo por los Títulos Valores. EL CLIENTE conoce y acepta que los dividendos en acciones que produzcan los Títulos Valores depositados en la Caja Venezolana de Valores, se acreditarán en subcuentas abiertas a su nombre. EL CLIENTE autoriza a EL BANCO a depositar en la cuenta identificada en la Ficha de Identificación de EL CLIENTE, el producto percibido en dinero efectivo por los Títulos Valores que en su nombre y de acuerdo a sus instrucciones hubiere recibido. EL BANCO no estará obligado al cobro de los pagos que deba efectuar el emisor o deudor de los Títulos Valores, toda vez que la obligación de depósito de tales pagos a EL CLIENTE está sujeta a la condición de pago voluntario por parte del emisor o deudor de los Títulos Valores. En caso que los Títulos Valores entregados a EL BANCO confieran a EL CLIENTE opciones; derechos de suscripción; garantías; sintéticos; derivados u otros derechos similares, a EL CLIENTE corresponderá ejercerlos.

**CLÁUSULA 86:** EL BANCO se obliga a restituir los Títulos Valores depositados en el momento en que así se lo solicite EL CLIENTE. En caso que se trate de Títulos Valores no fungibles, EL BANCO devolverá los mismos Títulos Valores depositados por EL CLIENTE y no otros. De tratarse de Títulos Valores fungibles, EL BANCO devolverá Títulos Valores de la misma especie, cantidad y calidad de aquellos depositados originalmente por EL CLIENTE.

**CLÁUSULA 87:** Para que se considere efectiva la restitución de los Títulos Valores, EL CLIENTE deberá presentar a EL BANCO una solicitud de retiro debidamente firmada. EL BANCO la verificará y una vez conforme, procederá a restituir a EL CLIENTE los Títulos Valores solicitados, comprendiéndose así satisfecha la obligación de EL BANCO. Los retiros de Títulos Valores deberán hacerse en la oficina principal de EL BANCO y cualquier gasto adicional en que se deba incurrir para resguardar los Títulos Valores en caso que la entrega se realice fuera de dicha oficina, será por cuenta exclusiva de EL CLIENTE, siendo igualmente entendido que EL CLIENTE asume las consecuencias derivadas de los riesgos inherentes a la entrega de los Títulos Valores fuera de la oficina principal de EL BANCO. Se comprenderá perfeccionado el retiro de Títulos Valores Desmaterializados mediante el traspaso que de ellos se efectúe desde la correspondiente cuenta de custodia de EL BANCO hacia la cuenta de custodia de un tercero especialmente designado por EL CLIENTE siguiendo los procedimientos que para esa modalidad de traspaso exijan las normas que regulan a los custodios de Títulos Valores Desmaterializados. En caso que EL CLIENTE o el tercero por él designado a esos efectos no retire los Títulos Valores de acuerdo a los términos de su solicitud, los mismos serán mantenidos por EL BANCO en los archivos de la Unidad de Títulos Valores, a la completa cuenta y riesgo de EL CLIENTE.

**CLÁUSULA 88:** EL BANCO celebra este contrato con EL CLIENTE en atención a las consideraciones siguientes:

- 1) El otorgamiento de este contrato por parte de EL CLIENTE ha sido debidamente autorizado mediante todos los actos pertinentes y no contraviene su documento constitutivo o estatutos sociales, ninguna resolución de su Asamblea de Accionistas o de su junta administradora o directiva ni ninguna Ley que lo afecte; y
- 2) El dinero con el que han sido adquiridos los Títulos Valores tiene un origen lícito; por lo tanto, éstos no guardan ninguna relación, directa o indirectamente, con fondos provenientes de actividades ilícitas en general, y específicamente con ninguna de las actividades ilícitas a que refieren la Ley Orgánica Contra el Tráfico Ilícito y el Consumo de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas, el Código Penal y demás Leyes penales vigentes en la República Bolivariana de Venezuela o en cualquier otra Ley o disposición que sustituya, modifique o complemente a los instrumentos legales previamente señalados.

**CLÁUSULA 89:** En el manejo, guarda y custodia de los Títulos Valores propiedad de EL CLIENTE EL BANCO pondrá la misma diligencia que ejerce sobre sus propios bienes y activos. EL BANCO no asume responsabilidad alguna por la ejecución de las instrucciones impartidas por EL CLIENTE según este contrato, salvo aquella responsabilidad que pudiera derivarse de la negligencia expresa y manifiesta en el cumplimiento de sus obligaciones, así como del incumplimiento total de las mismas. Asimismo, EL BANCO sólo responderá a EL CLIENTE por daños efectivamente causados como consecuencia inmediata de su conducta manifiestamente negligente o imprudente y siempre y cuando dicha responsabilidad se evidencie de una declaratoria de culpabilidad firme contra EL BANCO emanada de la autoridad judicial competente. En todo caso, EL CLIENTE expresamente acepta que la responsabilidad de EL BANCO en relación con cualesquiera de los Títulos Valores no podrá ser en ningún caso superior al Valor de Mercado de los Títulos Valores afectados para el momento en que se realizare la conducta negligente u ocurriere el total incumplimiento por parte de EL BANCO. En ningún caso EL BANCO será responsable de obligaciones, daños, pérdidas, reclamos, gastos o impuestos que resulten de o sean causados por la ejecución de cualesquiera de las instrucciones que le sean impartidas por EL CLIENTE. En ningún momento y bajo ninguna circunstancia EL BANCO asumirá labores de consejo o suministrará recomendaciones de inversión de ningún tipo en relación con los Títulos Valores objeto del presente contrato. EL CLIENTE acuerda mantener libre de toda responsabilidad a EL BANCO, así como a sus representantes, apoderados, empleados y personas relacionadas, de toda acción, juicio y (o) reclamo intentado en su contra en virtud de la tenencia y custodia de los Títulos Valores objeto de este contrato y se obliga a indemnizar a EL BANCO por cualquier pérdida, pasivo, reclamo, acciones, daños, gastos, honorarios de abogados, así como también por cualquier otro desembolso efectuado por EL BANCO con ocasión de la acción, juicio y (o) reclamo de que se trate.

**CLÁUSULA 90:** Todas las instrucciones y demás actos que en virtud de este contrato deban realizar las partes sólo podrán ser efectuadas en Días Hábiles, no asumiendo EL BANCO ninguna responsabilidad por daños que pueda sufrir EL CLIENTE por la no recepción de Títulos Valores o la falta de atención a las instrucciones impartidas en aquellos días que no fueren hábiles.

**CLÁUSULA 91:** EL CLIENTE será el único responsable del pago de todos los impuestos relacionados con los Títulos Valores de su propiedad que EL BANCO mantenga en depósito durante la vigencia del presente contrato. En ningún caso EL BANCO estará obligado a realizar el pago de impuesto alguno en nombre de EL CLIENTE.

TÍTULO SEXTO  
DISPOSICIONES FINALES

**CLÁUSULA 92:** Los depósitos en Cuenta Corriente y Cuenta de Ahorro se encuentran amparados por el Fondo de Garantía de Depósitos y Protección Bancaria (FOGADE), hasta por el monto, términos y condiciones establecidos tanto en el Decreto con Fuerza de Ley de Reforma de la Ley General de Bancos y otras Instituciones Financieras como en cualquier otra Ley, Reglamento, Decreto o Resolución vigente sobre la materia.

**CLÁUSULA 93:** EL CLIENTE autoriza a EL BANCO a revelar la información relativa a su identificación y a los detalles de sus Cuentas, operaciones y (o) transacciones a cualquier ente u organismo oficial que en ejercicio de sus funciones se la requiera.

**CLÁUSULA 94:** Ninguna de las partes de este contrato será responsable ante la otra por pérdidas o daños sufridos como consecuencia de huelgas, motines, incendios, caso fortuito, actos de gobierno o por cualquier otra causa de fuerza mayor similar a éstas que esté fuera del control razonable de la parte y que afecte el cumplimiento de sus obligaciones. En este caso, el cumplimiento de las obligaciones derivadas de este contrato se suspenderá durante la existencia de tal causa. Una vez que cese la situación de caso fortuito o fuerza mayor, se reanudarán de inmediato las obligaciones en suspenso. Asimismo, EL CLIENTE expresamente acuerda liberar a EL BANCO de toda pérdida o daño causado directa o indirectamente, incluyendo sin limitación, la nacionalización, expropiación, restricción a la libre convertibilidad y transferibilidad de la moneda, usurpación de atribuciones o poder por autoridades militares o por cualquier otra autoridad civil o por cualquier otra causa fuera del control de EL BANCO, que afecte, restrinja, limite o retrase la capacidad de EL BANCO de cumplir con sus obligaciones o rendir cuentas a EL CLIENTE.

**CLÁUSULA 95:** Si alguna Cláusula de este contrato fuere declarada nula o no ejecutable por cualquier tribunal competente, dicha Cláusula se considerará como no escrita en este contrato y el resto del mismo mantendrá plena validez y efectos jurídicos, debiendo ser interpretado y aplicado como si dicha Cláusula violatoria no hubiese sido incluida en el mismo. Asimismo, las modificaciones o renunciaciones a cualquier Cláusula de este contrato, así como cualquier autorización para que alguna de las partes no cumpla estrictamente con dichas Cláusulas, solamente serán válidas si se hacen por escrito y son firmadas y (o) aceptadas por la otra parte. Queda entendido, sin embargo, que dichas renunciaciones o autorizaciones sólo serán efectivas para los casos y objetos específicos para las cuales se hayan otorgado.

**CLÁUSULA 96:** Este contrato tiene carácter personalísimo para EL CLIENTE; por tal motivo, éste no podrá ceder los derechos u obligaciones derivados del mismo sin la autorización previa de EL BANCO otorgada por escrito.

**CLÁUSULA 97:** La falta de ejercicio de los derechos que dispone EL BANCO de conformidad con este contrato en ningún caso podrá entenderse como renuncia a los mismos, a las acciones que de ellos podrían derivarse o como una aceptación o tolerancia de las circunstancias que lo facultan para ejercerlos.

TÍTULO SÉPTIMO  
DISPOSICIÓN TRANSITORIA

**CLÁUSULA 98:** Para EL CLIENTE que con anterioridad al otorgamiento de este documento tuviere celebrado con EL BANCO un contrato de Cuenta Corriente; Cuenta de Ahorro; Línea de Crédito en Cuenta Corriente; Tarjeta de Crédito; Servicio de Movilización de Fondos o Transferencia Electrónica de Fondos; Banca en Línea Personas; Firma Electrónica; y Depósito y Custodia de Títulos Valores, conforme a las Condiciones Generales de Contratación de las Operaciones Activas, Pasivas y Neutras del BANCO MERCANTIL, C.A. Banco Universal que constan de documento protocolizado en la Oficina Subalterna del Cuarto Circuito de Registro Público del Municipio Libertador del Distrito Capital, el 23 de septiembre de 2004, bajo el Nro. 9, Tomo 21, Protocolo Primero, publicadas en los diarios El Universal y El Nacional en sus ediciones del día viernes 22 de octubre de 2004, Cuerpos I y A, Páginas 18 y 20, respectivamente, una vez que transcurran treinta (30) días continuos contados a partir del día siguiente de la fecha de publicación del presente documento en un (1) diario de los de mayor circulación nacional, entrarán a regir las condiciones en él contempladas. Si EL CLIENTE desea continuar su relación con EL BANCO podrá hacerlo bajo las nuevas condiciones previstas en las Cláusulas anteriormente transcritas. A estos efectos, se entenderá que EL CLIENTE desea proseguir su relación con EL BANCO bajo las nuevas condiciones, si transcurrido dicho plazo efectúa cualquier operación y (o) transacción distinta al retiro total de los fondos o Títulos Valores depositados y (o) el pago total de las deudas u obligaciones contraídas con EL BANCO. Si EL CLIENTE no desea proseguir su relación con EL BANCO bajo las nuevas condiciones previstas en las Cláusulas anteriormente transcritas, dentro del señalado plazo de treinta (30) días continuos podrá dirigirse a cualquiera de sus oficinas o sucursales para terminar todos y cada uno de los contratos que conforme a las condiciones que quedarían derogadas en atención a la entrada en vigencia de las presentes, se hubieren celebrado con EL BANCO.

En la ciudad de Caracas, a la fecha de su otorgamiento.

(Fdo.) **María Gabriela Fuenmayor de Márquez**

El documento que antecede, representativo de la Oferta Pública que contiene las **Condiciones Generales de Contratación de las Operaciones Activas, Pasivas y Neutras del BANCO MERCANTIL, C.A. Banco Universal**, quedó registrado en el Registro Público del Cuarto Circuito del Municipio Libertador del Distrito Capital, en fecha 3 de septiembre de 2007, bajo el Nro. 42, Tomo 3, Protocolo Primero, y fue publicado en el diario El Universal en su edición del día 9 de octubre de 2007, Cuerpo 2, Páginas 8 y 9.