



CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE BANCA VIRTUAL BANESCONLINE

PRIMERA: DEFINICIONES: A los fines de este documento se establecen las siguientes definiciones, algunas de las cuales podrán ser presentadas indistintamente en singular o plural según corresponda en relación con el texto en el cual aparezcan:

- 1) **ASOCIADO COMERCIAL:** Establecimiento comercial que suscriba contrato de afiliación con el **BANCO** para la prestación de determinados servicios al **CLIENTE** a través de Internet.
- 2) **BANCO:** Es **BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.**, sociedad mercantil plenamente identificada en este documento.
- 3) **CLIENTE:** Toda persona natural o jurídica que se afilie al Servicio **BanescOnline**.
- 4) **SERVICIO BanescOnline:** Servicio de Banca Virtual descrito en la Cláusula Segunda de este documento.
- 5) **TARJETA:** Es la tarjeta dotada de banda magnética, microchip o cualquier otro dispositivo de almacenamiento de información que se implementare, emitida por el **BANCO** a los titulares de una cuenta de depósito en el mismo que así la soliciten y a las personas por ellas autorizadas, en caso que resulte aplicable, cuya tenencia será imprescindible para disfrutar del Servicio **BanescOnline**. En el caso de personas jurídicas el **BANCO** podrá omitir la emisión de la **TARJETA**, otorgándoles un número que les permitirá el acceso a dicho Servicio, en el entendido que a los efectos de este documento ello será equivalente a la tenencia de la **TARJETA**.
- 6) **MEDIOS DE COMUNICACIÓN:** se refiere a la dirección de correo electrónico y/o número de teléfono celular del **CLIENTE**, que éste deberá suministrar al **BANCO** y que serán utilizados por el **BANCO** como medios a través de los cuales éste hará llegar al **CLIENTE** información referida tanto al Servicio **BanescOnline** a los fines que el **CLIENTE** pueda llevar a cabo operaciones y/o transacciones a través del sistema, como de cualesquiera otros productos y servicios que ofrezca el **BANCO**, en el entendido que constituyen un requisito necesario para hacer uso del Servicio **BanescOnline**.

SEGUNDA: El **BANCO** ha implementado un sistema informático de telecomunicación denominado BanescOnline, mediante el cual el **CLIENTE** podrá, a través de dispositivos electrónicos por intermedio de la Red Mundial de Información denominada Internet (World Wide Web), recibir información, realizar consultas y operaciones y enviar instrucciones y solicitudes, concernientes a las relaciones que el **CLIENTE** mantuviere con el **BANCO** y con aquellas empresas del mismo Grupo Financiero al que pertenece el **BANCO** incorporados a este Servicio, así como mantener, en general, comunicación con el **BANCO** y las otras empresas de esa Organización Financiera incorporadas al mismo.

TERCERA: El **BANCO** se reserva el derecho de modificar, ampliar o restringir el Servicio BanescOnline, pudiendo modificar o suprimir cualquiera de las funciones del mencionado sistema, así como incorporar otras, todo lo cual será informado por el **BANCO** a través de mismo. Las opciones específicas dentro de cada una de las funciones del sistema serán determinadas por el **BANCO** e identificadas a través del mismo, pudiendo igualmente el **BANCO**, modificar o suprimir cualquiera de dichas opciones, así como incorporar otras.



CUARTA: El **BANCO** determinará el horario y el límite o alcance de las operaciones o transacciones que el **CLIENTE** podrá realizar, así como la fecha efectiva o fecha valor de cada una de las operaciones y/o transacciones realizadas a través del Servicio **BanescOnline**, sea en términos generales o en relación a cada una de las opciones en particular, siendo informado a través del propio sistema o cualquier otro medio de información que el **BANCO** determine para tal fin.

QUINTA: El **CLIENTE** podrá acceder al uso del Servicio **BanescOnline** en la (s) página (s) de Internet creada (s) a tales fines por el **BANCO**. El **CLIENTE** también podrá acceder al Servicio **BanescOnline**, a través de íconos de acceso directo ubicados en las diferentes páginas Web de personas naturales o jurídicas, públicas o privadas con los cuales el **BANCO** tuviere suscrito el contrato de afiliación correspondiente, a fin que el **CLIENTE** pueda realizar el pago de sus obligaciones o adquirir bienes y servicios a través de Internet y cualesquiera otras operaciones en línea permitidas por el propio sistema e incorporadas por el **BANCO** al Servicio **BanescOnline**.

SEXTA: Los equipos, sistemas, programas de navegación por Internet y cualesquiera otros programas requeridos para poder disfrutar del Servicio **BanescOnline**, serán adquiridos o utilizados por el **CLIENTE** a su costo y riesgo, y deberán tener las características técnicas necesarias para permitir el acceso a Internet. El **BANCO** no será responsable en ningún caso por el buen funcionamiento, idoneidad, capacidad y compatibilidad de los equipos, sistemas y programas adquiridos o utilizados por el **CLIENTE** a los efectos de disfrutar del Servicio **BanescOnline**.

SÉPTIMA: El **CLIENTE** accederá al uso del sistema **BanescOnline** a través de la introducción del número de su TARJETA y su clave y/o otras claves de acceso, creadas por éste, según lo solicite el propio sistema. Es entendido que, para el acceso a determinados niveles o tipos de funciones, operaciones o transacciones, el sistema podrá requerir la introducción de claves de acceso complementarias y/o adicionales, las cuales podrán ser creadas por el **CLIENTE** y/o generadas o asignadas a través del sistema e informadas a éste a través de los MEDIOS DE COMUNICACIÓN, pudiendo asimismo el **BANCO** requerir el cumplimiento de determinados requisitos y condiciones por parte del **CLIENTE**.

OCTAVA: Las claves de acceso tendrán carácter personal, confidencial e intransferible, el **BANCO** no tendrá conocimiento alguno de las mismas, y su finalidad es garantizar el exclusivo acceso del **CLIENTE** y/o de las personas por él autorizadas al sistema **BanescOnline**, siendo responsabilidad exclusiva del **CLIENTE** la guarda, cuidado y custodia de sus claves de acceso, asumiendo el **CLIENTE** la obligación de mantener las mismas en estricta confidencialidad y reserva; y, en aquellos casos en los cuales voluntaria o involuntariamente considere que se ha violado la confidencialidad o reserva de las claves de acceso deberá solicitar inmediatamente al **BANCO** el bloqueo de las mismas. El **CLIENTE** asumirá en forma exclusiva cualquier responsabilidad derivada o que pudiera derivarse directa o indirectamente de cambios en cualquiera de sus claves de acceso, así como del nivel de seguridad empleado por éste, tanto en la composición de las mismas, como en el manejo de sus claves de acceso para la realización de consultas, operaciones y/o transacciones a través del sistema. En virtud de lo establecido en la presente Cláusula el **BANCO** no asumirá responsabilidad alguna por cualquier circunstancia derivada, directa o indirectamente, del conocimiento y eventual uso de cualesquiera de las claves de acceso del **CLIENTE** por parte de terceros, por cualquier motivo que ello ocurriere, asumiendo el **CLIENTE** cualquier responsabilidad al respecto. El **CLIENTE** asumirá igualmente, cualesquiera riesgos y responsabilidades derivadas de permitir a cualesquiera personas la utilización o manipulación de los equipos y sistemas a través de los cuales se acceda al sistema **BanescOnline**. Como consecuencia de todo lo antes expresado, todas las consultas,



operaciones y/o transacciones realizadas, así como, las instrucciones, solicitudes y comunicaciones enviadas a través del sistema **BanescOnline**, debidamente accedido por medio del uso de las correspondientes claves de acceso del **CLIENTE**, serán consideradas como emanadas del mismo.

NOVENA: El **BANCO** podrá implementar la generación de claves de forma aleatoria las cuales podrá ser requeridas por el **BANCO** al **CLIENTE** a los fines que éste pueda realizar ciertas operaciones y/o transacciones y que varíaran cada vez que el **CLIENTE** ingrese al sistema **BanescOnline**. Estas claves serán informadas al **CLIENTE** a través de los MEDIOS DE COMUNICACIÓN. A través de la introducción de estas claves el **CLIENTE** podrá realizar operaciones de pago, transferencia, así como cualquier otra operación que el **BANCO** determine, para lo cual el **CLIENTE** deberá seguir las instrucciones que serán impartidas por el propio sistema al momento de ejecutar la operación y/o transacción correspondiente. La referida clave será generada y enviada única y exclusivamente a los MEDIOS DE COMUNICACIÓN y en el momento en que el **CLIENTE** se encuentre ejecutando una operación de pago, transferencia u otra operación que requiera la introducción de la mencionada clave, en este sentido, ésta clave no será válida una vez que el **CLIENTE** abandone su conexión al sistema **BanescOnline**.

DÉCIMA: Es entendido y aceptado por el **CLIENTE** que, a los fines de la recepción de la clave a que se refiere la Cláusula anterior, éste deberá informar al **BANCO** a través de los canales indicados por éste para tal fin, los MEDIOS DE COMUNICACIÓN, así como cualquier otro dato de identificación que le sea requerido por el **BANCO**.

DÉCIMA PRIMERA: El **CLIENTE** podrá notificar la suspensión temporal del envío de la clave a que se refiere la Cláusula Novena a los MEDIOS DE COMUNICACIÓN registrados por la ocurrencia de cualquiera de las siguientes circunstancias: viaje, robo, avería, pérdida o extravío y/o cancelación de los mismos, así como cualquier otra circunstancia, seleccionando la opción correspondiente en el sistema **BanescOnline**, la cual se mantendrá vigente por un período de treinta (30) días continuos. Una vez notificada la suspensión temporal, la clave se generará y será enviada únicamente al MEDIO DE COMUNICACIÓN disponible y no suspendido.

DÉCIMA SEGUNDA: El **CLIENTE** a través del propio sistema podrá autorizar, a su libre elección, a las personas que tuviese a bien para acceder al sistema **BanescOnline** cuyo uso ha contratado, asignándole a tal fin a cada una de dichas personas una clave particular de acceso y las claves de acceso complementarias que fueren necesarias para determinadas funciones, operaciones o transacciones, de ser el caso, definiendo el nivel de acceso de cada una de ellas, es decir, las funciones del sistema y las respectivas opciones específicas a las que cada una de dichas personas podrá tener acceso. Las mencionadas autorizaciones serán de la exclusiva responsabilidad del **CLIENTE**, no teniendo el **BANCO** ningún conocimiento sobre las mismas, considerándose como emanadas del **CLIENTE** todas las consultas y operaciones realizadas y las instrucciones, solicitudes y comunicaciones enviadas a través del sistema **BanescOnline** debidamente accedido por medio de alguna de las claves asignadas a las personas autorizadas. El **BANCO** se reserva el derecho de, limitar, restringir o suprimir la posibilidad de realizar estas autorizaciones, sea en forma general o en particular para un **CLIENTE** o de determinados grupos de **CLIENTES**. El **BANCO** no tendrá conocimiento alguno de las claves de acceso a las que se refiere esta Cláusula, y podrán ser modificadas o cambiadas por el **CLIENTE** o por el respectivo usuario a través del propio sistema en los mismos términos establecidos en las Cláusulas precedentes y con los mismos efectos en ellas indicados.



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

DÉCIMA CUARTA: El **CLIENTE** se obliga a cumplir estrictamente en el uso del sistema **BanescoOnline** con todas las instrucciones contenidas e impartidas por éste, asumiendo toda la responsabilidad por cualquier circunstancia derivada del uso o manejo incorrecto o inadecuado del mismo.

DÉCIMA QUINTA: Es entendido que el Servicio **BanescoOnline** tiene como única finalidad facilitar y agilizar la comunicación entre el **CLIENTE** y el **BANCO**, a los fines especificados en este documento, rigiéndose cada una de las operaciones y/o transacciones que pueden efectuarse, así como, las instrucciones, solicitudes y comunicaciones en general que pueden ser enviadas a través del sistema **BanescoOnline**, por las normas y condiciones específicas establecidas para cada una en particular, en los respectivos Contratos, Condiciones Generales y/o cualesquiera otras regulaciones aplicables a cada una de ellas; si no los hubiere, cada transacción se registrará por las condiciones y requisitos indicadas por el propio Sistema, las cuales se considerarán aceptadas al momento en que el **CLIENTE** realice la operación a través del Servicio **BanescoOnline**.

DÉCIMA SEXTA: El **BANCO** no será responsable por el no procesamiento de cualesquiera operaciones y/o transacciones, consultas, instrucciones, solicitudes y/o comunicaciones de cualquier género y clase enviadas a través del sistema **BanescoOnline** si no se realizasen o enviasen de conformidad con lo establecido en las instrucciones contenidas o impartidas por el propio sistema, en el presente documento, en las normas y procedimientos internos del **BANCO** aplicables al servicio objeto de este documento, en la normativa referida en la cláusula precedente y en cualesquiera otras regulaciones que fueren aplicables.

DÉCIMA SÉPTIMA: El **BANCO** se reserva el derecho de suspender temporalmente, en cualquier momento la prestación del Servicio **BanescoOnline**, de ser necesario por razones de orden técnico, como mantenimiento del sistema, o por cualquier otro motivo que a juicio del **BANCO** haga necesaria o conveniente dicha suspensión temporal, lo cual se hará del conocimiento del **CLIENTE** a través del propio sistema, así como, cualquier otro medio que el **BANCO** disponga para estos fines. Igualmente es entendido y así lo acepta el **CLIENTE** que el **BANCO** podrá suspender temporal o definitivamente el servicio o limitar el mismo, cuando por razones de seguridad, el **BANCO** detecte que usuarios no autorizados por EL **CLIENTE** intentan acceder al sistema, poniendo en peligro los intereses del **CLIENTE** o del **BANCO**.

DÉCIMA OCTAVA: El **BANCO** no se hace responsable por la interrupción imprevista del servicio **BanescoOnline**, por dificultades en su funcionamiento, o por retardo en el tiempo de procesamiento de cualesquiera operaciones o consultas realizadas o instrucciones, solicitudes y comunicaciones de cualquier genero causadas por fallas técnicas, fallas en el servicio eléctrico, en el servicio telefónico o de cualquier otra naturaleza, congestión en la Internet, demora en el procesamiento de las operaciones por parte de los sistemas de otros bancos o por cualesquiera otras causas ajenas a la voluntad del **BANCO**.

DÉCIMA NOVENA: Las tarifas y/o comisiones que se generen con motivo de la prestación del Servicio **BanescoOnline**, así como, por las operaciones que se realicen a través del mismo, serán establecidas por el



BANCO de conformidad con la normativa legal vigente que regula la materia, y serán del conocimiento del **CLIENTE** a través de información disponible en las Agencias del **BANCO** o en el propio sistema, así como, por cualquier otro medio que el **BANCO** determine a tales fines, de manera que permita al **CLIENTE** el conocimiento exhaustivo de las mismas. El **BANCO** queda autorizado para debitar o hacer debitar dichas tarifas y/o comisiones, en cualquier cuenta de depósito o inversión que el **CLIENTE** posea en el **BANCO** o en cualquiera de las instituciones financieras pertenecientes al mismo Grupo Financiero.

VIGÉSIMA: La transmisión de datos por medio del Servicio **BanescOnline** estará debidamente codificada mediante la tecnología de encriptación, para suministrar al sistema la mayor seguridad posible, así como a las consultas, operaciones y transacciones que por su intermedio se realizasen y a las solicitudes e instrucciones que se envíasen. No obstante, dado que la incorporación al servicio **BanescOnline** y el uso del mismo son opcionales para el **CLIENTE** y en modo alguno obligatorios o necesarios, el **BANCO** no será responsable por los daños ocasionados al **CLIENTE** por parte de terceros que a través del uso de sistemas computarizados y conocimientos tecnológicos decodifiquen la información transmitida electrónicamente accediendo ilegalmente al manejo del sistema, así como tampoco será responsable por los daños ocasionados a los equipos o programas por la posible contaminación de virus informáticos, o por cualquier otra causa que no le sea directamente imputable. Es obligación del **CLIENTE** mantener los mejores y más actualizados niveles de seguridad en el computador a través del cual realizará las operaciones y/o transacciones en el Servicio **BanescOnline**, en el entendido que, será por cuenta y riesgo del **CLIENTE** la realización de operaciones y/o transacciones en equipos que no sean de su pertenencia y/o en lugares públicos, sin el debido control de seguridad.

VIGÉSIMA PRIMERA: El **BANCO** se reserva el derecho de modificar total o parcialmente las presentes Condiciones Generales, previa notificación a los **CLIENTES** con una antelación mínima de un (1) mes. Dentro del referido plazo el **CLIENTE** podrá rechazar, por escrito, las modificaciones incorporadas al presente documento, por el **BANCO**.

VIGÉSIMA SEGUNDA: El **BANCO** se reserva el derecho de dejar de prestar el servicio **BanescOnline** en cualquier momento, sin que ello acarree responsabilidad alguna para el **BANCO**. Asimismo el **BANCO** se reserva el derecho de suspender en cualquier momento, en forma temporal o definitiva la prestación del servicio **BanescOnline** a cualquier **CLIENTE**. Por su parte el **CLIENTE** podrá igualmente requerir su desincorporación de este servicio cuando así lo decidiera, a cuyo efecto deberá manifestar por escrito al **BANCO** su decisión con la antelación que este último establezca a tales fines, quedando, no obstante, bajo la responsabilidad del **CLIENTE**, cualquier operación, transacción o consulta realizada, así como cualquier instrucción, solicitud o comunicación enviada a través del sistema **BanescOnline** que se realice antes de su efectiva desincorporación del servicio. En todo caso, las operaciones, transacciones, solicitudes o instrucciones ya emitidas, pendientes de ejecución, continuarán normalmente su procesamiento y tramitación en los términos establecidos en este documento, independientemente de la desincorporación del **CLIENTE** del servicio.

VIGÉSIMA TERCERA: Para la prestación del servicio de pago en línea de Impuestos Nacionales, el Cliente declara conocer que El **BANCO** no tiene injerencia alguna sobre la determinación de montos y sus conceptos de carácter fiscal de los que se hacen los pagos mediante los servicios de Banca Virtual, los cuales son previamente obtenidos por el Cliente a través de la página en Internet que el SENIAT pone a disposición de los contribuyentes, sirviendo El **BANCO** sólo como agente de percepción de los respectivos pagos por parte de sus clientes. En tal sentido, El Cliente exime a El **BANCO** se de cualquier



responsabilidad ante el SENIAT y ante los Clientes que hagan uso del Servicio BanescOnline, derivada de los conceptos y montos suministrados por el SENIAT a los contribuyentes y de cualquier relación existente entre éstos y el fisco nacional.

VIGÉSIMA CUARTA: El Servicio de Pago de Impuestos Nacionales al SENIAT a través del Servicio BanescOnline, será prestado a los **CLIENTES** en el horario que el **BANCO** bien disponga, pudiendo en todo caso modificar o suspender el servicio temporal o parcialmente, todo ello en atención a los aspectos técnicos propios de la prestación del servicio. Los días y horas en que esté disponible el sistema de pago en línea de Impuestos Nacionales al SENIAT será notificado a los **CLIENTES** mediante instrucciones que a tal efecto aparecerán en el instante en que se acceda a esa opción particular en el sistema.

VIGÉSIMA QUINTA: Visto lo previsto en la cláusula anterior, el **CLIENTE** exime al **BANCO** de cualquier responsabilidad ante el SENIAT y ante sus Clientes que hagan uso del Servicio **BanescOnline** derivadas del uso del mismo, en especial en cuanto a la oportunidad (fecha y hora) en que sean realizadas las respectivas operaciones de pago de los Impuestos Nacionales y la oportunidad en que sea exigible su pago por aplicación de las normas tributarias correspondientes. La exención de responsabilidad a que se contrae la presente Cláusula, es extensible a los casos en que no sea efectuada correctamente la operación de pago y sea así confirmado por el sistema, por causas no imputables al **BANCO**.

VIGÉSIMA SEXTA: De conformidad con lo dispuesto en el artículo 13 de las “Normas Relativas a la Protección de los Usuarios de los Servicios Financieros” dictadas por la Superintendencia de Bancos y otras Instituciones Financieras mediante Resolución N° 147.02 de fecha veintiocho (28) de agosto de 2002, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 37.517 de fecha treinta (30) de agosto de 2002, el **BANCO**, entregó con anterioridad a la afiliación del **CLIENTE** al Servicio **BanescOnline** un (1) ejemplar de este documento, en tal sentido, el **CLIENTE** dispuso del tiempo suficiente para examinar su contenido y comprender el exacto alcance, trascendencia y consecuencias jurídicas de todas y cada una de las Cláusulas que lo conforman, las cuales acepta sin reparo u objeción alguna, por constituir las mismas reflejo fiel y exacto de su voluntad.

VIGÉSIMA SÉPTIMA: Para todos los efectos derivados de este documento se elige como domicilio especial la ciudad de Caracas, a la Jurisdicción de cuyos Tribunales se someten las partes, sin perjuicio para el **BANCO** de ocurrir a la jurisdicción de cualquier otro tribunal que resultare competente si así lo creyese conveniente y de conformidad con la Ley.

VIGÉSIMA OCTAVA: Las presentes **Condiciones Generales del Servicio de Banca Virtual BanescOnline**, sustituyen en todas y cada una de sus partes a partir de la fecha de su autenticación a las contenidas en documento debidamente protocolizado ante el Registro Inmobiliario del Municipio Chacao del Estado Miranda en fecha veintitrés (23) de abril de 2003, registrado bajo el N° 6, Tomo 2, Protocolo Primero.

Documento protocolizado ante el Registro Público del Municipio Chacao del Estado Miranda en fecha tres (3) de febrero de 2011 bajo el N° 21, Tomo 4.