

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO PAGO MOVIL INTERBANCARIO

La sociedad mercantil **BANCAMIGA BANCO UNIVERSAL**, C.A., inscrita originalmente como Bancamiga Banco de Desarrollo, C.A., por ante el Registro Mercantil Quinto de la Circunscripción Judicial del Distrito Capital y Estado Miranda, en fecha 8 de agosto de 2006, quedando inserta bajo el N° 52, Tomo 1387-A; posteriormente cambiada su denominación a Bancamiga Banco Microfinanciero, C.A., según se evidencia de Acta de Asamblea General Extraordinaria de Accionistas inscrita por ante el citado Registro Mercantil, en fecha 15 de noviembre del 2011, quedando inserta bajo el N° 25, Tomo 358-A; siendo modificados sus Estatutos Sociales en varias oportunidades y constando la última de ellas, así como su transformación en Banco Universal, en el Acta de Asamblea General Extraordinaria de Accionistas celebrada en fecha 29 de septiembre de 2016, debidamente inscrita por ante la oficina de Registro Mercantil Quinto del Distrito Capital, en fecha 17 de noviembre de 2017, bajo el N° 18, tomo 372-A. REGISTRO MERCANTIL V (CÓD 224), según lo acordado por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario en la Resolución N° 102.17 del 14 de septiembre de 2017, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 41.265 del 26 de octubre de 2017, identificada en el Registro Único de Información Fiscal (RIF) bajo el N° J316287599 (en lo adelante, "EL BANCO"), declaro: Que el servicio **PAGO MOVIL INTERBANCARIO**, que más adelante se describe, se registrará por los términos, modalidades y condiciones establecidas en las siguientes cláusulas, léalo detenidamente:

PRIMERA: A los fines de una mejor comprensión de las presentes Condiciones Generales se establecen las siguientes definiciones, las cuales podrán ser utilizadas en singular o plural, mayúsculas o minúsculas, de acuerdo al contexto en el que se presenten:

1. **BANCO:** se refiere a Bancamiga Banco Universal, C.A., plenamente identificado en el encabezado del presente documento.
2. **PAGO MOVIL INTERBANCARIO:** Canal de servicio dirigido únicamente a personas naturales y personas con firmas personales, el cual, a través de una red de servicio interbancario (Suiche7B), utilizando únicamente el número móvil asociado al usuario como el medio para movilizar fondos. Es un servicio dirigido a pagos rápidos y en línea, de montos límites establecidos, y sin soporte físico. Se excluyen a las Personas Jurídicas,
3. **SERVICIO BANCAMOVIL:** Se refiere al **SERVICIO** de banca por internet mediante el cual los **CLIENTES** del **BANCO** pueden, a través de dispositivos electrónicos por intermedio de la Red Mundial de Información denominada Internet (World Wide Web), recibir información, realizar consultas y operaciones y enviar instrucciones y solicitudes, concernientes a las relaciones que mantuvieren con el **BANCO**, así como mantener, en general, comunicación por ese medio con el **BANCO**.
4. **CLIENTE:** Se refiere a toda persona natural que sea titular de una cuenta o cualquiera otro producto financiero en el **BANCO** y se afilie al **SERVICIO**.
5. **CUENTA:** Se refiere a las cuentas de depósito a la vista que mantenga el **CLIENTE** con el **BANCO**.
6. **IVR:** Son las siglas en inglés de Robot de Voz Interactivo y se refiere al sistema telefónico que es capaz de recibir una llamada e interactuar con el humano a través de grabaciones de voz y el reconocimiento de respuestas simples.
7. **TARJETA DE DÉBITO (TDD):** Es el plástico emitido por el **BANCO** previa solicitud por parte del **TARJETAHABIENTE**, a nombre de éste para la movilización de los fondos de su(s) **CUENTA(S)**. Quedan incluidas dentro de la presente definición, los instrumentos físicos o electrónicos del **BANCO** que permitan el débito de los fondos de las **CUENTAS** a las cuales estén asociados, siempre y cuando puedan ser utilizados en canales electrónicos tales como: CAJEROS AUTOMÁTICOS y PUNTOS DE VENTA o cualesquier otros dispositivos móviles y/o tablets que permita realizar **TRANSACCIONES**.
8. **TARJETA DE CRÉDITO (TDC):** Son los plásticos personalizados e intransferibles, propiedad del **BANCO** y emitidos por éste último a nombre del **CLIENTE** y que acredita una relación contractual entre el **BANCO** y el **CLIENTE**, en virtud del otorgamiento de un crédito a corto plazo o línea de crédito a favor de éste último, el cual podrá ser utilizado para la compra de bienes, servicios, cargos automáticos en cuenta u obtención de avances de dinero en efectivo, entre otros consumos realizados a través de los canales que disponga el **BANCO** para tal fin.
9. **TRANSACCIONES FINANCIERAS:** se refiere a todas aquellas operaciones que el **CLIENTE** podrá ejecutar a través del **SERVICIO**, tales como consultas, transferencias, pagos y/o retiros, con cargo a su **CUENTA** o **TARJETA DE CRÉDITO**, así como, cualquier otra transacción que el **BANCO** pudiera incorporar.

10. **CLAVE DE ACCESO:** Es la contraseña que **EL CLIENTE** utilizará para autenticarse al momento de ingreso a la aplicación de **INTERNET BANKING**, ésta tiene una composición mínima de 8 caracteres alfanuméricos, incluyendo caracteres especiales, la cual el cliente deberá manejar de forma secreta, confidencial e intransferible. El sistema periódicamente pedirá el cambio de la contraseña, a todo evento, **EL CLIENTE** podrá cambiar su clave cada vez que lo considere necesario ingresando al servicio de **INTERNET BANKING**.

SEGUNDA: El Servicio **PAGO MÓVIL INTERBANCARIO (SERVICIO)**, tiene como objeto, la ejecución por parte del **CLIENTE**, de diversas transacciones financieras (pagos, transferencias, consultas) a través de la tecnología de telefonía móvil celular por intermedio de la Red Mundial de Información denominada Internet (World Wide Web) mediante la instalación de un aplicativo en el dispositivo móvil.

TERCERA: El **BANCO** está de acuerdo en prestar y el **CLIENTE** en hacer uso del **SERVICIO PAGO MÓVIL INTERBANCARIO**, para efectuar las transacciones financieras a través del dispositivo móvil, conforme a las Cláusulas de este Contrato. En virtud de lo anterior el **CLIENTE** deberá: (i) ser titular de **CUENTAS** previamente **AFILIADAS** al servicio **INTERNET BANKING** para ser movilizadas por **Bancamiga en Línea**; (ii) poseer un dispositivo móvil habilitado técnicamente para tener acceso al **SERVICIO**; (iii) Completar la afiliación al servicio de Pago Móvil interbancario a través del servicio de Bancamiga Móvil y, (iv) cumplir con cualquier otro requisito que pudiera solicitar el **BANCO** para hacer uso del **SERVICIO**, todo de conformidad con lo establecido en las instrucciones que serán impartidas por el propio sistema.

CUARTA: El **CLIENTE** debe estar afiliado **previamente** al servicio **BANCAMIGA EN LINEA**, utilizando los procedimientos dispuestos para ello a través de las oficinas del **BANCO**, dispersas a nivel nacional. Adicionalmente al ingresar al **SERVICIO** de **PAGO MÓVIL INTERBANCARIO**, deberá aceptar el contrato de términos y condiciones, desde su dispositivo móvil.

QUINTA: El **CLIENTE** una vez afiliado al **SERVICIO** y en el entendido de que las operaciones fueron previamente afiliadas a Servicio **BANCAMIGA EN LINEA** podrá ejecutar las siguientes transacciones financieras: (i) Consulta de últimos movimientos; (ii) Transferencia entre **CUENTAS** del mismo titular; (iii) Transferencia a **CUENTAS** de terceros en Bancamiga; (iv) Transferencia a **CUENTAS** a otros Bancos entre otras transacciones financieras que el **BANCO** pudiera incorporar a este **SERVICIO**, todo lo cual será debidamente informado a los **CLIENTES** a través del propio sistema, así como cualquier otro medio dispuesto por el **BANCO** para tales fines. A través del servicio al que se refiere el presente contrato, se indicará al usuario mediante una notificación la existencia de actualizaciones obligatorias disponibles para descargas.

SEXTA: Para el acceso o ejecución de las transacciones financieras, así como, a determinados niveles o tipos de funciones u operaciones, el sistema podrá requerir Usuario y claves. Las claves tendrán carácter personal, confidencial e intransferible, el **BANCO** no tendrá conocimiento alguno de las mismas y su finalidad es garantizar el exclusivo acceso del **CLIENTE** y las personas por él autorizadas al sistema, en caso que resulte aplicable, siendo responsabilidad exclusiva de éste la guarda, cuidado y custodia de sus claves, asumiendo el **CLIENTE** la obligación de mantener las mismas en estricta confidencialidad y reserva y, en aquellos casos en los cuales voluntaria o involuntariamente, considere que se ha violado la confidencialidad o reserva de las claves, deberá solicitar en forma escrita al **BANCO**, dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes al conocimiento de esta situación, el bloqueo de las mismas. El **CLIENTE** se compromete a hacer uso del **SERVICIO** con la debida diligencia, asumiendo los riesgos y responsabilidades de permitir a terceras personas la utilización o manipulación de los equipos telefónicos y sistemas a través de los cuales se acceda al **SERVICIO**, en consecuencia todas las consultas, transacciones financieras, instrucciones, solicitudes y comunicaciones enviadas a través del **SERVICIO**, debidamente realizadas a través del uso de las claves del **CLIENTE**, serán consideradas como emanadas de éste.

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

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

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

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

DÉCIMA PRIMERA: Las tarifas y/o comisiones que se generen con motivo de la prestación del **SERVICIO**, así como, por las transacciones financieras que se realicen a través del mismo, se regirán por lo establecido por el Banco Central de Venezuela a través de las Resoluciones que dicte al efecto, y serán del conocimiento del **CLIENTE** a través de la información disponible en el propio sistema, así como, por cualquier otro medio que el **BANCO** determine a tales fines, de manera que permita al **CLIENTE** el conocimiento exhaustivo de las mismas. Para el cobro de los montos correspondientes a las tarifas y comisiones anunciados, se requerirá de una autorización expresa del **CLIENTE** mediante documento aparte, la cual siempre podrá ser revocable, para que el **BANCO** pueda debitar o hacer debitar dichas tarifas y/o comisiones, en cualquier cuenta de depósito o inversión que el **CLIENTE** posea en el **BANCO**.

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

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

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

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

DÉCIMA SEXTA: De conformidad con lo dispuesto en las "Normas Relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarías de los Servicios Financieros" dictadas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, mediante Resolución N° 063.15 de fecha doce (12) de junio de 2015, publicadas en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 40.809 de fecha 14 de diciembre de 2015, el **BANCO** hará entrega al **CLIENTE**, con anterioridad, de un (1) ejemplar de las presentes Condiciones Generales, en tal sentido, éste dispondrá del tiempo suficiente para examinar su contenido y comprender el exacto alcance, trascendencia y consecuencias jurídicas de todas y cada una de las Cláusulas que las conforman, las cuales aceptará sin reparo u objeción alguna, por constituir las mismas reflejo fiel y exacto de su voluntad.

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

DÉCIMA OCTAVA: Las presentes Condiciones Generales entran en vigencia a partir de la fecha de su autenticación.