

**OFERTA PÚBLICA**  
**CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO CRECERMÓVIL**  
**ADDENDUM**

Actualización de las “Condiciones Generales del Servicio Crecermóvil”, autorizado por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario SIB-II-GGR-GA-38758 en fecha 10 de noviembre de 2014, protocolizada ante el Registro Mercantil Segundo del Distrito Capital en fecha 14 de enero de 2015, bajo el N° 2, tomo 1-C SDO.

**CLÁUSULA PRIMERA: DEFINICIONES:** A los fines de facilitar la interpretación de esta Oferta Pública, las palabras que se señalan a continuación tendrán el significado aquí expuesto, bien se utilicen en singular o en plural:

1.1. **AUTENTICACIÓN:** Es el proceso de comprobación de la identidad del **CLIENTE** que realiza el **SISTEMA**, cada vez que éste pretende acceder a **CRECERMÓVIL** o realizar operaciones que impliquen la movilización de los fondos que éste mantiene en sus cuentas establecidas en el **BANCO**.

1.2. **BDIGITAL:** Servicio de Banca en Línea a través del cual **EL CLIENTE** podrá realizar sus operaciones, de manera práctica y sencilla las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año.

1.3. **BANCO:** Significa **BANCRECER, S.A. BANCO MICROFINANCIERO**, identificado en el encabezado de este instrumento.

1.4. **BIOMETRIA:** Métodos automáticos para el reconocimiento único de humanos, basados en uno o más rasgos conductuales o físicos intrínsecos.

1.5. **CLAVES DINÁMICAS:** Son claves criptográficas simétricas de un solo uso, formadas a través de una secuencia aleatoria.

1.6. **CIFRADO O ENCRYPTACIÓN**: Proceso de convertir en ilegible un mensaje que se encuentra en texto claro, usualmente mediante la utilización de algoritmos matemáticos y una clave.

1.7. **CLIENTES**: Significa las personas naturales y jurídicas titulares de cuentas en el **BANCO**, quienes se encuentran afiliados a **CRECERMÓVIL**.

1.8. **CÓDIGO QR (QUICK RESPONSE CODE) O CÓDIGO DE RESPUESTA RÁPIDA**: Es un módulo para almacenar información en un Código de Puntos y Barras bidimensional. El mismo se lee en el dispositivo móvil por un lector específico (lector QR) y de forma inmediata lleva a **EL CLIENTE** a una aplicación en internet con la cual podrá realizar pagos de manera inmediata y segura.

1.9. **CONDICIONES GENERALES**: Significa la presente Oferta Pública contentiva de las “**CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO CRECERMÓVIL**”.

1.10. **CONTRASEÑA**: Significa la clave o código alfanumérico que permite al **CLIENTE**, al utilizarla conjuntamente con el respectivo **USUARIO**, ingresar a **CRECERMÓVIL**. La **CONTRASEÑA** deberá cumplir con los siguientes requisitos concurrentes: i) Su longitud debe ser de ocho (8) a doce (12) caracteres; ii) Debe estar conformada por combinaciones de caracteres alfabéticos (letras mayúsculas y minúsculas desde la A a la Z, excluyendo la letra Ñ y las vocales acentuadas) y caracteres numéricos (dígitos del 0 al 9). En ningún caso, la **CONTRASEÑA** podrá estar conformada por la siguiente información: a) Datos personales del **CLIENTE** (nombres, apellidos, fecha de nacimiento o números telefónicos, entre otros); b) Nombre del **BANCO**; c) Más de tres (3) caracteres iguales consecutivos numéricos o alfabéticos, ni coincidir con las últimas cinco (5) **CONTRASEÑAS** utilizadas por **EL CLIENTE**.

1.11. **CRECERMÓVIL**: Es el servicio de banca móvil de **EL BANCO**, a través del cual el **CLIENTE** podrá efectuar **OPERACIONES** mediante una aplicación instalada en su teléfono celular y/o tablet con acceso a Internet, siempre y cuando dichos dispositivos móviles estén habilitados técnicamente para acceder a **CRECERMÓVIL**

1.12. **FACTORES DE AUTENTICACIÓN**: Son mecanismos de verificación de identidad basados en dispositivos o información que **EL CLIENTE** posea, sea, haga o conozca. Los Factores de Autenticación se encuentran protegidos por reglas de confidencialidad previstas legal y contractualmente y se utilizan para autenticar la solicitud de acceso a los sistemas de **EL BANCO**, permitiendo la ejecución de las operaciones, contrataciones u obligaciones que **EL CLIENTE** efectúa o acepta y/o contrae a través de la banca electrónica denominada **CRECERMOVIL** regulados en este contrato. Según la operación a realizar se requerirá uno u otro o una combinación de varios de ellos.

1.13. **FECHA VALOR**: Significa el día determinado por el **BANCO** para procesar una **OPERACIÓN** a través del **SERVICIO**.

1.14. **FIRMA ELECTRÓNICA**: Información creada o utilizada por el signatario (persona titular de una Firma Electrónica o Certificado Electrónico) asociada al mensaje de datos, que permite atribuirle su autoría bajo el contexto en el cual se ha empleado, conforme a lo contemplado en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Mensaje de Datos y Firmas Electrónicas, N° 1.204 de fecha diez (10) de febrero de dos mil uno (2001), publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 37.014 de fecha veintiocho (28) de febrero de dos mil uno (2001).

1.15. **HORA DE CIERRE**: Significa la hora límite establecida por el **BANCO** para efectuar una **OPERACIÓN** a través del **SERVICIO**.

1.16. **IVR**: Consiste en un sistema telefónico que es capaz de recibir una llamada e interactuar con **EL CLIENTE** a través de grabaciones de voz y el reconocimiento de respuestas simples.

1.17. **MENSAJE DE DATOS**: Significa toda la información inteligible en formato electrónico o similar que pueda ser almacenada o intercambiada por cualquier medio y que tiene la misma eficacia probatoria que la ley le otorga a los documentos escritos, de acuerdo con lo previsto en el Decreto con Fuerza de Ley sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas, publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 37.148 de fecha 28 de febrero de 2001.

1.18. **OPERACIONES**: Significa todas las transacciones que los **CLIENTES** pueden ejecutar a través de **CRECERMÓVIL**, tales como: consultas de saldos, transferencias de fondos y pagos de servicios, entre otras dispuestas por el **BANCO** en el **SISTEMA**.

1.19. **PÁGINA INSTITUCIONAL**: Significa la página Web del **BANCO** ubicada en el sitio de Internet URL: <https://www.bancrecer.com.ve>, así como cualquier otra página Web registrada por el **BANCO** en el futuro, para estos mismos fines.

1.20. **SMS (SHORT MESSAGE SERVICE) SERVICIO DE MENSAJES DE TEXTO**: Servicio disponible en los teléfonos móviles que permite el envío de mensajes cortos entre teléfonos móviles, teléfonos fijos y otros dispositivos de mano.

1.21. **SERVICIO TELEFÓNICO**: Es el servicio que presta el **BANCO** a través de un número telefónico atendido por un operador, ya sea una persona física o un componente electrónico, para atender los reclamos y/o solicitudes efectuadas por los **CLIENTES** respecto al **SERVICIO**.

1.22. **SISTEMA**: Son los recursos y procedimientos utilizados por EL BANCO, diseñados para el uso de tecnologías de información, para cumplir una serie de funciones específicas, así como la combinación de dos o más componentes

interrelacionados, organizados en un paquete funcional, de manera que estén en capacidad de realizar una función operacional en los diferentes servicios que ofrece **EL BANCO** a sus **CLIENTES**.

1.23. **TARIFARIO**: Significa el documento elaborado por el **BANCO** con sujeción a las Resoluciones vigentes emanadas del Banco Central de Venezuela o del Organismo con competencia en la materia, el cual forma parte integrante de estas **CONDICIONES GENERALES**, que contiene los montos de las comisiones y recargos correspondientes a **CRECERMÓVIL**, así como la oportunidad y periodicidad del cobro de dichas comisiones y recargos. El **TARIFARIO** es publicado en un diario de circulación nacional y en la **PÁGINA INSTITUCIONAL**, y el mismo se mantiene colocado a la vista del público en las agencias y sucursales del **BANCO**. El **TARIFARIO** podrá ser modificado según lo previsto al efecto en estas **CONDICIONES GENERALES** y en las disposiciones legales referentes a la materia.

1.24. **USUARIO**: Significa el código alfanumérico seleccionado por el **CLIENTE** para acceder al **SERVICIO**. El **USUARIO** deberá tener un mínimo de ocho (8) caracteres y hasta un máximo de doce (12).

## **CLÁUSULA SEGUNDA: DE LA AFILIACIÓN A CRECERMÓVIL.**

2.1. Antes de efectuar su solicitud de afiliación a **CRECERMÓVIL**, **EL CLIENTE** se obliga a estudiar detenidamente estas **CONDICIONES GENERALES**, las cuales se encuentran a su disposición en las agencias y en la **PÁGINA INSTITUCIONAL**. A los fines de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 23 de las Normas Relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarias de los Servicios Financieros, dictadas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario mediante Resolución No. 063.15 de fecha 12 de junio de 2015 y publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 40.809 de fecha 14 de diciembre de 2015, o cualquiera

que la sustituya, **EL BANCO** entregará un ejemplar de las presentes **CONDICIONES GENERALES** a los interesados que las soliciten en las agencias del **BANCO**, para su lectura previa, examinar su contenido, obtener la asistencia profesional de un abogado de su confianza y por parte del personal autorizado por el **BANCO** para tales efectos y en fin, comprender el preciso alcance, trascendencia y consecuencias jurídicas de todas y cada una de las Cláusulas que conforman el presente instrumento.

2.2. Para afiliarse a **CRECERMÓVIL**, **EL CLIENTE** deberá ingresar a la tienda de aplicaciones correspondiente al sistema operativo de su teléfono celular (Play store para Android y/o App store para iOS) para descargar la aplicación. Una vez descargada, **EL CLIENTE**, se encuentre o no afiliado a la **B DIGITAL**, deberá aceptar el contenido de estas **CONDICIONES GENERALES** pulsando la opción dispuesta en dicho aplicativo.

2.3. **EL CLIENTE** encontrará en la **PÁGINA INSTITUCIONAL**, información acerca del correcto uso de **CRECERMÓVIL** y en especial, de las medidas de seguridad que deberá aplicar para evitar los riesgos asociados a este **SERVICIO**.

### **CLÁUSULA TERCERA: DEL ACCESO A CRECERMÓVIL**

3.1. **EL CLIENTE** podrá acceder a **CRECERMÓVIL** a través de la aplicación descargada en su dispositivo móvil.

3.2. **EL CLIENTE** deberá **AUTENTICARSE** antes de ingresar al **SISTEMA**, mediante el **USUARIO** y la **CONTRASEÑA** seleccionados por él para **CRECERMÓVIL**.

3.3. **EL USUARIO** y la **CONTRASEÑA** tendrán carácter personal, confidencial, secreto e intransferible, siendo responsabilidad exclusiva de **EL CLIENTE**, la guarda y custodia de los mismos. **EL CLIENTE** se obliga a cambiar de inmediato su **CONTRASEÑA**, en el supuesto que terceras personas llegaren a conocer la misma y

a notificarlo a la brevedad a **EL BANCO**, en el supuesto que dichos terceros hubieren efectuado **OPERACIONES** con cargo a sus cuentas en la institución.

3.4. **LA CONTRASEÑA** deberá ser modificada por **EL CLIENTE** cada vez que el **SISTEMA** así lo requiera para permitir su acceso a **CRECERMÓVIL** o cuando **EL CLIENTE** así lo considere conveniente.

#### **CLÁUSULA CUARTA: DE LAS OPERACIONES**

4.1. **EL CLIENTE** podrá realizar las siguientes operaciones a través de **CRECERMÓVIL** MOVIL: **(i)** Consultar cuentas, movimientos, Pagar y Transferir; **(ii)** Realizar Operaciones de Pago Móvil (P2P/P2C) **(iii)** Bloqueo y Desbloqueo de Tarjetas; **(iv)** Acceder a Operaciones en Divisas; **(v)** Cobrar - por Domiciliación; **(vi)** Realizar operaciones a través de C2P; **(vii)** Débito Inmediato; **(viii)** Validación de Pagos P2C y C2P; **(ix)** Vuelto Digital; **(x)** Pago con QR; **(xi)** Facturación; **(xii)** Validar/Consultar Movimientos POS; así como cualquier otra función que **EL BANCO** ponga a disposición de **EL CLIENTE** a futuro.

4.2. para la contratación de productos y servicios a través de **CRECERMÓVIL**, así como realizar la afiliación de cuentas para la transferencia de fondos y demás operaciones para las cuales **EL BANCO** hubiere definido mecanismos adicionales de seguridad, **EL BANCO** requerirá a **EL CLIENTE** el ingreso de una **CLAVE DINÁMICA** enviada a través de un **SMS** al teléfono celular registrado por **EL CLIENTE** y/o a su correo electrónico.

4.3. **LAS OPERACIONES** serán procesadas por **EL BANCO** en la **FECHA VALOR** que establezca para cada una de ellas, las cuales informará a **EL CLIENTE** a través de **EL SISTEMA**.

4.4. **EL BANCO** establecerá la hora de cierre para determinadas **OPERACIONES**, la cual notificará a **EL CLIENTE** a través de **EL SISTEMA**.

4.5. **EL BANCO** se reserva el derecho de ampliar, suspender o limitar **LAS OPERACIONES** que **EL CLIENTE** puede realizar a través de **CERCERMÓVIL**, previa notificación a éste con por lo menos un (1) mes de anticipación a la fecha de entrada en vigencia de tales medidas. A su vez, **EL CLIENTE** podrá limitar o suprimir su acceso a determinadas funciones u opciones de **EL SERVICIO**, siempre y cuando ello fuere técnicamente posible, previo cumplimiento de las formalidades que **EL BANCO** exija para tales fines, las cuales serán notificadas a **LOS CLIENTES** a través de los mecanismos que **EL BANCO** disponga para estos efectos.

4.6. **EL BANCO** se reserva la facultad de establecer límites respecto a los montos de **LAS OPERACIONES** a ser efectuadas por **LOS CLIENTES** a través de **CRECERMÓVIL**.

4.7. Cada una de **LAS OPERACIONES** realizadas por **EL CLIENTE** a través de **CRECERMÓVIL** se regirán por las normas y condiciones específicas establecidas en estas **CONDICIONES GENERALES** y demás contratos, Condiciones Generales u Ofertas Públicas de **EL BANCO** que regulan cada una de dichas **OPERACIONES**. En este sentido, **EL CLIENTE** declara que conoce, acepta y se somete a cada una de las disposiciones contenidas en dichos contratos, Condiciones Generales u Ofertas Públicas.

4.8. **EL BANCO** notificará a **EL CLIENTE** si una **OPERACIÓN** fue ejecutada satisfactoriamente, mediante un **MENSAJE DE DATOS** enviado a la dirección de correo electrónico y/o el número de teléfono celular registrado en los sistemas de **EL BANCO**.

#### **CLÁUSULA QUINTA: DE LOS MENSAJES DE DATOS.**

5.1. Queda expresamente entendido que la forma de comunicación entre las partes a través de **CRECERMÓVIL**, será por medio de **MENSAJES DE DATOS**.

5.2. Los **MENSAJES DE DATOS** enviados por **EL CLIENTE** y recibidos por **EL BANCO**, previa validación a través del mecanismo de **AUTENTICACIÓN** que efectúa **EL SISTEMA**, serán considerados como una manifestación expresa de la voluntad de **EL CLIENTE**, salvo prueba en contrario por parte de éste; en consecuencia, se considerará para todos los efectos a que haya lugar como: a) Suscritos por **EL CLIENTE**; y b) Tendrán la misma eficacia probatoria que la ley le otorga a los documentos privados. En este sentido, **EL CLIENTE** no podrá alegar la falta de firma autógrafa como excusa para negar la realización de una **OPERACIÓN** a través de **EL SISTEMA**.

5.3. **EL BANCO** se obliga a almacenar en formato electrónico por un plazo de diez (10) años, los **MENSAJES DE DATOS** correspondientes a **LAS OPERACIONES** procesadas por este instituto bancario, con expresa indicación de la fecha y hora en que fueron generados, recibidos y procesados. Queda expresamente entendido, que **LOS MENSAJES DE DATOS** almacenados en los sistemas de **EL BANCO**, no serán alterados o modificados por **EL BANCO**, salvo algún cambio de forma propio del proceso de archivo o presentación, siendo responsabilidad de **EL BANCO** los daños y perjuicios que dicha alteración o modificación causen a **EL CLIENTE**, siempre y cuando la misma no sea producto de un hecho que se califique como no imputable a **EL BANCO**.

5.4. Si surgieren discrepancias entre **LOS MENSAJES DE DATOS** que reposan en **LOS SISTEMAS** de **EL CLIENTE** y los almacenados en **LOS SISTEMAS** de **EL BANCO**, a solicitud de **EL CLIENTE**, **EL BANCO** analizará la documentación consignada por éste y si dicho reclamo fuere procedente, **EL BANCO** realizará los correctivos pertinentes.

5.5. **LOS MENSAJES DE DATOS** enviados a través de **EL SISTEMA** estarán debidamente protegidos, mediante el uso por parte de **EL BANCO** de tecnologías que garanticen controles de seguridad.

5.6. **LOS MENSAJES DE DATOS** enviados por **EL CLIENTE** deberán estar contenidos bajo los parámetros o formatos establecidos por **EL BANCO**, los cuales le permitirán a éste la precisa identificación de las instrucciones enviadas por dicho **CLIENTE**.

5.7. **EL CLIENTE** garantiza a **EL BANCO** la veracidad de la información contenida en **LOS MENSAJES DE DATOS** enviados a través de **EL SISTEMA** y se compromete a indemnizar a **EL BANCO**, por los daños y perjuicios que pueda causarle por dicho concepto.

5.8. **LOS MENSAJES DE DATOS** enviados por **EL CLIENTE** se tendrán como recibidos por **EL BANCO**, una vez que los mismos ingresen a **EL SISTEMA**.

**CLÁUSULA SEXTA: EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD DEL BANCO.**

6.1. **EL BANCO** no será responsable por abstenerse de procesar **LAS OPERACIONES** generadas por **EL CLIENTE**, que no se ajusten a, o que contravengan en cualquier forma, lo establecido en estas **CONDICIONES GENERALES**, en las normas y procedimientos internos de **EL BANCO**, en los contratos, condiciones generales u ofertas públicas que regulan **LAS OPERACIONES** o en cualesquiera otras disposiciones contractuales o legales. en particular, no serán procesadas **LAS OPERACIONES**: A) que no cumplan con los requisitos de **AUTENTICACIÓN**; B) excedan los límites de aprobación establecidos por **EL BANCO** para dicha **OPERACIÓN**; C) excedan del saldo disponible de la cuenta de **EL CLIENTE**; D) se correspondan a una **CUENTA** con restricciones en su movilización; y E) hubiesen sido generadas por **EL CLIENTE** sin que éste haya suministrado toda la

información exigida por **EL BANCO** a tal efecto. En los supuestos antes mencionados, **EL SISTEMA** automáticamente generará un mensaje de rechazo de **LA OPERACIÓN**.

6.2. Asimismo, **EL BANCO** estará exento de responsabilidad en los supuestos siguientes:

A) Si las transferencias de fondos a cuentas abiertas en otros institutos bancarios, no fuesen procesadas por el banco de destino.

B) Por los daños ocasionados a **EL CLIENTE** por parte de terceros, que a través del uso de sistemas computarizados y conocimientos tecnológicos decodifiquen **LOS MENSAJES DE DATOS** almacenados en los sistemas de **EL CLIENTE**; ello, sin menoscabo de la aplicación de las medidas de seguridad que sean responsabilidad de **EL BANCO**.

C) Por los daños ocasionados al dispositivo móvil utilizado por **EL CLIENTE** para acceder a **EL SERVICIO**, por la posible contaminación de virus informáticos o software malicioso (malware), por causas no imputables a **EL BANCO**.

D) Por la interrupción de **EL SERVICIO** por mantenimiento, fallas en **EL SISTEMA**, en el servicio eléctrico, telefónico, por razones de orden técnico o por cualquier causa extraña no imputable a **EL BANCO**.

E) Por retrasos, deficiencias o imposibilidad en cuanto al procesamiento de una **OPERACIÓN** debido a circunstancias que estén fuera del control de **EL BANCO** y, por ende, no imputables a este no obstante, en caso de tratarse de una falla o suspensión de la que **EL BANCO** pudiese tener conocimiento previamente, **EL BANCO** se compromete a notificárselo a **EL CLIENTE** a la brevedad posible.

F) Por las consecuencias que puedan derivarse del conocimiento y eventual uso del **USUARIO Y/O LA CONTRASEÑA** por parte de personas diferentes a **EL CLIENTE**.

G) En caso de robo, hurto o extravío del dispositivo móvil utilizado por **EL CLIENTE** para acceder a **CRECERMÓVIL**, así como por su utilización por parte de terceras personas; ello, sin menoscabo de las obligaciones a cargo de **EL BANCO** en materia de seguridad, previstas en la cláusula décima primera de estas condiciones generales.

H) Por la suspensión de **EL SERVICIO** o desafiliación de **EL CLIENTE**, en los términos y condiciones expuestos en la cláusula novena, cuando **EL BANCO** sospechare de la utilización de **CRECERMÓVIL** por terceras personas distintas a **EL CLIENTE**. Concluida la investigación correspondiente, **EL BANCO** se compromete a restituir **EL SERVICIO** o afiliar a **EL CLIENTE** nuevamente, según sea el caso, siempre y cuando la utilización de **EL SERVICIO** por parte de terceras personas no hubiere sido producto de una acción u omisión imputable a **EL CLIENTE**.

6.3. Queda expresamente entendido entre **EL CLIENTE** y **EL BANCO**, que los derechos y obligaciones derivados de **LAS OPERACIONES** efectuadas por **EL CLIENTE** a favor de un tercero, son independientes de los que nazcan entre **EL CLIENTE** y **EL BANCO**.

6.4. En el supuesto que **LA OPERACIÓN** consista en una transferencia de fondos a terceras personas, si **EL CLIENTE** se hubiere equivocado en la indicación del número de la cuenta de destino de los fondos, **EL BANCO** realizará los trámites necesarios con el ente receptor de los fondos a los fines de su reintegro, a solicitud de **EL CLIENTE**.

#### **CLÁUSULA SÉPTIMA: DE LOS EQUIPOS DEL CLIENTE.**

7.1. El dispositivo móvil utilizado por **EL CLIENTE** para acceder a **CRECERMÓVIL** será de su exclusiva responsabilidad y el mismo, deberá cumplir con los requerimientos, indicaciones y especificaciones técnicas recomendadas por **EL BANCO** e indicadas en **LA PÁGINA INSTITUCIONAL**. **EL BANCO** no será

responsable por el buen funcionamiento, idoneidad, capacidad y compatibilidad de dicho equipo con **EL SISTEMA**.

7.2. **EL CLIENTE** se obliga a instalar en el dispositivo móvil que utiliza para acceder a **EL SERVICIO**, las actualizaciones a **EL SISTEMA**; en caso contrario, puede verse impedido de acceder a **CRECERMÓVIL**. a través de **EL SISTEMA**, **EL BANCO** informará a **EL CLIENTE** de la oportunidad a partir de la cual tales actualizaciones se encuentran disponibles.

7.3. **EL CLIENTE** es responsable del mantenimiento de los servicios de telefonía e internet contratados por él, así como de la custodia del dispositivo móvil que utiliza para acceder a **CRECERMÓVIL**.

#### **CLÁUSULA OCTAVA: DE LAS COMISIONES Y RECARGOS POR LA UTILIZACIÓN DEL SERVICIO.**

8.1. Con sujeción a las disposiciones legales vigentes y con motivo de la ejecución de **OPERACIONES** a través de **CRECERMÓVIL**, **EL BANCO** tendrá derecho a cobrar a **EL CLIENTE** las comisiones y recargos por los montos y conceptos indicados en **EL TARIFARIO**. **EL BANCO** Informará a **EL CLIENTE** a través de **EL SISTEMA**, los montos correspondientes a las comisiones y recargos de las **OPERACIONES** que éste desea realizar y **EL CLIENTE** por su parte, manifestará su acuerdo o no conformidad, según sea el caso, con el cobro de tales comisiones y recargos, mediante las opciones que aparecerán en **EL SISTEMA**; en el entendido que, en el supuesto que **EL CLIENTE** no esté de acuerdo con dicho cobro, **EL BANCO** se abstendrá de procesar **LAS OPERACIONES** solicitadas por éste.

8.2. **EL BANCO** podrá modificar **EL TARIFARIO** con arreglo a lo establecido en las disposiciones legales que se encuentren vigentes para esa fecha, a cuyos fines deberá informar a **LOS CLIENTES**, mediante la publicación del nuevo **TARIFARIO** en

un diario de circulación nacional. el nuevo tarifario entrará en vigencia en la fecha que se indique en el mismo.

**CLÁUSULA NOVENA: DE LA DESAFILIACIÓN DEL SERVICIO.**

9.1. **EL CLIENTE**, en cualquier momento, podrá terminar la relación contractual derivada de las presentes **CONDICIONES GENERALES** a través: A) **EL SERVICIO TELEFÓNICO**; B) **EL SISTEMA**; Y C) mediante solicitud efectuada en cualquiera de las agencias de **EL BANCO**. por su parte, **EL BANCO** estará facultado para terminar el presente contrato en caso de incumplimiento por parte de **EL CLIENTE** de las obligaciones a su cargo previstas en estas **CONDICIONES GENERALES**; en este supuesto, **EL BANCO** enviará una notificación a **EL CLIENTE** en los términos establecidos en la cláusula décima cuarta, con por lo menos un mes (1) de anticipación.

9.2. La terminación de la relación contractual no dará lugar al pago de indemnización alguna a favor de las partes.

9.3. Queda expresamente entendido que, concluida la relación contractual, el **BANCO** procesará **LAS OPERACIONES** generadas por **EL CLIENTE** pendientes de procesamiento con anterioridad a la fecha de terminación y una vez concluido este proceso, no estará obligado a procesar ninguna **OPERACIÓN**, ni a efectuar prestación alguna a favor de **EL CLIENTE**, en los términos expuestos en las presentes **CONDICIONES GENERALES**.

9.4. En el supuesto en que **EL BANCO**, determine a través de sus registros que **EL CLIENTE** no ha utilizado el servicio **CRECERMOVIL** por un periodo superior a un (01) año, **EL BANCO** procederá a la desafiliación automática de **EL SERVICIO**, previa notificación a **EL CLIENTE** en los términos establecidos en la Cláusula Décima Cuarta, con por lo menos siete (07) días hábiles bancarios de anticipación. En caso de

que, luego de efectuada la desafiliación, **EL CLIENTE** requiera la restitución del **SERVICIO**, éste deberá efectuar nuevamente su **AFILIACIÓN**.

**CLÁUSULA DÉCIMA: DE LAS MODIFICACIONES AL SERVICIO.**

10.1. **EL BANCO** se reserva el derecho de introducir en cualquier momento todas las modificaciones a **EL SERVICIO** que considere necesarias o de interés general; en el supuesto que dichas mejoras impliquen una modificación sustancial de éste, serán notificadas a **EL CLIENTE** con por lo menos un (1) mes de anticipación a su entrada en vigencia.

10.2. Las mejoras a que se refiere el párrafo precedente, en ningún caso, podrán disminuir la funcionalidad y/o los niveles de seguridad de **EL SERVICIO**.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA: DE LOS MECANISMOS DE SEGURIDAD DEL SISTEMA.**

11.1. **EL BANCO** cuenta con mecanismos y/o controles en su plataforma tecnológica para proteger AL **CLIENTE** contra los riesgos derivados del uso de **EL SERVICIO**; adicionalmente, a los fines de dar cumplimiento a las previsiones contenidas en las normas que regulan el uso de los servicios de banca electrónica dictadas por la superintendencia de las instituciones del sector bancario mediante resolución N° 641.10 de fecha 23 de diciembre de 2010, **EL BANCO** ha implementado los mecanismos de seguridad a que alude la citada norma en **EL SISTEMA**.

11.2. **EL BANCO** se obliga a cumplir en todo momento con los estándares de calidad y seguridad existentes en el mercado, en lo concerniente a la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información y de **LOS MENSAJES DE DATOS** que sean generados, almacenados, enviados o recibidos a través de **EL SISTEMA**.

11.3. **EL BANCO** podrá en cualquier momento, con la finalidad de proteger la información de **EL CLIENTE** y los fondos depositados en la(s) cuenta(s) abierta(s) por

éste en **EL BANCO**, incorporar nuevas aplicaciones y/o mecanismos de seguridad a **EL SISTEMA**, como se indica en el numeral 10.2. Por su parte, **EL CLIENTE** se obliga a realizar todas las acciones indicadas por **EL BANCO** para la implementación de tales aplicaciones y/o mecanismos de seguridad; en el entendido que, si **EL CLIENTE** no diere cumplimiento a dichas instrucciones, **EL BANCO** podrá terminar la relación contractual derivada de las presentes **CONDICIONES GENERALES**. A través de su **PÁGINA INSTITUCIONAL** y con por lo menos un (1) mes de anticipación a su entrada en vigencia, **EL BANCO** anunciará a **EL CLIENTE** la fecha a partir de la cual serán incorporadas las nuevas aplicaciones y/o mecanismos de seguridad que se mencionan en este numeral.

11.4. Por razones de seguridad, **EL CLIENTE** podrá solicitar a **EL BANCO** le inhabilite su acceso a **CRECERMÓVIL**, mediante comunicación por escrito conforme a lo establecido en la cláusula décima cuarta; por su parte, **EL BANCO** se reserva la facultad de suspender temporalmente el acceso de **EL CLIENTE** a **EL SERVICIO** por razones de seguridad o por presentarse eventos que pongan en peligro los intereses de **EL BANCO**, de sus usuarios o de terceros, lo cual notificará previamente a **EL CLIENTE** mediante un **MENSAJE DE DATOS** enviado a la dirección electrónica o el teléfono celular que aparecen registrados en la base de datos de la institución. una vez concluidas las respectivas investigaciones, **EL BANCO** se compromete a restituir **EL SERVICIO** o afiliar a **EL CLIENTE** nuevamente, según sea el caso, previa solicitud por parte de éste.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: DEL SERVICIO PARA LAS PERSONAS JURÍDICAS.**

12.1. Para la prestación de **EL SERVICIO** a las personas jurídicas, **EL BANCO** ha desarrollado un mecanismo en **EL SISTEMA** mediante el cual, una persona natural

autorizada por dicho **CLIENTE** e identificada en los formularios diseñados por **EL BANCO** y a disposición de los usuarios a través de los canales que el **BANCO** decida utilizar para estos fines, realice la solicitud para efectuar **LAS OPERACIONES** disponibles para las personas jurídicas en **CRECERMÓVIL** y otra persona natural distinta a la anterior, pero designada igualmente por el propio **CLIENTE** e identificada en el referido formulario, autorice su ejecución.

12.2. Las personas naturales autorizadas a que alude el numeral precedente, se mantendrán en **EL SISTEMA** con las facultades indicadas por **LOS CLIENTES** jurídicos, mientras éstos no notifiquen a **EL BANCO** la desincorporación o modificación de las referidas autorizaciones de acceso, a través del formulario elaborado por **EL BANCO** a tal efecto.

12.3. **LOS CLIENTES** jurídicos asumen toda la responsabilidad que derive de los actos realizados por las personas naturales autorizadas por ellos para acceder a **EL SISTEMA** y realizar **OPERACIONES**, por lo que nada tendrán que reclamar a **EL BANCO**, por los daños y perjuicios que pudieren causarle los actos realizados por tales personas.

### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: ATENCIÓN A LOS CLIENTES.**

13.1. **EL CLIENTE** podrá efectuar las solicitudes y/o reclamos relacionados con **CRECERMÓVIL**, a través del **SERVICIO TELEFÓNICO**, la dirección de correo electrónico indicada en la **PÁGINA INSTITUCIONAL** u otros canales de atención que **EL BANCO** disponga para tal fin. Tales solicitudes y/o reclamos serán atendidos por el **BANCO** dentro de los plazos establecidos en el artículo 37 de la Resolución No. 063.15 fecha 12 de junio de 2015 y publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 40.809 de fecha 14 de diciembre de 2015 o cualquiera

que la sustituya, en concordancia con lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 69 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario.

13.2. En caso de robo, hurto o extravío del teléfono celular utilizado por el **CLIENTE** para acceder a **EL SERVICIO** o cualquier hecho que haga suponer a **EL CLIENTE** la utilización de **EL SERVICIO** por parte de terceras personas, **EL CLIENTE** se obliga a informarlo de inmediato a **EL BANCO** a través del **SERVICIO TELEFÓNICO** u otros canales que EL BANCO disponga para tal fin y en dicha oportunidad, se le informará a **EL CLIENTE** su número de reclamo; reportado el suceso, el **USUARIO** correspondiente a dicho **CLIENTE**, quedará inhabilitado. En caso de consumos no reconocidos, **EL CLIENTE** deberá formalizar su reclamo por ante una agencia de **EL BANCO** u otros canales que EL BANCO a futuro disponga para ello, en un plazo máximo de tres (3) días hábiles bancarios a partir de la aludida comunicación, llenando el formulario diseñado a tal efecto por **EL BANCO** y a disposición de los clientes en todas sus agencias o canales que El BANCO a futuro disponga, y presentando los documentos o recaudos que sean exigidos por **EL BANCO** para tal fin. Dicho reclamo será atendido por **EL BANCO** dentro de los plazos establecidos en las normas citadas en el numeral precedente.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: NOTIFICACIONES**

14.1. Cualquier orden, notificación, aviso o comunicación que **EL CLIENTE** haya de dirigir a **EL BANCO** en relación con **EL SERVICIO**, deberá hacerlo: a) a través del **SERVICIO TELEFÓNICO**; e-b) a través de la dirección de correo electrónico que aparece en la **PÁGINA INSTITUCIONAL** c) Otros Canales que **EL BANCO** disponga.

14.2. **EL CLIENTE** se obliga a notificar inmediatamente a **EL BANCO** respecto a cualquier cambio de su dirección de correo electrónico o de número de teléfono celular, así como de cualquier modificación en la información suministrada a éste con

anterioridad, mediante comunicado enviado a **EL BANCO** por intermedio de cualquiera de sus agencias u otros canales que EL BANCO a futuro disponga y en tanto dicha notificación no sea recibida por **EL BANCO**, se tendrá como válida la información que reposa en la base de datos de **EL BANCO**.

14.3. Cualquier notificación, aviso o comunicación que **EL BANCO** tenga que hacer a **EL CLIENTE**, lo enviará a la dirección electrónica y/o a través de un mensaje de texto al número celular que de éste tenga registrados en su base de datos y tal notificación, aviso o comunicación se considerará válida por el hecho comprobado de haberse remitido a dicha dirección electrónica, sin que sea necesario ningún acuse de recibo.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: DISPOSICIONES FINALES.**

15.1. En todo lo no previsto en estas **CONDICIONES GENERALES**, se aplicará lo dispuesto en la Ley de Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas; en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma Parcial de la Ley de Instituciones del Sector Bancario; en el Código de Comercio y en cualesquiera otros decretos, resoluciones, instructivos o normas dictadas por las autoridades competentes, en ese mismo orden. Asimismo, si alguna de las normativas antes citadas, fuesen reformadas o derogadas, o bien entrasen en vigencia nuevas normas que no hayan sido citadas en estas **CONDICIONES GENERALES**, pero que resultasen aplicables a **EL SERVICIO**, se entenderán de obligatorio cumplimiento a partir de la fecha señalada en los respectivos instrumentos normativos, sin necesidad de modificar estas **CONDICIONES GENERALES**.

15.2. Las presentes **CONDICIONES GENERALES** serán inscritas en una Oficina de Registro y comenzarán a regir a partir de su publicación en un diario de circulación nacional.

15.3. **EL BANCO** se reserva el derecho de introducir las modificaciones que considere necesarias a estas **CONDICIONES GENERALES**, mediante documento inscrito ante una Oficina de Registro, el cual será posteriormente publicado en la página web del Banco o en su Banca en Línea, entrando en vigencia tales modificaciones en la fecha que se indique en el documento correspondiente, con arreglo a lo establecido en las disposiciones legales que se encuentren vigentes para esa fecha.