

“B DIGITAL”

**CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE
BANCA EN LINEA BANCRECER, S.A. BANCO MICROFINANCIERO**

PRIMERA: DEFINICIONES: A los fines de facilitar la interpretación de este CONDICIONES GENERALES, las palabras que se señalan a continuación tendrán el significado aquí expuesto, bien se utilicen en singular o en plural:

1. ADMINISTRADOR: Persona autorizada que actúa por cuenta y orden del CLIENTE, y quien deberá tener facultades para ejecutar y/o para delegar en otros, la ejecución de las OPERACIONES disponibles en el SISTEMA.
2. AUTENTICACIÓN: Conjunto de técnicas y procedimientos tecnológicos utilizados para verificar la identidad del CLIENTE.
3. BANCO: Significa BANCRECER, S.A. BANCO MICROFINANCIERO, identificado en el encabezado de este instrumento, quien presta el SERVICIO descrito en estas CONDICIONES GENERALES, que también puede citarse como BANCRECER.
4. CLIENTE: Significa las personas naturales o jurídicas titulares de cuentas en el BANCO, que se hubieren afiliado al SERVICIO siguiendo el procedimiento establecido por el BANCO. A los efectos de este contrato, la presente definición incluye a las PERSONAS AUTORIZADAS, salvo que se indique expresamente que están exceptuadas de una determinada regulación.
5. CONDICIONES GENERALES: Significa el presente contrato.
6. CÓDIGO DE AUTORIZACIÓN: Significa el código, de carácter secreto e intransferible, utilizado por el CLIENTE, que será exigido por el BANCO como factor de AUTENTICACIÓN adicional al momento de que el CLIENTE efectúe cualquier OPERACIÓN o instrucción en el SISTEMA que lo requiera. El CÓDIGO DE AUTORIZACIÓN puede ser generado a través de TOKEN o directamente por el CLIENTE, mediante SOFTTOKEN.
7. CONTRASEÑA: Significa la clave o código alfanumérico de carácter secreto e intransferible, seleccionada por el CLIENTE para acceder al SERVICIO.
8. FECHA VALOR: Significa el día en el cual será procesada una determinada OPERACIÓN.
9. HORA DE CIERRE: Significa la hora límite establecida por el BANCO para efectuar una OPERACIÓN.
10. 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. Podrán ser 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 a los fines que el CLIENTE pueda llevar a cabo OPERACIONES 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.
11. OPERACIONES: Significa las operaciones de consulta de saldos, transferencia de fondos entre cuentas abiertas en el BANCO o hacia cuentas de otras entidades financieras, emisión de estados de cuenta, así como todos los demás servicios y productos que el BANCO ponga a disposición de los CLIENTES a través del SERVICIO.
 12. PÁGINA INSTITUCIONAL: Significa la página Web del BANCO ubicada en el sitio de Internet URL: <http://www.bancrecer.com.ve>, así como cualquier otra página web registrada por el BANCO en el futuro, para estos mismos fines.
 13. PERSONAS AUTORIZADAS: Significa las personas naturales facultadas por el CLIENTE para acceder al SERVICIO, y quienes actúan por cuenta y orden de éste para generar, aprobar OPERACIONES y recibir MENSAJES DE DATOS respecto a dichas OPERACIONES. Para el caso de los CLIENTES personas jurídicas están comprendidos dentro de la presente definición, el ADMINISTRADOR y demás personas en quienes éste delegue la ejecución de las OPERACIONES disponibles en el SISTEMA, siguiendo las instrucciones del CLIENTE.
 14. PLANILLA DE AFILIACIÓN: Significa el formato suministrado por el BANCO al CLIENTE interesado en el SERVICIO, en el cual indicarán sus datos de identificación, y el ADMINISTRADOR, si fuere el caso. La PLANILLA DE AFILIACIÓN, con la información pertinente suscrita o aceptada por el interesado y entregada al BANCO, forma parte integrante e inseparable de las presentes CONDICIONES GENERALES.
 15. REGISTRO DE ACTUALIZACIONES: Significa el formato dispuesto por el BANCO, en el cual el CLIENTE notificará a BANCRECER acerca de la modificación del ADMINISTRADOR.
 16. SERVICIO: Significa el canal electrónico del BANCO descrito en estas CONDICIONES GENERALES, el cual se posee un diseño que adapta y coloca todos los elementos de la web al ancho de cada dispositivo electrónico (tabletas, teléfonos inteligentes, computadoras, etc.), permitiendo una correcta visualización de los mismos.
 17. 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 dispositivo electrónico, para atender los reclamos y/o solicitudes efectuadas por los CLIENTES respecto al SERVICIO.
 18. SISTEMA: Significa la plataforma electrónica utilizada por el BANCO para prestar el SERVICIO.

19. SOFTOKEN: Software que proporciona AUTENTICACIÓN para el acceso del CLIENTE al SISTEMA, mediante la generación automática del CÓDIGO DE AUTORIZACIÓN a través de una aplicación que descarga el CLIENTE en sus dispositivos electrónicos, como alternativa al que se origina a través de TOKEN.
20. TARIFARIO: Significa el documento elaborado por el BANCO, el cual forma parte integrante de estas CONDICIONES GENERALES, que contiene los porcentajes y/o montos de las comisiones y recargos correspondientes al SERVICIO, así como la oportunidad y periodicidad del cobro de dichas comisiones y recargos.
21. USUARIO: Significa el código alfabético seleccionado por el CLIENTE y/o las PERSONAS AUTORIZADAS para el acceso al SERVICIO, mediante su uso en forma conjunta con la CONTRASEÑA.
22. TOKEN: Dispositivo electrónico utilizado por el BANCO para generar el CÓDIGO DE AUTORIZACIÓN, el cual será enviado al CLIENTE a la dirección de correo electrónico y/o al número celular registrado en la base de datos del BANCO.

SEGUNDA: El CLIENTE podrá utilizar el SERVICIO, a través de internet y mediante el uso de cualquier dispositivo electrónico, dentro de las condiciones operativas, técnicas y de seguridad establecidas por el BANCO para la prestación del SERVICIO, enviar y recibir información y/o instrucciones, efectuar consultas y transferencias de sumas de dinero entre cuentas, y cualquier otra OPERACIÓN que el BANCO acuerde incorporar y relativas a las relaciones bancarias que el CLIENTE mantiene con el BANCO. Todos los pagos y/o transferencias ordenados por el CLIENTE a el BANCO, de conformidad con lo indicado en esta Cláusula, serán atendidos y ejecutados por el BANCO siempre que, para el momento en que el BANCO deba ejecutar la transacción, existan los fondos disponibles suficientes que permitan al BANCO atender el requerimiento efectuado por el CLIENTE, así como cubrir el pago de cualquier comisión, tarifa, gasto, impuesto, u otro similar, que se origine como consecuencia por la prestación del SERVICIO. El CLIENTE acepta que el sólo uso del SERVICIO por él implica la aceptación de los términos y condiciones de este contrato.

TERCERA: La utilización y acceso al SERVICIO, así como la instalación de los programas o equipos requeridos para acceder a la misma, son de la exclusiva cuenta, costo y riesgo del CLIENTE, según sea el caso. El CLIENTE podrá hacer uso del SERVICIO en cualquier dispositivo electrónico bajo las mismas características y funcionalidades. El BANCO no asume responsabilidad alguna en cuanto a la utilización de dichos equipos o acceso al SERVICIO y no está obligado a prestar servicio de asistencia técnica o de mantenimiento de los equipos de computación. El BANCO no será responsable por los daños y perjuicios que pudiere ocasionar al CLIENTE la instalación o utilización de los programas de computación o acceso al SERVICIO.

CUARTA: El BANCO se reserva el derecho de modificar, ampliar o restringir el SERVICIO 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.

QUINTA: El CLIENTE una vez suscrita o aceptada y entregada al BANCO la PLANILLA DE AFILIACIÓN, con la información pertinente, y como máximo al siguiente día hábil bancario, deberá acceder por primera vez al SERVICIO ingresando el USUARIO y CONTRASEÑA inicial; el BANCO enviará un SMS al número celular y/o a la dirección electrónica del CLIENTE registrado en las bases de datos de la Institución, indicando el CÓDIGO DE AUTORIZACIÓN correspondiente. Para concluir el proceso de AUTENTICACIÓN, los interesados deberán ingresar el CÓDIGO DE AUTORIZACIÓN en el SISTEMA. En el supuesto que la identidad de los CLIENTES hubiere sido autenticada por el BANCO, éstos podrán acceder al SERVICIO. Una vez que el CLIENTE ingrese al SERVICIO, deberá atender los requerimientos de seguridad definidos por el BANCO para el establecimiento de los factores de AUTENTICACIÓN adicionales para determinadas OPERACIONES. En el supuesto que el ADMINISTRADOR, actuando en nombre y representación del CLIENTE, habilite a otras personas para ingresar al SISTEMA para realizar OPERACIONES, tales PERSONAS AUTORIZADAS deberán proceder de conformidad con lo establecido en esta cláusula. Queda expresamente entendido que, las solicitudes que no cumplan con los requisitos de AUTENTICACIÓN, se entenderán que han sido desistidas a los efectos legales pertinentes; no obstante lo antes dispuesto, el CLIENTE podrá efectuar su reclamo al BANCO en los términos establecidos en la cláusula vigésima primera. En las sesiones posteriores, el CLIENTE deberá ingresar con su USUARIO y CONTRASEÑA, y cumplir con cualquier otro mecanismo de seguridad establecido por el BANCO, en caso que aplique.

SEXTA: Queda expresamente entendido que la forma de comunicación entre las personas naturales y/o jurídicas a través del SISTEMA, será por medio de MENSAJES DE DATOS. Los MENSAJES DE DATOS enviados por el CLIENTE y/o LAS PERSONAS AUTORIZADAS 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 del CLIENTE, salvo prueba en contrario por parte de éste. 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. Los MENSAJES DE DATOS enviados por el CLIENTE se tendrán como recibidos por el BANCO, una vez que los mismos ingresen al SISTEMA.

SÉPTIMA: El USUARIO y LA CONTRASEÑA tendrán carácter personal, confidencial, secreto e intransferible, siendo responsabilidad exclusiva del CLIENTE la guarda y custodia de los mismos. El CLIENTE se obliga a cambiar en forma inmediata su contraseña, en el supuesto que terceras personas llegaren a conocer la misma

y a notificarlo en forma inmediata al BANCO, en el caso que dichos terceros hubieren efectuado OPERACIONES con cargo a la cuenta del CLIENTE en BANCRECER. La CONTRASEÑA deberá ser modificada por el CLIENTE cada vez que el SISTEMA así lo requiera para permitir su acceso o cuando el CLIENTE lo considere conveniente. En el supuesto que el CLIENTE hubiere olvidado su USUARIO y/o CONTRASEÑA o ésta se hubiere bloqueado por haber sido ingresada en forma errónea, el BANCO ha establecido un mecanismo que le permite a éste acceder nuevamente al SISTEMA, mediante el cumplimiento de los requisitos de AUTENTICACIÓN que hubiere definido para este fin.

OCTAVA: El BANCO para la ejecución de ciertas OPERACIONES, podrá solicitar el CODIGO DE AUTORIZACION y/o cualquier otro factor de AUTENTICACIÓN adicional con sujeción a lo establecido en la normativa legal vigente.

NOVENA: El BANCO se reserva la facultad de establecer límites respecto a los montos de las OPERACIONES, e igualmente se reserva la facultad de establecer restricciones respecto a las monedas a ser utilizadas para una determinada OPERACIÓN; esto último, siempre y cuando las OPERACIONES con divisas extranjeras no se encuentren prohibidas o restringidas por la legislación vigente. Las OPERACIONES serán procesadas por el BANCO en la FECHA VALOR que establezca el CLIENTE para cada una de ellas. El BANCO establecerá la HORA DE CIERRE para determinadas OPERACIONES, la cual será debidamente notificada al CLIENTE a través del SISTEMA.

DÉCIMA: El CLIENTE podrá limitar o suprimir su acceso a determinadas funciones u opciones del SISTEMA, 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 PRIMERA: El CLIENTE se obliga a cumplir estrictamente en el uso del SISTEMA 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 SEGUNDA: Las OPERACIONES que pueden efectuarse, así como las instrucciones, solicitudes y comunicaciones en general que pueden ser enviadas a través del SISTEMA, se registrarán 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 OPERACION 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.

DÉCIMA TERCERA: El BANCO se reserva el derecho de suspender temporalmente la prestación del SERVICIO, por razones de orden técnico, para ejecución de mejoras y/o actualizaciones tecnológicas. En ese sentido, El BANCO hará del conocimiento del CLIENTE por cualquier medio que determine a tal fin, la

suspensión de dicho SERVICIO con antelación a la fecha de la suspensión. Asimismo, queda expresamente entendido que EL CLIENTE deberá realizar cualesquiera OPERACIONES, consultas, instrucciones, solicitudes y/o comunicaciones 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 CUARTA: El BANCO no se hace responsable por la interrupción imprevista del SERVICIO causada por circunstancias ajenas a la voluntad del BANCO.

DÉCIMA QUINTA: Con sujeción a las disposiciones legales vigentes y con motivo de la ejecución de OPERACIONES, el BANCO tendrá derecho a cobrar al CLIENTE las comisiones y recargos por los porcentajes, montos y conceptos indicados en el TARIFARIO. El BANCO informará al CLIENTE a través del SISTEMA, los porcentajes o montos correspondientes a las comisiones y recargos de la OPERACIÓN que éste desea realizar a través de ese canal 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 la OPERACIÓN solicitada por éste. Dichas cantidades de dinero serán cargadas por el BANCO en la cuenta y en la oportunidad en que se presten los SERVICIOS o se realicen las OPERACIONES de que se trate.

DÉCIMA SEXTA: El BANCO cuenta con mecanismos y/o controles en su plataforma tecnológica para proteger al CLIENTE contra los riesgos derivados del uso del SERVICIO, todo ello de acuerdo 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. Asimismo, El BANCO podrá en cualquier momento incorporar nuevas aplicaciones y/o mecanismos de seguridad en el SISTEMA, con la finalidad de proteger la información del CLIENTE y los fondos depositados en la(s) cuenta(s) abierta(s) en el BANCO. Por su parte, el CLIENTE se obliga a mantener los mejores y más actualizados niveles de seguridad en el computador a través del cual realizará las OPERACIONES en el SERVICIO así como a realizar todas las acciones que le sean indicadas por el BANCO para la implementación de las aplicaciones y/o mecanismos de seguridad ejecutados por el BANCO; en el entendido que, EL CLIENTE se obliga a cumplir con el uso del SERVICIO con todas las instrucciones contenidas e impartidas por este, asumiendo toda la responsabilidad por cualquier circunstancia por el uso o manejo incorrecto o inadecuado del mismo. El BANCO anunciará a sus CLIENTES la fecha a partir de la cual serán incorporadas las nuevas aplicaciones y/o mecanismos de seguridad a las que alude esta cláusula a través de su página web, con por lo menos un (1) mes de anticipación a su entrada en vigencia.

DÉCIMA SEPTIMA: El CLIENTE podrá terminar la relación contractual derivada de las presentes CONDICIONES GENERALES, en cualquier momento, sin que deba informar al BANCO las razones que

justifiquen su determinación. Por su parte, el BANCO estará facultado para terminar el presente contrato en caso de incumplimiento por parte del CLIENTE de las obligaciones a su cargo previstas en este instrumento, en este supuesto, el BANCO enviará una notificación al CLIENTE de conformidad con lo dispuesto en este contrato, con por lo menos un mes (1) de anticipación. La terminación de la relación contractual no dará lugar al pago de indemnización alguna a favor de las partes contratantes. 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 que concluido este proceso, no estará obligado a procesar ninguna OPERACIÓN ni a efectuar prestación alguna a favor del CLIENTE en los términos expuestos en las presentes CONDICIONES GENERALES.

DÉCIMA OCTAVA: 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.

DÉCIMA NOVENA: El presente Contrato será a tiempo indeterminado, pero en caso que alguna de las partes quiera poner fin al mismo deberá dar aviso por escrito a la otra de su decisión con por lo menos un (1) mes de anticipación. Asimismo, El BANCO se reserva el derecho de dejar de prestar el SERVICIO en cualquier momento, sin que ello acarree responsabilidad alguna para el BANCO. Por otro lado, el BANCO se reserva el derecho de suspender en cualquier momento, en forma temporal o definitiva la prestación del SERVICIO 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 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: 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.

VIGÉSIMA PRIMERA: Cualquier orden, notificación, aviso o comunicación que el CLIENTE deba dirigir al BANCO en relación con el SERVICIO, deberá hacerlo: a) a través del SERVICIO TELEFÓNICO o b) a través de la dirección de correo electrónico que aparece en la PÁGINA INSTITUCIONAL. El CLIENTE se obliga a notificar inmediatamente al BANCO respecto a cualquier cambio de su dirección electrónica o de teléfono, así

como de cualquier modificación en la información suministrada a éste con anterioridad, a través de las agencias u oficinas bancarias o a través de cualquier otro medio que el BANCO habilite a este respecto, y en tanto dicha notificación no sea recibida por el BANCO, se tendrá como válida la información que reposa en el SISTEMA. Cualquier notificación, aviso o comunicación que el BANCO tenga que hacer al CLIENTE, lo enviará a la dirección electrónica que éste tenga registrada en el SISTEMA 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.

VIGÉSIMA SEGUNDA: El CLIENTE declara que de conformidad con lo dispuesto en las Normas Relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarías de los Servicios Financieros vigentes, que con anterioridad a la afiliación al SERVICIO, el BANCO le dio acceso presente Contrato y que en consecuencia 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 mediante el uso del SERVICIO, acepta sin reparo u objeción alguna, por constituir las mismas reflejo fiel y exacto de su voluntad.

VIGÉSIMA TERCERA: En todo lo no previsto en estas CONDICIONES GENERALES, se aplicará lo dispuesto en la Ley de Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas, en la Ley de las 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 al SERVICIO, se entenderán de obligatorio cumplimiento a partir de la fecha señalada en los respectivos instrumentos normativos, sin necesidad de modificar las presentes CONDICIONES GENERALES.

VIGÉSIMA CUARTA: Para todos los efectos de este documento, en relación a la aplicación, interpretación y alcance, será dirimida ante los tribunales competentes de la ciudad correspondiente al domicilio del CLIENTE.

VIGÉSIMA QUINTA: El presente documento sustituye, salvo por lo aquí no modificado, a las Condiciones Generales del Servicio de Banca por Internet para Personas Naturales, inscrito en el Registro Mercantil Segundo del Distrito Capital, en fecha 19 de febrero de 2013, N° 14, Tomo 1-C SDO, así como a las Condiciones Generales del Servicio de Banca por Internet para Personas Jurídicas, inscrito en el Registro Mercantil Segundo del Distrito Capital, en fecha 19 de febrero de 2013, N° 15, Tomo 1-C SDO.