

## CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO ACTIVO EN LÍNEA PERSONA

Yo, **ALEJANDRO ENRIQUE MONTENEGRO DIAZ**, de nacionalidad venezolana, mayor de edad, civilmente hábil, de estado civil casado, de este domicilio y titular de la Cédula de Identidad N° **V-11.307.248**, actuando en este acto en mi carácter de Vicepresidente de la Junta Directiva de **“BANCO ACTIVO, C.A. BANCO UNIVERSAL”**, domiciliado en Caracas, originalmente inscrito ante el Registro Mercantil de la Circunscripción Judicial del Estado Anzoátegui, el 11 de abril de 1978, bajo el N° 73, Tomo A, bajo la denominación social de Banco Hipotecario Oriental C.A., modificado posteriormente su domicilio legal al actual, tal y como se evidencia de Acta de Asamblea General Extraordinaria de Accionistas, celebrada en fecha 11 de marzo de 2005, inscrita por ante el Registro Mercantil Primero de la Circunscripción Judicial del Estado Anzoátegui, el 16 de marzo de 2005 , bajo el N° 69, Tomo A-09, la cual se inscribió también por ante el Registro Mercantil Cuarto de la Circunscripción Judicial del Distrito Capital y Estado Miranda, el 21 de abril de 2005 , bajo el N° 25, Tomo 31-A-Cto; e igualmente modificada su denominación social a la actual, así como modificados y refundidos en un solo texto sus Estatutos Sociales, como consecuencia del proceso de transformación de BANCO ACTIVO, C.A. BANCO COMERCIAL a BANCO UNIVERSAL, tal y como se evidencia de Acta de Asamblea General Extraordinaria de Accionistas, celebrada el 30 de septiembre de 2008, inscrita por ante el mismo Registro Mercantil Cuarto de la Circunscripción Judicial del Distrito Capital y Estado Miranda, el 19 de Febrero de 2009 , inserta bajo el N° 47, Tomo 24-A-Cto; la cual fue autorizada según Resolución N° 344.08 de fecha 19 de diciembre de 2008, emitida por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (antes Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras), publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.100 de fecha 16 de Enero de 2009, y cuyos Estatutos Sociales fueron modificados por última vez, mediante Acta de Asamblea General Extraordinaria de Accionistas celebrada en fecha 19 de Agosto de 2015, e inscrita en el Registro Mercantil Cuarto de la Circunscripción Judicial del Distrito Capital y Estado Miranda, en fecha 04 de Noviembre de 2015, bajo el N° 13, Tomo 292-A, inscrito en el Registro de Información Fiscal bajo el N° J-08006622-7; carácter el mío que se desprende de Asamblea General Extraordinaria de Accionistas de fecha 23 de marzo de 2020, aprobada la designación por la Superintendencia de

Este documento ha sido elaborado, revisado y aprobado por los suscritos quienes se hacen responsables del uso y cumplimiento de las descripciones contenidas en el mismo. El presente documento bajo toda circunstancia es propiedad de BANCO ACTIVO C.A., BANCO UNIVERSAL y no debe ser utilizado, divulgado, reproducido o distribuido sin previa autorización. El documento original reposa en los archivos de la V.P. de Gestión y Eficiencia de Procesos.

las Instituciones del Sector Bancario por medio del oficio Nro. **SIB-II-GGR-GA-02894**, de fecha 15 de junio de 2020, en adelante **BANCO ACTIVO**, declaro: Que el servicio **ACTIVO EN LÍNEA PERSONA** que más adelante se describe ofrecido por mi representada a cualquier cliente del mismo, en adelante y para todos los efectos de este documento denominado **EL CLIENTE** se regirá por los términos, modalidades y condiciones establecidas en las siguientes cláusulas:

**PRIMERA:** 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. **BANCO ACTIVO:** Es BANCO ACTIVO, C.A. BANCO UNIVERSAL, sociedad mercantil ya identificada.
2. **EL CLIENTE:** Es toda persona natural que tenga productos en **BANCO ACTIVO** y que utilice el Servicio **ACTIVO EN LÍNEA PERSONA** para realizar operaciones de acuerdo con lo previsto en el presente documento.
3. **ACTIVO EN LÍNEA PERSONA:** Es un servicio descrito en la cláusula segunda de este documento.
4. **USUARIO:** Es la identificación de **EL CLIENTE**, con la cual se registra en el servicio **ACTIVO EN LÍNEA PERSONA**. Es el responsable en lo adelante, del correcto uso del servicio y de todas las **TRANSACCIONES FINANCIERAS** y **TRANSACCIONES NO FINANCIERAS** que se ejecuten a través del mismo, así como de cualquier otra operación vinculada directa o indirectamente con la administración del servicio.
5. **TRANSACCIONES FINANCIERAS:** Son aquellas operaciones, que el **USUARIO** puede realizar a través del servicio **ACTIVO EN LÍNEA PERSONA** y que involucran movimientos de carácter financiero, tales como transferencias y pagos, a cuentas propias o de terceros en **BANCO ACTIVO** o cualquier otro Banco del sistema financiero nacional e internacional, cuando ello aplique.
6. **TRANSACCIONES NO FINANCIERAS:** Son todas aquellas operaciones que el **USUARIO** realiza a través del servicio **ACTIVO EN LÍNEA PERSONA**, que no son de carácter financiero. Se mencionan como tales; consultas, afiliaciones, actualizaciones, solicitudes, administración de seguridad, considerando las mismas de carácter enunciativo y no taxativo.

Este documento ha sido elaborado, revisado y aprobado por los suscritos quienes se hacen responsables del uso y cumplimiento de las descripciones contenidas en el mismo. El presente documento bajo toda circunstancia es propiedad de BANCO ACTIVO C.A., BANCO UNIVERSAL y no debe ser utilizado, divulgado, reproducido o distribuido sin previa autorización. El documento original reposa en los archivos de la V.P. de Gestión y Eficiencia de Procesos.

7. **CLAVE DE ACCESO:** Es un código alfanumérico, secreto, confidencial e intransferible, creada por el **USUARIO**, al momento de registrarse al servicio **ACTIVO EN LÍNEA PERSONA**, como **USUARIO**.
8. **FIRMA ELECTRONICA:** Información creada o utilizada por el signatario **BANCO ACTIVO** y/o **EL CLIENTE** asociada al mensaje de datos, que permite atribuirle su autoría bajo el contexto en el cual ha sido utilizada, conforme a lo establecido en el Decreto con Fuerza de Ley N° **1.204** de fecha **10 de febrero de 2001**, de Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° **37.148** de fecha **28 de febrero de 2011**.

**SEGUNDA:** **BANCO ACTIVO** ha implementado un servicio denominado **ACTIVO EN LÍNEA PERSONA**, mediante el cual el **EL CLIENTE** podrá, a través de dispositivos electrónicos por intermedio de la Red Mundial de Información denominada Internet (World Wide Web), recibir información, realizar **TRANSACCIONES FINANCIERAS** y **TRANSACCIONES NO FINANCIERAS**, que se encuentren disponibles en el servicio.

**TERCERA:** **EL CLIENTE** podrá acceder al uso del servicio **ACTIVO EN LÍNEA PERSONA** a través de la página de Internet creada a tales fines por **BANCO ACTIVO**.

**CUARTA:** Todas las transacciones realizadas por **EL CLIENTE** a través del servicio **ACTIVO EN LÍNEA PERSONA**, serán procesadas bajo los términos y condiciones del presente contrato, o las que a tal efecto indique **BANCO ACTIVO** en cada oportunidad, a través del medio que disponga para tal fin.

**QUINTA:** Los equipos, sistemas, programas de navegación por Internet y cualesquiera otros programas requeridos para poder disfrutar del servicio **ACTIVO EN LÍNEA PERSONA**, serán adquiridos o utilizados por **EL CLIENTE** a su costo y riesgo, y deberán tener las características técnicas necesarias para permitir al acceso a Internet. **BANCO ACTIVO NO SERÁ RESPONSABLE EN NINGÚN CASO POR EL FUNCIONAMIENTO, IDONEIDAD, CAPACIDAD Y COMPATIBILIDAD DE LOS EQUIPOS, SISTEMAS Y PROGRAMAS ADQUIRIDOS O UTILIZADOS POR EL CLIENTE A LOS EFECTOS DE DISFRUTAR EL SERVICIO ACTIVO EN LÍNEA PERSONA.**

**SEXTA:** **EL CLIENTE** accederá al uso del servicio **ACTIVO EN LÍNEA PERSONA** a través del **USUARIO** y la **CLAVE DE ACCESO**, de acuerdo a las especificaciones de ingreso que posee el mismo. Es entendido que para determinadas funciones, operaciones o transacciones, el

Este documento ha sido elaborado, revisado y aprobado por los suscritos quienes se hacen responsables del uso y cumplimiento de las descripciones contenidas en el mismo. El presente documento bajo toda circunstancia es propiedad de BANCO ACTIVO C.A., BANCO UNIVERSAL y no debe ser utilizado, divulgado, reproducido o distribuido sin previa autorización. El documento original reposa en los archivos de la V.P. de Gestión y Eficiencia de Procesos.

servicio podrá requerir un segundo factor de autenticación, por el riesgo que las mismas conllevan, pudiendo asimismo **BANCO ACTIVO** requerir el cumplimiento de determinados requisitos y condiciones por parte de **EL CLIENTE**. Las **CLAVES DE ACCESO** y los otros factores de autenticación, tendrán carácter personal, confidencial e intransferible, y **BANCO ACTIVO** no tendrá conocimiento alguno de los mismos, siendo su finalidad la de garantizar el exclusivo acceso de **EL CLIENTE** al servicio **ACTIVO EN LÍNEA PERSONA**, para lo cual será responsabilidad de **EL CLIENTE**, LA GUARDA, CUIDO Y CUSTODIA DE SUS **CLAVES DE ACCESO** Y LOS OTROS FACTORES DE AUTENTICACIÓN, TOMANDO POR ANALOGIA, LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 26 DE LA LEY DE TARJETAS DE CRÉDITO, DÉBITO, PREPAGADAS Y DEMÁS TARJETAS DE FINANCIAMIENTO O PAGO ELECTRÓNICO, QUE TIENE COMO DEBER RESGUARDAR LA TARJETA, CON LA DEBIDA DILIGENCIA.

**Párrafo Primero:** Las operaciones efectuadas a través del servicio **ACTIVO EN LÍNEA PERSONA**, serán consideradas como realizadas por **EL CLIENTE**, a menos que se demuestre que hubo hurto, robo o pérdida de la **CLAVE DE ACCESO**, del **USUARIO** o de cualquier otro **FACTOR DE AUTENTICACION** por parte de personas diferentes a **EL CLIENTE** y por lo tanto no habrá pago, por ser indebido, de acuerdo a lo indicado en el artículo 12 de la Resolución N° 339.08 de fecha 18 de diciembre de 2008, publicada en la Gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.112 del 03 de febrero de 2009, contentiva de las Normas que Regulan los Procesos Administrativos relacionados a la emisión y uso de las Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico.

**EL CLIENTE** debe informar de inmediato a **BANCO ACTIVO**, sobre el hurto, robo o pérdida de la **CLAVE DE ACCESO**, del **USUARIO** o de cualquier otro **FACTOR DE AUTENTICACION**, con la finalidad de que **BANCO ACTIVO** pueda tomar las medidas preventivas procedentes, tales como el bloqueo del acceso al servicio **ACTIVO EN LINEA PERSONA**. La notificación deberá realizarse primero telefónicamente a través del Centro de Atención telefónica, con la finalidad de acometer el bloqueo de acceso al servicio y para iniciar el proceso de investigación de los hechos denunciados y en segunda instancia por escrito, ante una Agencia/Oficina Comerciales, a fin de realizar los reparos o reclamos relativos a esas operaciones en cuyo caso **BANCO ACTIVO**, realizará la correspondiente investigación de los hechos denunciados.

**BANCO ACTIVO** deberá al momento de recibir dicha notificación dar a **EL CLIENTE**, el número

Este documento ha sido elaborado, revisado y aprobado por los suscritos quienes se hacen responsables del uso y cumplimiento de las descripciones contenidas en el mismo. El presente documento bajo toda circunstancia es propiedad de BANCO ACTIVO C.A., BANCO UNIVERSAL y no debe ser utilizado, divulgado, reproducido o distribuido sin previa autorización. El documento original reposa en los archivos de la V.P. de Gestión y Eficiencia de Procesos.

de registro o de gestión bajo el cual quedó registrada la denuncia o reclamo, indicándole al mismo tiempo el lapso de la gestión administrativa para dar respuesta. **EL CLIENTE** es responsable frente a **BANCO ACTIVO** por las operaciones que pudiera efectuar cualquier tercero, hasta tanto la notificación de hurto, robo o pérdida de la **CLAVE DE ACCESO**, del **USUARIO** o de cualquier otro **FACTOR DE AUTENTICACION** sea recibida por **BANCO ACTIVO**, ya que tiene como deber el resguardo y custodia con la debida diligencia de los mencionados factores de autenticación, tal y como lo refiere el aludido artículo 26 de la Ley de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico.

**SEPTIMA:** A través del servicio **ACTIVO EN LÍNEA PERSONA**, **EL CLIENTE** podrá visualizar los productos disponibles a través del mismo, así como ver los registros y/o estados de cuenta de las transacciones de cada uno de ellos, limitar o suprimir su acceso a determinadas funciones u opciones del servicio **ACTIVO EN LÍNEA PERSONA**, en los casos en que ello fuere técnicamente posible en función de las posibilidades del servicio y con las limitaciones que **BANCO ACTIVO** tenga establecidas, siguiendo los procedimientos y normas que **BANCO ACTIVO** señale a tales fines. Igualmente **BANCO ACTIVO**, siempre y cuando sean hechos predecibles y autorizados legalmente para ser del conocimiento del cliente, notificará y justificará previamente a **EL CLIENTE**, con el objeto de que esté en pleno conocimiento, la posibilidad de que pueda limitar, restringir o suprimir en forma general o particular el acceso de **EL CLIENTE** a determinadas funciones u opciones, cuando las operaciones que pretenda realizar **EL CLIENTE** a través del servicio no se ajusten o contravengan en cualquier forma lo establecido en el presente documento, en las normas y procedimientos internos de **BANCO ACTIVO**, o en cualesquiera otras disposiciones contractuales o legales.

**OCTAVA:** **EL CLIENTE** se obliga al correcto uso del servicio **ACTIVO EN LÍNEA PERSONA** y de todas las **TRANSACCIONES FINANCIERAS** y **TRANSACCIONES NO FINANCIERAS** que se ejecuten a través del mismo, así como de cualquier otra operación vinculada directa o indirectamente con la administración del servicio, siguiendo todas las instrucciones contenidas en el mismo y asumiendo toda la responsabilidad por cualquier circunstancia derivada del uso o manejo incorrecto o inadecuado del servicio.

**NOVENA:** Es entendido que el servicio **ACTIVO EN LÍNEA PERSONA**, es una herramienta que facilita a **EL CLIENTE** la información y manejo de los productos financieros que mantiene con

Este documento ha sido elaborado, revisado y aprobado por los suscritos quienes se hacen responsables del uso y cumplimiento de las descripciones contenidas en el mismo. El presente documento bajo toda circunstancia es propiedad de BANCO ACTIVO C.A., BANCO UNIVERSAL y no debe ser utilizado, divulgado, reproducido o distribuido sin previa autorización. El documento original reposa en los archivos de la V.P. de Gestión y Eficiencia de Procesos.

**BANCO ACTIVO**, permitiendo la realización de **TRANSACCIONES FINANCIERAS** y **TRANSACCIONES NO FINANCIERAS** disponibles en el servicio para hacerlas de forma sencilla, ágil y segura.

**DÉCIMA: BANCO ACTIVO** queda exento de responsabilidad en el caso de que no sean procesadas cualquier **TRANSACCION FINANCIERA** y/o **TRANSACCION NO FINANCIERA** efectuadas a través del servicio **ACTIVO EN LÍNEA PERSONA**, si las mismas no se realizan o envían de conformidad con lo establecido en las instrucciones contenidas en el propio servicio, en el presente documento, en las normas y procedimientos internos de **BANCO ACTIVO** aplicables al servicio objeto de este documento, y en cualesquiera otras regulaciones que fueren aplicables. **BANCO ACTIVO** no se hace responsable por la interrupción imprevista del servicio **ACTIVO EN LÍNEA PERSONA**, 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 género causadas por 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 de **BANCO ACTIVO**, por hechos fortuitos, de fuerza mayor o de la naturaleza, recalando que **BANCO ACTIVO**, hará todas las gestiones que estén a su alcance para garantizar el buen funcionamiento del servicio, para ello cuenta con todos los sistemas requeridos para tal fin. **BANCO ACTIVO**, procederá a notificar y justificar previamente tales circunstancias a **EL CLIENTE**, siempre y cuando las mismas sean predecibles.

**DÉCIMA PRIMERA:** En caso de que **EL CLIENTE** presentare algún reclamo o solicitud de aclaratoria del servicio **ACTIVO EN LÍNEA PERSONA**, será atendido por los siguientes canales de servicios: El servicio de atención telefónica, a través del número **0500-ACTIVAT**, esto es, **0-500-2284828**; Las Oficinas Comerciales y del portal de **BANCO ACTIVO** ([www.bancoactivo.com](http://www.bancoactivo.com)), tomando el requerimiento por el sistema de reclamos implementado por **BANCO ACTIVO**, generando un número de reclamo o solicitud que debe ser procesado por las áreas involucradas y garantizando una respuesta a **EL CLIENTE**, en un lapso que no excederá de veinte (20) días continuos, siguientes a la formulación del reclamo o consulta.

**DÉCIMA SEGUNDA:** **BANCO ACTIVO** se reserva el derecho de ampliar, restringir o suspender temporalmente el Servicio **ACTIVO EN LÍNEA PERSONA** en cualquier momento, con la

Este documento ha sido elaborado, revisado y aprobado por los suscritos quienes se hacen responsables del uso y cumplimiento de las descripciones contenidas en el mismo. El presente documento bajo toda circunstancia es propiedad de BANCO ACTIVO C.A., BANCO UNIVERSAL y no debe ser utilizado, divulgado, reproducido o distribuido sin previa autorización. El documento original reposa en los archivos de la V.P. de Gestión y Eficiencia de Procesos.

participación oportuna a **EL CLIENTE**, por razones de orden técnico, como mantenimiento, o por cualquier otro motivo que a juicio de **BANCO ACTIVO** haga necesaria o conveniente dicha suspensión temporal, salvo por causa fortuita o de fuerza mayor.

**DÉCIMA TERCERA:** Las tarifas y/o comisiones que deberá pagar **EL CLIENTE** como remuneración por la prestación del servicio **ACTIVO EN LÍNEA PERSONA**, o por cada una de las operaciones que se realicen a través de este, así como la forma y oportunidad del pago y las demás obligaciones conexas y derivadas de las anteriores, se encuentran en el Tarifario de **BANCO ACTIVO**, de acuerdo con las regulaciones definidas por el Banco Central de Venezuela y podrán ser conocidas por **EL CLIENTE** a través de información disponibles en las Oficinas de Atención al Público de **BANCO ACTIVO**, en el propio servicio o por cualquier otro medio que **BANCO ACTIVO** determinase a tal fin, o de acuerdo a la normativa legal que rijan la materia.

**Parágrafo único:** **EL CLIENTE** se obliga a pagar a **BANCO ACTIVO** la remuneración que éste estableciere según lo antes expresado, autorizando expresamente a **BANCO ACTIVO** a cargar en cualquier cuenta o depósito que mantuviere en dicha Institución Financiera, sean a la vista, a plazo, de ahorro o de inversión, de las denominadas nóminas y aquellas en las que se cancelen pensiones y jubilaciones; el débito o cargo de las cantidades correspondientes al pago de las comisiones de **BANCO ACTIVO** asociadas a las transacciones del servicio **ACTIVO EN LÍNEA PERSONA**, así como cualquier otro gasto derivado del mismo. **EL CLIENTE**, podrá en cualquier momento revocar la autorización a que se hace referencia, notificándolo por escrito a **BANCO ACTIVO**, con treinta (30) días de anticipación.

**DÉCIMA CUARTA:** Las **TRANSACCIONES FINANCIERAS** y **TRANSACCIONES NO FINANCIERAS** efectuadas a través del servicio **ACTIVO EN LÍNEA PERSONA**, serán procesadas y ejecutadas según la naturaleza de cada una de ellas, en los plazos que estableciere **BANCO ACTIVO** a tales fines. En tal sentido, no serán procesadas las transacciones que excedan los límites establecidos por **EL CLIENTE** y por **BANCO ACTIVO** o que excedan del saldo disponible de la cuenta de **EL CLIENTE**.

**DÉCIMA QUINTA:** La transmisión de datos por medio del servicio **ACTIVO EN LÍNEA PERSONA** está debidamente codificada mediante la tecnología de encriptación, para suministrar al servicio la mayor seguridad posible, así como a las consultas, operaciones y

Este documento ha sido elaborado, revisado y aprobado por los suscritos quienes se hacen responsables del uso y cumplimiento de las descripciones contenidas en el mismo. El presente documento bajo toda circunstancia es propiedad de BANCO ACTIVO C.A., BANCO UNIVERSAL y no debe ser utilizado, divulgado, reproducido o distribuido sin previa autorización. El documento original reposa en los archivos de la V.P. de Gestión y Eficiencia de Procesos.

transacciones que por su intermedio se realizaren y a las solicitudes e instrucciones que se enviaren. EL SERVICIO **ACTIVO EN LÍNEA PERSONA** Y EL USO DEL MISMO SON OPCIONALES PARA **EL CLIENTE** Y EN MODO ALGUNO OBLIGATORIOS O NECESARIOS. **BANCO ACTIVO**, GARANTIZA LA PRIVACIDAD Y LA CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS E INFORMACIÓN IMPLICADA EN LAS TRANSACCIONES REALIZADAS, DE FORMA TAL QUE LA INFORMACIÓN INTERCAMBIADA NO SEA ACCESIBLE A TERCEROS NO AUTORIZADOS, DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN LAS LEYES QUE RIGEN LA MATERIA. **BANCO ACTIVO**, NO SERÁ RESPONSABLE POR LOS DAÑOS OCASIONADOS A LOS EQUIPOS O PROGRAMAS POR LA POSIBLE CONTAMINACIÓN DE VIRUS INFORMÁTICOS, A LOS CUALES **BANCO ACTIVO** NO TENGA ACCESO.

**DÉCIMA SEXTA:** **EL CLIENTE**, acepta y declara que la **FIRMA ELECTRONICA** puede emplearse como un equivalente funcional de las firmas manuscritas y de otros mecanismos de autenticación empleados en soporte de papel que sirvan, entre otras finalidades, para: 1) Identificar a **EL CLIENTE**.

- 2) Proporcionar certidumbre en cuanto a la participación de **EL CLIENTE** en una operación y/o transacción regulada por el presente contrato.
- 3) Vincular a **EL CLIENTE** con el contenido de un mensaje de datos.
- 4) Constituir testimonio de la intención de **EL CLIENTE** de adherirse al presente contrato o alguna modificación del mismo si fuere el caso.
- 5) Constituir testimonio de intención de **EL CLIENTE** de respaldar el contenido de un texto.
- 6) Constituir testimonio del hecho de que **EL CLIENTE** estuviere en un lugar determinado en un momento dado.

**DÉCIMA SEPTIMA:** **BANCO ACTIVO** procurará que los sistemas y/o plataformas utilizados para el servicio **ACTIVO EN LÍNEA PERSONA** cumplan con todos los estándares de calidad y seguridad existentes en el mercado, en lo concerniente a la confidencialidad, autenticidad, integridad y seguridad de la información.

**DÉCIMA OCTAVA:** **BANCO ACTIVO** podrá modificar el presente contrato, siempre y cuando tales modificaciones consten por escrito y sean debidamente notificadas a **EL CLIENTE** mediante publicación en su página web o de forma personal a través de medios electrónicos, mensajes de texto (SMS), dirección de correo electrónico de **EL CLIENTE** según los datos de

Este documento ha sido elaborado, revisado y aprobado por los suscritos quienes se hacen responsables del uso y cumplimiento de las descripciones contenidas en el mismo. El presente documento bajo toda circunstancia es propiedad de BANCO ACTIVO C.A., BANCO UNIVERSAL y no debe ser utilizado, divulgado, reproducido o distribuido sin previa autorización. El documento original reposa en los archivos de la V.P. de Gestión y Eficiencia de Procesos.

números y correo electrónico que aparezca en los registros que tiene **BANCO ACTIVO**, en un plazo no menor de treinta (30) días continuos de antelación a la entrada en vigencia del nuevo contrato, ello de acuerdo a lo establecido en la Ley que rige la materia.

**Parágrafo único:** Las modificaciones efectuadas sobre el contrato, entraran en vigencia a los treinta (30) días continuos siguientes a su notificación, por lo que si **EL CLIENTE** desea continuar con el servicio **ACTIVO EN LÍNEA PERSONA** podrá hacerlo en los nuevos términos y condiciones previstos en el nuevo contrato. Se entenderá que ha aceptado las nuevas condiciones si en el transcurso de los 30 días continuos siguientes a la notificación realiza cualquier operación y/o transacción distinta a la cancelación del servicio.

**DECIMA NOVENA:** El presente contrato se dará por terminado o rescindido por las siguientes causas:

- 1) Cuando **BANCO ACTIVO** efectuase modificaciones al contrato y **EL CLIENTE** no aceptase las nuevas condiciones del mismo y no haga uso del servicio, dentro del plazo establecido en el parágrafo único de la cláusula Décima Octava de este contrato.
- 2) Cuando **EL CLIENTE** solicite la desafiliación del servicio **ACTIVO EN LÍNEA PERSONA**.
- 3) Cuando cualquier de las partes así lo decidan, previa notificación escrita realizada por cualquiera de ellas a la otra con treinta (30) días de anticipación, por lo menos a la fecha efectiva de la desafiliación del servicio **ACTIVO EN LÍNEA PERSONA**. En el caso de que **BANCO ACTIVO** sea el que notifique la terminación de la relación contractual, deberá indicarle a **EL CLIENTE** las razones por las cuales toma la decisión.

**VIGÉSIMA:** **EL CLIENTE** declara expresamente que con ocasión a la aceptación del presente contrato, lo ha leído y comprendido previamente. Igualmente declara que todos los datos suministrados por él a **BANCO ACTIVO**, son ciertos y en consecuencia podrán ser verificables y comprobables en cualquier momento. Así mismo declara que forman parte integrante del presente contrato, los formularios o planillas emitidos por **BANCO ACTIVO** aplicables a este servicio.

**VIGÉSIMA PRIMERA:** Para todos los efectos y consecuencias derivadas del presente, las partes eligen como domicilio especial al de **EL CLIENTE** y convienen en que todas las controversias que surjan con motivo de su ejecución, serán resueltas mediante arbitraje de conformidad con el Reglamento del Centro Empresarial de Conciliación y Arbitraje (CEDCA).

Este documento ha sido elaborado, revisado y aprobado por los suscritos quienes se hacen responsables del uso y cumplimiento de las descripciones contenidas en el mismo. El presente documento bajo toda circunstancia es propiedad de BANCO ACTIVO C.A., BANCO UNIVERSAL y no debe ser utilizado, divulgado, reproducido o distribuido sin previa autorización. El documento original reposa en los archivos de la V.P. de Gestión y Eficiencia de Procesos.

**VIGÉSIMA SEGUNDA:** Las presentes Condiciones Generales del servicio **ACTIVO EN LÍNEA PERSONA**, sustituye en todas y cada una de sus partes a las contenidas en cualesquiera documentos, condiciones generales o contratos previos que hubiese suscrito **BANCO ACTIVO** con **EL CLIENTE**, con el objeto de regular el servicio **ACTIVO EN LÍNEA PERSONA**.

### **ANEXO A - PERSONAS SERVICIO DE PAGO EN LINEA**

El presente anexo tiene como finalidad primordial establecer los términos y demás condiciones que regulan el **SERVICIO DE PAGO EN LINEA** que **BANCO ACTIVO** ofrecerá a **EL CLIENTE**.

**PRIMERA:** 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. LAS PARTES: BANCO ACTIVO y EL CLIENTE.**

1.1. **BANCO ACTIVO:** Institución financiera denominada Banco Activo, C.A. Banco Universal, suficientemente identificada en el contrato **ACTIVO EN LINEA PERSONAS** y quien tiene suscrito con personas jurídicas de carácter privado y público que incluye las Instituciones Gubernamentales y Entes Públicos, contratos de servicios de recepción de fondos y pago de bienes y servicios, según corresponda.

1.2. **EL CLIENTE:** Es toda persona natural que tenga productos y/o servicios financieros en **BANCO ACTIVO** y que utilice el servicio **ACTIVO EN LINEA PERSONAS** para realizar operaciones de acuerdo con lo previsto en el presente ANEXO A.

2. **EL BENEFICIARIO:** Es la persona jurídica de carácter público que incluye Instituciones Gubernamentales y Entes Públicos, o privados distinta a **BANCO ACTIVO**, que le presta servicios a **EL CLIENTE**, a quien éste último, le adeuda cantidades de dinero por servicios, bienes y/o Impuestos Nacionales y Aduanales; quien en su calidad de acreedor es el receptor del pago(s) de la(s) cantidad(es) de dinero adeudada(s) por **EL CLIENTE**.

3. **SERVICIO DE PAGO EN LINEA:** Es un servicio que ofrece **BANCO ACTIVO** a **EL CLIENTE**, el cual le permite a éste, el pago a **EL BENEFICIARIO** a través de **ACTIVO EN LINEA PERSONAS** de bienes y servicios, así como el pago de los distintos Impuestos Nacionales y Aduanales que adeude **EL CLIENTE**.

Este documento ha sido elaborado, revisado y aprobado por los suscritos quienes se hacen responsables del uso y cumplimiento de las descripciones contenidas en el mismo. El presente documento bajo toda circunstancia es propiedad de BANCO ACTIVO C.A., BANCO UNIVERSAL y no debe ser utilizado, divulgado, reproducido o distribuido sin previa autorización. El documento original reposa en los archivos de la V.P. de Gestión y Eficiencia de Procesos.

4. **LA CUENTA:** Es la cuenta bancaria que **EL CLIENTE** mantiene en **BANCO ACTIVO**, de la cual **EL CLIENTE** realizará los cargos o débitos de las cantidades de dinero para el pago de los bienes o servicios; así como del pago de los distintos Impuestos Nacionales y Aduanales.
5. **AFILIACIONES DE BENEFICIARIOS DE PAGO:** Es el registro que debe realizar **EL CLIENTE** a través del servicio **ACTIVO EN LINEA PERSONAS**, contentivo de los datos y demás características necesarias para realizar el pago de las cantidad(es) adeudada(s) por **EL CLIENTE** a **EL BENEFICIARIO**.
6. **NOTIFICACIÓN:** Es el proceso mediante el cual **EL BANCO**, informa a **EL CLIENTE**, la(s) afiliación(es) y/o pago(s), mediante correo electrónico y/o SMS, del **SERVICIO DE PAGO EN LINEA**, efectuado a través de **ACTIVO EN LINEA PERSONAS**.
7. **HORARIO DE ATENCION:** Es el tiempo hábil bancario previsto para la materialización del pago de bienes y servicios, así como para recaudar los distintos Impuestos Nacionales y Aduanales.

**SEGUNDA:** Queda a completa potestad de **EL CLIENTE**, la utilización o no del presente servicio. Entendiéndose, que el uso del **SERVICIO DE PAGO EN LINEA** por parte de **EL CLIENTE**, conlleva la aceptación de las condiciones establecidas en el presente ANEXO A.

**TERCERA:** La firma de este anexo no contiene implícita la apertura u otorgamiento de facilidades de crédito o de financiamiento a **EL CLIENTE**. Por lo tanto, **EL CLIENTE** se obliga a mantener en **LA CUENTA**, las cantidades de dinero o recursos suficientes disponibles que le permitan ejecutar el pago de bienes y servicios, así como para efectuar el pago de los distintos Impuestos Nacionales y Aduanales. En consecuencia **BANCO ACTIVO** no asumirá ningún tipo de responsabilidad ni frente a **EL CLIENTE** ni ante **EL BENEFICIARIO**.

**CUARTA:** **BANCO ACTIVO** no asume responsabilidad ni frente a **EL CLIENTE** ni ante **EL BENEFICIARIO**, derivadas de los hechos u ocurrencias que eventualmente se deriven de:

1. El incumplimiento de las obligaciones que se encuentren a cargo de **BANCO ACTIVO** cuando el mismo se derive o fuere consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contraídas por **EL CLIENTE**.

Este documento ha sido elaborado, revisado y aprobado por los suscritos quienes se hacen responsables del uso y cumplimiento de las descripciones contenidas en el mismo. El presente documento bajo toda circunstancia es propiedad de BANCO ACTIVO C.A., BANCO UNIVERSAL y no debe ser utilizado, divulgado, reproducido o distribuido sin previa autorización. El documento original reposa en los archivos de la V.P. de Gestión y Eficiencia de Procesos.

2. Fallas producidas en los equipos de computación de **BANCO ACTIVO**, en los sistemas o plataformas electrónicas o en los medios de transmisión de la data suministrada por el(los) prestadores de servicio(s).
3. Además es expresamente entendido que **BANCO ACTIVO** no asume ningún tipo de responsabilidad por el contenido o alcance de las **AFILIACIONES DE BENEFICIARIOS DE PAGO** que reciba de **EL CLIENTE** ya que la formulación de las mismas constituye responsabilidad exclusiva y excluyente de **EL CLIENTE**, al igual que las eventuales consecuencias que se deriven de créditos efectuados a cuentas bancarias de personas que no fueren **EL BENEFICIARIO**.
4. Por los daños ocasionados a **EL CLIENTE** por parte de terceros que a través del uso de sistemas computarizados y conocimientos tecnológicos, decodifiquen o alteren la base de datos contenida en la(s) afiliaciones de pago y accedan ilegalmente al sistema.
5. Por los daños ocasionados a los equipos de **EL CLIENTE** por la posible contaminación de virus informáticos.
6. Por las consecuencias que puedan derivarse del conocimiento y eventual uso de la **CLAVE DE ACCESO** por parte de personas diferentes a **EL CLIENTE**.
7. Por la suspensión del servicio o desafiliación de **EL CLIENTE** del servicio **ACTIVO EN LINEA PERSONAS**.
8. Por no acreditar el pago realizado por **EL CLIENTE**, cuando los datos proporcionados en la afiliación realizada sean erróneos y/o incompletos.
9. Por las fallas que presenten los sistemas de **EL BENEFICIARIO**, derivadas de la falta de mantenimiento de los equipos y/o programas y/o plataformas de éste, fallas en el servicio eléctrico o por razones de orden técnico, las derivadas de la falta de actualización de dichos equipos y/o programas y/o plataformas o de cualquier otra causa imputable a **EL BENEFICIARIO**.
10. Por el no procesamiento de las transacciones electrónicas que contravengan en cualquier forma, lo establecido en el presente contrato, en las Normas y Procedimientos internos de **BANCO ACTIVO** o en cualquier otra disposición contractual o legal. en particular, no serán procesadas las transacciones electrónicas que: i) excedan los límites de aprobación establecidos por **BANCO ACTIVO** para dicha operación; II) excedan de los saldos

Este documento ha sido elaborado, revisado y aprobado por los suscritos quienes se hacen responsables del uso y cumplimiento de las descripciones contenidas en el mismo. El presente documento bajo toda circunstancia es propiedad de BANCO ACTIVO C.A., BANCO UNIVERSAL y no debe ser utilizado, divulgado, reproducido o distribuido sin previa autorización. El documento original reposa en los archivos de la V.P. de Gestión y Eficiencia de Procesos.

disponibles de las cuentas de **EL CLIENTE**; III) correspondan a cuentas con restricciones en su movilización; y IV) se requiera el suministro de información por parte del **CLIENTE** y/o la remisión de documentación adicional. en los supuestos antes mencionados.

11. Por retrasos, deficiencias o imposibilidad en cuanto al procesamiento de las transacciones electrónicas debido a circunstancias que estén fuera del control de **BANCO ACTIVO**.

12. Por fraudes o uso indebido o irregular del **SERVICIO PAGO EN LINEA**, en el entendido que **EL CLIENTE** accederá al servicio a través del usuario, clave de acceso, y los otros factores de autenticación, que son de carácter personal, confidencial e intransferible.

**PARAGRAFO UNICO:**

En todo caso, la responsabilidad de cada una de **LAS PARTES**, estará limitada a la cantidad pagada por **EL CLIENTE** en relación al servicio.

**QUINTA:** **BANCO ACTIVO** se compromete a poner el **SERVICIO DE PAGO EN LINEA** a que se refiere el presente Anexo, a disposición de **EL CLIENTE** de forma continua e ininterrumpida, no obstante por motivo de afectaciones de orden técnico o de mantenimiento, se reserva el derecho de suspender temporalmente la prestación del servicio, en cuyo caso procederá a notificar a **EL CLIENTE** a través de aviso en su página web, SMS o correo electrónico.

**SEXTA:** **BANCO ACTIVO** notificará a **EL BENEFICIARIO**, sobre los reclamos efectuados por **EL CLIENTE** en relación al **SERVICIO DE PAGO EN LINEA**, correspondientes a errores en el procesamiento de los pagos efectuados.

Al respecto, para el caso de Reintegros solicitados por **EL CLIENTE** a **BANCO ACTIVO**, éste último notificará de tal circunstancia a **EL BENEFICIARIO** a los fines de que se pronuncie sobre la procedencia o no del mismo, dentro de los plazos legales para dar respuesta a **EL CLIENTE** establecidos en la normativa legal dictada por los organismos competentes. En el supuesto que el reclamo se resolviera a favor de **EL CLIENTE**, **BANCO ACTIVO** procederá a efectuar el reintegro.

**SEPTIMA:** **EL CLIENTE** se obliga a pagar a **BANCO ACTIVO** la remuneración que éste estableciere según lo antes expresado, autorizando a **BANCO ACTIVO** a cargar en cualquier

Este documento ha sido elaborado, revisado y aprobado por los suscritos quienes se hacen responsables del uso y cumplimiento de las descripciones contenidas en el mismo. El presente documento bajo toda circunstancia es propiedad de BANCO ACTIVO C.A., BANCO UNIVERSAL y no debe ser utilizado, divulgado, reproducido o distribuido sin previa autorización. El documento original reposa en los archivos de la V.P. de Gestión y Eficiencia de Procesos.

cuenta o depósito que mantuviere en dicha Institución Financiera, sean a la vista, a plazo, de ahorro o de inversión, de las denominadas nóminas y aquellas en las que se depositen pensiones y jubilaciones; el débito o cargo de las cantidades correspondientes al pago de las comisiones de **BANCO ACTIVO** asociadas a las transacciones del **SERVICIO DE PAGO EN LINEA**, así como cualquier otro gasto derivado del mismo. **EL CLIENTE**, podrá en cualquier momento revocar la autorización a que hace referencia la presente cláusula, notificándolo por escrito a **BANCO ACTIVO**, con treinta (30) días de anticipación.

**OCTAVA:** **BANCO ACTIVO** podrá modificar el presente anexo, siempre y cuando tales modificaciones consten por escrito y sean debidamente notificadas a **EL CLIENTE** mediante publicación en su página web o de forma personal a través de medios electrónicos, (SMS), dirección de correo electrónico de **EL CLIENTE** según los datos de números y correo electrónico que aparezca en los registros que tiene **BANCO ACTIVO**.

**PARAGRAFO UNICO:** Las modificaciones efectuadas sobre el anexo, entraran en vigencia a los treinta (30) días continuos siguientes a su notificación, por lo que si **EL CLIENTE** desea continuar con el **SERVICIO DE PAGO EN LINEA**, podrá hacerlo en los nuevos términos y condiciones previstos en el nuevo anexo. Se entenderá que ha aceptado las nuevas condiciones si en el transcurso de los 30 días continuos siguientes a la notificación realiza cualquier operación y/o transacción distinta a la cancelación del servicio.

**NOVENA:** **EL CLIENTE** declara que ha leído, analizado y comprendido totalmente el presente documento ANEXO A y que forma parte integrante del Contrato Activo en Línea Personas, por lo que manifiesta expresamente aceptación y conformidad con todos y cada uno de los términos y condiciones del mismo. Igualmente declara que todos los datos suministrados por él a **BANCO ACTIVO**, son ciertos y en consecuencia podrán ser verificables y comprobables en cualquier momento.

**DECIMA:** Para todos los efectos y consecuencias derivadas del presente anexo, las partes eligen como domicilio especial al de **EL CLIENTE** y convienen en que todas las controversias que surjan con motivo de la ejecución del mismo, sean resueltas mediante arbitraje de conformidad con el Reglamento del Centro Empresarial de Conciliación y Arbitraje (CEDCA).

Este documento ha sido elaborado, revisado y aprobado por los suscritos quienes se hacen responsables del uso y cumplimiento de las descripciones contenidas en el mismo. El presente documento bajo toda circunstancia es propiedad de BANCO ACTIVO C.A., BANCO UNIVERSAL y no debe ser utilizado, divulgado, reproducido o distribuido sin previa autorización. El documento original reposa en los archivos de la V.P. de Gestión y Eficiencia de Procesos.