

CONTRATO INTERNET E24

Yo, **JOSÉ DANIEL ESPINOZA ZEA**, mayor de edad, de este domicilio, titular de la cédula de identidad N° V- **6.193.495**, procediendo en este acto en mi condición de Sub-Gerente General de Negocios de **BANCO EXTERIOR, C.A., BANCO UNIVERSAL**, sociedad mercantil, de este domicilio, constituida según documento inscrito por ante el Registro Mercantil de la Circunscripción Judicial del Distrito Federal y Estado Miranda, en fecha 21 de enero de 1956, bajo el N° 5, Tomo 7-A., transformado en Banco Universal, según documento inscrito por ante el citado Registro Mercantil, en fecha 17 de abril de 1997, bajo el N° 34, Tomo 92-A Pro., siendo la última reforma de sus Estatutos Sociales inscrita ante la nombrada Oficina de Registro Mercantil, en fecha 9 de noviembre de 2009, bajo el Número 25, Tomo 240-A, registrado en el Registro Unico de Información Fiscal N° **J-00002950-4**, suficientemente autorizado por la Junta Directiva del Banco, en su reunión N° 6.111, de fecha 17 de junio de 2010, que en lo sucesivo y a los efectos de este **CONTRATO** se denominará **EL BANCO**, declaro: El presente documento contiene las estipulaciones, términos y condiciones que rigen los servicios en línea a través de la red de comunicaciones de **INTERNET**, ofrecidos por el Banco Exterior, C.A., Banco Universal, bajo la denominación **INTERNET E24**, los cuales se entienden aceptados por toda persona natural o jurídica que tenga relaciones comerciales y/o financieras con el **Banco Exterior, C.A., Banco Universal**, o bien en forma alguna, utilice el mencionado Servicio.

DEFINICIONES: A fin de facilitar la interpretación y ejecución del presente contrato, los términos que a continuación se indican tendrán el significado siguiente:

1. **EL BANCO:** Banco Exterior, C.A., Banco Universal, anteriormente identificado.
2. **EL CLIENTE:** Toda persona natural o jurídica que mantenga relaciones comerciales y/o financieras con **EL BANCO**.
3. **SERVICIO MOVIL e 24:** identificación del servicio SMS (Short Message System) que provee **EL BANCO** a **EL CLIENTE**.
4. **MENSAJE DE DATOS:** Toda información inteligible en formato electrónico o similar que pueda ser almacenada o intercambiada por cualquier medio, de acuerdo a lo establecido 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, N° 37.148 de fecha 28 de febrero de 2001.
5. **INTERNET E24:** Servicio que ofrece **EL BANCO** a **EL CLIENTE**, persona natural y jurídica, incluido Asistente integral e24, a través de una Página Web (www.bancoexterior.com) la cual, es utilizada para realizar a distancia las operaciones bancarias. A través de dicho servicio **EL CLIENTE** podrá obtener información de sus cuentas, realizar operaciones disponibles por **EL BANCO** y constituye el objeto del presente contrato.
6. **ASISTENTE INTEGRAL e24:** Servicio que ofrece **EL BANCO** a **EL CLIENTE**, persona jurídica, a través de una Página Web (www.bancoexterior.com), la cual es utilizada para realizar a distancia las operaciones bancarias, previa autorización por **EL BANCO**.
7. **OPERACIONES:** Son aquellas transacciones que puede realizar **EL CLIENTE** a través de Internet e24 que ofrece **EL BANCO** en la **SECCIÓN TRANSACCIONAL**, como son: consultas de saldos y movimientos de cuenta, transferencia de fondos, pagos, conformación de cheques, pago de servicios, pago de nómina, pago de proveedores, domiciliaciones de pago y en general, cualquier otra servicio y productos que ofrezca **EL BANCO**.
8. **SERVICIOS ESPECIALES ASISTENTE INTEGRAL e24:** Son aquellas transacciones que puede realizar **EL CLIENTE**, previa afiliación, entre las que destacan, sin limitarse a ello: pago de nómina, a proveedores, domiciliaciones en cuenta a través de la cámara de compensación electrónica, gestión de Fideicomisos entre otros.
9. **SECCIÓN INFORMATIVA:** La información general que, sobre diversos aspectos o temas, mantiene **EL BANCO** en su página Web.
10. **SECCIÓN TRANSACCIONAL:** Los elementos diseñados y desarrollados por **EL BANCO** que permiten a sus **CLIENTES** realizar a distancia las consultas sobre sus cuentas y las **OPERACIONES** que ofrece **EL BANCO**.
11. **CLAVE DE ACCESO PERSONAL:** Es el Código alfanumérico creado por **EL CLIENTE** para ingresar a **INTERNET E24** para el manejo de cuentas, tarjetas de crédito, tarjetas de débito y cualquier otro servicio que disponga **EL BANCO**.

12. **CLAVE DE ACTIVACIÓN:** Es el código alfanumérico generado por **EL BANCO** y enviado a **EL CLIENTE** vía correo electrónico para la activación del **ASISTENTE INTEGRAL e24**.
13. **CLAVE DE SERVICIO:** Es el Código alfanumérico creado por **EL CLIENTE**, persona jurídica, para la utilización del **ASISTENTE INTEGRAL e24** una vez activo el servicio.

PRIMERA: **EL BANCO** ha desarrollado y registrado en la red de comunicaciones Internet, una página Web (**www.bancoexterior.com**), conformada por dos secciones: a) Una **SECCIÓN INFORMATIVA**, que se rige bajo los Términos y Condiciones Generales de Uso de la página Web del Banco Exterior C.A. Banco Universal, la cual puede ser consultada a nivel mundial, vía Internet; y, b) Una **SECCIÓN TRANSACCIONAL**, a la cual pueden acceder **EL CLIENTE**, mediante la utilización de su identificación personal y el uso de su **CLAVE DE ACCESO PERSONAL** y/o **CLAVE DE SERVICIO**, según sea el caso. **SEGUNDA:** La utilización y acceso a la página Web indicada, así como la instalación de los programas o equipos requeridos para acceder a la misma, son de la exclusiva cuenta, costo y riesgo de **EL CLIENTE**, según sea el caso. **EL BANCO** no asume responsabilidad alguna en cuanto a la utilización de dichos equipos o acceso de la página Web 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 a **EL CLIENTE** la instalación o utilización de los programas de computación o acceso a la citada página Web. **TERCERA:** La guía de uso e información que se ofrece vía Internet, son de la exclusiva propiedad de **EL BANCO**. **EL BANCO** se reserva el derecho de modificar total o parcialmente el contenido de la referida Guía e información. Asimismo, podrá modificar los requerimientos técnicos, condiciones de uso, sistemas operativos e inclusive sustituirlo por otras versiones o programas diferentes, a cuyos fines, **EL BANCO** hará la correspondiente notificación e indicará la fecha a partir de la cual entrarán en vigencia los cambios o modificaciones realizadas. **CUARTA:** **EL BANCO** se reserva el derecho de suspender temporalmente el sistema o algunos de los servicios que lo comprende en **INTERNET E24**. **EL BANCO** no asume ninguna responsabilidad, cuando por razones de interrupción o de inactividad de sus sistemas de computación o fallas de cualquier naturaleza, **EL CLIENTE** se encuentren imposibilitado de acceder a la página web o a algunas de sus secciones, en cuyo supuesto, éstos no podrán exigir de **EL BANCO** indemnizaciones o resarcimientos por daños y perjuicios, derivados de la señalada suspensión o interrupción de los sistemas. **EL BANCO** hará del conocimiento de **EL CLIENTE** cualquier medio que determine a tal fin, la suspensión de dicho servicio con por lo menos veinticuatro (24) horas de antelación a la fecha de la suspensión, únicamente si la suspensión temporal del sistema o de algunos de los servicios sea programada por **EL BANCO** para ejecución de mejoras y/o actualizaciones tecnológicas. **QUINTA:** **EL CLIENTE** acepta como prueba de las operaciones y/o transacciones ejecutadas, los registros electrónicos de **INTERNET E24** y **ASISTENTE INTEGRAL e24** derivados del uso de la identificación usuario y **CLAVE DE ACCESO PERSONAL** y/o **CLAVE DE SERVICIO** correspondiente a los usuarios. **SEXTA:** Instrumentos de Notificación: **EL BANCO** a través de la solicitud de datos personales en la **SECCIÓN TRANSACCIONAL** podrá solicitar los datos personales que permitirá a **EL BANCO** utilizar como canal de notificación sobre operaciones realizadas a través de **INTERNET E24** y/o **ASISTENTE INTEGRAL e24**. Estas comunicaciones pueden ser por medio electrónico (correo electrónico, servicio móvil e24) o físicos que se indique en la base de datos. **SEPTIMA:** **EL CLIENTE** tiene la obligación de designar a quien tendrá el acceso al **ASISTENTE INTEGRAL e24** como Administrador quien a su vez será responsable de la creación de los usuarios y sus perfiles, los cuales definirá los parámetros de acceso (cuentas habilitadas, límites por monto de operaciones de transferencias, funciones de iniciadores y/o autorizadores) de los mismos. **OCTAVA:** **LA CLAVE DE ACCESO PERSONAL** y/o **CLAVE DE SERVICIO**, tienen carácter confidencial e intransferible. **EL CLIENTE** asume la obligación de la guarda, cuidado y custodia de las **CLAVES**. **LA CLAVE DE ACCESO PERSONAL** y/o **CLAVE DE SERVICIO** se considerará de la exclusiva responsabilidad de **EL CLIENTE**, y por consiguiente de todas las operaciones realizadas por los diferentes usuarios en uso de aquellas a través de **INTERNET E24** y **ASISTENTE INTEGRAL e24**, inclusive en el supuesto que se compruebe que las mismas fueron utilizadas por personas ajenas o distintas a éstas con o sin su autorización. Igualmente **EL CLIENTE** será responsable de los daños y perjuicios de cualquier naturaleza que tengan su origen por el incumplimiento de la obligación de confidencialidad, el cuidado y/o la guarda de las claves asignadas. A los efectos de resguardar la confidencialidad de **LA CLAVE DE ACCESO PERSONAL** y/o **CLAVE DE SERVICIO** de **INTERNET E24** y **ASISTENTE INTEGRAL e24**, **EL CLIENTE** cuentan con la opción de modificación de claves siguiendo para ello los procedimientos y normas establecidos por **EL BANCO**. **NOVENA:** En caso de pérdida, extravío, divulgación o en forma alguna la pérdida de la confidencialidad de la **CLAVE DE ACCESO PERSONAL** y/o de la **CLAVE DE SERVICIO**, **EL CLIENTE** se obliga a notificarlo de inmediato a **EL BANCO** por escrito, y será responsable ante éste y frente a terceras personas, de todas las **OPERACIONES** que se realicen desde la fecha en que ocurran tales

hechos o circunstancias, hasta el primer día hábil bancario siguiente a la fecha de la notificación prevista en esta cláusula. **EL BANCO** no asume ninguna responsabilidad por el uso indebido que **EL CLIENTE** haga de los servicios ofrecidos a través de **INTERNET E24 y ASISTENTE INTEGRAL e24**. En consecuencia, **EL CLIENTE** asume la responsabilidad de las transacciones ejecutadas mediante la utilización de su identificación personal y las **CLAVE DE ACCESO PERSONAL y/o CLAVE DE SERVICIO**. **DÉCIMA:** Todo cliente, persona jurídica, para hacer uso del **ASISTENTE INTEGRAL e24**, deberá solicitar a **EL BANCO** la incorporación al mismo, a cuyo efecto presentará la correspondiente solicitud debidamente suscrita y los recaudos exigidos. Aceptada la solicitud de incorporación a los servicios **EL BANCO**, asignará la correspondiente **CLAVE DE ACTIVACIÓN** y asociará a ésta las cuentas señaladas por **EL CLIENTE**. Las **OPERACIONES** efectuadas a través de **ASISTENTE INTEGRAL e24**, serán procesadas en los plazos que establezca **EL BANCO** para cada una de las opciones, los cuales se le informará a **EL CLIENTE** a través de cualquier medio que **EL BANCO** determine. Todos los **SERVICIOS ESPECIALES ASISTENTE INTEGRAL e24** se rigen por las estipulaciones del presente contrato, las estipulaciones previstas en la solicitud de incorporación a los respectivos servicios y/o en los contratos específicos de cada uno de los **SERVICIOS**, si fuere el caso. La posterior incorporación de cuentas y/o **SERVICIOS ESPECIALES ASISTENTE INTEGRAL e24** deberá igualmente solicitarse a **EL BANCO** bajo los procedimientos establecidos para ello. **DÉCIMA PRIMERA:** Toda **OPERACIÓN** queda sujeta al pago de los tributos, impuestos, tasas o contribuciones que fueren procedentes, de acuerdo al ordenamiento legal vigente. **EL BANCO**, actuando en su condición de agente de retención o de percepción, hará los débitos correspondientes en la cuenta o cuentas de origen o destino de las transferencias, de acuerdo a la normativa legal vigente. **DÉCIMA SEGUNDA:** Las tarifas, gastos y/o comisiones que debe pagar **EL CLIENTE** a **EL BANCO** como contraprestación por el uso de **INTERNET E24 y ASISTENTE INTEGRAL e24** en la **SECCIÓN TRANSACCIONAL** y/o por las **OPERACIONES** realizadas y/o aceptadas por **EL CLIENTE**, así como la forma y oportunidad de pago, serán establecidas por **EL BANCO**, a través del **Tarifario** por Servicio a **EL CLIENTE** a través de la **SECCION INFORMATIVA** o por otro medio de difusión que se determine. **DÉCIMA TERCERA:** **EL CLIENTE** autoriza, irrevocablemente, a **EL BANCO** para debitar o cargar mensualmente o en el momento en que se haga exigible, en una cualesquiera de las cuentas de depósito o de inversión que **EL CLIENTE** posea en **EL BANCO**, sin previo aviso, el monto de las tarifas, gastos, comisiones y/o cualquier otro monto que se genere a favor de **EL BANCO**, con ocasión del uso de la **SECCIÓN TRANSACCIONAL**, todo de acuerdo con las disposiciones legales vigentes, en especial a las Resoluciones establecidas al efecto por el Banco Central de Venezuela o cualquier otro organismo que este facultado para ello. En el caso de Pagos programados; **EL BANCO** no es responsable de efectuar dicha transferencia/pago si la cuenta no posee los fondos disponibles con la comisión por la transacción. En el caso de Domiciliación en Cuenta no es responsabilidad de **EL BANCO** la frecuencia y monto de los débitos que realice la empresa a la cuenta que posea **EL CLIENTE**, en el caso de reclamos deberá dirigirse a la empresa que realiza el cobro. **DÉCIMA CUARTA:** **EL BANCO** establecerá el horario dentro del cual operará la **SECCIÓN TRANSACCIONAL** e informará a **EL CLIENTE** a través de **INTERNET E24**, y mediante los medios que disponga a tal efecto. **DÉCIMA QUINTA:** **EL BANCO** determinará las **OPERACIONES** susceptibles de ser realizadas a través de la **SECCIÓN TRANSACCIONAL** y las hará del conocimiento de **EL CLIENTE**, por los medios que disponga a tal fin. **EL BANCO** podrá ofrecer a **EL CLIENTE** nuevos servicios. Se presumirá la aceptación, por parte de **EL CLIENTE**, de las condiciones y modalidad de los servicios ofrecidos, si **EL CLIENTE** realiza actos o actividades que impliquen la aceptación tácita de los mismos, la utilización de los servicios ofrecidos y/o el aprovechamiento de los beneficios o facilidades derivadas del servicio. **DÉCIMA SEXTA:** **EL CLIENTE** acepta expresamente que **EL BANCO** podrá efectuar modificaciones en las cláusulas de este contrato, cuando tal modificación obedezca al cumplimiento de disposiciones del Consejo Bancario Nacional, de la Superintendencia de Bancos y otras Instituciones Financieras, de El Banco Central de Venezuela, o de cualquier otra autoridad u organismo investido de facultad para dictarla. **EL BANCO** se reserva el derecho de modificar los términos del presente contrato en cualquier momento. Tales modificaciones entrarán en vigencia en la fecha que se indique en el documento correspondiente, de conformidad a lo establecido en las disposiciones legales que se encuentren vigentes para esa fecha. **DÉCIMA SÉPTIMA:** **EL BANCO** podrá dejar sin efecto las **CLAVE DE ACCESO PERSONAL y/o CLAVE DE SERVICIO** por razones de seguridad o en todos aquellos casos que estime o considere que las instrucciones giradas tienen carácter fraudulento. En cuyos casos **EL BANCO** no tiene ninguna responsabilidad respecto a las **OPERACIONES** realizadas o sus consecuencias económicas o daños y perjuicios padecidos por **EL CLIENTE**. Este asume la responsabilidad por todas las pérdidas que pudieran producirse en tales supuestos. **DÉCIMA OCTAVA:** **EL BANCO** queda exento de cualquier responsabilidad por el no-procesamiento de cualesquiera operaciones, consultas realizadas o instrucciones, solicitudes y comunicaciones de cualquier género y clase que pretenda realizar **EL CLIENTE** enviadas a través del sistema **INTERNET E24 y ASISTENTE INTEGRAL e24**,

si no se realizasen o enviasen de conformidad con lo establecido en las instrucciones contenidas en el propio sistema **INTERNET E24 y ASISTENTE INTEGRAL e24**, en el presente documento, en las normas y procedimientos internos de **EL BANCO** aplicables al servicio objeto de este documento, y en cualesquiera otras regulaciones según sea el caso. **DÉCIMA NOVENA: EL BANCO** podrá en cualquier momento modificar la denominación comercial de cualquiera de los servicios en línea prestados por **EL BANCO**, sin que ello implique una modificación de las presentes **CONDICIONES GENERALES**. **VIGESIMA:** En todo no lo expresamente previsto en estas **CONDICIONES GENERALES**, así como en las Ofertas Públicas que regulan los servicios indicados en este documento, se aplicará lo dispuesto en la Ley de Mensajes de Datos y firmas Electrónicas, en el Decreto con fuerza de Ley de Reforma de la Ley General de Bancos y Otras Instituciones financieras; en el Código de Comercio y en cualesquiera otros Resoluciones, Decretos, o Normas dictadas por las autoridades competentes. **VIGESIMA PRIMERA:** Las presentes **CONDICIONES GENERALES** comenzarán a regir a partir de su publicación en Diario de circulación nacional. A partir de la entrada en vigencia de esta Oferta Pública dejarán de aplicarse las estipulaciones, términos y condiciones contenidas en el Contrato de Oferta Pública registrado por ante el Registro Mercantil Primero de la Circunscripción Judicial del Distrito Capital y Estado Miranda, el 4 de junio de 2007, bajo el N° 37, Tomo 5-C-Pro. **VIGESIMA SEGUNDA:** Para todos los efectos y consecuencias derivados del uso que los **CLIENTES** hagan de los servicios objeto de ésta oferta, las partes eligen a la ciudad de Caracas, como domicilio especial a la jurisdicción de cuyos Tribunales nos sometemos expresamente, sin perjuicio para **EL BANCO** de poder ocurrir a otros Tribunales competentes de conformidad con la Ley.

El presente contrato está autenticado en la Notaría Pública Séptima del Municipio Libertador del distrito Capital el 22 de julio de 2010, bajo el N° 45, Tomo 110, de los Libros de Autenticaciones llevados por esa Notaría.