



Quien suscribe, **Guillermo Alfredo Montefusco Lange**, de nacionalidad venezolana, legalmente capaz y titular de la Cédula de Identidad N° V-4.576.189, en mi condición de Presidente Ejecutivo de **MI BANCO, BANCO MICROFINANCIERO, C.A.**, (antes denominado “mibanco, Banco de Desarrollo, C.A.”), Sociedad Mercantil, domiciliada en la ciudad de Caracas y debidamente inscrita por ante el Registro Mercantil Segundo de la Circunscripción Judicial del Distrito Capital y Estado Miranda, en fecha 14 de junio de 2006, bajo el N° 74, Tomo 114 A Sdo., e inscrita en el Registro de Información Fiscal (RIF) bajo el N° J-31594102-3; plenamente facultado para este acto por los Estatutos de la Institución, en lo adelante **EL BANCO** por el presente documento declaro: Mi representada ha resuelto determinar y darle la publicidad registral de rigor a los Términos y Condiciones Particulares del Servicio “Mi Banco Móvil”, aplicables a la afiliación y el uso de dicho servicio, el cual fue autorizado por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN) según consta en Oficio número **SIB-II-GGR-GA-02160** de fecha 30 de marzo de 2021. Los efectos legales de los Términos y Condiciones contenidos en el presente documento rigen a partir de su publicación, y por el solo hecho de solicitar, afiliarse, recibir y/o usar el servicio de “Mi Banco Móvil” en virtud de ello el solicitante y/o usuario del servicio regulado por el presente documento, declara que con antelación a la afiliación y uso del mismo lo ha leído y comprendido en su totalidad los acepta en su contenido y alcance, en virtud que el **BANCO** ha dispuesto el presente documento tanto a través de su página web: www.mibanco.com.ve como en sus Oficinas y Agencias. -----

Términos y Condiciones Particulares del Servicio “Mi Banco Móvil

(Persona Natural y Persona Jurídica)”

PRIMERO: Definiciones. A los efectos de la mejor comprensión, se establecen las siguientes definiciones:

- 1. EL BANCO:** Este término identifica a **Mi Banco, Banco Microfinanciero, C.A.**, (antes denominado “mibanco, Banco de Desarrollo, C.A.”), sociedad mercantil domiciliada en la ciudad de Caracas, cuyo objeto es realizar operaciones de intermediación financiera y operaciones conexas de conformidad con el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario vigente. -----
- 2. SERVICIO MI BANCO MÓVIL:** se refiere a las transacciones que permiten a **EL CLIENTE** desde su móvil asociado, en forma automática movilizar fondos, efectuar y recibir pagos a través de una red de servicio interbancario a cualquier Institución Bancaria Nacional. -----
- 3. EL CLIENTE:** Persona Natural y/o Jurídica que previamente se afilia al **SERVICIO MI BANCO MÓVIL** ofrecido por **EL BANCO** a través de su página web: www.mibanco.com.ve, previo cumplimiento de los requisitos exigidos en la misma. -----
- 4. TERCEROS:** Este término identifica a la persona Natural y/o Jurídica, previamente afiliada al servicio de **PAGO INTERBANCARIO**, en favor de quien se realiza la acreditación del pago ordenado por éste.-----
- 5. BANCO EMISOR:** Con este término se hace referencia a la Institución Bancaria, de la cual se realizará el débito del monto del pago ordenado por **EL CLIENTE**; -----
- 6. BANCO RECEPTOR:** Es la Institución Bancaria que recibirá la acreditación del pago realizado mediante el uso del **SERVICIO MI BANCO MOVIL** ordenado por **EL CLIENTE** a **TERCEROS**; -----
- 7. CUENTA ASOCIADA:** Es aquella cuenta de **EL CLIENTE** o **TERCEROS** afiliada al Servicio de donde se debitará o acreditará, según el caso, la orden de pago; -----
- 8. REDES INTERBANCARIAS:** Con este término se identifica a **PROYECTOS CONEXUS C.A. (CONEXUS)** y **CORPORACIÓN SUICHE 7B C.A. (SUICHE 7B)**, empresas encargadas de realizar el enrutamiento del procesamiento del pago móvil. -----
- 9. PAGO INTERBANCARIO:** Operaciones que permiten al **CLIENTE** movilizar fondos desde sus cuentas utilizando dispositivos electrónicos móviles al servicio de la **REDES INTERBANCARIAS**. -----

SEGUNDO: OBJETO. El presente documento contiene los términos y condiciones particulares que rigen la prestación del **SERVICIO MI BANCO MOVIL** (tanto para personas Naturales como para personas Jurídicas) por parte de **EL BANCO** a sus **CLIENTES**, a los fines que éstos realicen por los medios tecnológicos dispuestos para ello transacciones financieras seguras y en tiempo real mediante un dispositivo móvil o aplicativo que se disponga a tal efecto como medio para movilizar fondos, es decir efectuar y recibir pagos de forma inmediata.-----

TERCERO: AFILIACIÓN: **EL CLIENTE** para enviar y/o recibir pagos móviles a través del Servicio Interbancario deberá: **(i)** Ser titular de cuenta(s) en el **BANCO**; **(ii)** Poseer un dispositivo móvil habilitado

tecnológicamente para tener acceso al **SERVICIO MI BANCO MOVIL**; (iii) En el caso de ser **Persona Natural** afiliarse al mismo a través de la Banca en Línea/Mi Pago/Afiliación a Mi Banco Móvil, si es **Persona Jurídica** la afiliación al servicio Mi Banco Móvil para Comercios igualmente a través de Banca en Línea, con usuario “administrador” su clave, y con el número móvil asociado al Usuario Administrador ambos casos ingresando en la página web: www.mibanco.com.ve siguiendo las instrucciones allí detalladas; (iv) Crear una clave especial de **MI BANCO MOVIL**, para lo cual, deberá responder las preguntas de seguridad pertinentes (solo aplica en caso de persona Natural). (v) Diseñar el cupo **MI BANCO MOVIL** con lo cual, establecerá el límite de pagos diarios a realizar a través de éste Servicio (solo en caso de persona Natural), (vi) Seleccionar la cuenta que estará asociada al **SERVICIO MI BANCO MOVIL**, en caso que posea más de una cuenta en el **BANCO**; (vii) cumplir con cualquier otro requisito que pudiera solicitar el **BANCO** para el uso o actualización del **SERVICIO MI BANCO MOVIL**, de conformidad a lo establecido en las instrucciones que sean impartidas a través del sistema y/o la página web del **BANCO**. -----

PARAGRAFO UNICO: EL CLIENTE podrá modificar y/o desafiliar el **SERVICIO MI BANCO MOVIL**, accediendo a Banca en Línea/Mi Pago/Desafiliación Mi Banco Móvil, presionando la opción “Aceptar”. ---

CUARTO: CARACTERISTICAS DEL SERVICIO. Una vez afiliado al servicio conforme lo indicado en la cláusula anterior, **EL CLIENTE** podrá enviar y recibir pagos en tiempo real, a través del dispositivo móvil asociado al servicio, para lo cual **EL CLIENTE** requerirá de una conexión a internet o a la red de datos que mantenga éste con su operadora de telefonía móvil. -----

QUINTO: PROCEDIMIENTO PARA EL USO DEL SERVICIO. A los fines que **EL CLIENTE** a través del presente servicio realice mediante los medios tecnológicos dispuesto por el **BANCO** para ello transacciones financieras seguras y en tiempo real deberá: -----

1. Ingresar a través del teléfono celular o cualquier otro dispositivo o aplicativo que se disponga a tal efecto al URL: <https://bancaenlinea.mibanco.com.ve/bvmibanco/wap> -----

El **ID** (Usuario Personal en caso de ser Persona Natural y Usuario Administrador en caso de ser Persona Jurídica) y Clave –mismos datos que utiliza para ingresar a Banca en Línea. **2.** Presionar la opción: Consultar Saldo, Pagar o Salir. **3.** Consultar Saldo: visualiza en la pantalla el Saldo disponible en la cuenta asociada al servicio Mi Banco Móvil y el Cupo disponible, presionar Pagar o Inicio para regresar a la pantalla anterior. **4.** Pagar: **4.1.** Seleccionar el Banco destino en la lista desplegable, **4.2.** Ingresar: Número de Teléfono del beneficiario, Cédula o Pasaporte del beneficiario (Persona Natural) o R.I.F. del beneficiario (Persona Jurídica) según se trate, Monto del Pago y Clave Especial Mi Banco Móvil (clave creada previamente en Banca en Línea), **4.3.** Presionar el botón Pagar o Inicio para regresar a la pantalla anterior. **5.** Visualizar el mensaje de confirmación del pago a realizar, de estar conforme pulsar el botón Pagar. **6.** Visualiza mensaje de confirmación del pago realizado. **7.** Recibe mensaje SMS, con detalle del Pago realizado. **7.1.** En caso que no sea procesado el Pago, visualiza mensaje de rechazo del pago no realizado. **7.2.** En caso que el pago fue realizado desde otro Banco **EL CLIENTE** recibe mensaje SMS, con detalle del Pago recibido. -----

SEXTO: DERECHOS Y OBLIGACIONES DE EL CLIENTE. Desde el momento de la afiliación al **SERVICIO MI BANCO MOVIL EL CLIENTE** se obliga a cumplir, en adición a las obligaciones derivadas de las leyes vigentes, la costumbre o el uso y de la buena fe, las siguientes obligaciones: 1) Mantener actualizado ante **EL BANCO** los datos básicos requeridos para la prestación del servicio, en especial el número del teléfono móvil. 2) Mantener disponible en la cuenta asociada al servicio, el monto que corresponda al pago como la comisión que se deriva por concepto de la tarifa exigida por el banco en virtud de la prestación del servicio. 3) Sí **EL CLIENTE**, basado en razones fundamentadas en derecho, desconoce alguna de las transacciones que el banco le notifica mediante el servicio, deberá comunicarlo de inmediato al **BANCO** a través del centro de atención telefónica o a través de cualquier otro mecanismo que éste disponga a tal fin. 4) **EL BANCO** se compromete a implementar las políticas, procedimientos, mecanismos y protocolos de seguridad correspondientes, a los fines de garantizar la privacidad y confidencialidad de las transacciones realizadas por **EL CLIENTE** en virtud del servicio, para evitar que dicha información sea accesible a terceros no autorizados. 5) **EL CLIENTE** se obliga a tomar todas las medidas necesarias para resguardar el teléfono móvil o dispositivo afiliado al servicio así como para proteger la privacidad y confidencialidad de la información y que le sea remitida por el banco en ejecución del servicio, y evitar que dicha información sea conocida por terceras personas no

autorizadas. **EL CLIENTE** es el único responsable por la custodia del equipo o dispositivo telefónico y/o la línea telefónica vinculada al mismo y que ha sido asociada por este en la oportunidad de la afiliación al servicio, en virtud de lo cual **EL CLIENTE** se hace responsable por cualesquiera operaciones que sean realizadas a través del servicio con la línea telefónica asociada al mismo. **EL BANCO** no será responsable en ningún caso por el buen funcionamiento, idoneidad, capacidad y compatibilidad de los equipos telefónicos, sistemas y programas adquiridos o utilizados por el **CLIENTE** a los efectos de hacer uso del **SERVICIO**. En tal sentido serán por cuenta, costo y riesgo de **EL CLIENTE** la adquisición y uso, de los equipos telefónicos, sistemas, programas de navegación por Internet y cualquier otro programa requerido, los cuales deberán tener las características técnicas necesarias para poder disfrutar del **SERVICIO MI BANCO MÓVIL**. 6) **EL CLIENTE**, es el único responsable de indicar correctamente cada uno de los datos requeridos para efectuar las transacciones financieras a través del **SERVICIO MI BANCO MÓVIL**, en virtud de ello, **EL BANCO** no asumirá responsabilidad alguna si por los datos suministrados por **EL CLIENTE**, el pago o transferencia fuere imputado a una **CUENTA** distinta al destinatario que originalmente tenía previsto **EL CLIENTE**, u ocasionara diferencia con el monto objeto de pago o transferencia. Asimismo, el **BANCO** no asumirá los costos adicionales en que incurriera **el CLIENTE** con motivo de los errores aquí indicados. 7) **EL CLIENTE** podrá en cualquier momento dar por terminado el presente contrato, desafiándose del servicio a través de la página web: www.mibanco.com.ve, ingresando a /Mi Pago/Desafiliación a **MI BANCO MÓVIL**. -----

SÉPTIMO: DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL BANCO. **EL BANCO**, en adición a las obligaciones derivadas de las leyes vigentes, la costumbre o el uso y de la buena fe, tendrá las siguientes obligaciones: 1) **EL BANCO** realizará sus mayores esfuerzos a fin que la información sobre las operaciones transmitidas a través del servicio **MI BANCO MOVIL** sea fidedigna y recibida por la **RED INTERBANCARIA** en el mismo día en que se realicen. 2) **EL BANCO** notificará a **EL CLIENTE** sobre el estatus de la transacción ordenada, así como la acreditación de pago al beneficiario en los casos en que **EL BANCO** actúe como **BANCO RECEPTOR**. 3) Sí **EL BANCO** por razones operativas o de seguridad fundadas, decidiere restringir, suspender o modificar el servicio o alguna de las operaciones que comprenden el mismo, notificará de forma previa a **EL CLIENTE** conforme lo establecido en la normativa aplicable. En el caso que **EL BANCO** ejerza esta potestad, fundamentada en el principio de reciprocidad que le corresponde a ambas partes, **EL CLIENTE** con la aceptación de éstos términos y condiciones expresamente autoriza a **EL BANCO** para que suspenda, restrinja o modifique el servicio. 4) En caso de terminación del presente contrato por el incumplimiento de las obligaciones que le corresponden a **EL CLIENTE** o por decisión **EL BANCO**, conforme a lo establecido en el numeral anterior, **EL BANCO** queda suficientemente autorizado para suspender el servicio y exigir a **EL CLIENTE** el pago de cualquier obligación a su cargo derivada de la prestación del servicio. -----

Parágrafo Primero: En caso que **EL BANCO** efectúe modificaciones de los términos y condiciones y/o demás detalles vinculados con la prestación del Servicio, **EL BANCO**, informará las mismas a **EL CLIENTE** tales modificaciones mediante aviso publicado en la página web **EL BANCO** (www.mibanco.com.ve) y/o a través de cualesquier otro medio establecido a tal fin. En caso que el **CLIENTE** no esté de acuerdo con las modificaciones deberá manifestarlo por escrito al Banco, en cuyo caso los términos y condiciones aquí establecidas quedarán rescindidos y en consecuencia se dará por terminado el servicio **MI BANCO MOVIL**.

OCTAVO: SEGURIDAD. El banco ha establecido políticas, procedimientos, mecanismos y protocolos de seguridad para garantizar la privacidad y confidencialidad de las transacciones realizadas por **EL CLIENTE** en virtud del servicio. -----

NOVENO: SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. **EL BANCO** podrá suspender el **SERVICIO MI BANCO MOVIL**, en cualquier momento por razones operativas o de seguridad, caso en el cual **EL BANCO** notificará a **EL CLIENTE**, mediante aviso publicado en la página web www.mibanco.com.ve, o mediante cualquier otro medio dispuesto por el Banco. -----

DÉCIMA. COSTO DEL SERVICIO. **EL CLIENTE** conviene en pagar a **EL BANCO** como contraprestación por el servicio una tarifa fijada de conformidad con las regulaciones establecidas por el Banco Central de Venezuela (BCV) o cualquier otra autoridad competente. Dicha tarifa será establecida en la Tabla de Tarifas y Comisiones que el Banco mantiene publicada a través de su red de Agencias o en la página web de **EL BANCO** www.mibanco.com.ve Esta tarifa podrá ser modificada por el Banco en cualquier

momento, previa notificación a **EL CLIENTE** a través de los medios dispuestos por el Banco a tal fin. **EL CLIENTE** reconoce que el valor del mensaje de texto genera un costo por parte del operador de telefonía móvil celular, de conformidad al contrato que posea con el operador de que se trate, en este sentido el **BANCO** no tiene ninguna responsabilidad ni injerencia en el costo del mismo, motivo por el cual, el **BANCO** queda exonerado de cualquier tipo de responsabilidad derivada de tal circunstancia.-----

DÉCIMA PRIMERA: AUTORIZACIÓN PARA CARGO EN CUENTA. **EL CLIENTE** acepta y autoriza expresamente al **BANCO** a hacer efectivo el pago de la tarifa generada por la utilización del servicio de la cuenta corriente, de ahorros, nómina y cualquier otra, por él indicada en la solicitud de afiliación del servicio, salvo que el cobro de dicha comisión este exceptuada en virtud de la Ley. -----

DÉCIMA SEGUNDA: EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD. **EL BANCO** y **EL CLIENTE** quedan exceptuados de toda responsabilidad, en caso de incumplimiento total o parcial de sus obligaciones, cuando tal incumplimiento obedezca a, caso fortuito o fuerza mayor debidamente comprobada. En tal caso, la parte afectada notificará a la otra el hecho imprevisible ocurrido. **EL CLIENTE** expresamente exime al Banco de toda responsabilidad derivada o que se pudiere derivar de fallas o interrupciones en la prestación del servicio, cuando tales fallas o interrupciones sean imputables a las operadoras de telefonía móvil celular, a las **REDES INTERBANCARIAS** y/o al **BANCO RECEPTOR**. -----

DÉCIMA TERCERA: DURACIÓN DEL SERVICIO. Una vez afiliado **EL CLIENTE** al **SERVICIO MI BANCO MOVIL**, éste estará disponible, de manera indefinida sujeta a los términos y condiciones aquí contenidos o **EL BANCO** suspenda el mismo, de conformidad con lo establecido en el punto **NOVENO** . -----

DÉCIMA CUARTA: DISPOSICIONES APLICABLES. Son aplicables a la contratación del servicio, además de los términos y condiciones contenidos en el presente documento, las disposiciones establecidas en el **“CONTRATO UNICO DE PRODUCTOS, SERVICIOS, CANALES Y MEDIOS DE PAGO”** , inscrito ante el Registro Público del Municipio Chacao del Estado Miranda, en fecha 16 de marzo de 2015, bajo el No. 20, folio 105, Tomo 10, Protocolo de Transcripción cuyo contenido **EL CLIENTE** declara conocer y aceptar sin reserva de ningún tipo, obligándose a dar estricto cumplimiento a todas y cada una de las obligaciones contenidas en los mismos. -----

DÉCIMA QUINTA: ACEPTACIÓN. **EL CLIENTE** expresamente declara que: De conformidad con lo dispuesto en las Normas Relativas a la Protección del Usuarios y Usuarías de los Servicios Financieros vigentes, dictadas por la SUDEBAN, con anterioridad a la aceptación de los presentes términos y condiciones, dispuso del tiempo suficiente para examinar su contenido y comprender el alcance, trascendencia y consecuencias legales del presente documento, el cual declara que conoce y acepta los mismos sin reserva de ningún tipo y que regulan la prestación del servicio, así como aquellos contenidos en el Clausulado del **“CONTRATO UNICO DE PRODUCTOS, SERVICIOS, CANALES Y MEDIOS DE PAGO”**, en cuanto sean aplicables, obligándose a cumplir todas las obligaciones contenidas en los mismos, los cuales se encuentran a la disposición de **EL CLIENTE** y del público general a través de la página web de **EL BANCO**, página web: www.mibanco.com.ve. Asimismo, **EL CLIENTE** declara que los fondos movilizadas a través del **SERVICIO MI BANCO MOVIL** tiene origen y un destino lícito, provenientes bien de la actividad económica, profesional; o de bienes, haberes o beneficios derivados de las actividades de legítimo comercio e industrias ejecutadas, de conformidad a lo dispuesto en la Resolución 083-18 emitida por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario en fecha 01 de noviembre de 2018 referida a las Normas Relativas a la Administración y Fiscalización de los riesgos relacionados con la Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento, de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva aplicables a las Instituciones del Sector Bancario y a las demás leyes vigentes. -----

DÉCIMA SEXTA: LEY APLICABLE Y DOMICILIO. La prestación y uso del servicio se regirán por la legislación vigente de la República Bolivariana de Venezuela. Para todos los efectos de este documento, sus derivados y sus consecuencias, las partes se acogen a lo dispuesto en el artículo 25 de la Resolución N° 063.15 “Normas Relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarías de los Servicios Financieros”.