



## Términos y Condiciones

### Uso del Servicio de Mensajería de Texto "TUBFC"

**PRIMERA: Definiciones.** A los fines del presente documento se establecen las siguientes definiciones, en el entendido que los términos definidos podrán ser presentados indistintamente en singular o plural, en mayúsculas o en minúsculas, según el caso: **(i) EL BANCO:** Este término identifica a "BFC Banco Fondo Común, C.A. Banco Universal, sociedad mercantil domiciliada en la ciudad de Caracas, que puede en cumplimiento de su objeto realizar operaciones de intermediación financiera y operaciones conexas permitidas por el Decreto con Fuerza de Ley de Reforma de la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras. **(ii) USUARIO:** Este término identifica a toda persona natural o jurídica cliente de EL BANCO que solicite y utilice el servicio de mensajería de texto (SMS). **(iii) MENSAJES DE TEXTO:** Este término identifica toda información o datos en forma de texto, imágenes, sonidos, animaciones, fotos, entre otras, que pueden ser enviados y recibidos por el USUARIO a través de la Tecnología SMS. **(iv) SERVICIO:** Este término identifica el Servicio Mensajería Texto (SMS) descrito en la cláusula cuarta de este documento. **SEGUNDA: Objeto.** Los presentes términos y condiciones regulan la prestación del SERVICIO por parte de EL BANCO a sus USUARIOS, con la finalidad de que éstos puedan solicitar y obtener información de sus productos financieros, a través del intercambio de MENSAJES DE TEXTO, y mediante el pago de la contraprestación por partes de los USUARIOS establecida en la cláusula décima primera de este documento. **TERCERA: Requisitos para la afiliación al Servicio.** Para afiliarse al SERVICIO el USUARIO deberá cumplir los siguientes requisitos: **(1)** ser mayor de edad, tener plena capacidad de obrar y hallarse en pleno ejercicio de sus derechos civiles; **(2)** disponer de un teléfono móvil activo, con capacidad de enviar y recibir MENSAJES DE TEXTO; **(3)** estar afiliado al Servicio de Mensajería de Texto (SMS) ofrecido por la operadora telefónica respectiva; y **(4)** ser cliente de algún producto financiero ofrecido por EL BANCO. Queda entendido, por el USUARIO, que EL BANCO sólo permitirá la afiliación de un número telefónico por USUARIO. **CUARTA: Descripción del Servicio.** Una vez contratado el SERVICIO, los USUARIOS desde su teléfono móvil podrán solicitar a EL BANCO mediante el envío de MENSAJES DE TEXTO y recibir a través de éste, información sobre sus productos financieros afiliados al SERVICIO y detallados en la planilla o formulario de afiliación al SERVICIO. A través del SERVICIO, el USUARIO podrá solicitar a EL BANCO, lo siguiente: **(i)** consultas de saldos disponibles; **(ii)** consultas de los tres últimos movimientos de sus cuentas afiliadas **(iii)** consultas de saldos de tarjetas de crédito y cupo de CADIVI, siempre y cuando EL BANCO sea su operador cambiario; **(iv)** consultar saldos de préstamos hipotecarios y de Vehículos. Asimismo, a través del SERVICIO los USUARIOS podrán recibir de EL BANCO Notificaciones y Alertas de las siguientes transacciones: **(a)** retiros de cajero automáticos; **(b)** cobro de cheques por taquilla o compensación; **(c)** consumos efectuados a través de puntos de venta; **(d)** transferencia efectuadas a terceros vía Internet Banking; **(e)** Información sobre promociones y campañas que realice EL BANCO; **(f)** Notificaciones de saldos deudores en tarjetas de crédito. EL BANCO podrá incorporar al SERVICIO cualquier otra operación, inclusive publicidad sobre productos y/o servicios que éste ofrezca o pudiera ofrecer en el futuro. **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 a los USUARIOS tales modificaciones con al menos treinta (30) días antelación, por medio de aviso publicado en un diario de circulación nacional, o mediante aviso publicado en la página web de EL BANCO ([www.bfc.com.ve](http://www.bfc.com.ve)) y/o a través de cualesquier otro medio establecido a tal fin. En caso que el USUARIO no esté de acuerdo con las modificaciones deberá manifestarlo por escrito a EL BANCO, en cuyo caso el presente contrato quedará rescindido y en consecuencia se dará por terminado el servicio. **Parágrafo Segundo:** El virtud del presente contrato el USUARIO expresamente autoriza a EL BANCO para que éste le envíe notificaciones y alertas con información sobre los saldos deudores en tarjeta de crédito, préstamos hipotecarios y de vehículos cualquier día de la semana y en cualquier hora del día, inclusive en un horario distinto al siguiente: de lunes a viernes, de ocho de la mañana (08:00 a.m.) y las seis de la tarde (06:00 p.m.), de conformidad



## Términos y Condiciones

### Uso del Servicio de Mensajería de Texto "TUBFC"

con la Ley aplicable. **QUINTA: Prestación del Servicio.** El SERVICIO se presta a través de las operadoras de telefonía móvil que se encuentran autorizadas para prestar servicios en la República Bolivariana de Venezuela, de conformidad con la normativa aplicable. En tal sentido, el teléfono móvil utilizado por el USUARIO deberá permitirle el envío y recepción de MENSAJES DE TEXTO, debiendo encontrarse plenamente operativo y lícitamente conectado a una de las redes de telefonía celular y estar solvente en el pago de sus obligaciones. **SEXTA: Procedimiento para el uso del Servicio.** Para utilizar el SERVICIO, el USUARIO deberá enviar un MENSAJE DE TEXTO desde su teléfono móvil afiliado al SERVICIO al número de mensajería de texto de EL BANCO 88232 (TUBFC), indicando el servicio requerido de acuerdo con los parámetros para la configuración y envío del MENSAJE DE TEXTO establecidos en el instructivo que a tal efecto EL BANCO entrega al USUARIO a la firma del presente documento. Una vez recibida la solicitud EL BANCO, procesará la misma y enviará un MENSAJE DE TEXTO de respuesta al USUARIO con la información solicitada, al número de teléfono móvil afiliado al SERVICIO. Asimismo, EL BANCO enviará un MENSAJE DE TEXTO al USUARIO en los casos de las Notificaciones y Alertas autorizadas por éste.

**Parágrafo Único:** EL BANCO podrá sustituir el número de mensajería de texto **88232 (TUBFC)**, en cualquier momento, lo cual será notificado al USUARIO, mediante los medios dispuestos por EL BANCO a tal fin. **SÉPTIMA: Derechos y Obligaciones del Usuario.** Desde el momento de la afiliación al SERVICIO el USUARIO se obliga a cumplir, en adición a las obligaciones derivadas de la Ley, la costumbre o el uso y de la buena fe, las siguientes obligaciones: 7.1) Poseer activo el servicio de telefonía móvil celular en el teléfono móvil afiliado al SERVICIO; así como mantener actualizado ante EL BANCO los datos básicos requeridos para la prestación del SERVICIO, en especial el número del teléfono móvil. 7.2) Mantener disponible en la cuenta indicada en este documento, el monto que corresponda por concepto de la tarifa exigida por EL BANCO por la prestación del SERVICIO. 7.3) Sí el USUARIO, basado en razones fundamentadas en derecho, desconoce alguna de las transacciones que EL BANCO le notifica mediante el SERVICIO, deberá comunicarlo de inmediato a EL BANCO a través del Centro de Atención Telefónica o a través de cualquier otro mecanismo que éste disponga a tal fin. 7.4) EL BANCO se compromete a implementar las políticas, procedimientos, mecanismos y protocolos de seguridad correspondientes, a los fines de garantizar la privacidad y confidencialidad tanto de la información enviada al teléfono móvil del USUARIO como de las transacciones realizadas por el USUARIO en virtud del SERVICIO, para evitar que dicha información sea accesible a terceros no autorizados. EL USUARIO se obliga a tomar todas las medidas necesarias para resguardar el teléfono móvil afiliado al SERVICIO así como para proteger la privacidad y confidencialidad de la información que mantenga almacenada en el mismo y que le sea remitida por EL BANCO en ejecución del SERVICIO, así como para evitar que dicha información sea conocida por terceras personas no autorizadas. En tal virtud, El USUARIO se obliga a notificar a EL BANCO el robo, hurto o extravío del teléfono móvil que se encuentre afiliado al SERVICIO, a fin de proceder a la suspensión del mismo conforme a lo establecido en la cláusula décima del presente contrato. 7.5) El USUARIO se obliga a notificar de manera inmediata a EL BANCO el robo, hurto o extravío del teléfono móvil que se encuentre afiliado al SERVICIO, a fin de proceder a la suspensión del SERVICIO conforme a lo establecido en la cláusula décima. 7.6) EL USUARIO podrá en cualquier momento dar por terminado el presente contrato, para lo cual deberá notificar su decisión a EL BANCO a través del Centro de Atención Telefónica o de cualquier otro medio dispuesto por EL BANCO a tal fin. **OCTAVA: Derechos y Obligaciones del Banco.** EL BANCO, en adición a las obligaciones derivadas de la Ley, la costumbre o el uso y de la buena fe, tendrá las siguientes obligaciones: 8.1) EL BANCO se compromete a realizar sus mayores esfuerzos a fin de que la información sobre las operaciones transmitidas a través del SERVICIO sea fidedigna y recibida por el USUARIO en el mismo día en que se realicen, en el entendido que la recepción del MENSAJE DE TEXTO por parte del USUARIO depende de las operadoras de telefonía móvil. En tal virtud, EL BANCO no se hace



## Términos y Condiciones

### Uso del Servicio de Mensajería de Texto "TUBFC"

responsable por fallas u omisiones en la recepción del MENSAJE DE TEXTO respectivo, por causas imputables a tales operadoras de telefonía móvil. 8.2) 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, deberá notificarlo de forma previa al USUARIO en la forma ordenada por la Ley. En el caso que EL BANCO ejerza esta potestad, fundamentada en el principio de reciprocidad que le corresponde a ambas partes, el USUARIO mediante este documento expresamente autoriza a EL BANCO para que suspenda, restrinja o modifique el SERVICIO. 8.3) En caso de terminación del presente contrato por el incumplimiento de las obligaciones que le corresponden al USUARIO o por decisión de EL BANCO, conforme a lo establecido en el numeral anterior, EL BANCO queda suficientemente autorizado para suspender EL SERVICIO y exigir al USUARIO el pago de cualquier obligación a su cargo derivada de la prestación del SERVICIO. **NOVENA: Privacidad y seguridad.** EL BANCO garantiza que ha establecido políticas, procedimientos, mecanismos y protocolos de seguridad para garantizar la privacidad y confidencialidad tanto de la información enviada al teléfono móvil del USUARIO como de las transacciones realizadas por el USUARIO en virtud del SERVICIO, así como para prevenir que dicha información sea accesible a terceros no autorizados. EL USUARIO se obliga a tomar todas las medidas necesarias para resguardar el teléfono móvil afiliado al SERVICIO de manera que dicho teléfono no sea utilizada por personas distintas al USUARIO, así como para proteger la privacidad y confidencialidad de la información que mantenga almacenada en el mismo y que le sea remitida por EL BANCO en ejecución del SERVICIO, de manera que dicha información sea conocida por terceras personas no autorizadas. **DECIMA: Suspensión del Servicio.** EL BANCO podrá suspender el SERVICIO, en cualquier momento por razones operativas o de seguridad de conformidad con lo establecido en la cláusula octava, caso en el cual EL BANCO notificará a los USUARIOS, mediante aviso publicado en un periódico de circulación nacional, así como en la página [www.bfc.com.ve](http://www.bfc.com.ve), o mediante cualquier otro medio dispuesto por EL BANCO, de la manera ordenada por la Ley. Asimismo, EL BANCO podrá suspender EL SERVICIO por requerimiento del USUARIO efectuado a través de los medios dispuestos por EL BANCO a tal fin. **Parágrafo Primero:** En caso de robo, hurto o extravío del teléfono móvil afiliado al SERVICIO, el USUARIO deberá notificarlo a EL BANCO, a través del Centro de Atención Telefónica. Una vez recibida la notificación EL BANCO procederá a suspender el SERVICIO, hasta tanto el cliente notifique por escrito a EL BANCO que desea reactivar el SERVICIO afiliando al mismo un nuevo teléfono móvil. **Parágrafo Segundo:** Será causa de suspensión del SERVICIO el incumplimiento por parte del USUARIO del pago de la tarifa fijada por EL BANCO para la prestación del SERVICIO. En este caso, EL BANCO comunicará por escrito al USUARIO en la dirección de correo electrónico que EL BANCO mantiene en sus registros, dentro de los diez (10) días hábiles continuos al vencimiento de la fecha de pago, el saldo adeudado. Una vez recibida por EL USUARIO esta notificación éste tendrá cinco (05) días hábiles siguientes para subsanar su morosidad, en caso contrario EL BANCO procederá a la suspensión del servicio, el cual será restituido una vez el USUARIO pague la cantidad adeudada a EL BANCO por este concepto. **DECIMA PRIMERA: Costo del Servicio.** El USUARIO conviene en pagar a EL BANCO como contraprestación por el SERVICIO una tarifa fijada por EL BANCO de acuerdo con las regulaciones establecidas por el Banco Central de Venezuela 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 su Web Site: [www.bfc.com.ve](http://www.bfc.com.ve). Esta tarifa podrá ser modificada por EL BANCO en cualquier momento, previa notificación al USUARIO a través de los medios dispuestos por EL BANCO a tal fin. El valor del MENSAJE DE TEXTO será cobrado por el operador de telefonía móvil celular con el cual el USUARIO ha contratado dicho servicio. El cobro del servicio se hará efectivo por el solo hecho de enviar un mensaje de texto. **DÉCIMA SEGUNDA: Autorización para Cargo en Cuenta.** El USUARIO conviene y autoriza expresamente a EL BANCO a hacer efectivo el pago de la tarifa generada por la utilización



## Términos y Condiciones

### Uso del Servicio de Mensajería de Texto "TUBFC"

del SERVICIO de la cuenta corriente, de ahorros, nómina, de depósito de pensiones o jubilaciones, por él indicada en la solicitud de afiliación del SERVICIO. **DÉCIMA TERCERA: Exclusión de Responsabilidad.** EL BANCO y el USUARIO 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 USUARIO expresamente exime a EL 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 que prestan al USUARIO el servicio de envío y recepción de MENSAJES DE TEXTO. **DÉCIMA CUARTA: Duración del Servicio.** Una vez suscrito el presente contrato, el SERVICIO estará disponible para el USUARIO, de manera indefinida sujeta a los términos y condiciones establecidos en este documento, hasta tanto el USUARIO notifique por escrito a EL BANCO su decisión de rescindir el presente contrato. Asimismo, EL BANCO podrá dar por terminado el SERVICIO de conformidad con lo establecido en las cláusulas octava y décima del presente documento. **DÉCIMA QUINTA: 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 "Clausulado General de Productos y Servicios inscrito ante el Registro Mercantil Segundo del Distrito Capital, en fecha 08 de mayo de 2012, bajo el No. 10, Tomo 7-C SDO, cuyo contenido el USUARIO 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 SEXTA: Aceptación.** El USUARIO expresamente declara que conoce y acepta en su totalidad, sin reserva de ningún tipo, los términos y condiciones contenidos en el presente contrato y que regulan la prestación del SERVICIO, obligándose a cumplir todas las obligaciones contenidas en los mismos, los cuales se encuentran a la disposición de los USUARIOS y del público general a través de la página web de EL BANCO, a saber [www.bfc.com.ve](http://www.bfc.com.ve). **DÉCIMA SÉPTIMA: Ley Aplicable y Domicilio.** La prestación y uso del SERVICIO se regirán por la legislación de la República Bolivariana de Venezuela. Para todos los efectos de este documento, sus derivados y sus consecuencias, se elige como domicilio especial y excluyente la ciudad de Caracas a cuyos tribunales convienen expresamente las partes en someterse.