

TARJETA DEBIT BBVA PROVINCIAL

Lea atentamente los términos y condiciones que regulan la relación entre el **Banco Provincial, S.A. Banco Universal** y el **tarjetahabiente**, usuario de la **Tarjeta Debit BBVA Provincial**.

Las estipulaciones contenidas en este documento se entenderán aceptadas por el **tarjetahabiente** cuando haga uso de la **Tarjeta Debit BBVA Provincial**.

No dude en preguntar lo que no entienda y, si no recibe una respuesta que le satisfaga, pregunte de nuevo hasta estar seguro de haber entendido claramente las explicaciones del gestor del **BBVA Provincial**.

Entre el **Banco Provincial, S.A. Banco Universal**, Sociedad Mercantil domiciliada en Caracas, inscrita en el Registro de Información Fiscal bajo el Número J-00002967-9, (en lo sucesivo, el **Banco**) por una parte y por la otra, la persona natural identificada en el acuse de recibo de la **Tarjeta Debit BBVA Provincial** (en lo adelante, el **tarjetahabiente**) se ha convenido en celebrar el presente contrato de la **Tarjeta Debit BBVA Provincial**, con arreglo a los términos y condiciones contenidas en las cláusulas siguientes.

Condiciones Generales de la Tarjeta Debit BBVA Provincial

Cláusula Primera: Definiciones.

A todos los efectos previstos en este documento, las palabras o conjunto de palabras que se señalan a continuación, bien se utilicen en singular o plural, tendrán el significado que se les atribuye en esta cláusula:

1.1) **Banco o BBVA Provincial:** Es el término que se utilizará para identificar al **Banco Provincial, S.A., Banco Universal**.

1.2) **Tarjetahabiente:** Es el término que se utilizará para hacer referencia a la persona natural que, como titular de una **cuenta de depósito** en el **Banco**, sea corriente, de ahorro, en moneda nacional o extranjera, u otro tipo, obtengan o hubiere obtenido del **Banco** la **Tarjeta Debit BBVA Provincial**, a los fines de realizar cargos en la **cuenta(s)** asociada(s) a la **tarjeta**.

1.3) **Clave personal:** Es el término que se utilizará para referirnos a cada una de las distintas claves o contraseñas existentes o por desarrollar por el **BBVA Provincial** (cajeros automáticos -ATM- línea provincial, terminales puntos de venta, Provinet, así como a cualquier otro medio a desarrollar por el **Banco**), que deberá crear el **tarjetahabiente**, para acceder, ingresar o confirmar **operaciones bancarias**, según sea el caso, en los diferentes **medios** o dispositivos electrónicos. *La **clave personal** es creada única y exclusivamente por el propio **tarjetahabiente** en forma personalizada, secreta y confidencial, de acuerdo a lo establecido por el **Banco**, según la normativa legal vigente.*

1.4) **Comprobante:** Es el documento o registro, en formato físico o electrónico, que el **negocio afiliado** utiliza para certificar los pagos efectuados por el **tarjetahabiente**, mediante el uso de la **Tarjeta Debit BBVA Provincial**. Se genera en el momento de la confirmación de la transacción y no todos los **equipos punto de venta** cuentan con la capacidad de emitirlos en formato físico, e incluso algunos no lo generan cuando es aprobado el pago.

1.5) **Medio(s):** Es el término que se utilizará para identificar, en forma individual o conjunta, a los sistemas de comunicación y/o dispositivos que permitan acceder, ingresar o confirmar **operaciones bancarias**, según sea el caso, mediante la **tarjeta**, entre los cuales, destacamos:

1.5.1) **Cajeros automáticos o ATM:** Son equipos o dispositivos de banca electrónica, *situados dentro y/o fuera del territorio de la República*, los cuales se encuentran conectados, electrónicamente, con el sistema de computación del **Banco** y con las redes interbancarias. **Parágrafo único:** *Hasta tanto sea dictado el instrumento normativo que permita la utilización de los **cajeros automáticos** dentro de país, a los fines del adelanto de efectivo en moneda extranjera, el **tarjetahabiente** acepta que la **Tarjeta Debit BBVA Provincial** solo podrá operar en **ATM** que formen parte del sistema de pagos de Mastercard Internacional, situados*

en el exterior de la República Bolivariana de Venezuela.

1.5.2) **Línea Provincial:** Es el centro de atención telefónica del **Banco**, a través de la cual pueden acceder el **tarjetahabiente** para realizar las **operaciones bancarias** vía telefónica, así como las demás gestiones habilitadas por el **Banco** a través de este medio.

1.5.3) **Provinet:** Es un sistema propiedad del **Banco**, contenido en el sitio web www.provincial.com y/o **provinet móvil** desarrollado(s) y registrado(s) mundialmente por el **BBVA Provincial**, al cual pueden acceder el **tarjetahabiente**, para realizar **operaciones bancarias** a través de los medios o dispositivos electrónicos, mediante Internet.

1.5.4) **Terminales puntos de venta o TPV:** son dispositivos físicos y virtuales propiedad del **Banco** o de otras Instituciones Financieras. Estos equipos, ubicados dentro y fuera del territorio de la República Bolivariana de Venezuela, se conectan electrónicamente con el sistema de computación del **Banco** y con las redes interbancarias. Para los fines de este contrato, la definición de **TPV** incluye aquellos adquiridos por el **negocio afiliado** a través de proveedores de puntos de venta autorizados. La categoría de **TPV** abarca equipos tradicionales físicos, dispositivos virtuales, equipos móviles y cajas registradoras que funcionan mediante soluciones de software. Los **TPV** no solo permiten procesar pagos con **tarjeta** de manera eficiente, sino que también incorporan tecnologías avanzadas como el *contactless (pago sin contacto)*, asegurando transacciones más ágiles y seguras.

1.6) **Negocio afiliado:** Es el término que se utilizará, en lo sucesivo, para identificar, al establecimiento comercial, sea persona natural o jurídica, *situado dentro y/o fuera del territorio de la República Bolivariana de Venezuela*, expendedor de bienes o prestador de servicio autorizado para procesar los consumos del **tarjetahabiente** en los **terminales puntos de venta** que se encuentren instalados en dichos establecimientos.

1.7) **Número de Identificación del tarjetahabiente:** Es el término que se utilizará, en lo sucesivo, para referirnos a la letra y número que permite identificar al **tarjetahabiente** como venezolano, extranjero o con pasaporte (V, E, P), o al número de la **Tarjeta Debit BBVA Provincial**, según sea el caso, debidamente registrados ante el **Banco**, con los cuales el **tarjetahabiente** se identificará para ingresar o confirmar las **operaciones bancarias** realizadas por la banca electrónica, y los cuales autenticará y validará su condición de **tarjetahabiente** frente al **Banco**.

1.8) **Servicios u operaciones bancarias:** Este término se utilizará para hacer referencia a cualquier operación de compra de bienes y/o pago de servicios en **terminales puntos de venta** físicos o virtuales, domiciliaciones (pagos recurrentes por suscripción), retiro de efectivo en **ATM**, consultas de saldos o movimientos efectuados por el **tarjetahabiente**, mediante el uso de la **tarjeta** a través de los medios, conforme a lo estipulado en la cláusula **Segunda**.

1.9) **Sistema:** Es el término que se utilizará en lo sucesivo para referirse a la plataforma tecnológica informática utilizada por el **Banco** para la prestación de los **servicios**.

1.10) **Tarjeta Debit BBVA Provincial o Tarjeta:** Es el plástico intransferible, electrónico, o de cualquier otra tecnología, expedido por el **Banco** al **tarjetahabiente**, bajo la franquicia **Mastercard** o cualquier otra franquicia a la cual el **Banco** decida afiliarse en el futuro. Permite al **tarjetahabiente**, acceder a los **servicios** a través de los distintos medios y realizar operaciones o transacciones bancarias establecidas por el **Banco**, así como efectuar pagos electrónicos en **negocios afiliados**, con cargo automático a la **cuenta de depósito** en moneda nacional o extranjera, según corresponda, que mantenga en el **Banco** y haya asociado a la **tarjeta**. Su uso se rige por *las normas emitidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN)*, por el Banco Central de Venezuela (BCV), *así como a las demás disposiciones legales de la República Bolivariana de Venezuela, que regulan la materia, o aquella(s) normativa(s) que la sustituya*. La **tarjeta** está equipada con tecnología de chip y *contactless (pago sin contacto)*, lo que le permite operar en cualquier **terminal punto**

de venta que sea compatible con estas funciones.

1.11) Cuenta(s) de depósito: Este término se utilizará para hacer referencia a la **cuenta de depósito** en moneda nacional o extranjera, o de otro tipo que mantuviere el **tarjetahabiente** en el **Banco** asociada a la **tarjeta**, que cumpla con las siguientes características:

1.11.1. Permita la *movilización indistinta de los fondos por los cotitulares o autorizados, debidamente acreditados ante el Banco. Esta condición debe aplicarse a cualquier cuenta de depósito en moneda nacional cuyo titular sea un niño, niña o adolescente. En este supuesto, la Tarjeta Debit BBVA Provincial, solo puede ser asociada, exclusivamente, a una cuenta de depósito en moneda nacional.*

1.11.2. Estar activas y cumplir con los requisitos de operatividad que exige el **Banco**. En este sentido, (i) Las **operaciones bancarias** efectuadas en la República Bolivariana de Venezuela pueden ser debitadas de la **cuenta de depósito** asociada, ya sea en moneda nacional o extranjera. Las **operaciones bancarias** realizadas fuera de la **República Bolivariana de Venezuela** solo podrán realizarse con cargo a la **cuenta de depósito** asociada en moneda extranjera, denominada como **cuenta de depósito bancario a la vista no remunerada en moneda extranjera (1A)**, identificada a los fines comerciales como *cuenta en divisas electrónica*, (ii) el **tarjetahabiente** tiene la opción de vincular hasta dos (2) **cuentas de depósito**, configuradas jerárquicamente como *cuenta principal y secundaria*, tanto en moneda nacional como moneda extranjera. No obstante, es obligatorio que al menos una de las cuentas de depósito asociadas esté denominada en moneda nacional. De tal manera al procesar un gasto o consumo con la **tarjeta**, el **sistema** verifica, primero, la disponibilidad de fondos en la **cuenta de depósito** asociada como principal. Si los fondos son insuficientes, el **sistema** intentará debitar el monto del consumo de la **cuenta de depósito** asociada como secundaria. En el caso de que ninguna de las cuentas disponga de los fondos necesarios o no cumpla con los requisitos establecidos, la operación será rechazada.

1.11.3. Es gestionada por el **tarjetahabiente** quien podrá modificar a través de los **medios** que disponga el **Banco**, las **cuentas de depósito** asociadas a la **tarjeta**, cuando lo considere necesario.

Cláusula Segunda: De la Tarjeta Debit BBVA Provincial y sus características.

El **Banco** pone a disposición del **tarjetahabiente** una *tarjeta de debito* identificada como, **Tarjeta Debit BBVA Provincial**. La **tarjeta** permitirá ser utilizada como medio de pago para disponer libre e íntegramente de los fondos con cargo a la **cuenta de depósito** asociada que mantuviere el **tarjetahabiente** en el **Banco** y que hubiere vinculado a la **tarjeta**. La **tarjeta** permitirá realizar las siguientes operaciones:

2.1) Adquisición de bienes y/o pago de servicios en los **negocios afiliados** a través de los **terminales puntos de venta** físicos o virtuales (e-commerce), situados dentro del territorio de la República Bolivariana de Venezuela, con cargo a la cuenta de depósito en moneda nacional.

2.2.) Adquisición de bienes y/o pago de servicios en los **negocios afiliados** a través de los **terminales puntos de venta** físicos o virtuales, situados dentro del territorio de la República Bolivariana de Venezuela, con cargo a la cuenta de depósito en moneda extranjera. A este efecto, el **tarjetahabiente** autoriza un débito en la **cuenta de depósito** asociada en moneda extranjera y su venta por una cantidad de bolívares equivalentes a los consumos y gastos realizados con la **tarjeta**, aplicando el contravalor al monto de la divisa vendida. El monto en bolívares resultante será acreditado en la **cuenta de depósito** en bolívares que mantiene en el **Banco** aplicando el tipo de cambio de referencia establecido por el Banco Central de Venezuela (BCV), para la venta de moneda extranjera, a la fecha del pacto, y tiene por objeto que el **Banco** realice en nombre del **tarjetahabiente**, el pago de la compra o servicio al **negocio afiliado** donde se utilizó la **tarjeta**, en moneda nacional.

2.3.) Adquisición de bienes y/o pago de servicios en los **negocios afiliados**, a través de los **terminales puntos de venta** físicos o

virtuales (e-commerce), situados fuera del territorio de la República Bolivariana de Venezuela, con cargo a la **cuenta de depósito** asociada, identificada como **cuenta de depósito** bancario a la vista no remunerada en moneda extranjera (1A), -cuenta en divisas electrónica-, de acuerdo con las reglas de compensación establecidas por **Mastercard Internacional**.

2.4.) Domiciliar y realizar pagos de servicios a través de los portales o sistema del proveedor del servicio en el extranjero, con cargo a la **cuenta de depósito** asociada, identificada como **cuenta de depósito** bancario a la vista no remunerada en moneda extranjera (1A), -cuenta en divisas electrónica-, de acuerdo con las reglas de compensación establecidas por **Mastercard Internacional**.

2.5) Domiciliar y realizar pagos de servicios a través de los portales o sistema del proveedor del servicio en el territorio de la República Bolivariana de Venezuela, con cargo en la **cuenta de depósito** en moneda nacional o extranjera, cumpliendo con la dinámica descrita en el aparte 2.2.

2.6.) Retiro de efectivo en **ATM** situados en el territorio de la República Bolivariana de Venezuela, con cargo a la **cuenta de depósito** en moneda nacional, cumpliendo con lo señalado en el **parágrafo único** del numeral 1.5.1.

2.7) Retiro de efectivo en **ATM** situados, *exclusivamente* en el extranjero, de acuerdo a lo regulado en el **parágrafo único** del numeral 1.5.1 con cargo a la **cuenta de depósito** asociada, identificada como **cuenta de depósito** bancario a la vista no remunerada en moneda extranjera (1A), -cuenta en divisas electrónica- de acuerdo con las reglas de compensación establecidas por **Mastercard Internacional**.

2.8) El **Banco** podrá incorporar cualquier operación para ser realizada mediante el uso de la **tarjeta**, debidamente permitida por las normas legales que regulan la materia.

2.9) A efectos del presente contrato, se entenderá por comercio electrónico o e-commerce, toda transacción de bienes o servicios realizada a través de **terminales puntos de venta** virtuales, aplicaciones móviles o cualquier otro medio de venta virtual que permita pagos en línea con la **tarjeta**. Estas operaciones pueden incluir compras únicas y domiciliaciones (pagos recurrentes por suscripción). El **tarjetahabiente** reconoce que las compras en comercio electrónico están sujetas a mecanismos de autenticación y seguridad implementados por el **Banco** y los **negocios afiliados**, así como a las políticas **Mastercard Internacional**.

Cláusula Tercera: De la solicitud, autorización y acuse de recibo de la Tarjeta Debit BBVA Provincial.

3.1) El cliente interesado en la **tarjeta** debe realizar previamente una solicitud y autorización al **Banco**, para obtener la **Tarjeta Débito BBVA Provincial**, que se efectuará mediante un formulario o los medios dispuestos por el **Banco** para tal fin, en el acuse de recibo de la **tarjeta**.

3.2). El **Banco** prestará los **servicios** descritos en este documento bajo los términos aquí estipulados a los clientes que los hayan solicitado, y cumplan con los requisitos exigidos por el **Banco**. La aceptación de estas *condiciones generales* por parte del **tarjetahabiente** se entenderá por el solo hecho de utilizar la **tarjeta**, quedando en consecuencia sujeto a los términos y condiciones establecidos por el **Banco**; así como a los términos del(los) contrato(s) que regulan la(s) cuenta(s) de depósito asociada(s) a la **tarjeta**.

3.3) El **Banco** entregará la **tarjeta** al **tarjetahabiente** en la oficina comercial seleccionada por el **tarjetahabiente** o a través del medio que el **BBVA Provincial** disponga para este efecto.

Cláusula Cuarta: Activación de la Tarjeta Debit BBVA Provincial.

4.1) Una vez que el **tarjetahabiente** reciba la **tarjeta**, para su utilización debe activarla a través de la agencia comercial del **BBVA Provincial**, la **Línea Provincial** o **Provinet**, siguiendo las instrucciones del sistema. El **Banco** podrá incorporar cualquier otro medio o canal que permita al **tarjetahabiente** esta acción.

4.2) Durante el proceso de activación, el **tarjetahabiente** debe asociar la(s) cuenta(s) de depósito en moneda nacional y/o extranjera si aplica y asignar un PIN de cuatro (4) dígitos, el cual podrá modificar a través de los canales dispuestos por el **Banco**. Asimismo, debe ratificar los términos y condiciones de la **Tarjeta Débito BBVA Provincial** e indicar la clave digital o token remitido por el **Banco**, para

su autenticación, a los fines de la activación de la **tarjeta**. A este fin, el **Banco** podrá establecer otros mecanismos en el futuro.

Cláusula Quinta: De la Tarjeta Debit BBVA Provincial, la clave personal y la funcionalidad contactless (pago sin contacto).

5.1) El **tarjetahabiente** declara conocer y aceptar que el plástico, representado en la **tarjeta**, pertenece al **Banco**, quien la emite para el uso personal, exclusivo e intransferible del **tarjetahabiente**. En consecuencia, el **tarjetahabiente** no podrá ceder su uso ni hacerse sustituir por terceros, en el ejercicio de sus derechos o en el cumplimiento de las obligaciones derivadas del uso de la **tarjeta**, haciéndose responsable por cualquier consecuencia derivada del incumplimiento de esta obligación.

5.2) En la **tarjeta** se encuentra impreso la siguiente información: (i) la denominación comercial **BBVA Provincial** y como emisor de la **Tarjeta, Banco Provincial, S.A. Banco Universal**; (ii) logotipo del **Banco**; (iii) el logo que identifica la funcionalidad *contactless (pago sin contacto)*, (iv) la palabra Debit y logotipo de MasterCard, (v) numeración específicamente asignada por el **Banco** a la **tarjeta**, que permite identificar al **tarjetahabiente**; (vi) todas o algunas de las marcas y/o franquicias que el **Banco**, en el futuro, acuerde incorporar, a los fines de ampliar su aceptación nacional e internacional; (vii) fecha de vencimiento; (viii) código de validación (CVV); y (ix) información referente a los números de teléfonos de contacto con el **Banco**, nacional e internacional, como el correspondiente a **MasterCard Global Service**. El **Banco** se reserva el derecho de incorporar a la **tarjeta** nuevas adiciones o referencias que estime conveniente, en particular aquellas que fortalezcan la seguridad de la **tarjeta** para su respectivo uso, como prescindir de algunas de las ya existente, cumpliendo con la normativa legal que regula la materia.

5.3) El **tarjetahabiente** para utilizar la **tarjeta**, deberá hacer uso de la misma y de la correspondiente **clave personal**, si procede, en los términos expresados en el numeral 1.3 y en esta cláusula.

5.4) Queda expresamente entendido que el **tarjetahabiente** está obligado a no divulgar la **clave personal** bajo ningún concepto o forma alguna, observando la mayor diligencia al momento de introducirla o suministrarla en los **medios**, y no permitiendo que la misma pueda ser observada o llegar al conocimiento de terceras personas. La **clave personal** podrá ser cambiada por el **tarjetahabiente** cuantas veces así lo requiera, a través de la oficina comercial del **BBVA Provincial**, la **línea Provincial** o **Provinet**, así como en los canales electrónicos que el **Banco** ponga a su disposición a esos fines.

5.5) La **tarjeta**, incluye la funcionalidad *contactless (pago sin contacto)* que permite la realización de pagos en aquellos **negocios afiliados**, con **terminales puntos de venta** habilitados para esta tecnología, mediante la aproximación de la **tarjeta** al lector, sin necesidad de insertar el chip y requerir la **clave personal**.

5.6) El uso de la funcionalidad *contactless (pago sin contacto)* estará determinado por los límites establecidos por los órganos reguladores, los cuales pueden variar según la normativa aplicable y las políticas del **Banco** en materia de seguridad. En este sentido, el **tarjetahabiente** acepta que, en determinadas circunstancias, el **terminal punto de venta** podrá requerir la introducción de la **clave personal** u otro método de autenticación, para completar la transacción, al utilizar la **tarjeta**.

5.7) El **Banco** se reserva el derecho de suspender temporal o permanentemente la funcionalidad de *contactless (pago sin contacto)* por razones de seguridad, prevención del fraude o cumplimiento normativo sin notificación previa al **tarjetahabiente**, salvo disposición en contrario de las normas legales aplicables.

5.8) El **tarjetahabiente** será responsable del uso de la **tarjeta**, incluyendo su funcionalidad de *contactless (pago sin contacto)*, así como de la **clave personal** asociada. Será su exclusiva responsabilidad la **guarda, custodia y control** de la **tarjeta** en todo momento. Desde que reciba la **tarjeta** del **Banco** y asigne su correspondiente **clave personal**, será responsable ante el **Banco** y cualquier tercero por todas las operaciones y transacciones realizadas mediante el uso de la **tarjeta**, incluidas aquellas efectuadas a través de la tecnología *contactless (pago sin contacto)*.

5.9) El **Banco** al hacerle entrega al **tarjetahabiente** de la **tarjeta**, ha tomado como elementos fundamentales, las condiciones,

cualidades y demás particularidades del **tarjetahabiente**; en tal sentido, la aceptación de los términos y condiciones que regulan la **tarjeta** se entiende son *intuitu personae* respecto al **tarjetahabiente**, quien en ningún caso podrá cederlo o traspasarlo en forma alguna.

5.10) El **tarjetahabiente** al disponer de la **tarjeta**, se obliga a adoptar como mínimo las siguientes medidas de seguridad: (i) verificar que al hacer uso de la **clave personal** no se encuentren a sus alrededores personas que puedan visualizarla; (ii) **no** aceptar colaboración o ayuda de terceros, incluidas personas que pudieran identificarse como trabajadores o empleados del **Banco**; (iii) **no** realizar transacciones en **ATM** cuyas pantallas presenten dificultades para su visualización o en aquellos que pueda observar objetos extraños en sus dispositivos; (iv) verificar el monto de cada transacción antes de proceder a procesarla; (v) no entregar la **tarjeta** en los **negocios afiliados**. Todo transacción realizada en los **medios** debe ser realizada, personalmente, por el **tarjetahabiente**; (vi) de toda transacción procesada en un **negocio afiliado** que resulte fallida, el **tarjetahabiente** deberá solicitar que le entregue, en forma impresa, la última transacción procesada en el **terminal punto de venta**, siempre y cuando el dispositivo disponga de esta funcionalidad y, adicionalmente le solicitará el nombre de la institución financiera propietaria del dispositivo **terminal punto de venta**, que procesa la adquirencia y (vii) Verificar que las páginas web, aplicaciones móviles u otras plataformas en línea utilizadas para realizar transacciones con la **tarjeta** sean confiables y cuenten con protocolos de seguridad adecuados. Asimismo, deberá evitar ingresar los datos de la **tarjeta** en sitios desconocidos o recibidos a través de enlaces no solicitados (phishing). En el **terminal punto de venta** virtuales y domiciliaciones (pagos recurrentes por suscripción), deberá confirmar la legitimidad del comercio o proveedor del servicio antes de suministrar la información de la **tarjeta** revisando certificaciones de seguridad, sellos de confianza y su reputación en fuentes oficiales, entre otros elementos de seguridad.

5.11) En caso de robo, hurto, clonación, pérdida o extravío de la **tarjeta**, el **tarjetahabiente** podrá solicitar el bloqueo de la misma, en la red de oficinas del **Banco**, en la **Línea Provincial** o **Provinet**, así como en los demás canales electrónicos existentes o por desarrollar por el **Banco**, donde la funcionalidad esté disponible; por consiguiente, el **tarjetahabiente** debe seguir el procedimiento señalado en el numeral 14.7 de la cláusula **Décima Cuarta**.

5.12) El **Banco** no se responsabiliza por los bienes y servicios adquiridos a través del uso de la **tarjeta**, o bien cualquier defecto o deficiencia de los bienes y servicios adquiridos, y cualquier disputa será mantenida entre el **negocio afiliado** y el **tarjetahabiente**, sin vincular las obligaciones con el **Banco**, las cuales serán independientes y autónomas, no pudiéndoles oponer compensación o reclamo por dichas disputas.

5.13) La **tarjeta** es emitida por el plazo de vigencia impreso en la misma. Una vez vencido el plazo, el **tarjetahabiente** debe solicitar en una oficina comercial del **BBVA Provincial** la emisión de una nueva **tarjeta**, previa solicitud del **tarjetahabiente**.

Cláusula Sexta: De los cajeros automáticos.

6.1) El **tarjetahabiente** para acceder a un **ATM** situado en el exterior de la República Bolivariana de Venezuela, deberá utilizar la **tarjeta** e ingresar su **clave personal** destinada a **cajeros automáticos**. El uso de la **clave personal** estará determinado por los límites establecidos por los órganos reguladores, los cuales pueden variar según la normativa aplicable y las políticas de la institución financiera en materia de seguridad.

6.2) El **tarjetahabiente**, haciendo uso de los **ATM** situados en el exterior, podrá realizar retiro de efectivo de la **tarjeta**, dentro de las limitaciones técnicas de disposición y disponibilidad establecidas para estos dispositivos electrónicos por el **Banco**, por otra Institución Financiera, por las redes interbancarias o por **Mastercard Internacional**. Asimismo, podrá realizar cualesquiera otras **operaciones** que el **Banco** incorpore a dicho **medio** en un futuro, cumpliendo con las limitaciones, términos y modalidades que establezca el propio **Banco**, otras Institución Financiera, las redes interbancarias o **Mastercard Internacional**. *Las mismas se realizarán conforme a lo previsto en la normativa vigente que regule la materia y serán anunciadas a través de los canales dispuestos por el **Banco**, para tal fin.* El

tarjetahabiente acepta que el adelanto de efectivo en moneda extranjera, solo es permitido en los ATM que formen parte del sistema de pagos de Mastercard Internacional, situados en el exterior de la República Bolivariana de Venezuela, con cargo a la cuenta de depósito asociada, identificada como cuenta de depósito bancario a la vista no remunerada en moneda extranjera (1A), -cuenta en divisas electrónica- cumpliendo las reglas de compensación establecidas por Mastercard Internacional.

6.3) El **tarjetahabiente** para acceder a un **cajero automático** situado en la República Bolivariana de Venezuela, deberá utilizar la **tarjeta** e ingresar su **clave personal**. El **tarjetahabiente** podrá realizar cualesquiera otras **operaciones** que el **Banco** incorpore a dicho **medio** en un futuro, sujetas a las limitaciones, términos y modalidades establecidos por el **Banco** e instrumentos legales que regulen la materia, las cuales serán anunciadas a través de los medios de que disponga a este fin.

Cláusula Séptima: De la Línea Provincial.

7.1) El **tarjetahabiente** que desee utilizar la **Línea Provincial**, tendrá acceso en forma automática, mediante los números telefónicos anunciados en los **medios** que disponga a tal efecto.

7.2) El **tarjetahabiente**, haciendo uso de la **Línea Provincial**, podrá realizar consultas de saldos, movimientos de consumos y gastos, cambio de **clave personal** de la **tarjeta**, bloqueo de la **tarjeta** y realizar cualesquiera otras **operaciones** que el **Banco** incorpore a dicho **medio** en un futuro, sujetas a las limitaciones, términos y modalidades establecidos por el **Banco**, las cuales serán anunciadas a través de los **medios** de que disponga a tal efecto.

Cláusula Octava: De Provinet

El **tarjetahabiente** podrá a través de **Provinet**, realizar consultas de saldos y movimientos, activar y desactivar la **tarjeta** para su uso en los **terminales puntos de venta físicos y ATM**, asociar la(s) cuenta(s) de depósito en moneda nacional y/o extranjera si aplica, activar y desactivar la **tarjeta** para su uso en los **terminales puntos de venta** virtuales, activar y desactivar el uso de la **tarjeta** para pagos y consumos nacionales o internacionales, activar y desactivar el uso de *contactless (pago sin contacto)*, activar y desactivar el uso de la **tarjeta**, establecer *límites de uso* a la **tarjeta** al importe de las transacciones diario y mensual en el **terminal punto de venta físicos y ATM**, tantos nacionales como internacionales, movimientos y gastos, gestión de parámetros de seguridad y realizar cualesquiera otras **operaciones** que el **Banco** incorpore a dicho **medio** en un futuro, sujetas a las limitaciones, términos y modalidades establecidos por el **Banco**, las cuales serán anunciadas a través de los medios de que disponga a tal efecto.

Cláusula Novena: De los terminales puntos de venta.

9.1) El **tarjetahabiente** para acceder a los **terminales puntos de venta** deberá utilizar la **tarjeta** e ingresar su **clave personal**, si procede, o utilizar la funcionalidad de *contactless (pago sin contacto)*, de acuerdo a lo regulado en el aparte 5.5, 5.6, y 5.7 de la **Cláusula Quinta**.

9.2) A través de los **terminales puntos de venta**, el **tarjetahabiente** podrá efectuar los pagos de los bienes y/o servicios adquiridos en los **negocios afiliados**, *siempre y cuando se haya dado cumplimiento a los términos y condiciones regulados en este condicionado* y la **cuenta de depósito** asociada a la **tarjeta** tenga disponibilidad de fondos. Se entiende que los pagos que efectúe el **Banco** por la utilización de la **tarjeta** son por cuenta, única y exclusivamente del **tarjetahabiente**.

9.3) El uso de la **tarjeta** en los **terminales puntos de venta**, se limita únicamente al pago de bienes y/o servicios propios del **negocio afiliado** donde esté instalado este dispositivo, y en ningún caso podrá servir para cancelar servicios y/o mercancías extrañas a la actividad comercial de éste.

9.4) Ante el supuesto de que la **cuenta de depósito** asociada a la **tarjeta** no tenga fondos disponibles suficientes para la adquisición de bienes y/o pago de servicios en los **negocios afiliados** o cualquier otro costo, el **Banco** rechazará la operación y no será responsable de cualquier daño o perjuicio que pueda sufrir el **tarjetahabiente**. En este sentido, se aplicará lo regulado en el aparte 1.11.2.

9.5) Adicionalmente a través de los **terminales punto de venta** el **tarjetahabiente** podrá realizar cualquiera otra operación que el **Banco** incorpore a dicho **medio** en un futuro, sujetas a las limitaciones, términos y modalidades establecidos por el **Banco**, las cuales serán anunciadas a través del canal que disponga a este fin.

9.6) El uso de la **tarjeta** en los **terminales puntos de venta** para la adquisición de bienes y/o pago de servicios en los **negocios afiliados** a través de los **terminales puntos de venta** físicos o virtuales, *situados dentro del territorio de la República Bolivariana de Venezuela*, con cargo a los recursos mantenidos en la **cuenta de depósito** en moneda extranjera, *bajo cualquier modalidad, serán liquidadas necesariamente en moneda nacional a los negocios afiliados*, previa realización de las *operaciones cambiarias* a que haya lugar, aplicando el tipo de cambio vigente publicado por el *Banco Central de Venezuela (BCV)*, al momento de la operación.

Cláusula Décima: Del estado de cuenta en la(s) cuenta(s) de depósito(s).

10.1) Los débitos realizados en la(s) **cuenta(s) de depósito** en razón de la adquisición de bienes y/o pago de servicios en los **negocios afiliados** o cualquier otro costo asociado, realizados por el **tarjetahabiente**, estarán debidamente registrados en la(s) **cuenta(s) de depósito**, correspondiente(s). El **Banco** llevará los movimientos de la(s) **cuenta(s) de depósito** al día, y mensualmente lo publicará a través de **Provinet**, así como en los demás canales electrónicos a desarrollar por el **Banco**, donde la funcionalidad esté disponible.

10.2) Si el **tarjetahabiente** tiene observaciones que formular al estado de cuenta, en la(s) **cuenta(s) de depósito**, deberá hacerlas llegar al **Banco** por escrito o por vía electrónica, en forma detallada y razonada, dentro de los seis (6) meses siguientes a la fecha de recepción del respectivo estado de cuenta. Dentro del referido plazo de seis (6) meses siguientes a la fecha de terminación del respectivo mes, tanto el **tarjetahabiente** como el **Banco**, podrán bajo pena de caducidad, impugnar el respectivo **estado de cuenta**, por errores de escritura, por omisiones o duplicaciones y, por falsificaciones.

10.3) Si el referido plazo de seis (6) meses transcurriere sin que el **Banco** haya recibido, ni las observaciones ni la conformidad del **tarjetahabiente** o, sin que se haya impugnado el **estado de cuenta**, se tendrá por reconocido en la forma presentada y sus saldos serán definitivos en la fecha del **estado de cuenta**.

Cláusula Décima Primera: De los medios de prueba.

De toda **operación bancaria** realizada por el **tarjetahabiente** a través de los **medios**, quedará constancia en el sistema de computación del **Banco**. Los registros contenidos en el **sistema** del **Banco**, constituirán plena prueba de las transacciones realizadas por el **tarjetahabiente** a través de los **medios**. En consecuencia, toda operación realizada a través de los **medios**, en la cual aparezca registrado en el sistema de computación del **Banco**, el número de la **tarjeta**, se entenderá realizada por el **tarjetahabiente**. El **tarjetahabiente** autoriza al **Banco** a conservar en registros digitales (magnéticos y otros formatos) el soporte de las transacciones realizadas a través de los **medios** previstos en este documento, todo ello con la finalidad de garantizar la seguridad de las transacciones realizadas, pudiendo exhibir frente a terceros tales registros como medio de prueba.

Cláusula Décima Segunda: Atención y resolución de reclamos.

12.1) En caso de requerirse aclaratorias sobre los **servicios** prestados con ocasión del uso de los **medios** y la **tarjeta**, el **tarjetahabiente** podrá dirigirse a una de las oficinas de la red comercial del **Banco**, donde el personal estará a disposición del **tarjetahabiente** para cualquier aclaratoria sobre los **servicios** prestados, con ocasión del presente condicionado general. Asimismo, a través del sitio web www.provincial.com, podrá conocer más detalle de los **servicios** que son prestados por el **Banco**.

12.2) En caso de reclamo del **tarjetahabiente**, por **operaciones bancarias no reconocidas** por él, efectuadas a través de los **medios**, el **tarjetahabiente** tiene a su disposición el canal web www.provincial.com -sección reclamos-, la **Línea Provincial**, mediante comunicación por escrito, ante cualquiera de las oficinas de la red comercial del **Banco** o cualquier otro medio o canal que el **Banco** disponga para ello. Si el **Banco** llegare a comprobar que tales cargos fueron efectuados por parte de terceras personas distintas al **tarjetahabiente**, sin que

éste tenga culpabilidad o responsabilidad en la utilización de la **tarjeta** y/o de la **clave personal**, procederá a revertir dichas **operaciones**.

12.3) En caso de retiro de efectivo por **cajeros automáticos** situados en el exterior, con la **tarjeta** y este no se haya consumado, el **tarjetahabiente** tiene a su disposición el canal web www.provincial.com -sección reclamos-, la **Línea Provincial**, mediante comunicación por escrito, ante cualquiera de las oficinas de la red comercial del **Banco** o cualquier otro medio o canal que el **Banco** disponga para ello.

12.4) *El **Banco** procederá a recibir el reclamo dejando constancia por escrito de la fecha de su presentación, a efectos del cómputo del lapso establecido para tramitar dicha solicitud. La respuesta deberá realizarse en un lapso máximo de veinte (20) días continuos, sobre la procedencia de esta. Al concluir el lapso de veinte (20) días continuos, en caso de que el reclamo resulte procedente, el **Banco** procederá a realizar el abono del importe cuestionado. Si el reclamo no procede, se le notificará al **tarjetahabiente** el resultado de la improcedencia, entregando las evidencias.*

Cláusula Décima Tercera: De las comisiones, tarifas y/o recargos.

13.1) De acuerdo a las disposiciones legales vigentes y con motivo de la ejecución de las **operaciones bancarias** realizadas con la **tarjeta**, el **tarjetahabiente** acepta que la **tarjeta** está sujeta al pago de las comisiones, tarifas y/o recargos regulados por el *Banco Central de Venezuela* (BCV) para las *tarjetas de débito*. En consecuencia, el **tarjetahabiente** pagará las comisiones, tarifas y/o recargos autorizados por el *Banco Central de Venezuela* (BCV), las cuales están expresamente señaladas en el tarifario del **Banco**, que conforme a la normativa legal vigente son anunciadas por el **Banco** diariamente en toda su red de oficinas en lugar visible al público, así como en su página Web (www.provincial.com).

13.2) *El **tarjetahabiente** autoriza al **Banco**, a debitar de la **cuenta de depósito** asociada en moneda nacional o extranjera, la(s) comisión(es), tarifa(s) y/o recargo(s) e impuesto(s) aplicable(s) que correspondan. En el supuesto de las **operaciones** realizadas en territorio nacional, cuyo cargo se realice en la **cuenta de depósito** en moneda extranjera, bajo cualquier modalidad, serán cobrados en moneda nacional, previa realización de la *operación cambiaria* a que haya lugar, aplicando el tipo de cambio vigente publicado por el **Banco Central de Venezuela** (BCV) al momento de la operación. En el supuesto de no poseer los fondos suficientes para cubrir la(s) comisión(es), tarifa(s) y/o recargo(s) e impuesto(s) aplicable(s), no será autorizada la operación,*

13.3) En el caso de que el Banco Central de Venezuela (BCV) decidiera ajustar (hacia el alza o la baja) el monto de las comisiones, tarifas y/o recargos aplicables, o crear nuevas comisiones, tarifas y/o recargos para las *tarjetas de débito*, el **tarjetahabiente** será informado por el **Banco** a través de su red de oficinas, así como, en su página Web (www.provincial.com).

13.4) *En ningún caso la(s) comisión(es), tarifa(s) y/o recargo(s) podrán exceder en modo alguno al que establezca, el Banco Central de Venezuela(BCV) mediante Aviso Oficial dictado a al efecto, o por cualquier otro organismo que tuviera competencia,*

Cláusula Décima Cuarta: Deberes del tarjetahabiente.

Serán deberes del **tarjetahabiente** los siguientes:

14.1) Resguardar la **tarjeta** con la debida diligencia.

14.2) Identificarse y usar en forma personal la **tarjeta** y no mostrar o confiar a nadie su **clave personal**, si procede.

14.3) Antes de firmar los **comprobantes** de pago verificar el importe y la veracidad de la información.

14.4) Solicitar y guardar los **comprobantes** de pago, de ser el caso, y demás documentos de compra de bienes y utilización de servicios, hasta recibir estado de cuenta y estar conforme con el mismo.

14.5) Indicar al **Banco** cualquier cambio en la dirección de su correo electrónico, número telefónico y cualquier otra información pertinente, con el objeto de mantener el registro del **tarjetahabiente** actualizado, a los fines ser contactado para cualquier requerimiento.

14.6) Efectuar al **Banco** los reclamos relacionados con el uso de la **tarjeta**, dentro del plazo de seis (6) meses siguientes a la fecha de recepción del estado de **cuenta de depósito**, asociada.

14.7) Reportar de manera inmediata al **Banco**, el robo, hurto, clonación, pérdida o extravío de la **tarjeta**, o se sospeche su utilización por terceras personas. Ante estos supuestos, el **tarjetahabiente** se obliga a notificarlo de inmediato al **Banco** a través de la **Línea Provincial, Provinet**, o cualquier otro medio o canal que el **Banco** disponga para ello. Una vez notificado el **Banco** por ese medio, procederá a bloquear la **tarjeta**, la cual no podrá volver a ser usada por el **tarjetahabiente**, aún en caso de recuperarla. Asimismo, el **Tarjetahabiente** se obliga, en caso de serle requerido, a presentar ante las autoridades competentes, la denuncia correspondiente y consignar evidencia de la misma, ante el **Banco**. El **tarjetahabiente** autoriza al **Banco** para que éste realice las investigaciones que sean necesarias, en todo lo referente a usos ilegítimos, indebidos o fraudulentos de la **tarjeta**, comprometiéndose a brindar al **Banco**, toda la colaboración que éste pueda requerir a esos fines. El **Banco** podrá disponer de otro medio a este fin, sujeto a las limitaciones, términos y modalidades establecidos por el **Banco**, las cuales serán anunciadas a través de los medios de que disponga a tal efecto.

Parágrafo Único: *El **tarjetahabiente** acepta que los fondos debitados de la **cuenta de depósito** asociada en moneda nacional y extranjera utilizados en los gastos y consumos con la **tarjeta**, provienen de operaciones lícitas, conforme a la normativa que regula la PREVENCIÓN Y CONTROL DE LEGITIMACIÓN DE CAPITALES, FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y FINANCIAMIENTO A LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA (PCLCFTFPADM). Asimismo, el **tarjetahabiente** queda informado y acepta que de acuerdo con la legislación venezolana vigente en materia de PCLCFTFPADM, el Banco Provincial, S.A. Banco Universal está obligado a observar las medidas de diligencia debida relativas a la identificación, conocimiento y seguimiento continuo de la relación de negocios en su condición de cliente. A tales efectos, se compromete a facilitar al **Banco**, a su primer requerimiento, la documentación que requiera el cumplimiento de dicha normativa.*

Cláusula Décima Quinta: De la terminación de la relación contractual.

Se consideran causas de terminación de la relación contractual entre el **Banco** y el **tarjetahabiente**, además de las previstas por el derecho común, las siguientes:

15.1) La voluntad de terminar la relación contractual del **tarjetahabiente**, realizada mediante notificación escrita ante la una oficina comercial del **Banco**.

15.2) El suministro de información falsa o insuficiente al **Banco** por parte del **tarjetahabiente**.

15.3) La muerte del **tarjetahabiente**.

15.4) El incumplimiento por parte del **tarjetahabiente** de cualquiera de las obligaciones previstas en este documento.

Cláusula Décima Sexta: De las Notificaciones.

16.1) Salvo lo previsto en el numeral 14.7 de la cláusula **Décima Cuarta** para el supuesto de que la **tarjeta** sea extraviada, sustraída o se sospeche su utilización por terceras personas, toda orden, notificación, aviso o comunicación que el **tarjetahabiente** haya de dirigir al **Banco**, en relación con este documento, deberá hacerlo por escrito, dirigido a la siguiente dirección: *Centro Financiero Provincial, Avenida Este 0, cruce con Avenida Vollmer, Urbanización San Bernardino, Municipio Libertador, Distrito Capital.*

16.2) Cualquier notificación, aviso o comunicación que el **Banco** tenga que hacer al **tarjetahabiente**, la enviará a la dirección de correo electrónico o en la dirección de correo electrónico que haya suministrado posteriormente, en caso de modificación de la misma, y que el **Banco** tenga registrada en su **sistema** y tal notificación, aviso o comunicación se considerará válida, por el hecho comprobado de haberse remitido a dicha dirección, sin que sea necesario que el **tarjetahabiente** acuse recibo. Así mismo, podrá realizar cualquier notificación, aviso o comunicación, al **tarjetahabiente**, a través de mensajería corta de texto (SMS) al dispositivo móvil registrado en el **Banco** o a través de cualquier otro medio que disponga para este fin.

16.3) Si el **tarjetahabiente**, durante la vigencia del presente condicionado cambia la dirección, correo electrónico o teléfono, se obliga a notificar de ello inmediatamente al **Banco** y, en tanto dicha notificación no conste como recibida por el **Banco**, se tendrá como válida la

dirección reflejada en el último **estado de cuenta**, conformado por el **tarjetahabiente**, según lo estipulado en la cláusula **Décima**.

Cláusula Décima Séptima: Responsabilidades del Banco

17.1) Garantizar que las **operaciones** realizadas por el **tarjetahabiente**, sea efectuadas previo cumplimiento de suministro de los factores de autenticación establecidos en las normas *que regulan la materia* establecida por la *Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN)*.

17.2). Garantizar el buen funcionamiento de la **tarjeta**, exceptuando aquellos casos que por causas no atribuibles al **Banco** pudiere verse afectado su funcionamiento.

17.3) Atender los reclamos presentados por el **tarjetahabiente**.

Cláusula Décima Octava: Legislación Aplicable.

Las **operaciones** que se realicen bajo el amparo del presente condicionado, quedan sujetas en cuanto le resulten aplicables, a las disposiciones contenidas en la Ley de Instituciones del Sector Bancario; Ley de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y Demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico; 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, Convenio Cambiario N° 1, emanado del Banco Central de Venezuela (BCV), relativo a las Cuentas en Moneda Extranjera en el Sistema Financiero Nacional; así como también por las normativas que en relación a las **cuentas de depósito**, emanen de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), el Banco Central de Venezuela (BCV), o de cualquier otra entidad facultada legalmente para ello, en cuanto le resulten aplicables.

Cláusula Decima Novena: De la aceptación de los términos y condiciones.

19.1) El **tarjetahabiente** acepta expresamente que ha *leído previamente* estos términos y condiciones, en consecuencia, conviene que al acceder o usar la **tarjeta** ha comprendido, analizado y aprobado este condicionado. Asimismo, entiende que, si no ha leído y/o no comprende estos términos y condiciones, debe abstenerse de hacer uso de la **tarjeta**. *De la aceptación de los términos y condiciones por el tarjetahabiente, quedará constancia en el sistema de computación del Banco.*

19.2) Las estipulaciones contenidas en este documento se entenderán aceptadas por el **tarjetahabiente**, sin restricción alguna, al ocurrir uno cualesquiera de los siguientes eventos: (i) cuando el **tarjetahabiente** reciba del **Banco** la **Tarjeta Debit BBVA Provincial**; (ii) cuando el **tarjetahabiente** haga uso de los **servicios**, a través de uno cualesquiera de los **medios**; (iii) cuando el **tarjetahabiente** use la **tarjeta** y/o la **clave personal**; (iv) cuando el **tarjetahabiente** obtuviere provecho de los beneficios o facilidades derivadas de cualquiera de los

19.3) El **tarjetahabiente** acepta, expresamente, que el **Banco**, podrá efectuar modificaciones en las cláusulas de este contrato, de acuerdo a los regulado en la cláusula **Décimo Novena**.

19.4) Si una vez efectuadas las notificaciones correspondientes y llegada la fecha de entrada en vigencia, el **tarjetahabiente** hiciere uso de alguno de los **medios** previstos en este documento o de cualquier otro que el **Banco** hubiere incorporado, se entenderá que el **tarjetahabiente** acepto la(s) modificación(es) correspondientes. *No obstante, si la modificación al presente condicionado proviene o es consecuencia de la entrada en vigencia de disposiciones provenientes de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), del Banco Central de Venezuela (BCV), o de cualquier otra autoridad u organismo investido de facultad para dictarlas, tales modificaciones entrarán en vigencia a partir del momento en que las mismas fueren aplicables, no requiriéndose, en tales casos, que el Banco efectúe notificación alguna al tarjetahabiente.*

19.5) Las estipulaciones de este documento, modifican a las contenidas en el documento inscrito ante el Registro Mercantil Primero de la Circunscripción Judicial del Distrito Capital y estado Miranda, el día 22 de agosto de 2000, bajo el No.- 23, tomo 15-C Pro. en todo lo referente a la *Tarjeta de Débito Maestro y la Tarjeta de Débito Divisa*, reemplazadas, de *manera integral*, por la **Tarjeta Debit BBVA**

Provincial, regulada por este condicionado general.

19.6) En el supuesto de que el **tarjetahabiente** sea titular de la Tarjeta Internacional BBVA Provincial Prepagada, las estipulaciones de este documento dejan sin efecto las contenidas en el contrato de la Tarjeta Internacional BBVA Provincial Prepagada la cual es reemplazada, de manera integral, por la **Tarjeta Debit BBVA Provincial**, regulada por este condicionado general. A este efecto, el **tarjetahabiente** acepta que los fondos acreditados en la Tarjeta Internacional BBVA Provincial Prepagada sean transferidos a la *cuenta de depósito bancario a la vista no remunerada en moneda extranjera (1A), identificada a los fines comerciales como cuenta en divisas electrónica*

Cláusula Vigésima: **Del domicilio.** Para todos los efectos derivados de estos términos y condiciones, las partes acuerdan fijar como domicilio especial la localidad donde se celebró el presente contrato, entendiéndose como tal a la ciudad donde está ubicada la agencia u oficina comercial del **Banco**, autorizada por **Sudeban**. Asimismo, las partes acuerdan someterse, expresamente, a la jurisdicción de los tribunales competentes de dicha localidad.

----- **FIN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES** -----