



P-000030
Políticas Conexión Bancaribe
Unidad de Administración Integral de Riesgos

Índice

| | |
|---|---|
| Objetivo..... | 3 |
| Definición de Conexión Bancaribe | 3 |
| Principales Características de Conexión Bancaribe | 3 |
| Políticas Generales | 5 |
| Políticas Específicas | 6 |

Objetivo

Dar a conocer las políticas y lineamientos para mitigar, controlar y regular los riesgos asociados al uso de Conexión Bancaribe como canal para acceder a los productos y servicios ofrecidos por el Banco

Definición de Conexión Bancaribe

Es el servicio de Banca Virtual, que **Bancaribe** y **Bangente** ponen a disposición de sus clientes a través de la página Web <http://www.bancaribe.com.ve>, mediante la cual éstos pueden realizar consultas y transacciones financieras, por intermedio de la red mundial de comunicación denominada “**INTERNET**”, previo registro en el sistema y creación de su clave individual e intransferible, la cual deberán utilizar para acceder a la información, los productos y los servicios que hayan contratado con **Bancaribe** o con **Bangente**. El servicio de Conexión Bancaribe se presta a los clientes de **Bangente** en ocasión del “Contrato de Servicios suscrito entre **Bancaribe** y **Bangente** y sus correspondientes anexos”, suscrito por ante la Notaría Pública Trigésima Sexta del Municipio Libertador del Distrito Federal, el 11 de junio de 1999, bajo el N° 47, Tomo 27; y renovado en fechas 11 de junio de 2004 y 26 de diciembre de 2007.

Para su información, este contrato fue suscrito originalmente por ante la Notaría Pública Trigésima Sexta del Municipio Libertador del Distrito Federal, el 11 de junio de 1999, bajo el N° 47, Tomo 27; y ha sido renovado en 2 oportunidades: 11 de junio de 2004 y 26 de diciembre de 2007.

Principales Características de Conexión Bancaribe

El servicio “**Conexión Bancaribe**” puede ser utilizado por personas naturales y personas jurídicas, que tengan cuentas bancarias en **Bancaribe** y/o en **Bangente**; en consecuencia, la expresión “**los clientes**” debe entenderse referida tanto a los clientes de **Bancaribe** como a los clientes de **Bangente**.

Los clientes que sean personas naturales podrán acceder a “**Conexión Bancaribe Personas**”, utilizando su tarjeta de débito Maestro emitida por **Bancaribe** y a tal efecto pueden afiliarse al servicio a través de la página Web del Banco. Los clientes que sean personas jurídicas podrán acceder a “**Conexión Bancaribe Empresas**”, una vez que hayan completado la Solicitud de Afiliación al Servicio de Conexión Bancaribe ubicada en la página Web del Banco, la cual deberán consignar en **Bancaribe**, debidamente firmada por el representante legal de la empresa o de la persona natural designada por la empresa a tales efectos.

Los servicios que se ofrecen a los clientes a través de Conexión Bancaribe son:

| | | | |
|--------------------------------|-------------|----------|-----|
| Fecha de elaboración: 04/02/10 | Versión: 01 | P-000030 | 3/8 |
|--------------------------------|-------------|----------|-----|

Consultas:

Los clientes podrán realizar consultas Integrales o consolidadas de sus propios productos, obteniendo así información sobre:

- Saldos de cuentas
- Saldos de Tarjetas de Crédito
- Movimientos de Cuentas
- Movimientos de Tarjetas de Crédito
- Créditos
- Inversiones
- Fideicomiso
- Fondos Mutuales

Pagos:

- De tarjetas de crédito propias y de terceros en **Bancaribe** y en otros bancos.
- Eventuales de servicios (CANTV, Electricidad, servicios de post pago celulares).
- Recarga de celulares.
- Procesos Masivos (Cash Management) sólo para personas jurídicas:
 - Nóminas (**Bancaribe** y otros bancos)
 - Proveedores (**Bancaribe** y otros bancos)

Transferencias:

Entre cuentas propias y de terceros en **Bancaribe** y en otros bancos, previa afiliación de las cuentas realizada por el propio cliente a través de conexión **Bancaribe**

Servicios:

- Anulación de cheque y de chequera
- Conformación de cheque

Solicitudes:

- Apertura de Inversiones
- Afiliación de terceros (sólo para Personas Naturales)
- Administración de Notificaciones
- Reclamos

Políticas Generales

1. Todos los productos y servicios ofrecidos a los clientes a través de Conexión Bancaribe deben cumplir con las normas legales, reglamentarias y prudenciales que regulan la materia, en el marco de la normativa referida a la actividad bancaria, financiera y bursátil. Entre estas normas se encuentran las contenidas en la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras; en la Ley Especial de Delitos Informáticos; en la Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios en la Ley de Mercado de Capitales; en las Resoluciones emanadas de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN), del Banco Central de Venezuela, de la Comisión Nacional de Valores; así como en aquellas normas, resoluciones o providencias emitidas por los organismos competentes que afecten la actividad bancaria y la del área de mercado de capitales; además de cumplir con los lineamientos, políticas y normas establecidos por la Junta Directiva del Banco y las decisiones que de éstas se deriven a cargo de las demás instancias de la organización, con facultades en la materia de que se trate.
2. La Unidad de Administración Integral de Riesgos será responsable de identificar, medir y valorar los riesgos operacionales que se puedan derivar de los procesos asociados a Conexión Bancaribe. Así mismo, efectuará el seguimiento de los indicadores de gestión y de los planes diseñados para mitigar los riesgos detectados.
3. Bancaribe debe contar con áreas separadas, cada una dotada de empleados entrenados para desempeñar, las siguientes funciones:
 - a) El diseño y desarrollo de los sistemas necesarios para prestar el servicio de **“Conexión Bancaribe”**.
 - b) La administración de los sistemas establecidos para la prestación del servicio.
 - c) La inclusión, actualización y modificación de los datos de los clientes personas jurídicas en el sistema.
 - d) La verificación de la integridad de la información registrada en el sistema.
4. Bancaribe debe informar y proveer a los usuarios de Conexión Bancaribe los mecanismos adecuados para la seguridad y la privacidad de la información, de acuerdo con las políticas, lineamientos y normas establecidas por su Junta Directiva y las demás instancias de la organización con facultades en esta materia.
5. La Vicepresidencia de Seguridad de la Información será el área responsable de administrar los roles de usuario y perfiles de acceso asignados al personal de Bancaribe, autorizados por el Administrador de Conexión Bancaribe.
6. El área de Tecnología será la responsable de realizar el mantenimiento y las mejoras en la plataforma tecnológica que soporta el canal **“Conexión Bancaribe”**, a los fines de garantizar la prestación del servicio.

7. Será responsabilidad del área de Desarrollo de Productos diseñar la estrategia de negocio para nuevos productos y servicios ofrecidos a través de **“Conexión Bancaribe”**, así como los mecanismos y controles requeridos para ofrecerlos.
8. La Gerencia de Desarrollo de Negocios WEB/Internet Banking será la responsable de verificar el cumplimiento de los servicios contratados con proveedores externos, para ofrecer el Servicio de operaciones por Conexión Bancaribe.
9. Los contenidos de la página Web <http://www.bancaribe.com.ve> deben estar protegidos por las normas sobre derechos de autor, en donde se prohíbe duplicar, copiar, comercializar, redistribuir, o cualquier otro acto de reproducción aún cuando se citen las fuentes, salvo consentimiento por escrito otorgado por el Banco, según lo establecido en el Código de Conducta para el uso de Internet, Intranet, el Correo Electrónico y los Recursos Tecnológicos.

Políticas Específicas

Del Suministro de Información:

1. Bancaribe deberá difundir la información sobre los servicios que ofrece a través de **“Conexión Bancaribe”** en el idioma oficial de la República Bolivariana de Venezuela, de una manera veraz, clara, oportuna, precisa y accesible, evitando toda ambigüedad que conduzca a confusión en los clientes, para que éstos expresen con total y absoluto conocimiento, su consentimiento para la adquisición o contratación del servicio ofrecido.
2. Bancaribe deberá realizar todas las acciones pertinentes para la suspensión del envío de mensajes comerciales electrónicos a través de Conexión Bancaribe, cuando así lo solicite el cliente, de acuerdo a lo establecido en el artículo 33 de la Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios.
3. La Dirección Asociada de Comunicaciones será el área responsable del contenido de la información ofrecida por Bancaribe a través de cualquier medio electrónico o de telecomunicaciones, en coordinación con la Consultoría Jurídica y la Dirección de Aseguramiento Normativo, para lo cual deberá prestar especial atención a la publicidad dirigida a los niños, personas de la tercera edad, enfermos de gravedad y otras personas que por su particular condición no estén en capacidad de entender plenamente la información que se les esté presentando. Asimismo, será responsable de validar los mensajes de aviso referidos a los enlaces de páginas de Internet distintas a la del Banco pero relacionadas con la misma; y, en todo caso, se deberá advertir a los usuarios antes de abandonar la página **“Conexión Bancaribe”**. Igualmente, deberá cuidar el uso del lenguaje escrito para asegurar su correcta utilización, claridad y concisión.

4. El Banco debe establecer contractualmente, entre otros aspectos, los siguientes:
- a) La identidad y dirección de Bancaribe y/o de Bangente.
 - b) La descripción de las principales características del servicio.
 - c) Las características especiales de cada producto.
 - d) Las modalidades de ejecución de las transacciones y plazo de validez del servicio.
 - e) Las formas de pago.
 - f) El costo de la prestación del servicio a través del medio electrónico.
 - g) Las políticas de seguridad y privacidad (incluye acuerdos de seguridad).
 - h) Los derechos, obligaciones, responsabilidades, riesgos y beneficios para el Cliente y para el Banco.
 - i) La constancia de la aceptación del contrato de **“Conexión Bancaribe”**, sin que esto requiera la firma de puño y letra del cliente. Por consiguiente, Bancaribe deberá contar con los mecanismos necesarios para asegurarse del conocimiento y aceptación del contrato por parte del cliente.
 - j) Las prácticas equitativas de comercio y publicidad.
 - k) Los mecanismos fáciles y seguros de pago, así como información acerca del nivel de seguridad de los mismos, indicando suficientemente las limitaciones al riesgo originado por el uso de sistemas de pagos no autorizados o fraudulentos.

De la Identificación y Datos del Cliente:

1. Bancaribe debe contar con sistemas que permitan la autenticación y verificación de la identidad del cliente. La verificación de identidad comprende las técnicas y los procedimientos utilizados para asegurar que la persona que solicita un servicio al Banco o a Bangente, es en efecto, quien dice ser, y para ello debe establecerse el uso de parámetros intransferibles, que sólo el cliente puede y debe conocer.

De la Seguridad y Confidencialidad de la Información:

1. Bancaribe deberá garantizar a los clientes del servicio **“Conexión Bancaribe”** la privacidad y la confidencialidad de los datos e información implicada en las transacciones realizadas, de forma tal que la información intercambiada no sea accesible para terceros no autorizados.
2. Las Vicepresidencias de Tecnología y de Seguridad de la Información serán las responsables de velar por la plataforma tecnológica que soporta el servicio de Conexión Bancaribe, la cual deberá ser robusta y protegida contra entes externos que intenten acceder en forma no autorizada o ilegal.

De las Inquietudes o Reclamos:

1. Bancaribe proporcionará a los clientes los medios necesarios para que puedan formular sus inquietudes o reclamos, derivados de los inconvenientes presentados con las transacciones que hayan realizado (o hayan intentado realizar) a través de Conexión Bancaribe, tomando en consideración que dichos reclamos deberán ser atendidos dentro de los lapsos de tiempo que estipula la Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios.
2. Todos los reclamos, de acuerdo con la normativa interna, podrán ser atendidos por Conexión Bancaribe y por el personal del Centro de Atención Telefónica, y serán canalizados a través de la Unidad de Atención al Cliente respectiva. De igual forma, las dudas o inquietudes podrán ser atendidas por el personal del Centro de Atención Telefónica o por el personal de la red de agencias Bancaribe distribuidas en el Territorio Nacional.

De los Planes de Continuidad y Contingencia:

1. Bancaribe cuenta con procedimientos para garantizar la continuidad del negocio y restaurar en el menor tiempo posible los servicios críticos que puedan estar no disponibles ante una contingencia, establecidos en el Plan de Administración de Continuidad del Negocio.
2. Bancaribe deberá informar a los clientes y usuarios, así como a Sudeban, en forma oportuna, la interrupción permanente y/o suspensión de los servicios ofrecidos por “**Conexión Bancaribe**”, a través de un plan de comunicación diseñado por la Dirección Asociada de Comunicaciones en coordinación con la Dirección de Aseguramiento Normativo.