

# INSTRUCTIVO DE USO, MANEJO Y PROCEDIMIENTOS VARIOS DE SERVICIOS Y PRODUCTOS

Para el presente Instructivo, se considerará al Banco Coopnacional S.A. como el "BANCO" y al Cuenta Ahorrista o Cuentacorrentista como el "TITULAR" o "CLIENTE".

## INDICACIONES DE USO Y MANEJO DE LA CUENTA DE AHORROS

- Para el manejo de la cuenta de ahorros, el BANCO emitirá una libreta de ahorros destinada sólo para anotaciones de depósitos, retiros, notas de débitos, notas de créditos, transferencias y operaciones crediticias, anotaciones que las hará solamente el BANCO. La libreta de ahorros y/o el registro de movimientos realizados por el TITULAR y que constan en la base de datos del BANCO, serán prueba de las transacciones realizadas por el TITULAR en el Banco. La libreta de ahorros o el mecanismo de pago y registro deberán conservarse en un lugar seguro. El TITULAR se responsabiliza personalmente por el uso y manejo de éste, liberando al BANCO de toda responsabilidad en caso de robo, extravío o utilización fraudulenta de la misma.
- Tratándose de personas jurídicas u otros casos de incapacidad o representación previstos en la norma legal vigente, se entiende que las declaraciones contenidas en el contrato de cuenta de ahorros o en sus anexos, son hechas por su representante a nombre de ella(s).
- El TITULAR o quien legalmente lo represente se obliga al respecto de la información, de su actualización y de firmas, a: mantener actualizados todos los datos e información proporcionados en la solicitud de cualquier producto o servicio financiero, y en

cualquier otro documento que el BANCO hubiere solicitado, en especial los datos de contacto para notificaciones o comunicaciones que el BANCO requiera efectuar. Sin embargo, el BANCO podrá requerir una actualización de datos cuando lo considere pertinente.

- Para el retiro parcial o total de los valores en una cuenta de ahorros y toda cuenta que tenga la misma modalidad de captación a la vista, distinta a la Cuenta Corriente, será indispensable la presentación de la libreta o el mecanismo de pago y registro autorizado por el BANCO, la suscripción de una papeleta de retiro por parte del TITULAR y la presentación de la cédula de ciudadanía o identidad en original, o pasaporte en caso de ser extranjero. El BANCO se reserva el derecho de solicitar cualquier otro documento para el retiro parcial o total de los ahorros con la finalidad de verificar la identidad de la personal que realiza la transacción.
- La cuenta de ahorros y toda cuenta que tenga la misma modalidad de captación a la vista, se considerará inactiva al incurrir en cualquiera de las siguientes causales: a) falta de movimiento o transacción de la cuenta por más de un (1) año; b) por no mantener el saldo mínimo definido por el BANCO y publicado en el Folleto Tarifario y en sus oficinas; y, c) por fallecimiento del TITULAR. En estos casos, no podrá realizar ninguna transacción por canal electrónico, ni por ventanilla, ni recibir acreditaciones u órdenes de cobro interbancarios, etc., con excepción de los débitos autorizados establecidos por el BANCO, y las retenciones o embargos requeridos por autoridad competente. Si el incumplimiento del saldo mínimo es producto de un débito por pago de préstamo o pago de cualquier servicio o producto financiero contratado con el BANCO, o de cualquier débito de autoridad competente no se procederá a catalogar a la cuenta como inactiva. El estado de inactividad se mantendrá hasta que actualice la información y subsane la causa por la cual se inactivó la misma.
- La cuenta de ahorros y toda cuenta que tenga la misma modalidad de captación a la vista, se convertirá en un pasivo inmovilizado de acuerdo a lo establecido por la Disposición General Sexta del Código Orgánico Monetario y Financiero.
- El BANCO exigirá al TITULAR llenar el Formulario de Licitud de Fondos en todos aquellos depósitos individuales que igualen o superen el umbral establecido por el organismo pertinente, ya sea en efectivo o su equivalente en otras monedas. En estos casos, se solicitará la presentación del documento de identidad del depositante para validar con la firma del formulario. El BANCO en aplicación a la Política Conozca a su Cliente, podrá solicitar cualquier información o documento que justifique cualquier transacción efectuada en toda cuenta o subcuenta.

- Cuando se trate de personas que no sepan o no puedan firmar, los retiros de valores se harán personalmente, se tomará la impresión de la huella digital del TITULAR y podrá suscribir la papeleta de retiro un tercero autorizado por éste; o si el retiro, es mediante poder otorgado ante Notario, deberá constar la razón de vigencia y el BANCO calificará la suficiencia y alcance de dicho poder.
- Si el poder fue otorgado en el extranjero ante Notario del exterior o autoridad diplomática ecuatoriana, además de los requisitos aquí impuestos, se observará el cumplimiento de las demás exigencias legales.
- El BANCO se reserva la facultad de requerir la presencia del TITULAR para efectuar el correspondiente retiro parcial o total y de establecer procedimientos particulares para determinados casos.
- Cuando el TITULAR otorgue poder especial o general sobre la cuenta de ahorros, se cumplirá con los requisitos y procedimientos determinados en el Instructivo de Poderes y Transmisión de Valores por Sucesión Hereditaria. El TITULAR exime al BANCO de toda responsabilidad por las transacciones efectuadas en virtud de los poderes otorgados. El BANCO se reserva el derecho de verificar y confirmar cualquier tipo de poder otorgado por el TITULAR antes de realizar alguna transacción, así como requerir la razón de vigencia cuando lo estime conveniente.
- Cuando se haya revocado un poder, el TITULAR tiene la obligación de comunicar por escrito al BANCO y de manera oportuna lo sucedido. El BANCO no se responsabiliza por transacciones efectuadas con poderes revocados y no comunicados oportunamente al BANCO. Ante el fallecimiento del TITULAR, todo poder otorgado queda sin efecto.

## INDICACIONES DE USO Y MANEJO DE LA TARJETA DE DÉBITO

- En el momento de la apertura de una cuenta de ahorros, el BANCO emitirá además de la libreta de ahorros, una tarjeta de débito con chip aceptando Términos y Condiciones establecidos en el CONTRATO DE SERVICIOS Y PRODUCTOS MEDIANTE EL USO DE CANALES ELECTRÓNICOS, la cual será entregada oportunamente en la oficina donde se haya aperturado la cuenta de ahorros.
- Cualquier CLIENTE que en la actualidad posea una cuenta de ahorros o corriente podrá solicitar la tarjeta de débito mediante la Solicitud de la Tarjeta de Débito en el Departamento de Servicio de Atención al Cliente en cualquiera de nuestras oficinas del BANCO.
- La Tarjeta de Débito puede ser activada, así como el cambio de clave, a través de cualquier medio creado para el efecto y comunicado por el BANCO.
- El TITULAR es el único responsable de la custodia de la clave provisional y la clave definitiva que el TITULAR haya creado.



Elab. 06-2019

 PBX: (04) -370 9820 o 1700 -226 226

 E-mail: [servicioalcliente@coopnacional.com](mailto:servicioalcliente@coopnacional.com)

 Horario de Atención y Red de Oficinas: [www.bancocoopnacional.com](http://www.bancocoopnacional.com)

- Si el TITULAR desea asociar, desasociar cuentas o realizar un cambio de cupo a su tarjeta de débito, lo puede hacer en el Departamento de Servicio de Atención al Cliente en cualquiera de nuestras oficinas solicitando el Formulario de Modificaciones a la Tarjeta de Débito.
- El TITULAR se responsabiliza personalmente por el uso y manejo de dicha tarjeta de débito la cual podrá ser utilizada en los servicios de cajeros automáticos asociados a la red de Cajeros Automáticos BANRED en el país dentro de los parámetros para cada transacción y cupo establecido aceptando el costo o tarifa por los diferentes servicios ofrecidos en los cajeros automáticos. Todos los costos y tarifas referentes a la tarjeta de débito están expuestas en el Folleto Tarifario a disposición del público.
- Todas las operaciones o transacciones que se realicen mediante la tarjeta de débito adicional es responsabilidad del TITULAR, así como también el manejo/uso y custodia correcta de la misma.
- El TITULAR deberá renovar por lo menos una vez (1) al año las claves de acceso a los canales electrónicos, la clave de banca electrónica y banca móvil debe ser diferente de aquella por la cual se accede a otros canales electrónicos.
- La tarjeta de débito tiene una vigencia de tres (3) años.
- El BANCO podrá permitir o rechazar de manera oportuna la ejecución de transacciones realizadas en cajero automático que impliquen movimiento de dinero que no correspondan a su perfil transaccional.
- La tarjeta de débito se bloqueará cuando el TITULAR incurra en las siguientes causales: a) cuando sobrepase el número máximo de tres (3) intentos de acceso fallido en el cajero automático o cuando se presenten eventos inusuales que adviertan situaciones fraudulentas; y, b) cuando el TITULAR haya solicitado el bloqueo por cualquier medio creado para el efecto.
- La Tarjeta de Débito se cancelará por los siguientes motivos: a) a solicitud del TITULAR, b) al cerrar la cuenta principal vinculada o asociada a la Tarjeta; y, c) al caducar la Tarjeta de Débito (tres años).

### PROCEDIMIENTO PARA EL REPORTE DE PÉRDIDA O SUSTRACCIÓN DE LA LIBRETA DE AHORROS, CERTIFICADO DE DEPÓSITO A PLAZO Y TARJETA DE DÉBITO

En caso de extravío o pérdida, sustracción, robo o hurto de la libreta de ahorros, certificado de depósito a plazo, tarjeta de débito o cualquier otro documento emitido, autorizado y utilizado por el BANCO, el TITULAR de la misma deberá dar aviso inmediato al BANCO mediante comunicación escrita en el Departamento de Servicio de Atención al Cliente en cualquiera de nuestras oficinas en el horario de atención al público ([www.bancocoopnacional.com](http://www.bancocoopnacional.com)) para que el BANCO pueda adoptar las medidas preventivas que considere oportunas como el

bloqueo de la tarjeta, libreta o cuenta, y la suspensión de cualquier retiro por ventanilla o cualquier canal electrónico, hasta cumplir con los requisitos establecidos por el BANCO y disponer de los fondos correspondientes. El TITULAR también podrá realizar algunas opciones mencionadas a través de la Banca Telefónica (04 -370 9820 o 1700 -226 226).

En caso de que el TITULAR no cumpliera con lo antes mencionado, el BANCO no asume responsabilidad alguna por las transacciones efectuadas con cargo a la cuenta de ahorros u otras cuentas.

### PROCESO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

- En caso de presentar una queja o reclamo, lo podrá realizar en forma verbal, escrita (carta simple) o a través de medios electrónicos, el cual estará acompañado de los documentos de respaldo que lo sustenten.
- La queja o reclamo podrá ser atendida en el Departamento de Servicio de Atención al Cliente en cualquiera de nuestras oficinas del BANCO.
- Si el TITULAR desea un formato para escribir su queja o reclamo, lo puede hacer mediante el Formulario de Reclamos, que se encuentra en nuestro sitio web ([www.bancocoopnacional.com](http://www.bancocoopnacional.com)).
- La queja o reclamo presentada por el TITULAR deberá ser atendida o resuelta en el plazo de hasta quince (15) días tratándose de reclamos originados en el país; y, en el plazo de hasta sesenta (60) días, cuando el reclamo se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales; de conformidad con la norma legal vigente.
- En aplicación de lo dispuesto en el artículo 157 del Código Orgánico Monetario y Financiero, los clientes o usuarios de las entidades financieras públicas o privadas podrán interponer quejas o reclamos ante la propia entidad, ante el Defensor del Cliente del BANCO ubicado en Capitán Nájera 4210 y la 14ava (Edificio Principal – Primer Piso) o ante cualquiera de las oficinas de atención del cliente de la Superintendencia de Bancos del Ecuador.

### INDICACIÓN DE APLICACIÓN DE MEDIDAS MÍNIMAS DE SEGURIDAD QUE SE DEBE OBSERVAR EN LAS TRANSACCIONES

- Es responsabilidad del TITULAR conservar en un lugar seguro su libreta de ahorros, tarjeta de débito, y todo documento emitido y autorizado por el BANCO.
- Para todos los efectos legales, el TITULAR, Apoderado, Representante Legal o Persona Autorizada, al realizar cada transacción deberá verificar inmediatamente que en el comprobante recibido, libreta de ahorros o documento autorizado, se encuentre registrado el número de cuenta de ahorros, nombre del TITULAR, fecha, valor del depósito

o transferencia, pago o abono del préstamo, acreditaciones o cualquier otro detalle que valide que la transacción ha sido efectuada correctamente; asimismo, de que los billetes que recibe son legítimos y en la cuantía correcta, por lo que se quedará aprobada la transacción en su totalidad, si el TITULAR no presentare al instante, reclamo alguno al BANCO.

- Para mayor seguridad en la transacción de retiro, el TITULAR puede hacerlo mediante una transferencia interbancaria o solicitar los valores a retirar por medio de un cheque. Los costos por transferencia y solicitud de cheque se encuentran en el Folleto Tarifario del BANCO.
- Se debe evitar recibir ayuda de extraños mientras se realizan transacciones y no comentar con nadie en la fila sobre la transacción que se vaya a realizar.
- Sólo en las ventanillas del BANCO se podrá recibir y entregar dinero, por lo tanto ninguna persona que se encuentre fuera del área mencionada, está en la facultad de recibir recursos monetarios.
- Toda actualización de datos del TITULAR se la realizará únicamente de manera presencial en el Departamento de Servicio de Atención al Cliente en cualquier oficina del BANCO.
- No se debe responder llamadas telefónicas, mensajes de texto o correos electrónicos, que soliciten información sobre cuentas, datos personales, claves de acceso, claves de tarjeta de débito, etc. Toda esta información es personal, de uso exclusivo y bajo responsabilidad del TITULAR.
- No se debe guardar por escrito la clave, ni entregársela a nadie, ya que es personal e intransferible. De preferencia se debe memorizar la clave de la tarjeta de débito.
- Para la creación de la clave de tarjeta de débito, no se debe utilizar contraseñas como fechas de nacimiento, letras o números iguales seguidos.
- Verificar que en la ranura del lector de tarjeta y en el protector del teclado, del cajero automático, no existan objetos extraños. En caso de presentar una anomalía, no realizar transacciones y dar aviso inmediatamente al BANCO.
- No entregar la tarjeta de débito bajo ningún motivo a otra persona.
- No compartir las claves de tarjeta de débito con terceros sean estos familiares o amigos.
- Verificar que no esté siendo observado al ingresar la clave personal de tarjeta de débito en el cajero automático.

Para más información sobre lo mencionado en este Instructivo y otras políticas y procedimientos, visite nuestro sitio web:  
[www.bancocoopnacional.com](http://www.bancocoopnacional.com)