

## CONTRATO DE SERVICIOS Y PRODUCTOS MEDIANTE EL USO DE CANALES ELECTRÓNICOS Y CALL CENTER

**1.- INTERVINIENTES.-** Son partes intervinientes de este CONTRATO: 1.1. El BANCO COOPNACIONAL S.A. al que en adelante se lo podrá denominar simplemente como el "BANCO". 1.2. El/los cuenta ahorrista(s), cuenta correntista(s) o cualquier usuario de algún servicio o producto financiero en el BANCO e identificado(s) como el "TITULAR" en este instrumento. Tratándose de casos de incapacidad o representación previstos en la ley, se entiende que las declaraciones contenidas en el CONTRATO o en sus Anexos, son hechas por su representante a nombre de ella(s).

**2.- ANTECEDENTES.-** 2.1. El BANCO es una entidad del Sistema Financiero Ecuatoriano, que pone a disposición de sus clientes, servicios y productos a través de CANALES ELECTRÓNICOS y del CALL CENTER. Por consiguiente, el BANCO ha implementado y procurará implementar en el futuro, servicios y productos de variada índole, y ha celebrado y procurará celebrar convenios de interconexión de su red electrónica con otras redes nacionales e internacionales, los cuales se consideran incorporados al presente contrato. 2.2. El TITULAR ha solicitado al BANCO, el servicio y uso de CANALES ELECTRÓNICOS, para lo cual suscriben el presente CONTRATO; al tiempo de presentar al BANCO los requisitos exigidos para el uso de CANALES ELECTRÓNICOS, contemplados en la política del BANCO para su correspondiente análisis y validación previa.

**3.- OBJETO.-** Mediante el presente CONTRATO, el BANCO pone a disposición del TITULAR el acceso a los servicios de consulta, transferencias, créditos a cuentas de ahorro, garantía o corrientes, débitos, todo tipo de transacción o movimiento respecto a los Certificados de Depósito a Plazo Fijo, lo que incluye sin limitarse a: apertura, cancelación o pre cancelación, retiro de intereses, renovación, aumento o disminución de monto a invertir, entre otros; pagos a terceros, servicio de tarjetas, cambios de claves, generación de claves temporales y en general cualquier tipo de operación y/o transacción permitida legalmente y que sea factible mediante el uso de CANALES ELECTRÓNICOS y del CALL CENTER, a los que se agregarán aquellos que el BANCO implemente a futuro; y, que con la suscripción del presente documento el TITULAR autoriza a que estén a su disposición. Con la suscripción del presente CONTRATO, el TITULAR acepta el acceso a los servicios y productos mediante el uso de CANALES ELECTRÓNICOS y del CALL CENTER, que el BANCO cumplirá mediante las INSTRUCCIONES que el TITULAR confiera al BANCO a través de cada CANAL ELECTRÓNICO y del CALL CENTER, lo que será de exclusiva responsabilidad del TITULAR, sin necesidad de la suscripción de documentación adicional o de la presencia física del TITULAR en las oficinas del BANCO. Por lo cual, el TITULAR autoriza al BANCO a que cuando reciba su INSTRUCCIÓN se realicen débitos o créditos a sus cuenta(s). El BANCO podrá incluir nuevos servicios, modificar políticas de acceso o uso, o inactivar alguno de ellos, cuando el caso lo amerite por motivos estratégicos o para minimizar cualquier tipo de riesgo para el TITULAR y/o el BANCO. El TITULAR se compromete a cumplir los términos, condiciones y buen uso de contraseñas, claves de acceso, usuario, tarjeta(s) de débito(s) y demás información personal y confidencial, a partir de la suscripción del presente CONTRATO y someterse a las leyes ecuatorianas, en especial al Código Orgánico Monetario y Financiero, a las Resoluciones de la Superintendencia de Bancos, las normas que dicte la Junta de Política y Regulación Monetaria, la Junta de Política y Regulación Financiera, demás normativa aplicable a la materia, y normativa interna del BANCO. Forman parte de este CONTRATO, como Anexos, el Instructivo de Uso, Manejo y Procedimientos varios de Servicios y Productos, el Folleto Tarifario y cualquier otro documento establecido por el BANCO o por los Organismos de Control.

**4.- CANALES ELECTRÓNICOS.-** El BANCO pondrá a disposición del TITULAR los diferentes tipos de CANALES ELECTRÓNICOS existentes, y los que serán implementados en el tiempo que el BANCO los provea de acuerdo a su estrategia comercial y demanda del mercado objetivo, los cuales serán notificados

al TITULAR cuando puedan ser utilizados. Algunos de los CANALES ELECTRÓNICOS mencionados son: BANCA TELEFÓNICA, BANCA ELECTRÓNICA, BANCA MÓVIL, CAJERO AUTOMÁTICO/TARJETA DE DÉBITO, CHATBOTS u otros mecanismos o plataformas electrónicas similares.

**5.- TARJETA DE DÉBITO.-** El BANCO entregará al TITULAR una TARJETA DE DÉBITO, la que en adelante se la denominará TARJETA. A través de ésta y mediante el uso de su clave personal y secreta, el TITULAR podrá realizar todas las transacciones autorizadas en los cajeros automáticos propios o de terceros, afiliados a BANRED u otras redes asociadas, dentro de los parámetros para cada transacción y del cupo establecido. La cobertura de la TARJETA es nacional. Las indicaciones de uso y manejo de la tarjeta de débito estarán detalladas en el presente CONTRATO o en el Instructivo correspondiente, así como las indicaciones de aplicación de medidas mínimas de seguridad que el TITULAR debe observar al realizar una transacción con su TARJETA. El TITULAR autoriza al BANCO para que debite de su cuenta(s) de ahorro, corriente y/o depósito en garantía, el valor de la emisión de la TARJETA de débito, así como todo costo por servicio que se genere producto de la misma. En caso de no contar con saldo suficiente para realizar dichos débitos, el TITULAR autoriza para que dichos costos sean debitados de cualquier cuenta, inversiones o fondos que el TITULAR mantenga en el BANCO. El detalle de los costos será publicado de conformidad a lo establecido en la legislación vigente. La TARJETA constituye un documento de uso personal e intransferible, por lo tanto es responsabilidad del TITULAR su correcta utilización, quedando expresamente prohibido entregarla a otra persona. El BANCO podrá exigir la sustitución de la TARJETA, para evitar que el desgaste del material pueda afectar su funcionamiento, debiendo el TITULAR asumir el costo por reposición.

**6.- PRESTACIONES Y COBERTURA DE LA TARJETA DE DÉBITO.-** El TITULAR conoce y acepta que:

a) La TARJETA será de uso para cajeros automáticos propios o de terceros, afiliados a BANRED u otras redes asociadas, dentro de los parámetros para cada transacción y del cupo establecido en la Solicitud de la Tarjeta de Débito; b) La cobertura de la TARJETA es en todo el territorio a nivel nacional; c) La TARJETA estará asociada a una cuenta principal ya sea de ahorro o corriente, pudiendo asociar otra cuenta como secundaria pero de distinto tipo, siempre a libre elección del TITULAR; d) El TITULAR podrá solicitar hasta dos TARJETAS ADICIONALES y asociarlas a una de sus cuentas, a nombre de un tercero autorizado por él; y, e) La TARJETA y la CLAVE podrán servir como acceso a las distintos CANALES ELECTRÓNICOS, al CALL CENTER y plataformas de servicio que implemente el BANCO, tales como: servicios web, apps, kioskos de servicio, banca telefónica, banca móvil, banca electrónica, chatbots u otros mecanismos electrónicos similares. El TITULAR se obliga solidaria e indivisiblemente con el tarjetahabiente adicional al cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones derivadas de la aplicación y ejecución del presente CONTRATO, de sus Anexos y de cualquier política interna del BANCO. El tarjetahabiente adicional se obliga en los mismos términos y condiciones establecidos para el TITULAR y no cederá ni total ni parcialmente la responsabilidad por su incorrecta utilización. El BANCO es propietaria de la TARJETA principal y adicionales que lleguen a emitirse. Si el TITULAR o los tarjetahabientes adicionales de la TARJETA, incumpliere cualquiera de las obligaciones contenidas en este CONTRATO y en sus Anexos, el BANCO se reserva el derecho de retirarla, bloquearla, cancelarla o suspenderla en cualquier momento, lo cual comunicará al TITULAR bajo las condiciones de notificaciones establecidas para el uso de los CANALES ELECTRÓNICOS.

**7.- PÉRDIDA, SUSTRACCIÓN O DETERIORO DE LA TARJETA.-** En caso de pérdida, sustracción, robo, hurto o deterioro de la TARJETA, o vulneración de la seguridad de la clave personal o PIN (Personal Identification Number), el TITULAR debidamente identificado por nombres completos, número de cédula de identidad o pasaporte en caso de ser extranjero y número de TARJETA, deberá notificar inmediatamente del particular al BANCO, por escrito u otro medio definido por el BANCO para cualquier emergencia bancaria, debiendo ratificarse por escrito dentro del término de cuarenta y ocho (48) horas, con el fin de tener la constancia de recepción por parte del BANCO; siendo responsable de las transacciones que pudieran ser efectuadas hasta que el BANCO haya sido notificado del hecho por escrito. En caso de omitirse el trámite de notificación, el TITULAR será responsable de todas las transacciones suscritas o efectuadas con la clave personal o con la TARJETA extraviada, hurtada o robada, hasta su caducidad. Si la TARJETA retorna a poder del TITULAR, éste se obliga a no usarla. En los casos descritos, el TITULAR podrá solicitar una nueva TARJETA, cumpliendo los

requisitos establecidos en el folleto respectivo, sin que sea necesario que el TITULAR firme otro CONTRATO. Las partes expresamente convienen, que si el BANCO llegare a detectar eventos inusuales que adviertan situaciones fraudulentas o uso indebido de la TARJETA, o que el hecho haya ocurrido, queda autorizado para bloquear y cancelar inmediatamente el uso de la TARJETA a fin de proteger los intereses del TITULAR, del BANCO, y más personas que pudieren resultar perjudicadas, lo cual será notificado al TITULAR. Lo indicado en esta cláusula, es aplicable a los tarjetahabientes adicionales, asumiendo el TITULAR la responsabilidad por tal cumplimiento.

**8.- FORMAS DE CANCELACIÓN DE LA TARJETA.**- La TARJETA se puede cancelar por los siguientes motivos: a) A solicitud del TITULAR; b) Si el BANCO llegare a detectar eventos inusuales que adviertan situaciones fraudulentas o uso indebido de la TARJETA; c) Por mal uso de la TARJETA que pudiese perjudicar al TITULAR o al BANCO; d) Al bloquearla por robo o extravío; e) Al cerrar la cuenta principal vinculada o asociada a la TARJETA; f) Al caducar la vigencia de la TARJETA; g) Cuando el TITULAR deje de ser cliente; y, h) Cuando el BANCO reciba la correspondiente notificación o conozca del fallecimiento del TITULAR con los soportes pertinentes. En caso de que hubiere una TARJETA adicional, ésta(s) se cancelará(n) automáticamente al cancelar la cuenta principal vinculada o asociada a la TARJETA.

**9.- CLAVE.**- A través del presente CONTRATO, el TITULAR solicita al BANCO el usuario, código de activación y claves provisionales (OTP\_One Time Password) de los distintos CANALES ELECTRÓNICOS y del CALL CENTER, cuando los mismos sean implementados por el BANCO. El TITULAR, se compromete a cambiar por una clave definitiva para poder utilizar los servicios de cada CANAL ELECTRÓNICO, cuando así corresponda. El TITULAR autoriza a que su usuario, clave y todo mecanismo de identificación, autenticación o información que le permitan acceder y ejecutar transacciones a través de los CANALES ELECTRÓNICOS y del CALL CENTER sean enviados a su número móvil y/o correo electrónico, cuando así corresponda, los cuales declara haber registrado en el BANCO, que son válidos, de su exclusivo uso personal y que su manejo, administración y custodia son de su exclusiva responsabilidad, por lo que desde ya, deslinda de todo tipo de responsabilidad al BANCO por cualquier tipo de circunstancia relacionada con ello. El TITULAR reconoce y acepta que el uso, manejo y custodia de su usuario y clave es de su exclusiva responsabilidad, por lo tanto libera al BANCO de toda responsabilidad que genere el uso de su CLAVE, o de su falta de cambio. El TITULAR se compromete a cambiar su CLAVE de manera habitual, o al menos una vez al año, o con la frecuencia que el Organismo de Control lo disponga, pudiendo el BANCO solicitar el cambio de CLAVE. El BANCO podrá incorporar mecanismos adicionales de autenticación para poder ejecutar o realizar transacciones en los distintos CANALES ELECTRÓNICOS y del CALL CENTER. De la misma forma, el TITULAR se compromete al buen uso de los mismos, cumplir con todas las recomendaciones mínimas de seguridad y acceso, no facilitar el usuario y su correspondiente clave a terceros, transaccionar dentro de los límites establecidos por la entidad y demás parámetros de operaciones, montos, cuentas, etc. El BANCO se reserva el derecho de bloquear o suspender el uso de los servicios y productos a través de los CANALES ELECTRÓNICOS y del CALL CENTER y/o de bloquear al TITULAR el uso de su CLAVE, cuando exista riesgo que afecten los intereses del TITULAR y/o del BANCO o el incumplimiento de cualquier obligación contenida en este CONTRATO y en sus Anexos, sin lugar a reclamo por parte del TITULAR.

**10.- INSTRUCCIONES.**- El TITULAR reconoce y acepta que para acceder a los servicios y productos mediante el uso de CANALES ELECTRÓNICOS, deberá ingresar sus INSTRUCCIONES mediante el uso de su usuario y CLAVE, y que éstas son de uso personal e intransferible. Lo cual constituye prueba de su autorización hacia el BANCO para ejecutar la transacción u operación determinada, no pudiendo alegar que dichas operaciones se realizaron sin su autorización previa. Por lo que el TITULAR reconoce y asume toda responsabilidad que se genere al respecto, eximiendo al BANCO de la misma. El TITULAR declara conocer y aceptar que todas las INSTRUCCIONES que se impartan a través del CALL CENTER; o mediante cualquier medio o dispositivo electrónico, bajo su identificación o usuario y CLAVE o TARJETA, son emitidas por el TITULAR, de su exclusiva responsabilidad y una manifestación de su voluntad, así sean realizadas por un tercero autorizado; y, por lo tanto, válidas, íntegras, correctas e irrevocables, otorgando a tales INSTRUCCIONES y a la CLAVE la calidad de firma electrónica, teniendo igual validez y los mismos efectos jurídicos que una firma manuscrita. Por lo

cual, se entienden incorporadas al presente documento lo dispuesto en la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, su Reglamento y demás norma aplicable. El TITULAR responde por toda transacción realizada por sus mandatarios, representantes, o terceros autorizados.

**11.- MEDIDAS MÍNIMAS DE SEGURIDAD Y ACCESO A CANALES ELECTRÓNICOS Y AL CALL CENTER.-** El TITULAR reconoce y acepta que el usuario y las claves de acceso a CANALES ELECTRÓNICOS creadas para el efecto, son personales, intransferibles y de su entera responsabilidad, sujetándose a las siguientes principales normas:

11.1. Para la ejecución de transacciones monetarias a través de CANALES ELECTRÓNICOS y del CALL CENTER se implementarán mecanismos de autenticación. 11.2. Para permitir transacciones desde el exterior, el TITULAR deberá notificar de manera expresa a través de una llamada telefónica, sitio web del BANCO, presencial u otro canal, señalando el periodo y los países en los cuales realizará sus transacciones. 11.3. El TITULAR conoce y acepta que tiene la obligación de renovar por lo menos una vez al año las claves de acceso a los CANALES ELECTRÓNICOS, o con la frecuencia que el Organismo de Control lo disponga. 11.4. La clave de la BANCA ELECTRÓNICA y BANCA MÓVIL debe ser diferente de aquella por la cual accede a otros CANALES ELECTRÓNICOS. 11.5. Al recibir las INSTRUCCIONES, mediante CANALES ELECTRÓNICOS o CALL CENTER, el BANCO podrá aceptarlas o rehusarlas por motivos de seguridad del TITULAR o del BANCO. Si las rehusare, notificará al TITULAR por la misma vía. 11.6. El TITULAR conoce, autoriza y acepta que el BANCO implementará medidas de seguridad como el bloqueo del acceso a los CANALES ELECTRÓNICOS, al CALL CENTER o a las TARJETAS cuando se presenten eventos inusuales que adviertan situaciones fraudulentas o después de un número máximo de tres intentos de acceso fallido. Para reactivarlos el TITULAR deberá acercarse personalmente a las oficinas del BANCO o a través de los medios alternativos que se implementen para el efecto. 11.7. El TITULAR conoce que el BANCO podrá implementar varias medidas de seguridad en los distintos CANALES ELECTRÓNICOS y en el CALL CENTER; así como, establecer una forma distinta de identificar al TITULAR para acceder a los servicios a través de CANALES ELECTRÓNICOS y del CALL CENTER, lo cual será comunicado al cliente por folletos, afiches, instructivos, pantallas informativas o será publicado en el sitio web del BANCO o cualquier medio creado para el efecto, por lo que en adelante será obligación del TITULAR acceder a estos medios de difusión.

**12.- SALDO DE CUENTA E INFORMACIÓN DE TRANSACCIONES.-** El TITULAR conoce y acepta, que aunque se pueda ver la información de las cuentas en cualquier CANAL ELECTRÓNICO o mediante el CALL CENTER, la información proporcionada a través de estos medios, pueden incluir transacciones recientes no registradas o puede incluir fondos que no están disponibles para su retiro, débito o transferencia inmediata.

**13.- TARIFAS POR SERVICIOS A TRAVÉS DE CANALES ELECTRÓNICOS, GASTOS E IMPUESTOS.-** El TITULAR expresa su autorización para que el BANCO debite de cualquier cuenta, los costos o tarifas por los servicios de CANALES ELECTRÓNICOS, emisión de la TARJETA principal o adicional, renovación de servicio, y demás gastos relacionados con los CANALES ELECTRÓNICOS, los que le serán debitados anualmente o en la frecuencia que corresponda o cuando se causen, y de conformidad con el tiempo que el TITULAR recibió el servicio. El BANCO informa al TITULAR, en este mismo acto, que las tarifas vigentes, frecuencia de renovación y cobro están publicadas en el sitio web del BANCO y expuestas en el Folleto Tarifario pertinente. El TITULAR acepta que cualquier variación o actualización a los montos, valores, porcentajes establecidos conforme dispongan los órganos competentes, le será informado a través del sitio web del BANCO, afiches, pantallas informativas o a través de cualquier medio que el BANCO defina para el efecto, por lo que en adelante será obligación del TITULAR acceder a estos medios de difusión para consultar las tarifas vigentes.

**14.- HORARIO DE USO Y CAUSAS DE SUSPENSIÓN DE LOS CANALES ELECTRÓNICOS Y DEL CALL CENTER.-** La utilización de los servicios de CANALES ELECTRÓNICOS y del CALL CENTER estará disponible en los horarios que el BANCO establezca, salvo caso fortuito, fuerza mayor o toda causa que este fuera de control del BANCO. En caso de que se suspendieren o interrumpieren las redes de comunicación de terceros por medio de las cuales se transmite las INSTRUCCIONES enviadas por el TITULAR, el BANCO no se hará responsable de los hechos descritos que pudiera derivar por la falta de prestación de los servicios. El BANCO, en cualquier momento, podrá restringir o suspender, parcial o totalmente algún CANAL ELECTRÓNICO o el CALL CENTER, quedando liberado el BANCO de todo tipo de responsabilidad por la interrupción de los mismos. El BANCO indicará INSTRUCCIONES para la utilización de los servicios los cuales el TITULAR deberá sujetarse. El TITULAR exime al BANCO de responsabilidad que pudiere

derivar del impedimento del uso de la TARJETA causado por avería o fallas de los dispositivos y mecanismos de los cajeros automáticos. El TITULAR reconoce que las INSTRUCCIONES ingresadas en un día, se podrán reflejar en fecha posterior.

**15.- SERVICIOS ASOCIADOS.-** El BANCO podrá disponer para uso del TITULAR, los servicios de recaudación de los pagos o abonos por operaciones con el BANCO a través de terceros, envío de transferencias interbancarias, mediante el mecanismo de transmisión electrónica disponible, o para que pueda efectuar pagos a terceros y/o cobros de terceros desde la cuenta de ahorros o corriente a través de los CANALES ELECTRÓNICOS y del CALL CENTER. Para la contratación de estos nuevos productos y/o servicios, el BANCO suscribirá las respectivas solicitudes y/o celebrarán convenios especiales con los proveedores de dichos servicios.

**16.- DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL TITULAR.-** En todos los casos, cuando el TITULAR utilice cajeros automáticos o ejecute sus transacciones mediante CANALES ELECTRÓNICOS o el CALL CENTER, el TITULAR tendrá la obligación de:

- 16.1. Verificar que se traten de medios seguros, y de aplicar las medidas de seguridad adicionales que fueren pertinentes para la realización de sus transacciones y demás operaciones. Por consiguiente, el TITULAR será el único responsable de cualquier pérdida o inconveniente que se produzca a consecuencia del uso de tales cajeros automáticos, canales transaccionales de terceros, o pérdidas causadas por fallos en su dispositivo electrónico o por el proveedor de servicio de internet.
- 16.2. Revisar oportunamente, el(los) saldo(s) de la(s) cuenta(s) asociada(s) para verificar que todo se encuentra a su entera satisfacción. De no formular reclamo alguno dentro de los quince días término al finalizar cada mes contable, se presumirá que el TITULAR estará conforme con las transacciones realizadas en el mes anterior y que el saldo registrado es correcto, por lo que el BANCO queda liberado de responsabilidad alguna.
- 16.3. Recuperar las claves y usuarios de los CANALES ELECTRÓNICOS por cualquier medio creado por el BANCO.
- 16.4. Notificar inmediatamente al BANCO, si ha sido víctima de hackeo u otro delito informático, suplantación de identidad, robo o extravío de cédula de identidad o pasaporte para el caso de extranjeros, teléfono móvil o credenciales de acceso o uso a los CANALES ELECTRÓNICOS.
- 16.5. Suministrar al BANCO información veraz, confiable y oportuna.
- 16.6. Mantener actualizados sus datos una vez al año o cuando el BANCO lo solicite, debiendo informarse de los mecanismos que emplea el BANCO para recabar dicha actualización.
- 16.7. Observar las instrucciones, capacitaciones y recomendaciones que imparta y publique el BANCO sobre el manejo, riesgos, medidas de seguridad y procedimientos de productos, servicios y/o prestaciones.
- 16.8. Usar correctamente los productos, servicios y/o prestaciones contratados con el BANCO.
- 16.9. Informarse sobre los canales y medios oficiales existentes que dispone el BANCO para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.
- 16.10. Informarse responsablemente de las condiciones de uso de los productos, servicios y/o prestaciones que provea el BANCO.
- 16.11. A ser informado de manera clara, veraz, eficaz, oportuna, completa y razonable sobre la operación financiera solicitada, sus condiciones, obligaciones y cargas tributarias, así como sus efectos, tarifas, cargos, etc., por los servicios prestados, que le permita tomar sus propias decisiones y considerar sus riesgos.
- 16.12. A recibir productos y servicios financieros de calidad, en condiciones de buen trato, oportuno, de acceso a respaldos e información de sus transacciones.
- 16.13. A presentar reclamos o quejas, y que éstos sean atendidos, tramitados y respondidos de manera oportuna, exacta y eficiente. Para lo cual podrán contactarse a [servicioalcliente@coopnacional.com](mailto:servicioalcliente@coopnacional.com) o a la información de contacto que se encuentra publicada en el sitio web del BANCO.
- 16.14. Rescindir del presente contrato dentro del término de quince días contados a partir de la fecha de suscripción.

**17.- PLAZO Y CAUSALES DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO.-** El presente contrato es de plazo indefinido. Serán causales de terminación del presente CONTRATO, las siguientes:

- 17.1. Por decisión del TITULAR: a) Cuando el TITULAR ya no requiera de los servicios de los CANALES ELECTRÓNICOS, para lo cual deberá expresarlo de manera escrita al BANCO; y b) Cuando el TITULAR deje de ser cliente.
- 17.2. Por decisión del BANCO, de presentarse cualquiera de los siguientes casos: a) Por incumplimiento del presente CONTRATO y sus Anexos; b) Cuando el BANCO reciba la correspondiente notificación o conozca del fallecimiento del TITULAR con los soportes pertinentes; c) Cuando el BANCO reciba notificaciones de autoridad competente respecto a actividades de lavado de activos u origen ilícito de fondos relacionadas con el TITULAR; y, d)

Por mal uso de los CANALES ELECTRÓNICOS que pudiese perjudicar al TITULAR o al BANCO. 17.3. Por causas de fuerza mayor o caso fortuito, como problemas técnicos mayores debidamente justificados o cambios en la legislación vigente que hicieran imposible la ejecución del presente instrumento. De presentarse cualquiera de los casos antes enunciados, el BANCO procederá inmediatamente a la cancelación de los CANALES ELECTRÓNICOS, CALL CENTER y TARJETA(S), incluida la(s) adicional(es). Sin que esto anule las obligaciones que el TITULAR tenga a favor del BANCO.

**18.- LICITUD DE FONDOS.-** El TITULAR declara que todos los fondos que transfiera a su(s) cuenta(s) tiene(n) y tendrá(n) origen y finalidad lícitos, no provienen ni provendrán de ninguna actividad ilegal o ilícita relacionada con el cultivo, producción, fabricación, almacenamiento, narco lavado, transporte o tráfico ilícito de sustancias estupefacientes o psicotrópicas, y/o actividades tipificadas como tal en el Código Orgánico Integral Penal o norma de la República del Ecuador. El TITULAR no permitirá que terceros efectúen transacciones a través de los CANALES ELECTRÓNICOS o del CALL CENTER del BANCO provenientes de delitos a cualquiera de sus cuentas. El TITULAR autoriza al BANCO a realizar los análisis, investigaciones y verificaciones que considere pertinentes, y a requerir información y documentación que estime necesaria para su validación; y consecuentemente queda también autorizado a informar, de manera inmediata, a la autoridad competente, en los casos de investigación de las actividades antes mencionadas, o cuando se detectaren transacciones o movimientos inusuales o injustificados o sospechosos, liberando al BANCO de responsabilidad por ese cumplimiento legal.

**19.- NOTIFICACIONES.-** 19.1. El BANCO comunicará al TITULAR, mediante notificaciones por mensaje de texto (SMS) y/o al correo electrónico, todas aquellas transacciones realizadas mediante el uso de los CANALES ELECTRÓNICOS. De la misma forma se notificará, dependiendo el caso, todo tipo de alertas preventivas e información, relacionadas con: la activación y acceso a los CANALES ELECTRÓNICOS, generación y cambios de clave, bloqueos, transferencias, retiros y caducidad de claves. 19.2. Es obligación del TITULAR comunicar al BANCO de cualquier cambio en la dirección de correo electrónico o número de teléfono móvil que tuviere registrada para los efectos aquí indicados, liberando desde ya al BANCO de todo tipo de responsabilidad que se pudiere derivar por no actualizar dicha información o proporcionarla de manera incorrecta. Por consiguiente, se tendrán por bien hechas las notificaciones o envío de información que efectúe el BANCO a las direcciones del TITULAR que tuviere registradas. 19.3. El registro y modificación de la información referente al número de teléfono móvil y correo electrónico, se realizará por canales presenciales o a través de CALL CENTER, bajo condiciones de seguridad que incluyan métodos de autenticación fuertes. El BANCO se reserva el derecho de grabar las llamadas telefónicas que el TITULAR realice a su CALL CENTER, lo cual desde ya, es autorizado por el TITULAR. El TITULAR declara expresamente que el correo electrónico y número de teléfono móvil, aquí registrado o en los cambios que realice en el futuro, son de su propiedad y uso exclusivo del TITULAR, por lo cual autoriza a que el BANCO remita todas las notificaciones e información que considere apropiada a dichos datos de notificación.

**20.- PRESENTACIÓN DE RECLAMOS.-** Cuando el TITULAR requiera presentar su inconformidad o reclamo respecto a los servicios y productos que proporcione el BANCO a través de sus CANALES ELECTRÓNICOS, deberá acercarse a Servicio de Atención al Usuario Financiero en las oficinas del BANCO y presentar su reclamo por escrito, detallando y sustentando el motivo de su reclamo o a través de los canales que el BANCO proporcione. Es obligación del TITULAR, revisar oportunamente, el(los) saldo(s) de la(s) cuenta(s) asociada(s) para verificar que todo se encuentra a su entera satisfacción. De no formular reclamo alguno dentro de los quince días término al finalizar cada mes contable, se presumirá que el TITULAR estará conforme con las transacciones realizadas en el mes anterior y que el saldo registrado es correcto, por lo que el BANCO queda liberado de responsabilidad alguna. Cuando en algún reclamo el TITULAR solicite imágenes o videos de sus transacciones realizadas en los cajeros automáticos, éstas estarán sujetas a la evaluación, factibilidad y tiempos de procesamiento del BANCO o de la entidad que provee el servicio de interconexión, por lo que TITULAR acepta sujetarse a dichas condiciones y libera al BANCO de todo tipo de responsabilidad al respecto.

**21.- CESIÓN DE DERECHOS.-** El BANCO podrá ceder sus derechos derivados de este CONTRATO a cualquier tercero, el TITULAR con la suscripción del presente CONTRATO, da su autorización y aceptación anticipada a la referida cesión.

**22.- CONSENTIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.-** El TITULAR autoriza de manera libre, específica, informada e inequívoca al BANCO, para que realice el tratamiento de sus datos personales a los que tenga acceso, como consecuencia de la relación que surge por la contratación de servicios y productos mediante el uso de los CANALES ELECTRÓNICOS y del CALL CENTER, de conformidad con la Ley y para las finalidades establecidas en la Política de Protección y Tratamiento de Datos Personales de los Consumidores Financieros de Banco Coopnacional S.A., y para toda aquella que permita y facilite el desenvolvimiento del presente Contrato. De igual forma, el TITULAR expresa su consentimiento, acepta y autoriza a que se transfiera, comunique, comparta o ceda sus datos personales a terceros, con el fin de tratarlos a través de éstos, sean personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, para la adecuada implementación de los servicios y productos que el BANCO ponga a disposición a través de sus CANALES ELECTRÓNICOS y del CALL CENTER. Así mismo, el TITULAR acepta y autoriza a que el BANCO le envíe notificaciones o contacte mediante cualquier mecanismo, con el fin de darle a conocer información, promociones, campañas publicitarias, alertas, recordatorios, programas de educación financiera, avisos, productos o servicios y otros, por SMS, mensajes por plataformas de mensajería instantánea, banca telefónica, correo electrónico, redes sociales o cualquier otro medio de comunicación, a través de canales propios o de terceros, y por todo canal o mecanismo que el BANCO habilite o tenga disponible. Dado el almacenamiento de sus datos personales, de manera impresa o digital, el TITULAR acepta y autoriza que los trabajadores, empleados o funcionarios del BANCO conozcan y accedan a sus datos personales, quienes están obligados a cumplir con toda norma de protección de datos personales. El TITULAR autoriza que el tratamiento de sus datos personales se lo realice en los términos detallados en la Política de Protección y Tratamiento de Datos Personales de los Consumidores Financieros de Banco Coopnacional S.A., aceptando desde ya, toda actualización a dicha Política, autorizando que le sea comunicada y notificada mediante el sitio web del BANCO, correo electrónico o mediante cualquier medio que estime conveniente el BANCO, siendo responsabilidad del TITULAR la verificación continua de las modificaciones o actualizaciones de dicha Política. El TITULAR puede ejercer sus derechos de acceso, eliminación, rectificación y actualización, oposición, anulación, limitación del tratamiento, portabilidad y a no ser objeto de una decisión basada únicamente en valoraciones automatizadas, de conformidad con la Ley y la Política del BANCO. Para lo cual puede contactarse a [protecciondatospersonales@coopnacional.com](mailto:protecciondatospersonales@coopnacional.com) o a la información de contacto que se encuentra publicada en el sitio web del BANCO. Así mismo, el TITULAR conoce y acepta que la información y los datos personales requeridos, recopilados y entregados al BANCO son necesarios para la prestación de un producto o servicio financiero o no financiero solicitado al BANCO. Por consiguiente, de no entregar la información o datos personales o no autorizar el tratamiento de datos personales, el BANCO no podrá prestarle dicho producto o servicio, imposibilitará el acceso o registro a los CANALES ELECTRÓNICOS y al CALL CENTER o no se podrá realizar alguna notificación. El TITULAR podrá revocar el consentimiento dado al BANCO para el tratamiento de sus datos personales, mediante el mecanismo establecido en la Política del BANCO. El TITULAR al suscribir el presente CONTRATO, manifiesta la aceptación de lo detallado en esta cláusula, de lo que dispone la Política de Protección y Tratamiento de Datos Personales de los Consumidores Financieros de Banco Coopnacional S.A. y demás documentos que se emitan al efecto, como una acción clara y afirmativa de demostrar su consentimiento.

**23.- JURISDICCIÓN Y CONTROVERSIAS.-** El TITULAR renuncia a fuero y domicilio, por lo que toda controversia relacionada con este CONTRATO, el BANCO y el TITULAR pactan expresamente someterse a los jueces competentes de la ciudad donde se firma el presente CONTRATO.

**24.- ACEPTACIÓN.-** El TITULAR con absoluta libertad, solicita el uso de los CANALES ELECTRÓNICOS a través de la suscripción del presente CONTRATO, y declara haber sido informado previamente de lo siguiente: 24.1. Haber recibido la explicación suficiente sobre las cláusulas de este CONTRATO y sus Anexos, su naturaleza, alcance, condiciones, obligaciones, derechos, tarifas, costos y/o cargos, implicaciones, consecuencias jurídicas, etc.; extendiéndose la explicación a su uso, transacciones, mantenimiento y cancelación, por lo que el TITULAR expresa su aceptación en todo lo que concierne a los CANALES ELECTRÓNICOS y al CALL CENTER. 24.2. Las características, derechos, obligaciones, servicios

y prestaciones que ofrecen los CANALES ELECTRÓNICOS, las tarifas, frecuencia, gastos relacionados y el mecanismo para su cobro. 24.3. Que recibió la absolución pertinente a sus inquietudes, dudas, efectos y consecuencias respecto del presente CONTRATO, así como las causas de terminación del mismo. Con pleno conocimiento de sus términos y condiciones contractuales, el TITULAR acepta el presente CONTRATO y sus Anexos, el Folleto Tarifario, el Instructivo de Uso, Manejo y Procedimientos varios de Servicios y Productos y cualquier otro documento establecido por el BANCO o por los Organismos de Control. 24.4. Que autoriza y da su consentimiento al BANCO para recopilar sus datos personales, que le fue explicado con claridad las finalidades y propósitos por los cuales los recopila, trata y usa, quiénes son los destinatarios de los datos personales, las implicaciones de la autorización y su alcance, sus derechos y obligaciones en materia de protección de datos personales. 24.5. Que luego de haber recibido la explicación suficiente por el BANCO, el TITULAR suscribe este CONTRATO de forma libre y voluntaria sin ser coaccionado ni obligado de forma alguna. 24.6. Que recibió conforme para su lectura un ejemplar del CONTRATO y sus Anexos, del Folleto Tarifario, Instructivo de Uso, Manejo y Procedimientos varios de Servicios y Productos y cualquier otro documento establecido por el BANCO o por los Organismos de Control. 24.7. Que manifiesta su aprobación para que la copia del CONTRATO y sus Anexos, le sean entregados de manera física o se le remita un texto fidedigno de lo pactado, esto es de las condiciones y términos aquí detallados, a través de internet, correo electrónico, sitio web del BANCO, URL (Uniform Resource Locator- Localizador de Recursos Uniforme) o por cualquier otro medio o sistema de transmisión, registro digital o electrónico. 24.8. El TITULAR acepta toda modificación o reforma posterior que se realice al presente CONTRATO, que el BANCO notificará a través de su sitio web, CANALES ELECTRÓNICOS, mediante correo electrónico o cualquier otro medio que el BANCO considere pertinente. 24.9. La aceptación de este CONTRATO y sus Anexos se podrá realizar por canales no presenciales o electrónicos, por lo que el TITULAR declara que su aceptación es válida, suficiente y goza de total legitimidad, pues ha utilizado los mecanismos de identificación y autenticación requeridos por el BANCO, que constituyen una clara manifestación expresa de su consentimiento, entre ellos usuarios, contraseñas, claves, etc. a las que le reconoce la calidad de firma electrónica, sin perjuicio de que fuere ratificada posteriormente por escrito. 24.10. La fecha de esta aceptación será la misma que la fecha de celebración y suscripción de este CONTRATO.

#### **25.- DATOS DEL TITULAR.-**

**BCN**  
BANCO COOPNACIONAL S.A.

**BANCO**  
**COOPNACIONAL**

**BCN**  
BANCO COOPNACIONAL S.A.

**BANCO**  
**COOPNACIONAL**