

TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA USO DEL C-BOT CANALES ELECTRÓNICOS BCN

1. INTERVINIENTES.- Son partes intervinientes de este acuerdo que contiene los TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA USO DEL C-BOT CANALES ELECTRÓNICOS BCN, al que en adelante se podrá denominar simplemente por "TÉRMINOS Y CONDICIONES": 1.1. El Banco Coopnacional S.A. al que se podrá denominar simplemente como el "BANCO". 1.2. El/los Cuenta Ahorrista(s), Cuenta Correntista(s) o cualquier Titular de algún servicio o producto financiero en el BANCO e identificado(s) como el "USUARIO" para los efectos del presente documento. Tratándose de casos de incapacidad o de representación previstos en la ley, se entiende que las declaraciones contenidas en estos TÉRMINOS Y CONDICIONES o en sus anexos, son hechas por su representante a nombre de ella(s).

2. ANTECEDENTES.- 2.1. El BANCO es una institución del Sistema Financiero Ecuatoriano, que pone a disposición de sus clientes, servicios y productos a través de CANALES ELECTRÓNICOS. 2.2. El USUARIO ha solicitado al BANCO, a través del registro, la activación, el servicio, acceso y uso del C-BOT CANALES ELECTRÓNICOS BCN, al que en adelante se le llamará simplemente C-BOT BCN, para lo cual con el ingreso del código temporal previo al registro, declara que revisó, entendió y aceptó expresamente los TÉRMINOS Y CONDICIONES y los requisitos exigidos para el uso del mismo, y que entrega voluntariamente al BANCO su información y datos personales para el registro al C-BOT BCN. Por consiguiente, es de su absoluta responsabilidad las operaciones o transacciones que realice mediante el C-BOT BCN, las cuales se ejecutarán mediante órdenes, aceptaciones y/o requerimientos contenidos en mensajes de datos u otro medio electrónico, en adelante "INSTRUCCIÓN(ES)". Autorizando expresamente al BANCO el uso y transmisión de mensajes de datos a través de medios y canales electrónicos que le permitan solicitar servicios a través de C-BOT BCN.

3. OBJETO.- Mediante los TÉRMINOS Y CONDICIONES, el BANCO pone a disposición del USUARIO, el acceso a los servicios del C-BOT BCN, a través de la aplicación de WHATSAPP®, los cuales son: a) Consulta de Saldos y Préstamo, el cual contiene acceso a la información de la(s) Cuenta(s) de Ahorros, Cuenta(s) Corriente(s), Certificado(s) de Depósito(s) a Plazo y Préstamo; b) Servicios de Tarjeta de Débito, el cual contiene el servicio de activación, cambio de clave, olvido de clave y desbloqueo por intento de clave fallida; c) Bloqueo por Robo, el cual contiene el servicio de bloqueo de libreta(s) de ahorro(s) y su correspondiente anulación, bloqueo de cheque(s) y su correspondiente costo por bloqueo temporal, bloqueo de tarjeta de débito y su correspondiente cancelación; d) Bloqueo por Extravío, el cual contiene el servicio de bloqueo de libreta(s) de ahorro(s) y su correspondiente anulación, bloqueo de cheque(s) y su correspondiente costo por bloqueo temporal, bloqueo de tarjeta de débito y su correspondiente cancelación; e) Inactivación de Canales Electrónicos, el cual contiene la inactivación del servicio de cajeros automáticos, banca telefónica, banca móvil/electrónica y todos los canales electrónicos; f) Reactivación de Canales Electrónicos, el cual contiene la reactivación del servicio de cajeros automáticos, banca telefónica, banca móvil/electrónica y todos los canales electrónicos; g) Otros servicios que el BANCO ponga a disposición. El USUARIO autoriza al BANCO a que cuando reciba su(s) INSTRUCCIÓN(ES), en aquellos servicios que tengan un costo, se realice(n) el(los) débito(s) con cargo a cualquiera de sus cuentas o Certificado(s) de Depósito(s) a Plazo.

4. PRESTACIONES Y COBERTURA.- El USUARIO conoce y acepta que: a) El C-BOT BCN será de uso exclusivo para aquellos clientes que mantengan su tarjeta de débito activa y clave vigente. Sin embargo, el BANCO podrá a su discreción, liberar ciertos servicios del C-BOT BCN para uno o varios segmentos de clientes por un tiempo determinado; y, b) La cobertura de los servicios del C-BOT BCN es en todo el territorio a nivel nacional. El BANCO podrá incluir nuevos servicios, deshabilitar, habilitar, modificar o eliminar, a su discreción, los servicios ofrecidos a través del C-BOT BCN, sin que el USUARIO pueda realizar alguna queja o reclamo por este hecho, ya que es exclusivamente potestativo del BANCO. Aquellos servicios que no se encuentren habilitados o disponibles, no podrán ser ejecutados por el BANCO, debiendo el USUARIO utilizar otro canal

presencial o no presencial para su(s) INSTRUCCIÓN(ES). De la misma forma, el BANCO presentará la información requerida por el USUARIO, en los formatos que sea conveniente, de acuerdo al estatus de la cuenta/certificado de depósito a plazo u operación de crédito. El BANCO será responsable del mantenimiento para el correcto funcionamiento de los servicios prestados por el C-BOT BCN, así como el resguardo de la información entregada por el USUARIO mediante el aplicativo. No obstante, el USUARIO es responsable de custodiar su información, no entregar claves de acceso, clave de tarjeta, libreta de ahorros, certificado de depósito a plazo, clave de correo electrónico registrado, etc.

5. INSTRUCCIONES.- El USUARIO reconoce y acepta que para registrarse y acceder a los servicios del C-BOT BCN, deberá elegir la(s) INSTRUCCIÓN(ES), la(s) cual(es) se procesará(n) mediante el ingreso del código temporal, lo cual constituye prueba de su autorización hacia el BANCO para ejecutar la operación determinada, no pudiendo alegar que se la ha realizado sin su autorización. El USUARIO declara expresamente que todas las INSTRUCCIONES impartidas desde el C-BOT BCN, son de su exclusiva responsabilidad, otorgando a tales INSTRUCCIONES la calidad de firma electrónica, con todos los efectos que esto implica, sin necesidad de verificación adicional o firma de documentos de forma física. Por lo cual, se entienden incorporadas al presente TÉRMINOS Y CONDICIONES lo dispuesto en la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, su Reglamento y demás norma aplicable. El BANCO podrá limitar la cantidad de INSTRUCCIONES en el día o en el mes, por opciones o de manera general. El BANCO no será responsable de las INSTRUCCIÓN(ES) incorrecta(s) que el USUARIO procese mediante el C-BOT BCN.

6. HORARIO DE USO Y CAUSAS DE SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS DEL C-BOT BCN.- Los servicios funcionan a través de la aplicación de WHATSAPP® y estarán disponibles las veinte y cuatro horas del día, los siete días de la semana, salvo caso fortuito, fuerza mayor o causa extraña que esté fuera del control del BANCO. En caso de que se suspendieren o interrumpieren las redes de comunicación o aplicaciones de terceros por medio de las cuales se transmite la(s) INSTRUCCIÓN(ES) del USUARIO, el BANCO no se hará responsable de los hechos descritos que pudiera derivar por la falta de prestación de los servicios del C-BOT BCN. El BANCO, en cualquier momento, de manera unilateral y sin previo aviso, podrá restringir o suspender, parcial o totalmente, los servicios del C-BOT BCN, debido a mantenimientos o cuando se presente un riesgo que atente la seguridad de la información del USUARIO o la reputación del BANCO, quedando liberado de responsabilidad por daños y perjuicios que se pudieren ocasionar al USUARIO por la interrupción de los mismos. El USUARIO exime al BANCO de responsabilidad que pudiere derivar del impedimento del uso del C-BOT BCN causado por avería o fallas del dispositivo o equipo utilizado por el USUARIO.

7. REQUERIMIENTOS MÍNIMOS PARA USO DE LOS SERVICIOS DEL C-BOT BCN.- Para acceder a los servicios del C-BOT BCN, el USUARIO deberá: a) Mantener una tarjeta de débito activa y clave vigente; b) Contar con la aplicación de WHATSAPP® instalada en su equipo celular, cuyo número telefónico deberá ser el registrado en el BANCO; c) Incluir dentro de sus contactos telefónicos, el número que corresponde al C-BOT BCN; d) La dirección de correo electrónico a ser utilizada para la recepción de los códigos temporales y que debe ser la registrada en el BANCO; e) Contar con el servicio de internet para uso del WHATSAPP® y correo electrónico, a cargo del USUARIO y desde el dispositivo elegido por el mismo. Al utilizar el C-BOT BCN desde una computadora, tableta o cualquier dispositivo electrónico, debe cumplirse previamente los literales que apliquen. El BANCO no es responsable de la compatibilidad del C-BOT BCN con su equipo celular o dispositivo electrónico; de la cobertura, disponibilidad, calidad de su proveedor u operador de telefonía móvil, ni de los gastos o costos relacionados con la utilización de éstos.

8. USO DE CÓDIGO TEMPORAL.- Para el registro o la ejecución de cierta(s) INSTRUCCIÓN(ES) del C-BOT BCN, el USUARIO recibirá un código temporal o más conocido como One Time Password (OTP), siendo ésta una combinación de números que sirve para autenticar al USUARIO con el fin de proteger sus datos y ejecutar su requerimiento de manera segura. Este código es de uso exclusivamente personal, intransferible y podrá ser enviado al correo electrónico o número celular registrados, siendo la elección del medio de envío a potestad del BANCO.

9. REGISTRO E INICIO DEL C-BOT BCN EN WHATSAPP®.- 9.1. El USUARIO para el registro, inicio, acceso y uso de los servicios, deberá ingresar su número de identificación. El BANCO validará ciertos factores internos, para de ser el caso, enviar un código temporal (OTP). Este código podrá ser enviado a través de correo

electrónico o número celular, ambos registrados en el BANCO. 9.2. El USUARIO podrá previamente acceder a los TÉRMINOS Y CONDICIONES para su conocimiento y aprobación, la cual se entenderá como comprendida y aceptada mediante el ingreso del código temporal generado y enviado por el BANCO. 9.3. El registro será validado por una sola vez, pero el BANCO de ser necesario, podrá solicitarlo a su discreción, para la aprobación de modificaciones o simplemente para minimizar algún riesgo identificado. 9.4. El USUARIO digitará la palabra BCN o cualquier otra frase con la cual se desplegará el menú principal del C-BOT BCN. 9.5. Como medio de autenticación cada vez que desee consultar alguna opción, su(s) INSTRUCCIÓN(ES) estará(n) precedida(s) por un código temporal, el cual deberá ser ingresado para procesar el requerimiento. 9.6. El BANCO podrá dar soporte a cualquier USUARIO plenamente identificado como el TITULAR de la información o el representante del mismo, para absolver cualquier duda o recibir las novedades que existiesen.

10. MEDIDAS MÍNIMAS DE SEGURIDAD.- El USUARIO reconoce y acepta que la aplicación utilizada para el acceso a los servicios del C-BOT BCN es WHATSAPP® y por lo tanto, deberá sujetarse a las principales medidas de seguridad: 10.1. La aplicación debe ser instalada de manera que cumpla la restricción de información a terceros y que sólo esté disponible para el USUARIO. 10.2. Al recibir las INSTRUCCIÓN(ES), el BANCO podrá aceptarlas o rehusarlas por motivos de seguridad para el USUARIO o el BANCO. Si las rehusare, notificará al USUARIO por cualquier medio disponible para el efecto. 10.3. El USUARIO conoce, autoriza y acepta que el BANCO implementará varias medidas de seguridad como el bloqueo en el acceso a C-BOT BCN cuando se presenten eventos inusuales que adviertan situaciones fraudulentas o cuando se tenga sospecha que el TITULAR de la información no es quien recibe el resultado de las INSTRUCCIONES, sin que para esto requiera realizar alguna notificación previa al USUARIO. Para reactivar el C-BOT BCN, el USUARIO deberá acercarse personalmente al BANCO o utilizar cualquier canal que para el efecto se haya establecido. 10.4. No entregar a terceros, el usuario y/o la clave de acceso a su dispositivo/equipo utilizado para acceder al C-BOT BCN. 10.5. No entregar a terceros, la clave de acceso al correo electrónico registrado en el BANCO y el requerido para recibir los códigos temporales. 10.6. Eliminar el chat cada vez que se ha interactuado con el C-BOT BCN, así como evitar respaldos de los mismos en la nube o cualquier otro sistema creado para el efecto. 10.7. Toda otra medida de seguridad requerida o sugerida por la aplicación, el BANCO, los organismos y/o autoridades de control, y comunicada, notificada o advertida por cualquier medio. Por consiguiente, el USUARIO es el único responsable de tomar todas las medidas de seguridad; del uso y confidencialidad de usuarios, claves y contraseñas; de los daños y/o perjuicios que pudieran causarle al USUARIO o a terceros, quedando el BANCO exento de cualquier responsabilidad por tales motivos. El BANCO no se hace responsable de cualquier ataque malicioso a la plataforma electrónica, a la aplicación o al dispositivo, que puedan poner en riesgo la seguridad de la información, ni podrá adjudicársele responsabilidad alguna por daños o virus que puedan dañar o alterar su equipo electrónico, en relación con el uso o descarga que hiciera mediante el C-BOT BCN.

11. INFORMACIÓN DE CUENTA Y PRÉSTAMO.- El USUARIO conoce y acepta que, aunque pueda ver la información de la(s) cuenta(s) y préstamo a través del C-BOT BCN, la información proporcionada puede incluir transacciones recientes no registradas, que estén en proceso, sujetas a verificación o puede requerirse del contacto con el USUARIO, ya sea de manera presencial en cualquier oficina del BANCO o a través del Call Center.

12. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO.- En todos los casos, cuando el USUARIO utilice los servicios del C-BOT BCN, tendrá la obligación de: 12.1. Verificar que el dispositivo/equipo utilizado para acceder a los servicios, así como la aplicación WHATSAPP® cuente con las medidas de seguridad pertinentes o de autenticación fuertes para que únicamente el USUARIO sea quien acceda a los servicios y códigos temporales para obtener las respuestas de las INSTRUCCIÓN(ES) dadas. Por consiguiente, el USUARIO será el único responsable por cualquier información entregada a una persona distinta al mismo, como consecuencia de no activar las seguridades mencionadas. 12.2. Aplicar las medidas mínimas de seguridades recomendadas y de conocimiento público. 12.3. Reportar inmediatamente, cualquier novedad presentada en la información entregada como respuesta a las INSTRUCCIONES, como: saldos no conformes, bloqueos no efectuados por robo/extravío, activación de tarjeta de débito no realizada, cambio de claves no efectuadas, etc., así como códigos temporales no recibidos, accesos denegados o cualquier falla en el servicio. 12.4. Notificar inmediatamente al BANCO, si ha sido víctima de hackeo u otro delito informático para proceder a la inactivación del servicio.

12.5. Notificar inmediatamente a la operadora telefónica, cuando el dispositivo móvil sea robado o extraviado, de tal manera que se proteja el acceso a su información o INSTRUCCIONES futuras. De la misma forma, podrá notificar al BANCO sobre la novedad para inactivar el servicio. 12.6. Notificar inmediatamente y proceder con la actualización en el BANCO, cada vez que el número de celular o la dirección de correo electrónico cambien. 12.7. Revisar frecuentemente la Guía de Usuario del C-BOT BCN con la finalidad de utilizar de manera correcta el servicio y mantenerse informado de comunicados emitidos por el BANCO. 12.8. El USUARIO es exclusivamente responsable por el uso indebido y no autorizado de la aplicación del C-BOT BCN. Quedando prohibida toda acción que atente a los derechos de propiedad intelectual del BANCO, derechos a la privacidad de cualquier tercero o utilizar la aplicación para transmitir virus, archivos o programas dañinos. El USUARIO tiene derecho a: 12.9. A ser informado de manera clara, veraz, eficaz, oportuna, completa y razonable sobre las INSTRUCCIONES realizadas, así como los cargos que se incurran. 12.10. A recibir productos y servicios financieros de calidad, en condiciones de buen trato, oportuno, de acceso a respaldos e información de sus INSTRUCCIÓN(ES), de ser aplicable. 12.11. A ser notificado de cualquier mantenimiento a la aplicación del C-BOT BCN y posteriores actualizaciones a los TÉRMINOS Y CONDICIONES. 12.12. A presentar reclamos o quejas, y que estos sean atendidos, tramitados y respondidos de manera oportuna, exacta y eficiente.

13. AUTORIZACIONES.- 13.1. El BANCO podrá solicitar al USUARIO información técnica sobre el dispositivo a través del cual accede a los servicios del C-BOT BCN, con el objetivo de brindar el soporte necesario para la prestación del servicio. 13.2. El USUARIO autoriza de forma expresa e irrevocable al BANCO a revelar a través del C-BOT BCN, información relacionada a los productos y servicios financieros que tiene con el BANCO como: número y saldo de cuenta de ahorros, corriente, certificado de depósito a plazo, cuota y saldo de crédito, número de tarjeta de débito, entre otros. 13.3. El USUARIO registrado declara que, cada vez que ingrese al C-BOT BCN y de las INSTRUCCIONES al BANCO, es el TITULAR de la información y por lo tanto, autoriza al BANCO a entregar la información a través de la aplicación, no existiendo violación a la norma de sigilo y reserva bancaria, o en su defecto que el USUARIO ha sido autorizado de forma expresa por el TITULAR de la información para su entrega por parte del BANCO. 13.4. El BANCO autoriza al USUARIO a respaldar y almacenar la información entregada por el USUARIO y las respuestas entregadas por el C-BOT BCN, así como todas las INSTRUCCIONES dada por el USUARIO, con el objetivo de sustentar las actividades realizadas ante los organismos pertinentes.

14. LÍMITES DE RESPONSABILIDAD.- El BANCO no será responsable por daños y perjuicios directos o indirectos que le afecten al USUARIO o terceros, que generen o no pérdidas como resultados de transacciones no autorizadas y que se originen por las siguientes causas, sin ser las únicas: 14.1. Cuando el software o la versión del dispositivo/equipo no son compatibles para la instalación correcta del WHATSAPP® y/o del C-BOT BCN. 14.2. Por ataques cibernéticos, vulneraciones o inseguridades que afecten a la aplicación del WHATSAPP® desde donde accede a los servicios del C-BOT BCN. 14.3. Por ataques cibernéticos perpetuados al BANCO, en la cual superen las seguridades instaladas y las buenas prácticas. 14.4. Por errores operativos que ocasionen intermitencias o fallas en la conectividad, ya sea de la aplicación WHATSAPP®, del dispositivo/equipo o de la operadora telefónica. 14.5. Por negligencia en el uso incorrecto por parte del USUARIO en el acceso al C-BOT BCN, así como los códigos temporales. 14.6. Por la entrega a terceros, autorizados o no, del dispositivo/equipo desde el cual accede al C-BOT BCN. 14.7. Por la entrega de clave a terceros, autorizados o no, del correo electrónico que receipta códigos temporales, siendo estos los requeridos para procesar la(s) INSTRUCCIÓN(ES). 14.8. Por haber registrado un número celular y/o dirección de correo electrónico que no es personal o de uso personal y cuyo dueño es un tercero, autorizado o no. 14.9. Por los valores a cargo del USUARIO en el consumo del plan de datos e internet, cada vez que accede a los servicios del C-BOT BCN y en general, por todos los costos que se incurra al instalar la aplicación de WHATSAPP® y el uso del C-BOT BCN. 14.10. Por cualquier evento que se encuentre fuera del control del BANCO, ya sea de manera aislada o general y que ocasione que el USUARIO no pueda acceder a los servicios. 14.11. Por no cumplir todas las medidas mínimas de seguridad especificadas en el presente documento y las buenas prácticas de seguridad más relevantes.

15. FORMAS DE INACTIVACIÓN Y REACTIVACIÓN.- El C-BOT BCN podrá contar con el servicio de Inactivación o Reactivación de uno o varios Canales Electrónicos. Sin embargo, siempre lo podrá hacer a través del

Canal Presencial o Call Center. El USUARIO que desee inactivar el C-BOT BCN, deberá comunicar al Call Center o podrá acercarse a cualquier de las oficinas del BANCO, de la misma forma aplica para la reactivación.

16. NORMAS APLICABLES.- El C-BOT BCN se registró por el presente TÉRMINOS Y CONDICIONES, Contrato de Servicios y Productos mediante el Uso de Canales Electrónicos y en especial por el Código Orgánico Monetario y Financiero, las resoluciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y la Superintendencia de Bancos.

17. JURISDICCIÓN Y CONTROVERSIAS.- El USUARIO renuncia fuero y domicilio, por lo que toda controversia relacionada con este documento, el BANCO y el USUARIO pactan expresamente someterse a los jueces competentes de la ciudad de Guayaquil.

18. NOTIFICACIONES.- 18.1. El BANCO comunicará al USUARIO por correo electrónico y/o por mensaje de texto (SMS), cualquier alerta preventiva e información, relacionada con el C-BOT BCN. 18.2. Es obligación del USUARIO comunicar de manera presencial al BANCO de cualquier cambio en la dirección electrónica o número de celular que tuviere registrado para los efectos aquí indicados, así como para el registro y uso del C-BOT BCN, liberando desde ya al BANCO de todo tipo de responsabilidad que se pudiere derivar por no actualizar dicha información. 18.3. Se tendrá por bien hecha las notificaciones o envío de información que efectúe el BANCO a las direcciones del TITULAR que tuviere registradas, y se presumirán instantáneamente notificadas y recibidas por el USUARIO desde el momento que son enviadas por el BANCO. 18.4. El registro y modificación de la información referente al número de telefonía 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 que conlleven a validar la identidad del USUARIO. El BANCO se reserva el derecho de grabar las llamadas telefónicas que el USUARIO realice a su Call Center. Por lo cual, el USUARIO declara expresamente que el correo electrónico y número de teléfono móvil, registrado o en los cambios que realice en el futuro, son de su propiedad y uso exclusivo del Titular de la información, por lo cual autoriza a que el BANCO remita todas las notificaciones e información que considere apropiada, al correo y/o teléfono móvil. No obstante, el BANCO se reserva el derecho de implementar otros medios para efectuar las notificaciones.

19. VIGENCIA Y REFORMAS.- El presente acuerdo de los TÉRMINOS Y CONDICIONES tendrá vigencia indefinida. El BANCO se reserva el derecho de modificar los TÉRMINOS Y CONDICIONES, a través de los diferentes canales del BANCO, los que se entenderán por expresamente aceptados por el USUARIO una vez que vuelva a registrarse o realizando una o varias INSTRUCCIONES posterior a haber sido informado de la existencia de una reforma y el acceso a la misma. El BANCO se reserva el derecho de cancelar inmediatamente su acceso a C-BOT BCN: 19.1. Si no cumpliera los TÉRMINOS Y CONDICIONES, las estipulaciones de los contratos que haya suscrito o suscriba con el BANCO, o las normas dispuestas por autoridad competente. 19.2. Si se hace un uso no autorizado a C-BOT BCN. 19.3. Si solicita la cancelación del servicio. 19.4. Si sus cuentas han sido cerradas o canceladas por voluntad suya o por decisión de autoridad competente.

20. ACEPTACIÓN.- El USUARIO al ingresar el código temporal recibido para el registro, acceso y uso de los servicios del C-BOT BCN, acepta de forma expresa que tiene pleno conocimiento de los TÉRMINOS Y CONDICIONES, y se obliga a cumplir con todo lo estipulado en el presente Acuerdo y en todos los documentos que rigen cada uno de los productos o servicios que mantenga o solicite al BANCO.

BANCO COOPNACIONAL S.A.