



**INSTRUCTIVO DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS PARA ENVÍO DE
TRANSFERENCIAS INTERBANCARIAS
BANCO COOPNACIONAL S.A.**

INSTRUCTIVO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA ENVÍO DE TRANSFERENCIAS INTERBANCARIAS BANCO COOPNACIONAL S.A.

El presente Instructivo abarca todas las Transferencias Interbancarias realizadas de manera presencial o a través de los distintos canales electrónicos. Es importante mencionar que la transferencia se la realiza por medio del Sistema de Pago Interbancario del Banco Central del Ecuador, por lo tanto, cualquier cambio en los procedimientos o políticas determinadas por el organismo antes mencionado, será un cambio de aplicación inmediata al presente Instructivo.

Si la transacción es de manera Presencial:

1. El Cliente deberá llenar un formulario pre impreso de Solicitud y Orden para Envío de Transferencia Interbancaria.
2. El Cliente deberá realizarla personalmente, salvo que un tercero cuente con una autorización mediante un Poder Notarizado o Carta Poder. El Banco podrá verificar cualquier documento antes de realizar la transacción.
3. Para realizar la Transferencia Interbancaria se deberá presentar la libreta de ahorros, solicitud y documento de identificación original.
4. En las cuentas conjuntas con conjunción “y”, los dos titulares de la cuenta deberán presentarse en Ventanilla con sus respectivos documentos de identificación originales.
5. En las cuentas conjuntas con conjunción “o”, cualquiera de los dos titulares podrá presentarse en Ventanilla con su respectivo documento de identificación original.

Si la transacción es por Canal Electrónico:

1. El Cliente facilitará, al Call Center, la información pertinente para realizar la transferencia. De la misma forma, el Cliente llenará los campos pertinentes cuando se disponga de la banca móvil, banca online o cualquier otro mecanismo electrónico que sea implementado a futuro, en el tiempo que el BANCO los provea de acuerdo a su estrategia comercial y demanda del mercado objetivo, los cuales serán notificados al Cliente cuando puedan ser utilizados.
2. El Banco solicitará el ingreso de una clave temporal (OTP) u otro método de autenticación, para realizar transacciones monetarias a través de banca móvil, banca online u otro mecanismo electrónico similar. Si es efectuado por Call Center, se aplicarán los métodos de autenticación necesarios y fuertes antes de realizar la transacción.
3. Para realizar la Transferencia Interbancaria a través de un Canal Electrónico, la cuenta de ahorros o corriente, desde donde se realiza el débito, debe ser a nombre de un titular o bajo la condición “o”. El Banco podrá realizar cualquier excepción, siempre y cuando se apliquen las medidas de seguridad pertinente y con mecanismos fuertes de autenticación.

Horarios de Transferencia y acreditación:

Los horarios para envío de una Transferencia Interbancaria de manera presencial son:

HORARIOS DE ENVÍO (CLIENTE BANCO COOPNACIONAL)	ACREDITACIÓN (EN CUENTA DE BENEFICIARIO/PAGO TARJETA)
De 08H00 hasta las 12h00	En el mismo día hábil
De 12H01 hasta las 17h30	Hasta las 12H30 del siguiente día hábil

Nota: La acreditación en la cuenta del beneficiario o pago de tarjeta, también estará sujeta a la confirmación y liquidación de las transferencias por parte de la entidad financiera receptora.

Los horarios para envío de una Transferencia Interbancaria por Canal Electrónico son:

HORARIOS DE ENVÍO (CLIENTE BANCO COOPNACIONAL)	ACREDITACIÓN (EN CUENTA DE BENEFICIARIO/PAGO TARJETA)
De 00H00 hasta las 12h00	En el mismo día hábil
De 12H01 hasta las 23:59	Hasta las 12H30 del siguiente día hábil

Nota: La acreditación en la cuenta del beneficiario o pago de tarjeta, también estará sujeta a la confirmación y liquidación de las transferencias por parte de la entidad financiera receptora.

Términos y condiciones generales:

1. El Banco Coopnacional S.A. ejecutará y procesará la solicitud y orden de Envío de Transferencia Interbancaria de acuerdo con los datos proporcionados por el Cliente. El Cliente acepta que el Banco podrá de estimarlo conveniente, enviar un correo electrónico al Ordenante y/o Beneficiario para notificar la transacción realizada.
2. Es responsabilidad del Cliente la verificación de la exactitud de los datos proporcionados. El Banco Coopnacional S.A. podrá utilizar los mecanismos de transmisión electrónica disponibles, bajo los términos, condiciones y parámetros que regulará la presente orden de Envío de Transferencia Interbancaria.
3. El Cliente acepta que cualquier reclamo que efectúe respecto a la transferencia ordenada deberá ser resuelto directamente entre el Cliente y el o los Beneficiarios(s), eximiendo de toda responsabilidad al Banco Coopnacional S.A.
4. El Banco no efectuará modificaciones, sustituciones o correcciones, si la información tiene alguna inconsistencia. El Banco Coopnacional S.A. no será responsable en caso de que la solicitud y orden de Envío de Transferencia Interbancaria no pueda realizarse por errores en la información otorgada. En consecuencia, el Cliente exime al Banco Coopnacional S.A. de toda responsabilidad, aún ante terceros, si la información otorgada, para realizar la Transferencia Interbancaria, no es fidedigna. Igualmente, el Banco Coopnacional S.A., sus funcionarios y empleados no serán responsables por las interrupciones, omisiones, errores o demoras que ocurran, por cualquier causa que esté fuera de su control.
5. Si la Transferencia Interbancaria es devuelta por cualquier error operativo que sea responsabilidad del Banco Coopnacional S.A., el Cliente autoriza al Banco para que efectúe una nueva orden de Transferencia Interbancaria bajo los mismos Términos y Condiciones.
6. Si la Transferencia Interbancaria es devuelta por que la información otorgada no fue la correcta y del caso de no existir dicha información en el Banco beneficiario, el reverso se reflejará a la cuenta del Cliente al día siguiente.
7. El Cliente declara que el origen y destino de los fondos que entrega o recibe del Banco son lícitos. Así mismo, faculta al Banco Coopnacional S.A., a la UAFE o a cualquier otra autoridad competente, en caso de detección de transacciones sospechosas o injustificadas, a realizar investigaciones, y renunciando a reclamos de cualquier índole por este concepto, eximiendo al Banco de toda responsabilidad aún ante terceros, si esta declaración fuese falsa o errónea.

8. El Banco Coopnacional S.A. se reserva el derecho a su única discreción de ejecutar y procesar esta orden de Envío de Transferencia Interbancaria, utilizando mecanismos de seguridad que permitan verificar la autenticidad del Cliente o cuando se presenten eventos inusuales que adviertan situaciones fraudulentas.
9. El Cliente declara conocer y aceptar el costo por el servicio de Transferencia Interbancaria, el cual se encuentra publicado en la página web del Banco, afiches y Tarifario a disposición del público en todas las oficinas, el mismo que está regulado por el organismo pertinente y, en caso de reformarse, se procederá a la actualización inmediata.
10. El Cliente declara conocer y aceptar los horarios de envío y acreditación de Transferencia Interbancaria, los cuales están sujetos a la normativa legal vigente y a los procedimientos internos que conlleven a evitar eventos inusuales que adviertan situaciones fraudulentas.
11. El Cliente declara conocer que, si llegase a existir una transacción o bloqueo que afecte el saldo disponible, durante el tiempo que transcurra desde la solicitud de la transferencia hasta la ejecución de la misma, el Banco Coopnacional S.A. no podrá procesar la transferencia.
12. El Cliente declara conocer sobre los Términos y Condiciones para el Envío de Transferencia Interbancaria.
13. La orden de Transferencia Interbancaria será válida y efectivamente realizada, siempre y cuando se encuentre registrada la transacción en el sistema del Banco Coopnacional S.A.
14. El Cliente conoce y acepta la Política de Protección y Tratamiento de Datos Personales de los Consumidores Financieros de Banco Coopnacional S.A.

Última actualización: 09 de mayo del 2023.

f.) Titular de Servicio de Atención al Usuario Financiero

BANCO COOPNACIONAL S.A.

