

## 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" o "TITULAR" 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 entidad 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 "INSTRUCCIONES". 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® u otros medios que el BANCO disponga para acceder a los servicios del C-BOT de acuerdo a su estrategia comercial y demanda del mercado objetivo, los cuales serán notificados al USUARIO cuando puedan ser utilizados, tales como: sitio web del BANCO, apps, kioskos de servicio, banca móvil, banca electrónica u otros mecanismos electrónicos similares, 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 y olvido de clave; 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; y, g) Otros servicios que el BANCO ponga a disposición. El USUARIO autoriza al BANCO a que cuando reciba sus INSTRUCCIONES, en aquellos servicios que tengan un costo, se realice(n) el(los) débito(s) con cargo a cualquiera de su cuenta(s) de ahorro, corriente y/o depósito en garantía. En caso de no contar con saldo suficiente para realizar dicho débito, el USUARIO autoriza para que dichos costos sean debitados de cualquier cuenta, inversiones o fondos que el USUARIO mantenga en el BANCO. El detalle de los costos será publicado de conformidad a lo establecido en la legislación vigente.

**4. PRESTACIONES Y COBERTURA.-** El USUARIO conoce y acepta que: a) El C-BOT BCN será de uso exclusivo para aquellos clientes que cumplan con el artículo 7 del presente acuerdo de los TÉRMINOS Y CONDICIONES; y, b) La cobertura de los servicios del C-BOT BCN es en todo el territorio a nivel nacional e internacional. El BANCO podrá incluir nuevos servicios, modificar políticas de acceso o uso, modificar el monto del saldo mínimo requerido, inactivar o eliminar alguno de ellos, cuando el caso lo amerite por motivos estratégicos o para minimizar cualquier tipo de riesgo para el USUARIO y/o el BANCO, 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 sus INSTRUCCIONES. 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 Y USO DE CÓDIGO TEMPORAL.-** El USUARIO reconoce y acepta que para registrarse y acceder a los servicios del C-BOT BCN, deberá elegir las INSTRUCCIONES, las cuales se procesarán mediante el ingreso del 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, lo cual constituye prueba de su autorización hacia el BANCO para ejecutar su requerimiento de manera segura, no pudiendo alegar que se la ha realizado sin su autorización. Este código es de uso exclusivamente personal, intransferible y podrá ser enviado al correo electrónico o número celular registrados en el BANCO, siendo la elección del medio de envío a potestad del BANCO. El USUARIO declara expresamente conocer y aceptar que todas las INSTRUCCIONES impartidas desde el C-BOT BCN, son emitidas por el USUARIO, 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 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 TÉRMINOS Y CONDICIONES lo dispuesto en la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, su Reglamento y demás norma aplicable. El USUARIO responde por toda transacción realizada por sus mandatarios, representantes, o terceros autorizados. 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 INSTRUCCIONES incorrectas que el USUARIO procese mediante el C-BOT BCN. El USUARIO se compromete a cumplir los términos, condiciones y buen uso de contraseñas, claves de acceso, códigos temporales y demás información personal y confidencial, a partir de la suscripción del presente TÉRMINOS Y CONDICIONES.

**6. HORARIO DE USO Y CAUSAS DE SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS DEL C-BOT BCN.-** Los servicios del C-BOT BCN estarán disponibles en los horarios que el BANCO establezca, 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 las INSTRUCCIONES 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 el BANCO de todo tipo de responsabilidad 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) Ser cliente activo, sin registro de fallecimiento y estar afiliado a la Banca Telefónica; b) Contar con el servicio de Tarjeta de Débito bajo los siguientes estados:

entregada, activa o bloqueada; c) Tener un Certificado de Depósito a Plazo o un saldo, al último día del mes calendario, igual o mayor a USD 300.00 en la sumatoria de saldos de todos sus productos de ahorro en el Banco. Por consiguiente, el BANCO realizará, el último día del mes calendario, un proceso de verificación del saldo mínimo para desvincular, del servicio C-BOT BCN, a los clientes que no cumplan el requerimiento mencionado. Sin embargo, el BANCO podrá a su discreción, hacer disponible uno o más servicios del C-BOT BCN para uno o más clientes; d) Contar con la aplicación de WHATSAPP® u otra aplicación determinada por el BANCO, instalada en su equipo celular, cuyo número telefónico deberá ser el registrado en el BANCO; e) Incluir dentro de sus contactos telefónicos, el número que corresponde al C-BOT BCN; f) Tener registrada en el BANCO, la dirección de correo electrónico a ser utilizada para la recepción de los códigos temporales; y, g) Contar con el servicio de internet para uso del WHATSAPP® u otra aplicación determinada por el BANCO 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. REGISTRO E INICIO DEL C-BOT BCN EN WHATSAPP® U OTRA APLICACIÓN DETERMINADA POR EL BANCO.-**

8.1. 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). 8.2. El USUARIO podrá previamente acceder a los TÉRMINOS Y CONDICIONES, la Política de Protección y Tratamiento de Datos Personales de los Consumidores Financieros de Banco Coopnacional S.A. y cualquier otro documento relacionado al servicio requerido 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. 8.3. 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. 8.4. El USUARIO digitará la palabra BCN o cualquier otra frase con la cual se desplegará el menú principal del C-BOT BCN. 8.5. 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.

**9. 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® u otra aplicación determinada por el BANCO, por lo tanto, deberá sujetarse a las principales medidas de seguridad: 9.1. La aplicación debe ser instalada de manera que cumpla la restricción de información a terceros y que sólo esté disponible para el USUARIO. 9.2. Al recibir las INSTRUCCIONES, 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. 9.3. 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. 9.4. No entregar a terceros, el usuario y/o la clave de acceso a su dispositivo/equipo utilizado para acceder al C-BOT BCN. 9.5. No entregar a terceros, la clave de acceso al correo electrónico registrado en el BANCO y el requerido para recibir los códigos temporales. 9.6. 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. 9.7. 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.

**10. 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.

**11. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO.-** En todos los casos, cuando el USUARIO utilice los servicios del C-BOT BCN, tendrá la obligación de:

- 11.1. Verificar que el dispositivo/equipo utilizado para acceder a los servicios, así como la aplicación WHATSAPP® u otra aplicación determinada por el BANCO, 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 INSTRUCCIONES 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.
- 11.2. Aplicar las medidas mínimas de seguridad recomendadas y de conocimiento público.
- 11.3. 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.
- 11.4. Notificar inmediatamente al BANCO, si ha sido víctima de hackeo u otro delito informático, suplantación de identidad, robo o extravío de la cédula de identidad o pasaporte para el caso de extranjeros para proceder a la inactivación del servicio.
- 11.5. Suministrar al BANCO información veraz, confiable y oportuna.
- 11.6. Notificar inmediatamente y proceder con la actualización en el BANCO, cada vez que el número de celular o la dirección de correo electrónico cambien.
- 11.7. 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.
- 11.8. 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.
- 11.9. Usar correctamente los servicios contratados con el BANCO.
- 11.10. Informarse sobre los canales y medios oficiales existentes que dispone el BANCO para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.
- 11.11. Informarse responsablemente de las condiciones de uso de los productos, servicios y/o prestaciones que provea el BANCO.
- 11.12. Notificar inmediatamente a la operadora telefónica y a la plataforma donde accede a los servicios de C-BOT, cuando el dispositivo móvil o tarjeta SIM, que contiene el número de celular asignado por la operadora, 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.
- 11.13. 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:
- 11.14. A ser informado de manera clara, veraz, eficaz, oportuna, completa y razonable sobre las INSTRUCCIONES realizadas, así como los cargos que se incurran.
- 11.15. A recibir productos y servicios financieros de calidad, en condiciones de buen trato, oportuno, de acceso a respaldos e información de sus INSTRUCCIONES, de ser aplicable.
- 11.16. A ser notificado de cualquier mantenimiento a la aplicación del C-BOT BCN y posteriores actualizaciones a los TÉRMINOS Y CONDICIONES.
- 11.17. 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.
- 11.18. Rescindir del presente TÉRMINOS Y CONDICIONES dentro del término de quince días contados a partir de la fecha de suscripción.

**12. AUTORIZACIONES.-** 12.1. 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. 12.2. El USUARIO autoriza que toda reforma a los TÉRMINOS Y CONDICIONES 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 USUARIO la verificación continua de las modificaciones o actualizaciones de dicho acuerdo. 12.3. 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. 12.4. 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. 12.5. 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 dadas por el USUARIO, con el objetivo de sustentar las actividades realizadas ante los organismos pertinentes.

**13. 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: 13.1. Cuando el software o la versión del dispositivo/equipo no son compatibles para la instalación correcta del WHATSAPP® u otra aplicación determinada por el BANCO, y/o del C-BOT BCN. 13.2. Por ataques cibernéticos, vulneraciones o inseguridades que afecten a la aplicación del WHATSAPP® u otra aplicación determinada por el BANCO, desde donde accede a los servicios del C-BOT BCN. 13.3. Por ataques cibernéticos perpetuados al BANCO, en la cual superen las seguridades instaladas y las buenas prácticas. 13.4. Por errores operativos que ocasionen intermitencias o fallas en la conectividad, ya sea de la aplicación WHATSAPP® u otra aplicación determinada por el BANCO, del dispositivo/equipo o de la operadora telefónica. 13.5. Por negligencia en el uso incorrecto por parte del USUARIO en el acceso al C-BOT BCN, así como los códigos temporales. 13.6. Por la entrega a terceros, autorizados o no, del dispositivo/equipo desde el cual accede al C-BOT BCN. 13.7. Por la entrega de clave a terceros, autorizados o no, del correo electrónico que receipta los códigos temporales, siendo estos los requeridos para procesar las INSTRUCCIONES. 13.8. 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. 13.9. 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® u otra aplicación determinada por el BANCO, y el uso del C-BOT BCN. 13.10. 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. 13.11. Por no cumplir todas las medidas mínimas de seguridad especificadas en el presente documento y las buenas prácticas de seguridad más relevantes.

**14. FORMAS DE BLOQUEO, DESBLOQUEO, INACTIVACIÓN Y REACTIVACIÓN.-** El C-BOT BCN, se considerará inactivo cuando el USUARIO no realice INSTRUCCIONES por más de trescientos sesenta y cinco (365) días. El BANCO se reserva el derecho de bloquear inmediatamente su acceso a C-BOT BCN: 14.1. Si se presentan eventos inusuales que adviertan situaciones fraudulentas. 14.2. Si el BANCO recibe disposiciones del Organismo de Control para proceder con el bloqueo de C-BOT BCN. El USUARIO que desee inactivar, reactivar, desbloquear o cancelar el C-BOT BCN, deberá comunicar al Call Center o podrá acercarse a cualquiera de las oficinas del BANCO. 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.

**15. NORMAS APLICABLES.-** El C-BOT BCN, su registro y uso, se regirá por el presente TÉRMINOS Y CONDICIONES, Contrato de Servicios y Productos mediante el Uso de Canales Electrónicos y Call Center y en especial por el 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.

**16. JURISDICCIÓN Y CONTROVERSIA.**- 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.

**17. NOTIFICACIONES.**- 17.1. 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. 17.2. Es obligación del USUARIO 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, 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 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 USUARIO que tuviere registradas. 17.3. 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 USUARIO realice a su CALL CENTER, lo cual, desde ya, es autorizado por el USUARIO. Por lo cual, el USUARIO 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 USUARIO, por lo cual autoriza a que el BANCO remita todas las notificaciones e información que considere apropiada a dichos datos de notificación. No obstante, el BANCO se reserva el derecho de implementar otros medios para efectuar las notificaciones.

**18. PRESENTACIÓN DE RECLAMOS.**- Cuando el USUARIO requiera presentar su inconformidad o reclamo respecto a los servicios de C-BOT BCN, 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 USUARIO, 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 USUARIO 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.

**19. CESIÓN DE DERECHOS.**- El BANCO podrá ceder sus derechos derivados de este TÉRMINOS Y CONDICIONES a cualquier tercero, el USUARIO con la suscripción del presente acuerdo, da su autorización y aceptación anticipada a la referida cesión.

**20.- 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 suscripción de los Términos y Condiciones para Uso del C-BOT Canales Electrónicos BCN, 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 Acuerdo. 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 del C-BOT BCN. 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 C-BOT BCN 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 TÉRMINOS Y CONDICIONES, 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.

**21. 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, los mismos que serán comunicados a través de los diferentes canales del BANCO, y se entenderán 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. Serán causales de terminación del presente TÉRMINOS Y CONDICIONES, las siguientes: 21.1. Por decisión del USUARIO: a) Cuando el USUARIO ya no requiera de los servicios de C-BOT BCN, para lo cual deberá expresarlo de manera escrita al BANCO; y, b) Cuando el USUARIO deje de ser cliente. 21.2. Por decisión del BANCO, de presentarse cualquiera de los siguientes casos: a) 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; b) Cuando el BANCO reciba la correspondiente notificación o conozca del fallecimiento del USUARIO 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 USUARIO; y, d) Por mal uso de los servicios de C-BOT BCN que pudiese perjudicar al USUARIO o al BANCO. 21.3. 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 del acceso a C-BOT BCN. Sin que esto anule las obligaciones que el USUARIO tenga a favor del BANCO.

**22. 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, Contrato de Servicios y Productos mediante el Uso de Canales Electrónicos y Call Center, y la Política de Protección y Tratamiento de Datos Personales de los Consumidores Financieros de Banco Coopnacional S.A. y cualquier otro documento relacionado al servicio requerido, obligándose a cumplir con todo lo estipulado en los documentos legales antes mencionados.