

Este Convenio contiene los términos y condiciones que rigen el acceso y uso de los canales electrónicos que el **BANCO DE MACHALA S.A.** (en adelante denominado "**EL BANCO**"), ha puesto a disposición de sus cuenta ahorristas, cuentacorrentistas y/o tarjetahabientes, y demás usuarios financieros (en adelante "**EL CLIENTE**"). El acceso a los canales electrónicos estará ligado a la contratación de algún producto o servicio financiero otorgado por EL BANCO, y la terminación de los productos o servicios que EL CLIENTE mantuviere en EL BANCO, implicará la terminación del uso de canales electrónicos que EL BANCO le brinda a EL CLIENTE.

**PRIMERA: ANTECEDENTES.-** A) EL BANCO con la finalidad de proveer a sus clientes sus productos y servicios bancarios ha habilitado el uso de canales electrónicos, tales como banca electrónica, banca móvil, cajeros automáticos- ATM, dispositivos de puntos de venta (POS), sistemas de audio respuesta- IVR, entre otros, a través de las cuales EL CLIENTE puede efectuar transacciones monetarias y no monetarias a través de internet, mediante el uso de elementos o dispositivos electrónicos o tecnológicos. B) El uso de los canales electrónicos permite a EL CLIENTE establecer una comunicación directa con EL BANCO, desde un computador, teléfono celular o dispositivo móvil, u otro dispositivo con acceso a internet, con el sistema de computación de EL BANCO. Dicho acceso facilitará a EL CLIENTE la realización de consultas y transacciones autorizadas por EL BANCO.

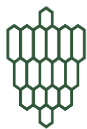
**SEGUNDA: OBJETO.-** Con los antecedentes expuestos, las partes acuerdan suscribir el presente convenio mediante el cual, EL BANCO se compromete a prestar servicios financieros de transacciones monetarias (transferencias, pagos, depósitos, entre otros) y no monetarias (consultas, cambios de contraseña, personalización de cupos, entre otros), y a ofrecer determinados productos financieros, establecidos en los canales y aplicativos disponibles a través de internet; de conformidad con las disposiciones de este convenio y aquellas dispuestas en la normativa vigente referente a canales electrónicos. No obstante lo antes indicado, en caso de que EL BANCO retire alguno de los servicios puestos a disposición de los clientes, notificará del particular a EL CLIENTE.

Al ingresar a los canales electrónicos, EL CLIENTE quedará habilitado para realizar todas las transacciones que EL BANCO determine para cada uno de los servicios que ofrece a través de este medio incluidos la adquisición de productos y/o servicios, bajo las condiciones particulares de cada uno de ellos y dentro de los límites que determine EL BANCO, sin que sea necesario firmar documentación alguna o acercarse a EL BANCO.

EL CLIENTE declara que entiende y acepta que para acceder y transaccionar a través de los Canales Electrónicos debe contar con un equipo electrónico, teléfono celular, dispositivo móvil u otros que sea compatible con las especificaciones del Canal Electrónico correspondiente. Asimismo, EL CLIENTE acepta que son de su cuenta los costos y gastos asociados con la adquisición, instalación, uso y/o mantenimiento de su equipo electrónico, teléfono celular, dispositivo móvil u otros, aplicaciones, líneas telefónicas y/o proveedor de internet y todos los servicios y/o canales de comunicación que utilice para acceder a los Canales electrónicos y aplicativos del BANCO.

EL BANCO acuerda actualizar periódicamente la información disponible a través de los servicios brindados por medio de los canales electrónicos con respecto a las cuentas y/o tarjetas de crédito de EL CLIENTE. Sin embargo, EL CLIENTE reconoce y acepta que EL BANCO no está obligado de forma alguna a realizar tales actualizaciones a horas específicas del día ni siguiendo un itinerario determinado. Los balances que muestre su cuenta pueden incluir depósitos sujetos a verificación. El balance reflejado en sus servicios brindados a través de canales electrónicos podría diferir del que muestran sus informes, debido a depósitos que estén en progreso, cheques por cobrar o algún otro retiro, pago o cargo. Las transacciones realizadas por este medio se registrarán a los horarios establecidos por EL BANCO y por el Banco Central del Ecuador.

**TERCERA: CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA.-** De conformidad con la Ley de Comercio Electrónico, firmas electrónicas y Mensajes de Datos, su reglamento, normativa aplicable y de acuerdo con los principios de neutralidad tecnológica y autonomía privada contemplados en el Código de Comercio, EL CLIENTE ha solicitado y aceptado de manera libre, consciente e íntegramente la prestación de servicios a través de los canales y medios electrónicos habilitados por EL BANCO, reconociendo y declarando de forma expresa e irrevocable que la aceptación otorgada a través de mensajes de datos, contraseñas, códigos o cualquier mecanismo electrónico que haya, sea o fuere habilitado por EL BANCO y utilizado por EL CLIENTE para la contratación de productos y servicios a través de sus canales electrónicos, son la manifestación de su voluntad de contratar con EL BANCO, otorgándole igual validez e idénticos efectos jurídicos que una firma autógrafa



aun cuando tales medios o mecanismos electrónicos no se encuentren indisolublemente asociados o respaldados en firmas manuscritas conservadas por EL BANCO en un registro o soporte en papel. Tales aceptaciones y declaraciones no requerirán de nueva aprobación o ratificación por parte de EL CLIENTE.

**CUARTA: USUARIO Y CONTRASEÑA.** - Una vez suscrito el presente convenio, EL CLIENTE creará su usuario y contraseña para poder acceder a los servicios en línea disponibles a través de los canales electrónicos.

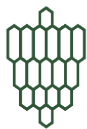
El usuario y contraseña de acceso, así como cualquier otra información requerida por el sistema, son imprescindibles para el acceso y para transaccionar en los canales electrónicos de EL BANCO. Por tal motivo, EL CLIENTE las mantendrá en absoluto secreto, y será su custodio, siendo en consecuencia responsable de su correcto uso y manejo. EL CLIENTE se compromete a mantener las seguridades necesarias y suficientes que demanden la utilización y administración de sus herramientas tecnológicas.

Para el acceso y uso de los canales electrónicos, además del ingreso del usuario y contraseña de EL CLIENTE y/o sus datos biométricos, de darse el caso, EL BANCO podrá requerir al CLIENTE el uso de diversas formas de autenticación para prevenir fraudes y transacciones no autorizadas, tales como One time password- OTP, softoken, tarjetas de coordenadas, biometrías, firmas electrónicas u otros de similar naturaleza. EL CLIENTE entiende y acepta que, si al acceder a los canales electrónicos, se sobrepasan el número máximo permitido de intentos fallidos al ingresar la contraseña o el factor de autenticación que disponga EL BANCO, el usuario podrá ser bloqueado por seguridad, sin que esta situación pueda entenderse en ningún caso como falla en los canales electrónicos, incumplimiento o indisponibilidad de los productos y servicios ofertados por EL BANCO. Este evento será comunicado en línea a la dirección de correo electrónico que EL CLIENTE tenga registrada en los sistemas de EL BANCO. La reactivación podrá realizarla por autogestión cumpliendo con los procedimientos de autenticación del aplicativo o mediante una llamada al Contact Center.

La sola utilización de los mecanismos de autenticación habilitados por EL BANCO en las respectivas transacciones hará presuponer a EL BANCO que las instrucciones impartidas por EL CLIENTE conllevan, implícitamente la manifestación de su voluntad y por lo tanto, que tales instrucciones son válidas, íntegras, correctas e irrevocables, por lo cual EL CLIENTE acepta que son de su absoluta y exclusiva responsabilidad, toda operación o transacción que se realice con éstos. EL CLIENTE acepta expresamente que las contraseñas de seguridad u otros mecanismos de autenticación enviados por EL BANCO para la confirmación de un servicio y/o transacción en cualquier canal electrónico, constituyen una firma electrónica habilitada para manifestar su aceptación expresa de los servicios solicitados a través de sus canales electrónicos y aplicaciones, sin necesidad de una verificación adicional o firma de documentación en físico. Así también, EL CLIENTE entiende y acepta que la confirmación de los servicios brindados por EL BANCO mediante el registro de contraseñas de seguridad u otros mecanismos de autenticación, será constancia suficiente de la manifestación de su voluntad de manera expresa.

EL CLIENTE entiende y acepta que los canales electrónicos tienen un límite de tiempo máximo de inactividad en cada sesión o conexión, en caso de excederse EL CLIENTE entiende que los canales electrónicos y aplicativos, por seguridad del mismo, procederán a cerrarse, por lo que EL CLIENTE deberá en cada ocasión volver a ingresar a los canales electrónicos o aplicativos de EL BANCO con su respectivo usuario, contraseña y mecanismo de autenticación que se requiera.

Si EL CLIENTE sospecha que su usuario y contraseña, a través del cual accede a los productos y servicios ofertados a través de los canales electrónicos de EL BANCO, se encuentran comprometidos y/o se percata de transacciones no autorizadas, es su responsabilidad cambiar su contraseña inmediatamente, a través de las opciones que para ello han sido habilitadas en los diferentes aplicativos de EL BANCO, y contactarse a los números telefónicos de EL BANCO a fin de reportar el suceso, y de ser el caso dar instrucciones adicionales. Como medida de seguridad adicional, EL BANCO podría requerir que conteste algunas preguntas de seguridad u otras verificaciones adicionales, que refuercen y confirmen la identidad de EL CLIENTE cuando acceda a los canales electrónicos y demás aplicativos.



**QUINTA: REGISTRO DE CUENTAS, TARJETAS DE CRÉDITO Y PERSONALIZACIÓN DE TRANSACCIONES-** EL CLIENTE podrá realizar transacciones en todas las cuentas corrientes, de ahorros o tarjetas de crédito en las cuales sea su titular. EL CLIENTE deberá registrar las cuentas o tarjetas de crédito de terceros en las cuales realizará acreditaciones a través de los canales electrónicos.

Para la realización de pagos y transacciones a través de los canales electrónicos, EL BANCO ha establecido condiciones y montos máximos para su ejecución, ofreciendo, en los diferentes canales electrónicos los mecanismos necesarios para personalizar en cualquier momento y a su sola discreción, las condiciones bajo las cuales desea realizar sus transacciones, como son el registro de cuentas o tarjetas de crédito de terceros, así como los montos máximos por transacción en cada canal electrónico, previa la debida autenticación.

**SEXTA: REGISTRO DE MOVIMIENTOS DE CUENTA BANCARIA.** - Todos los servicios financieros y las transacciones que se realicen en las cuentas de EL CLIENTE serán registrados en los detalles de movimientos bancarios, que para el efecto EL BANCO pondrá a disposición de EL CLIENTE, a través de los canales electrónicos. EL BANCO podrá rechazar en cualquier momento una transacción hecha por EL CLIENTE o un tercero, cuando la misma se realice incumpliendo disposiciones legales o normativas.

En caso de que EL CLIENTE no objete dentro del plazo de treinta (30) días calendario a la fecha de la transacción, se entenderá su conformidad con la información de los movimientos de la cuenta registrada en los canales electrónicos.

**SÉPTIMA: PROPIEDAD INTELECTUAL.** – EL BANCO se reserva para sí, todos los derechos de propiedad intelectual e industrial sobre los canales electrónicos y aplicativos, que pone y pondrá a disposición de EL CLIENTE. De igual manera, el BANCO se reserva la propiedad y uso de los signos distintivos que se mostraren en los respectivos canales y aplicativos, de los que fuera titular, licenciatario o beneficiario bajo cualquier título, ya se hallen registrados o en proceso de registro ante el organismo competente. En consecuencia, EL CLIENTE reconoce que el uso de los canales electrónicos y aplicativos puestos a su disposición por EL BANCO, así como la contratación y uso de los productos y servicios ofrecidos a través de ellos, no implica bajo ninguna circunstancia la cesión o transferencia de los derechos de propiedad intelectual o industrial que corresponden al BANCO bajo cualquiera de las calidades antes mencionadas. EL BANCO, en caso de incumplimiento, se reserva el derecho de iniciar las acciones legales pertinentes.

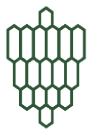
Los canales electrónicos y aplicativos que EL BANCO pone a disposición de EL CLIENTE para su acceso y uso, de manera no exclusiva, tiene la intención de brindar un servicio más a EL CLIENTE, por lo tanto, EL BANCO podrá realizar las modificaciones que considere pertinentes a sus canales electrónicos y aplicaciones, sean estos técnicos, de mejora o cualquier otro. EL BANCO se reserva el derecho de interrumpir, suspender o terminar definitivamente la utilización de cualquier servicio o prestación realizada a través de los canales electrónicos y aplicaciones, en cuyo caso notificará del particular a EL CLIENTE.

**OCTAVA: MANEJO DE DISPOSITIVOS ELECTRÓNICOS O MÓVILES.** - EL CLIENTE declara de manera expresa, que cualquier daño que se produzca en su computador, equipos celulares, equipos móviles u otros, por el uso de los servicios a través de los canales electrónicos o aplicaciones, no podrá ser imputado a EL BANCO.

Igualmente EL BANCO no será responsable, si EL CLIENTE no pudiese efectuar las consultas y transacciones bancarias, por desperfectos ocasionales o recurrentes de sus equipos, dispositivos electrónicos, móviles u otros, por suspensión parcial o total del servicio, por situaciones distintas que dificulten el servicio, por falta o insuficiencia de fondos, o por circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor.

EL CLIENTE declara que entiende y acepta que sus equipos electrónicos, teléfono celular, dispositivos móviles u otros, con los que acceda a los canales electrónicos o aplicaciones de EL BANCO, constituyen medios para la realización de transacciones monetarias, por lo que su custodia y uso personal son de su exclusiva responsabilidad.

EL BANCO no será responsable bajo ninguna circunstancia por la pérdida, robo, hurto, hackeo o clonación de los equipos electrónicos, teléfonos celulares, dispositivo móvil u otros con los que EL CLIENTE acceda a los canales electrónicos o aplicaciones de EL BANCO, siendo obligación de EL CLIENTE en caso de



que se presenten estos eventos, informar inmediatamente a EL BANCO en caso que requiera realizar algún bloqueo.

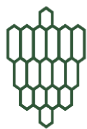
**NOVENA: DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CLIENTE.** - EL CLIENTE en virtud del presente convenio tiene los siguientes derechos:

- a. A recibir de parte de EL BANCO en forma oportuna, eficaz y eficiente los servicios financieros de transacciones monetarias (transferencias, pagos, entre otros.) y no monetarias (consultas, cambios de contraseña, entre otros), y productos financieros que hayan sido habilitados en los canales electrónicos de EL BANCO, de conformidad con lo previsto en el Código Orgánico Monetario y Financiero, las regulaciones expedidas por la Junta de Política y Regulación Financiera, la Junta de Política y Regulación Monetaria, según corresponda, las normas emitidas por la Superintendencia de Bancos y las políticas de EL BANCO, teniendo presente las excepciones establecidas en el presente convenio y la normativa vigente aplicable;
- b. A conocer y aprobar en forma expresa cualquier modificación de los gastos y demás condiciones del convenio;
- c. A dirigir peticiones, quejas o reclamos, y recibir atención y respuestas motivadas a las mismas, con respecto a los productos y servicios habilitados en los canales electrónicos, en los tiempos establecidos por la normativa vigente;
- d. A acceder y recibir directamente información clara, precisa, oportuna, adecuada, validada, veraz y completa, con relación a los productos, servicios y prestaciones ofrecidos por los canales electrónicos habilitados por EL BANCO;
- e. A conocer oportunamente y de forma detallada todos los cargos y costos asociados a los productos, servicios y/o prestación ofertada a través de los canales electrónicos;
- f. A disponer de los servicios de canales electrónicos las 24 horas del día y los 365 días del año, cuya continuidad será garantizada por EL BANCO, a fin de satisfacer sus necesidades y demandas, salvo por aquellas excepciones detalladas en el presente convenio y la normativa vigente aplicable;
- g. A acceder a los productos y servicios financieros, a través de medios o canales electrónicos que cumplan con estándares de calidad y seguridad establecidos en la normativa legal vigente;
- h. A exigir a EL BANCO que la prestación de productos, servicios y/o prestaciones a través de canales electrónicos cumplan con su funcionamiento, con base en los parámetros establecidos por el organismo de control; y,
- i. A recibir protección frente a la suspensión o falla de los productos, servicios y/o prestaciones otorgadas por medio de canales electrónicos cuando se vea afectado el consumidor financiero, siempre que no se encuentre dentro de las excepciones establecidas en el presente convenio y la normativa vigente aplicable.

Son obligaciones de EL CLIENTE, las siguientes:

- a. Proporcionar la información de contacto o documentación que para el efecto exija EL BANCO, y mantenerla actualizada. En el caso de que modifique su dirección de correo electrónico, número de teléfono celular o algún otro dato de contacto o información, deberá notificar a la entidad tales cambios inmediatamente a través de nuestros canales presenciales.
- b. EL CLIENTE es responsable de mantener la confidencialidad de su cuenta y de sus contraseñas, y de restringir el acceso a su equipo electrónico, dispositivo celular, dispositivo móvil u otros, para el caso del uso de los canales electrónicos o aplicaciones de EL BANCO.
- c. Si EL CLIENTE sospecha que su usuario o contraseña han sido comprometidos y/o se percata de transacciones no autorizadas, es su responsabilidad cambiar su contraseña inmediatamente, a través de la opción para ello dispuesta en los canales electrónicos o aplicativos de EL BANCO, y llamar al Contact Center de EL BANCO para dar instrucciones adicionales.
- d. Si EL CLIENTE detecta o sospecha que ha ocurrido un error al inspeccionar sus estados de cuenta o registros de transferencias, o si necesita asistencia inmediata, debe contactar inmediatamente con el Contact Center de EL BANCO.
- e. Las demás contempladas en el presente convenio, así como en la regulación emitida para el efecto.

EL CLIENTE reconoce que los canales electrónicos y aplicativos que el BANCO pone a su disposición han sido programados por EL BANCO



para que sus servicios operen bajo determinados parámetros, por lo que los requerimientos que no se ajusten a estos conforme los términos y condiciones de uso de cada canal, no podrán ser procesados.

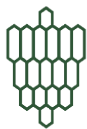
**DÉCIMA: RESPONSABILIDAD DEL BANCO. – EL BANCO asume las siguientes obligaciones y responsabilidades:**

1. Cumplir con toda la normativa vigente respecto a la prestación de productos y servicios financieros y aquellas relacionadas con las seguridades en los canales electrónicos;
2. Tratar los datos personales de EL CLIENTE en estricto apego a los principios y derechos desarrollados en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y su normativa conexas.
3. Adoptar e implementar los estándares y buenas prácticas internacionales de seguridad vigentes a nivel mundial para el uso y manejo de canales electrónicos y consumos con tarjetas, los cuales serán permanentemente monitoreados para asegurar su cumplimiento;
4. Operar con diligencia y seguridad los sistemas de comunicaciones y sistemas de información requeridos, para el correcto funcionamiento de los servicios objeto del presente convenio;
5. Mantener los controles y resguardos que garanticen las seguridades físicas y tecnológicas de este tipo de transacciones, tomando en cuenta los riesgos inherentes a su operatividad. Para tal efecto EL BANCO a través de mensajería móvil o correo electrónico notificará en línea a EL CLIENTE, de los accesos al canal electrónico, así como de las transacciones realizadas;
6. Mantener a disposición de EL CLIENTE un acceso directo al Contact Center para reporte de emergencias Bancarias, el cual funciona 24 horas al día, los 7 días de la semana;
7. Toda información de clientes relacionado al menos con números de cuentas y tarjetas realizado por medio del correo electrónico se envía con la información enmascarada;
8. EL BANCO cuenta con un departamento de prevención de fraude para el monitoreo en línea 24/7 de las transacciones y alertas que pudieran ocurrir en los diferentes canales electrónicos, en cuyo caso se contacta a EL CLIENTE para confirmar cuando una transacción es dudosa o inusual. De no ser aceptada por EL CLIENTE se procederá al bloqueo inmediato;
9. EL BANCO mantendrá los registros de auditoría durante mínimo 12 meses tanto para consultas y transacciones realizadas como para la grabación de las llamadas recibidas en el Contact Center;
10. EL BANCO tendrá publicados en el sitio web, una guía sencilla relativa a los procedimientos para el bloqueo, inactivación, reactivación y cancelación de los canales electrónicos ofrecidos; y,
11. Cumplir con las demás medidas de seguridad en canales electrónicos establecidos por los organismos reguladores competentes.

EL BANCO no será responsable por la información, o las instrucciones incompletas o incorrectas que EL CLIENTE provea. EL BANCO no está obligado a tomar medidas posteriores para confirmar o autenticar tales instrucciones, y tomará acción sobre ellas tan pronto las reciba, sin buscar confirmación posterior.

EL BANCO no se responsabiliza por las transacciones que no puedan realizarse por causas atribuidas a EL CLIENTE, tales como información incompleta o errónea, bloqueo de usuario, olvido de contraseña, daño en dispositivos electrónicos, insuficiencia de fondos o de cupo, entre otras circunstancias que estén fuera del alcance o control de EL BANCO, así como, los que provengan de casos fortuitos o de fuerza mayor de conformidad con la Ley. EL BANCO no se responsabiliza por el acceso que menores de dieciocho (18) años de edad realicen a los servicios brindados por canales electrónicos, sin autorización de los padres.

Cualquier enlace a páginas web de entidades que no son parte de EL BANCO, que este incluya en los canales electrónicos que así lo permitan, se provee tan solo como una sugerencia temática que podría ser de interés para EL CLIENTE, por lo que EL BANCO no asume responsabilidad alguna en relación con la exactitud e integridad de la información de dichas páginas o en relación con su acceso seguro u otros potenciales riesgos. Estas páginas no representan un patrocinio, promoción, recomendación o conformidad con su contenido, ni generan responsabilidad para EL BANCO por los productos, información o servicios que ofrecen por medio de ellas. EL BANCO no será responsable por deficiencias en el grado de exactitud, de la disponibilidad, seguridad o de la conveniencia de dicha información, ni por inversiones o decisiones que EL CLIENTE tome basadas en ella, correspondiéndole al CLIENTE hacer las verificaciones que correspondan al momento de acceder a dichos enlaces.



**UNDÉCIMA: MEDIDAS DE SEGURIDAD.** - EL CLIENTE en virtud del presente convenio, se compromete a observar las siguientes medidas de seguridad para la prestación de los servicios contratados con EL BANCO, a través de los canales electrónicos:

- a. A mantener la confidencialidad de su cuenta y de sus contraseñas, y de restringir el acceso a su correo electrónico, y sus dispositivos electrónicos, para el caso del uso de aplicaciones.
- b. A cumplir con las recomendaciones que EL BANCO envía a sus clientes por medio del mail, o por medio de los distintos canales de comunicación que maneje con sus clientes, respecto de los cuidados que debe tener en el manejo de sus direcciones de correo electrónico y números de celular que pueden ser uno de los medios de autenticación al momento de transaccionar en los canales electrónicos;
- c. A actualizar anualmente sus datos personales y datos de contacto;
- d. A cambiar su(s) contraseña(s) de manera periódica y/o cuando EL BANCO lo solicite, utilizando contraseñas robustas, para evitar actos dolosos en su contra, que puedan causarle perjuicios especialmente por transacciones, transferencias, retiros u operaciones bancarias no autorizadas que pudieren efectuar terceras personas que lleguen a tener dicha información por falta de preocupación o descuido de EL CLIENTE. El cuidado que debe tener busca también proteger a EL BANCO de actos dolosos cometidos por estas causas;
- e. A observar las demás disposiciones referentes al manejo seguro de los canales electrónicos que por medio del presente convenio contrata, así como de las transacciones que realice a través de estos en sus cuentas o tarjetas que EL BANCO le otorga.

EL CLIENTE asume la responsabilidad de los daños y perjuicios que se puedan ocasionar, tanto para EL CLIENTE mismo, como a terceros, en caso de incumplimiento de las medidas de seguridad arriba detalladas, quedando EL BANCO exento de cualquier responsabilidad por tal motivo.

Por su parte, EL BANCO se compromete a garantizar que las transacciones realizadas a través de canales electrónicos cuenten con los controles y mecanismos para evitar el cometimiento de eventos fraudulentos o no autorizados por los usuarios, y garantizar las medidas de seguridad establecidas en la normativa vigente, las cuales se encuentran contempladas en la presente cláusula undécima de este convenio.

**DUODÉCIMA: COBERTURA DE USO.** - Sujeto a cualquier limitación expresada a continuación, EL CLIENTE contará con acceso a los servicios de los canales electrónicos los siete (7) días de la semana, las veinticuatro (24) horas del día, con excepción de los períodos de mantenimiento, actualizaciones y mejoras a los canales electrónicos, redes, sistemas, plataformas, o aplicativos, o cualquier otra excepción establecida en el presente convenio o en la normativa vigente aplicable. EL CLIENTE acepta y acuerda que la disponibilidad de EL BANCO para proveer acceso a los servicios a través de los canales electrónicos dependerá, entre otros factores, de la disponibilidad y operación continua del sistema computarizado y la línea de procesamiento de comunicaciones de EL BANCO, de su proveedor de servicio de Internet, de su navegador, de su equipo de acceso y de las líneas telefónicas y/o eléctricas. En caso de que se interrumpiera temporalmente o cesara el acceso a los servicios de Banca electrónica o banca móvil por razones de fuerza mayor, como por ejemplo desastres naturales, u otra razón, EL BANCO no asumirá responsabilidad legal por tal interrupción.

**DÉCIMA TERCERA: CANALES A TRAVÉS DE LOS CUALES SE SOLICITA Y SE PRESTA EL SERVICIO.**- El presente servicio de uso de canales electrónicos se podrá solicitar de manera presencial en las oficinas de EL BANCO a nivel nacional, o a través de la página web institucional [www.bancomachala.com](http://www.bancomachala.com).

Los canales electrónicos que EL BANCO pone a disposición de EL CLIENTE, incluyen el canal ORONET, aplicaciones móviles y demás canales que habilite a futuro EL BANCO para la prestación de sus productos y servicios.

**DÉCIMA CUARTA: RIESGOS ASOCIADOS AL USO DEL SERVICIO CONTRATADO.**- EL CLIENTE reconoce que al usar este servicio, lo hace consciente de que las transmisiones por Internet nunca son completamente privadas o seguras, y que el nivel de seguridad también depende de los medios electrónicos, servicios de internet y dispositivos que utilice EL CLIENTE, reconociendo su responsabilidad única y exclusiva sobre estos, debiendo además utilizar los canales electrónicos, aplicativos y los productos y servicios que se ofrecen a través de ellos, de acuerdo con sus términos y condiciones de uso, siguiendo los parámetros y recomendaciones de seguridad proporcionadas por EL BANCO en el respectivo canal, aplicativo o en cualquier otro documento físico o digital dispuesto para ello.



EL CLIENTE reconoce que EL BANCO toma medidas de seguridad estrictas para proteger el contenido de sus comunicaciones y datos confidenciales, por lo que EL BANCO no es, ni se hará responsable por cualquier ataque malicioso a sus canales, plataforma o aplicativos instalados en el equipo electrónico, teléfono celular, dispositivos móviles u otros de EL CLIENTE, que pueda poner en riesgo la seguridad de la información, por estar razonablemente fuera del alcance de los controles de seguridad de EL BANCO. EL BANCO no será responsable por la compatibilidad de los dispositivos móviles u otros equipos del CLIENTE con los canales electrónicos y aplicativos del BANCO. Toda situación, y sobre todo cualquier inconveniente de acceso o incompatibilidad de funcionamiento, que se derive del software, hardware, marca, modelo, tipo o versión de sistema operativo, en el dispositivo u otros equipos del CLIENTE, será responsabilidad de éste.

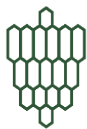
En caso que EL CLIENTE detectare algún indicio de vulneración de sus sistemas de seguridad; o algún evento que pudiere ocasionar perjuicio al BANCO, al CLIENTE, o a terceros, o que fuere contrario al orden público y normativa ecuatoriana vigente, se compromete a notificar de forma inmediata al BANCO, a través de los canales de atención dispuestos. EL BANCO podrá suspender la operación de los canales electrónicos involucrados o retirar los contenidos denunciados.

**DÉCIMA QUINTA: PROCESOS PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS.** - Toda consulta, requerimiento o reclamo podrá ser presentada, directamente o mediante representación, por las personas naturales o jurídicas, ecuatorianas o extranjeras, que reúnan la condición de cliente o usuario de los servicios financieros prestados por nuestra institución, siempre que tales requerimientos o reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos. El tiempo máximo establecido para la resolución de los reclamos, es de quince (15) días calendario tratándose de reclamos originados en el país y de sesenta (60) días calendario, cuando el reclamo se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales. EL CLIENTE podrá presentar sus reclamos y/o requerimientos a la entidad, a través de cualquiera de las oficinas a nivel nacional, por medio del Contact Center o el Portal web de EL BANCO.

En caso que EL CLIENTE no se sienta conforme con la resolución tomada por EL BANCO, el mismo tiene derecho a presentar sus quejas o reclamos ante el Defensor del cliente, ante la Superintendencia de Bancos y las demás instancias que determine la ley, cuando estime que sus derechos hayan sido vulnerados y/o haya recibido productos o servicios indebidos, no siendo un requisito previo que EL CLIENTE presente reclamo alguno ante EL BANCO para el ejercicio de su derecho, pudiendo presentar directamente su reclamación ante los entes de control antes descritos.

**DÉCIMA SEXTA: DECLARACIÓN DEL ORIGEN LÍCITO DE LAS TRANSACCIONES Y DE LOS FONDOS.**- EL CLIENTE declara conocer la Ley Orgánica de Prevención, Detección y Combate del Delito de Lavado de Activos y de la Financiación de otros Delitos, y de las penas por el cometimiento de delitos contempladas con el Código Orgánico Integral Penal, declarando bajo juramento que el origen de los fondos de las transacciones que realice a través de los canales electrónicos y aplicaciones de EL BANCO, así como todos los fondos o recursos que se reciban, transfieran o dispongan a través de ellos, deberán tener origen y fines lícitos, asumiendo toda responsabilidad si esta declaración fuese falsa o errónea.

**EL CLIENTE** autoriza a EL BANCO a realizar los análisis y verificaciones que considere necesarias; así como a requerir la información y documentación que estime procedente, e informar a las autoridades competentes, en caso de llegar a determinar la existencia de operaciones inusuales e injustificadas o cuando se detectaren casos de investigación de actos sancionados en las leyes vigentes; sin que por ello pueda atribuírsele responsabilidad alguna al BANCO.



**DÉCIMA SÉPTIMA: PLAZO DE VIGENCIA DEL CONVENIO Y TERMINACIÓN ANTICIPADA.-** El plazo de duración del presente convenio es indefinido, no obstante las partes unilateralmente o de común acuerdo lo podrán dar por concluido en cualquier momento. EL BANCO se reserva el derecho de cancelar el servicio inmediatamente:

- i. Si EL CLIENTE no cumpliera con los términos y condiciones determinados por EL BANCO en este convenio;
- i. Si EL BANCO estimara que hubo un uso no autorizado de los productos y servicios prestados por los canales electrónicos y aplicativos, conforme los términos y condiciones de acceso y operación de los mismos;
- ii. Por terminación de la relación contractual que EL CLIENTE mantuviera en EL BANCO, lo que conllevará la terminación del uso de canales electrónicos y aplicativos que EL BANCO le brinda al CLIENTE;
- iii. Si se detectare falsedad en la información suministrada para el registro en los canales electrónicos, o en cualquier otro documento presentado que demuestre falta de transparencia por parte de EL CLIENTE;
- iv. Si a criterio del BANCO se advirtiere indicios de operaciones fraudulentas, inusuales, irregulares o sospechosas;
- v. Si se evidenciare un uso inadecuado o ilegal o ilícito de los canales electrónicos, y/o de las aplicaciones de EL BANCO;
- vi. Si se detectare el incumplimiento de alguna disposición legal, particularmente aquellas referidas a la prevención del lavado de activos, financiamiento del terrorismo, y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva (ARLAFDT);
- vii. Por muerte del CLIENTE; y,
- viii. Por disposición de autoridad competente.

**DÉCIMA OCTAVA: CARGOS, COSTOS Y GASTOS.-** EL BANCO está autorizado por el organismo de control para cobrar cargos por los servicios, transacciones u operaciones que EL CLIENTE realice a través de los canales electrónicos o de las aplicaciones del BANCO, los cuales constan detallados en el folleto de cargos de servicios financieros publicado en el sitio web de EL BANCO, información que EL CLIENTE declara conocer y aceptar expresamente, de igual forma, EL CLIENTE declara que conoce que dicha información es divulgada por EL BANCO a través de sus oficinas y canales electrónicos. En caso de modificación de los cargos, los mismos serán publicados por EL BANCO en su página web institucional ([www.bancomachala.com](http://www.bancomachala.com)).

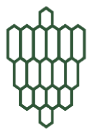
EL CLIENTE declara que acepta pagar los cargos antes indicados con la sola utilización de los servicios o realización de transacciones, por medio de los canales electrónicos o aplicaciones de EL BANCO, autorizándolo expresamente que sean debitados directamente de cualquiera de sus cuentas, títulos valor, depósitos o dineros que posea en la institución que se encuentren a su favor.

Los costos y gastos relacionados con su proveedor de internet u operadora de telefonía móvil con la cual EL CLIENTE mantenga el servicio celular, son de su absoluta responsabilidad y cargo, incluso si operadora de telefonía móvil contemplare el cobro de valores por el uso de los servicios de comunicación móvil (USSD, SMS, Internet Móvil, o cualquier otro medio de transporte a través de la red celular del operador).

**DÉCIMA NOVENA: LEGISLACIÓN Y NOTIFICACIÓN.-** La relaciones entre EL CLIENTE y EL BANCO se registrarán por este convenio, los demás contratos o convenios generales y especiales celebrados entre ellos, y en todo lo no previsto en los mismos, por lo determinado en el ordenamiento jurídico ecuatoriano, en especial el Código Orgánico Monetario y Financiero, las resoluciones que expidan los organismos de regulación y control del Ecuador, y cualquier otra disposición contenida en las leyes ecuatorianas que fuere aplicable. Para el caso de controversias que no se solucionen de mutuo acuerdo, las partes renuncian fuero y domicilio y se someten a los jueces y tribunales competentes de la ciudad de Guayaquil, Provincia del Guayas, República del Ecuador, y al procedimiento que corresponda de acuerdo con la Ley, a elección del actor.

Para cualquier notificación EL CLIENTE fija expresamente como su domicilio electrónico, a fin de que pueda ser citado o notificado legalmente a través de los medios electrónicos, conforme a la normativa legal vigente, su dirección de correo electrónico registrado en los sistemas del BANCO.

EL BANCO podrá demandar el cumplimiento de las obligaciones contraídas por parte del CLIENTE a través de los canales electrónicos y otros aplicativos, bastando para ello la presentación del presente convenio, cuyo perfeccionamiento es electrónico y constituye prueba plena para el proceso judicial que se plantee, con reconocimiento formal y expreso del CLIENTE de la existencia de las obligaciones asumidas en este convenio.



**VIGÉSIMA: TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.-** En cumplimiento con la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPDP) y su normativa conexas, BANCO DE MACHALA S.A., en calidad de responsable del tratamiento, informa al CLIENTE, titular de los datos personales que la información proporcionada será objeto de tratamiento, lo que comprende la recolección, recopilación, obtención, registro, organización, estructuración, conservación, custodia, adaptación, modificación, eliminación, indexación, extracción, consulta, elaboración, utilización, posesión, aprovechamiento, distribución, cesión, comunicación o transferencia, o cualquier otra forma de habilitación de acceso, cotejo, interconexión, limitación, supresión, destrucción, reproducción, actualización, circulación, procesamiento, intercambio y sistematización de la información, identificación del CLIENTE, validación y verificación de sus datos, y en general cualquier uso de sus datos personales que ha entregado y entregará, debido a las relaciones comerciales, contractuales, legales y/o de cualquier otra naturaleza, que surja entre las partes, en relación a los servicios o productos financieros y no financieros que brinda EL BANCO. Para el efecto, EL BANCO ha puesto a disposición de EL CLIENTE el Anexo para el Tratamiento y Protección de Datos Personales el cual forma parte integrante del presente convenio, y que se encuentra disponible en la dirección web de la institución en <https://www.bancomachala.com>.

El tratamiento de Datos Personales recabados podrá incluir, entre otros, pero sin limitarse a los siguientes tipos de información: datos identificativos: nombres y apellidos completos, cédula de identidad, direcciones, teléfonos, correo electrónico, etcétera, datos especiales tales como, pero sin que esta enumeración sea taxativa: sensibles, salud, crediticios, financieros, patrimoniales, etcétera.

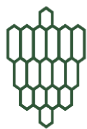
El titular de los datos personales autoriza expresa, explícita, e inequívocamente a EL BANCO, al momento de proporcionar su información, el tratamiento de los mismos en conformidad con la presente cláusula y la normativa vigente en materia de protección de datos personales en Ecuador. En caso de tratarse de datos sensibles, el consentimiento será solicitado y recabado de manera explícita y fehaciente. Cuando el tratamiento se requiera para dar cumplimiento a los productos y servicios que EL CLIENTE contrata con el BANCO, la base jurídica que legitima el tratamiento es la ejecución de un contrato. Sin la aportación de los datos personales necesarios, no sería posible formalizar ni ejecutar dicha relación contractual,

Asimismo, de conformidad con la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y la legislación nacional vigente en materia de protección de Datos personales, EL BANCO informa que los datos personales recabados del TITULAR serán tratados también para dar cumplimiento a obligaciones legales aplicables al responsable del tratamiento, en cuyo caso esta será la base jurídica que legitima su tratamiento.

Igualmente, EL CLIENTE declara entender y aceptar que la información que proporcione al BANCO, será utilizada de manera directa o indirecta para procesos pre-contractuales, contractuales, post-contractuales, comerciales, de atención al cliente y mercadeo, análisis, investigación, estadísticas, referencias y demás trámites operativos para facilitar, promover, permitir o mantener las relaciones con EL BANCO.

EL CLIENTE autoriza al BANCO, a que dé tratamiento a sus datos personales a través de terceros para los fines antes detallados, con cualquier persona natural o jurídica, público o privado, nacional o extranjero, que EL BANCO determine. Así mismo, EL CLIENTE autoriza a EL BANCO a utilizar sus datos para contactarlo con fines informativos, publicitarios y comerciales, a través del servicio de telefonía, correo electrónico, mensajería SMS y/o cualquier otro medio de comunicación electrónica, incluyendo la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp o similares, así como para el desarrollo de acciones comerciales, sean de carácter general o personalizadas.

EL CLIENTE autoriza a EL BANCO para que en el caso que requiera, pueda transferir, comunicar, manifestar, declarar, entregar, consultar, interconectar, ceder, transmitir, difundir, divulgar, revelar, compartir, mostrar, transmitir o proporcionar información o datos personales de EL CLIENTE, a un Encargado del tratamiento de datos personales. Por su parte, EL BANCO efectuará todas las medidas necesarias para verificar que dicho Encargado del tratamiento de datos personales cumpla con todos los estándares, mecanismos y seguridades establecidos en la Ley de Protección de Datos Personales, su reglamento y demás normativa de la materia.



EL CLIENTE declara expresamente que, como titular de los datos personales, ha sido informado por EL BANCO que podrá ejercer los siguientes derechos:

- Acceder a sus datos personales de manera gratuita y periódica.
- Información: a ser informado respecto a los fines de tratamiento, bases de datos personales, tipos de tratamiento, tiempo de conservación, existencia de base de datos en la que constan sus bases de datos, origen de los datos personales cuando no hayan sido obtenidos directamente por el titular, otras finalidades de tratamiento, datos de contacto del responsable de tratamiento, datos de contacto del delegado de protección de datos personales, transferencias o comunicaciones nacionales o internacionales con los destinatarios sus clases, sus finalidades y garantías de la transferencia. Las consecuencias de entrega o no entrega de información, efecto de entregar datos personales erróneos o inexactos, la posibilidad de revocar el consentimiento, forma en la que puede hacer efectivos sus derechos de acceso, eliminación, rectificación y actualización, oposición, anulación, limitación del tratamiento y a no ser objeto de una decisión basada únicamente en valoraciones automatizadas. A ser informado de los mecanismos para hacer efectivo su derecho a la portabilidad, dónde y cómo realizar sus reclamos ante el responsable del tratamiento de datos y la Autoridad de Protección de Datos Personales, y; la existencia de valoraciones y decisiones automatizadas, incluida la elaboración de perfiles.
- Solicitar la rectificación, actualización, suspensión o eliminación de sus datos personales.
- Oponerse o negarse al tratamiento de sus datos personales cuando:
  - No se afecten derechos y libertades fundamentales de terceros, no se trate de información pública, interés público o que no esté ordenado por una ley.
  - Cuando sea para mercadotecnia directa y, elaboración de perfiles.
  - Cuando se hayan usado sus datos en razón de interés legítimo del responsable de tratamiento y se justifique en una situación concreta personal del titular siempre que no haya ley que disponga lo contrario.
- Solicitar la portabilidad de los datos, en caso de que sea aplicable.
- Retirar el consentimiento en cualquier momento, sin que ello afecte la legalidad del tratamiento basado en el consentimiento previo a su retirada.
- A no ser objeto de decisiones basadas única o parcialmente en valoraciones automatizadas.

Derechos estos que EL CLIENTE podrá ejercerlos a través de los canales electrónicos o de contacto habilitados por EL BANCO o por escrito acudiendo a cualquiera de las agencias de EL BANCO a nivel nacional.

### **Medidas de Seguridad**

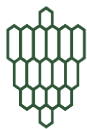
El BANCO como responsable de tratamiento, adoptará las medidas físicas, técnicas, legales, organizativas y administrativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos personales y protegerlos contra el acceso no autorizado, alteración, divulgación o destrucción de la información.

### **Transferencia de Datos Personales**

En el caso de que los datos personales sean transferidos a terceros, dentro o fuera de Ecuador, se garantizará que dichos terceros ofrezcan un nivel adecuado de protección conforme a la normativa de protección de datos personales vigente y, en todo momento podrá consultar sobre estos ejerciendo su derecho de acceso e información.

### **Plazo de Conservación de los Datos**

Los datos personales serán conservados únicamente durante el tiempo necesario para cumplir con las finalidades de tratamiento para las que fueron recabados y conforme a los plazos establecidos por la ley o por la necesidad del tratamiento.



**VIGÉSIMA PRIMERA: ACEPTACIÓN.** - EL CLIENTE declara haber leído y conocer todas y cada una de las cláusulas de este instrumento, así como que han sido solventadas las dudas sobre el producto, servicios y operaciones bancarias relacionadas, en constancia de lo cual, con la aceptación electrónica, manifiesta su aceptación y conformidad. La recepción de este instrumento por EL BANCO y la notificación electrónica de su aceptación o con la firma autógrafa o el hecho de que EL CLIENTE efectúe distintas transacciones, constituyen el acuerdo de voluntades y ley para las partes. Además, acepta que todos los avisos futuros relacionados con los servicios de canales electrónicos de EL BANCO podrán proveerse en formato electrónico. El uso por parte de EL CLIENTE de los servicios de dichos canales, para acceder a cualquier cuenta o servicio de EL BANCO, constituye una confirmación adicional de su aceptación y futuro cumplimiento de los términos y condiciones que se establecen al tenor de las cláusulas y declaraciones arriba detalladas. Una copia del presente instrumento será remitida al correo electrónico señalado por EL CLIENTE, para su respaldo y archivo.