



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 (en adelante "**EL CLIENTE**"). El acceso a los canales Lelectrónicos 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 al 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 al CLIENTE establecer una comunicación directa con el Banco, desde un computador personal, teléfono celular o dispositivo móvil con el sistema de Computación del Banco. Dicho acceso facilitará al CLIENTE la realización de consultas y transacciones autorizadas por el Banco.

SEGUNDA: OBJETO.- Con los antecedentes expuestos, las partes acuerdan suscribir el presente convenio de servicios; mediante el cual, el Banco se compromete a prestar servicios financieros de transacciones monetarias (transferencias, pagos, etc.) y no monetarias (consultas, cambios de clave, etc.), y a ofrecer determinados productos financieros, establecidos en los 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 al CLIENTE.

Al ingresar al sistema, 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 sin que sea necesario firmar documentación alguna o acercarse al 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 o dispositivo móvil 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, 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.

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 del 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 nuestra 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 de Machala y por el Banco Central.

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 acepta de manera libre, consciente e íntegramente el presente canal a través de medios electrónicos, los cuales reconoce y declara de forma irrevocable que la aceptación otorgada por mensajes de datos, claves, códigos o cualquier mecanismo electrónico que ha sido habilitado por el Banco y utilizado por el CLIENTE para la contratación de productos y servicios a través del presente canal electrónico que se ha instrumentado, 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, y no requerirán de nueva aprobación o ratificación por parte del CLIENTE.

CUARTA: USUARIO Y CLAVES.- Una vez suscrito el presente convenio, el CLIENTE por autogestión deberá crear su usuario y contraseña para poder acceder a los servicios en línea disponibles a través de los canales electrónicos. La clave de acceso, así como cualquier otra información requerida por el sistema, son imprescindibles para el acceso y para transaccionar en los canales electrónicos del Banco. Por tal motivo, el CLIENTE las mantendrá en absoluto secreto, y será su custodio. El CLIENTE se compromete a mantener las seguridades necesarias y suficientes que demanden la utilización y administración de sus herramientas tecnológicas en sus instalaciones de conformidad con los lineamientos establecidos en la normativa vigente.

Para el acceso y uso de los canales electrónicos, además del ingreso del usuario y contraseña del CLIENTE y/o sus datos biométricos, el Banco podrá requerir un segundo factor 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, los intentos fallidos de ingresar la contraseña o el segundo factor de autenticación sobrepasan el número máximo permitido por el Banco, su usuario podrá ser bloqueado por seguridad, sin que esta situación pueda entenderse en ningún caso como falla en los canales electrónicos o el incumplimiento o indisponibilidad de los productos y servicios ofertados por el Banco. Este evento será comunicado en línea a la dirección de correo electrónico del CLIENTE registrada en los Sistemas del Banco. La reactivación podrá realizarla por autogestión cumpliendo con los procedimientos de autenticación del aplicativo o mediante una llamada al Call Center.

La sola utilización de los mecanismos de autenticación habilitados por el Banco en las respectivas transacciones hará presuponer al 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 acepta son de su absoluta y exclusiva responsabilidad las operaciones o transacciones que se realicen con éstos. El Cliente acepta expresamente que las claves 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 instrucciones electrónicas, sin necesidad de verificación adicional o firma de documentos de forma física. Así también, el CLIENTE entiende y acepta que la confirmación de servicios brindados por el Banco mediante el registro de claves de seguridad u otros mecanismos de autenticación, será la constancia suficiente, sin la necesidad de verificación adicional por parte del Banco o la ratificación de su parte por medios físicos u otros canales electrónicos, de su manifestación de voluntad.

El CLIENTE entiende y acepta que los canales electrónicos tienen limitado el tiempo máximo de inactividad de la sesión, en cuyo caso se cancelará la misma y deberá ingresar desde el comienzo y pasar por el proceso de autenticación nuevamente.

En caso de persona jurídica, el representante legal a través de carta dirigida al Banco, designará a la persona natural que, mediante la creación de usuario y clave podrá realizar todas las transacciones, a través de los canales electrónicos. En caso de cuenta colectiva, los titulares de la misma por escrito designarán a uno de ellos para que, mediante la creación del usuario y clave pueda realizar todas las transacciones, a través de los canales electrónicos. Banco de Machala no asume ninguna obligación, expresa o implícita, de investigar o verificar si el uso de los servicios brindados a través de canales electrónicos, o el acceso a ellos, fue llevado a cabo por la persona autorizada por el CLIENTE o siguiendo las medidas de seguridad adoptadas por el CLIENTE.

Si el CLIENTE sospecha que su usuario y contraseña a través del cual accede a los productos y servicios por canales electrónicos 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 el aplicativo, y llamar al Call Center para instrucciones adicionales. Como medida de seguridad adicional, Banco de Machala podría requerirle que conteste algunas preguntas de seguridad adicionales, que refuercen la confirmación de su identidad cuando acceda al servicio.



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 LA CUENTA DE AHORROS EN LÍNEA.- Todos los servicios financieros y las transacciones que se realicen en las cuentas del CLIENTE serán registrados en los detalles de movimientos que para el efecto el Banco pondrá a disposición del 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 de treinta (30) días calendario siguientes 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.- Los canales electrónicos son de propiedad exclusiva del Banco, y su entrega al CLIENTE se la realiza con la intención exclusiva de proveer un servicio más al CLIENTE; por lo tanto, el Banco podrá realizar las modificaciones que considere pertinentes para la mejor utilización del(os) servicio(s) que presta. El Banco se reserva el derecho de interrumpir, suspender o terminar definitivamente la utilización de este(os) servicio(s); en cuyo caso notificará del particular al CLIENTE.

OCTAVA: MANEJO DE DISPOSITIVOS ELECTRÓNICOS O MÓVILES.- El CLIENTE declara de manera expresa, que cualquier daño que se produzca en su computador o equipos celulares, debido a la naturaleza del servicio, no podrá ser imputado al 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 o móviles, por suspensión parcial o total del servicio, por situaciones distintas que dificulten el servicio, por falta o insuficiencia de fondos, o por caso fortuito o de fuerza mayor para el Banco.

El CLIENTE declara que entiende y acepta que sus equipos electrónicos o teléfono celular o dispositivos móviles con los cuales acceda a los Canales Electrónicos, constituyen medios para la realización de transacciones monetarias, por lo que su custodia y uso personal son de su exclusiva responsabilidad. En tal virtud, el Banco no será responsable bajo ninguna circunstancia por la pérdida, robo, hurto, hackeo o clonación de su equipo electrónico, teléfono celular o dispositivo móvil con el cual acceda a los Canales Electrónicos, siendo su obligación en estos casos, informar inmediatamente al Banco para que su bloquee.

NOVENA: DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CLIENTE.- El CLIENTE en virtud del presente contrato tiene los siguientes derechos:

- a. A recibir de parte del Banco en forma oportuna, eficaz y eficiente los servicios financieros de transacciones monetarias (transferencias, pagos, etc.) y no monetarias (consultas, cambios de clave, etc.), y productos financieros que hayan sido habilitados en los canales electrónicos del Banco, de conformidad con lo previsto en el Código Orgánico Monetario y Financiero, las regulaciones expedidas por el organismo regulador, las normas emitidas por la Superintendencia de Bancos y las políticas del Banco;
- b. A conocer y aprobar en forma expresa cualquier modificación de los gastos y demás condiciones del contrato;
- 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 ofertados 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;
- 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 al 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.

Son obligaciones del CLIENTE, las siguientes:

- a. Proporcionar la información de contacto o documentación que para el efecto exija el Banco, y a 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 dispositivo móvil, para el caso del uso de aplicaciones móviles.
- c. Si el CLIENTE sospecha que sus canales electrónicos 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 el aplicativo, y llamar al Call Center para 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 a nuestro Call Center.
- e. Las demás contempladas en el presente contrato, así como en la regulación emitida para el efecto.

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 los Clientes en estricto apego a los principios y derechos desarrollados en la Ley Organica de Protección de Datos Personales y su Reglamento.
- 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 permanente 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 contrato;
- 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 al CLIENTE, de los accesos al canal electrónico, así como de las transacciones realizadas;
- 6. Mantener a disposición del CLIENTE un acceso directo al Call 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 24x7 de las transacciones y alertas que pudieran ocurrir en los diferentes canales electrónicos, en cuyo caso se contacta al 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 Call Center;
10. El Banco tendrá publicados en el sitio web del canal electrónico Oronet, 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. Banco de Machala 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 al CLIENTE, tales como, información incompleta o errónea, bloqueo de usuario, olvido de clave, daño en dispositivo celular, insuficiencia de fondos o de cupo, entre otras circunstancias que estén fuera del alcance o control del Banco, así como también por 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 obtengan a los servicios brindados por canales electrónicos, sin autorización de los padres.

Cualquier enlace a páginas web de entidades que no son parte del Banco de Machala S.A., 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 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 o de la conveniencia de dicha información, ni por inversiones o decisiones que usted tome basadas en ella.

UNDÉCIMA: MEDIDAS DE SEGURIDAD. - El CLIENTE en virtud del presente contrato, se compromete a observar las siguientes medidas de seguridad para la prestación de los servicios contratados con el Banco de Machala, 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 dispositivo móvil, para el caso del uso de aplicaciones móviles. Si el CLIENTE sospecha que sus canales electrónicos han sido comprometidos y/o se percata de transacciones no autorizadas, es su responsabilidad comunicar dicho particular al Banco, así como a cambiar su contraseña inmediatamente, a través de la opción para ello dispuesta en el aplicativo respectivo, y llamar al Call Center para instrucciones adicionales;
- b. A cumplir con las recomendaciones que el Banco envía a los 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 son los medios de autenticación al momento de transaccionar en los canales electrónicos;
- c. A actualizar anualmente sus datos personales y datos de contacto;
- d. En caso de detectar o sospechar que ha ocurrido un error al inspeccionar sus estados de cuenta o registros de transferencias, o si necesita asistencia inmediata, debe contactar inmediatamente a nuestro Call Center.
- e. A cambiar su(s) clave(s) de manera periódica y/o cuando el BANCO lo solicite, utilizando claves 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;
- f. 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, y de la tarjeta de débito que el Banco le otorga, en caso de ser cuenta ahorrista o cuentacorrentista.



El CLIENTE asume la responsabilidad de los daños y perjuicios que se puedan ocasionar, tanto para él/ella, 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 cláusula décima del presente contrato.

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, excepto en momentos cuando se dé mantenimiento o actualizaciones al sistema. El CLIENTE acepta y acuerda que la disponibilidad y habilidad de Banco de Machala para proveer acceso a los servicios a través de los canales electrónicos dependerá de, entre otros factores, la disponibilidad y operación continua del sistema computarizado y la línea de procesamiento de comunicaciones de Banco de Machala, 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, Banco de Machala no asumirá responsabilidad legal por tal interrupción. En las situaciones en que los servicios brindados a través de los canales electrónicos se interrumpan, podrá continuar efectuando sus transacciones a través de los cajeros automáticos en cualquier sucursal, llamando a nuestro Call Center o directamente en las oficinas y sucursales del BANCO a nivel nacional. Las transacciones realizadas por este medio se registrarán a los horarios establecidos por el Banco de Machala y por el Banco Central.

DÉCIMA TERCERA: CANALES A TRAVÉS DE LOS CUALES SE SOLICITA Y SE PRESTA EL SERVICIO.- El presente servicio de uso de canales electrónicos se solicitará de manera presencial en las oficinas del Banco de Machala S.A. a nivel nacional, o a través de y la página web institucional www.bancomachala.com. Los canales electrónicos que el Banco pone a disposición del 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.- Al usar este servicio, lo hace conscientemente y acordando que las transmisiones por el Internet nunca son completamente privadas ni seguras, y que el nivel de seguridad de su dispositivo es responsabilidad del CLIENTE. Aunque Banco de Machala S.A. toma medidas de seguridad estrictas para proteger el contenido de sus comunicaciones y datos confidenciales, el Banco no se hace responsable por cualquier ataque malicioso a la plataforma o al aplicativo instalado en el equipo electrónico, teléfono celular o dispositivos móviles del CLIENTE que puedan poner en riesgo la seguridad de la información, si tales eventos estuvieran razonablemente fuera del alcance de los controles de seguridad de Banco de Machala.

Es obligación del CLIENTE acatar todas las medidas de seguridad en los canales electrónicos que el Banco brinda, las cuales se encuentran publicadas en los canales transaccionales y garantizan el control de la información que proporciona al Banco y la seguridad de las transacciones realizadas a través de sus canales electrónicos.

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 tratándose de reclamos originados en el país y de sesenta (60) días, 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 o a por medio del Call Center o el Portal web del Banco de Machala.

El cliente 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 sus derechos hayan sido vulnerados y/o haya recibido productos o servicios indebidos; y, particularmente cuando no esté de acuerdo con lo resuelto por el banco.



DÉCIMA SEXTA: DECLARACIÓN DEL ORIGEN LICITO DE LAS TRANSACCIONES Y DE LOS FONDOS.-

Conocedor de la Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos y de las penas por el cometimiento de delitos contempladas con el Código Orgánico Integral Penal, y en la Ley de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas, declaro bajo juramento que el origen de los fondos de las transacciones que realice a través de este canal del Banco de Machala S.A. tiene un origen lícito. Eximo al Banco de Machala de toda responsabilidad si esta declaración fuera falsa o errónea. Autorizo al Banco de Machala a realizar los análisis y verificaciones que considere necesarias; así como a las autoridades competentes en caso de llegar a determinar la existencia de operaciones inusuales e injustificadas. En tal virtud renuncio a instaurar por este motivo cualquier tipo de acción civil, penal o administrativa en contra del Banco de Machala S.A.

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

1. Si el CLIENTE no cumpliera con los términos y condiciones impuestos por Banco de Machala en este Contrato;
2. Si el Banco estimara que hubo un uso no autorizado de los servicios prestados por canales electrónicos;
3. Por terminación de los productos o servicios que el CLIENTE mantuviere en el Banco, lo que conllevará la terminación del uso de canales electrónicos que el banco le brinda al CLIENTE;
4. 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 del CLIENTE;
5. Si a criterio del BANCO, se advirtiere indicios de operaciones fraudulentas, inusuales, irregulares o sospechosas;
6. Si se evidenciare un uso inadecuado o ilegal de los canales electrónicos;
7. Si se detectare el incumplimiento de alguna disposición legal, particularmente aquellas referidas a la prevención del lavado de activos y financiamiento de delitos, tales como el terrorismo; y,
8. 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 o las transacciones u operaciones que el CLIENTE realice a través de los canales electrónicos, los cuales constan detallados en el Folleto de Cargos de Servicios Financieros publicado en el sitio web del BANCO, información que el Cliente declara conocer y aceptar expresamente; de igual manera 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, aquello será publicado por el Banco en su página web institucional (www.bancomachala.com). Finalmente, 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 del BANCO, autorizándolo expresamente que sean debitados directamente de su cuenta.

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.- La relaciones entre el CLIENTE y el BANCO se regirán por este contrato, los demás contratos generales y especiales celebrados entre ellos; y en todo lo no previsto en los mismos, por lo determinado en el Código Orgánico Monetario y Financiero, Reglamentación aplicable según lo estipulado en el referido Código, y las regulaciones o normas que expida el organismo regulador correspondiente, 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 esta ciudad.



VIGÉSIMA: 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 Banco de Machala podrán proveérsele en formato electrónico. El uso por parte del CLIENTE de los servicios de dichos canales, para acceder a cualquier cuenta o servicio de Banco de Machala, 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.