

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES**

### **USO DE CANALES ELECTRÓNICOS**

Este acuerdo contiene los Términos y Condiciones que rigen el acceso y uso de los canales electrónicos de Banco Pichincha C.A., que permiten a sus clientes obtener productos y servicios bancarios de manera ágil y segura a través de equipos electrónicos, dispositivos móviles o aplicaciones, con o sin conexión a internet.

Al continuar y completar el proceso de inscripción y registro, habrá confirmado que revisó, entendió y acepta expresamente los Términos y Condiciones de este acuerdo, sin ninguna limitación, así como declara que conoce y entrega voluntariamente a Banco Pichincha C.A. su información y datos personales requeridos para el registro en los canales electrónicos.

Con la aceptación de estos Términos y Condiciones se obliga a acceder y usar los canales electrónicos de Banco Pichincha C.A., sujetándose a lo estipulado en este acuerdo y en todos los documentos que rigen cada uno de los productos o servicios que mantenga o solicite al Banco, los cuales podrán incluir, sin limitarse a ellos, el pago de cargos relacionados con el uso y el mantenimiento de dichos productos o servicios de acuerdo con la normativa vigente.

#### **1. DEFINICIONES**

Para los propósitos de este acuerdo, los siguientes términos utilizados en letras mayúsculas tendrán el significado señalado en las definiciones generales aquí provistas:

- a) Banco: se refiere a Banco Pichincha C.A.
- b) Canales Electrónicos: se refieren a Banca Electrónica, Banca Móvil, Billetera Móvil, aplicaciones móviles y demás plataformas tecnológicas o canales de Banco Pichincha C.A. que permitan acceder a los Servicios que ofrece.
- c) Cuentas: se refiere de manera general a cualquier producto financiero que mantenga en Banco Pichincha C.A., que pueda administrar a través de los Canales Electrónicos; incluyendo, sin limitar, cuentas de ahorro, corrientes o básicas, préstamos personales, préstamos hipotecarios, préstamos de cualquier tipo, inversiones, tarjetas de crédito, tarjetas prepago, servicios financieros y/o cualquier otra relación financiera. La determinación de las Cuentas que se pueden administrar a través de los Canales Electrónicos, es de exclusiva potestad de Banco Pichincha C.A., reservándose el derecho de modificar tales Cuentas en cualquier momento.
- d) Servicios: se refiere a los servicios financieros prestados por Banco Pichincha C.A. a través de los Canales Electrónicos, que le permitirán, sujetándose al cumplimiento de las políticas y medidas de seguridad impuestas por el Banco, realizar consultas, solicitar y aceptar operaciones y transacciones bancarias determinadas o habilitadas por este, de acuerdo con los contratos particulares celebrados y la normativa vigente que les sea aplicable.
- e) Términos y Condiciones: se refiere al presente acuerdo que regula el registro, acceso y uso de los Canales Electrónicos.

#### **2. REGISTRO EN CANALES ELECTRONICOS**

**2.1 Afiliación:** Para acceder y utilizar los Canales Electrónicos, usted entiende y acepta que Banco Pichincha C.A. requiere, durante el proceso de afiliación, la creación de un usuario y una contraseña personales e intransferibles, con un nivel de seguridad que garantice la inviolabilidad de la misma, y/o el registro de sus rasgos biométricos; los cuales constituyen los medios de autenticación que permitirán al Banco verificar su identidad para darle acceso a los Canales Electrónicos y usted pueda solicitar o aceptar Servicios y operaciones bancarias ofrecidos por Banco Pichincha C.A. a través de éstos, así como servirán para validar la autenticidad de las transacciones que realice por medio de ellos.

En consecuencia, al aceptar de estos Términos y Condiciones, se obliga a utilizar su usuario y contraseña y/o sus datos biométricos registrados, en toda operación o transacción que realice a través de cualquier Canal Electrónico, siendo por tanto, de su absoluta y exclusiva responsabilidad las operaciones o transacciones que se realice con éstas.

**2.2 Consentimiento:** Con la aceptación de estos Términos y Condiciones, autoriza 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 los Canales Electrónicos.

El acceso y/o prestación de Servicios se cumplirá siguiendo sus instrucciones electrónicas, que pueden consistir en órdenes, aceptaciones y/o requerimientos (en adelante las “Instrucciones Electrónicas”) contenidos en mensajes de datos o cualquier otro medio electrónico, transmitidas y/o entregadas al Banco por cualquiera de los Canales Electrónicos, las cuales constituyen su declaración de voluntad y consentimiento, y por tanto, serán válidos y vinculantes para usted. Este consentimiento también aplicará a cualquier persona nombrada en la Cuenta en cualquier calidad.

Adicionalmente, consiente que todas las notificaciones relacionadas con el acceso y uso de los Canales Electrónicos, así como de los movimientos y transacciones que realice a través de ellos, sean entregados de manera electrónica por el mismo canal utilizado o a través de un mensaje de datos enviado al teléfono celular o dirección de correo electrónico que mantenga registrados en el Banco.

**2.3 Requerimientos de hardware y software:** Antes de aceptar el envío de mensajes de datos a través de los Canales Electrónicos, debe verificar que cuente con el hardware y el software necesarios para acceder a la información correspondiente en formato electrónico. Los requerimientos de hardware y software mínimos que necesitará son los siguientes:

- Disponer de un teléfono celular activado y con un número asignado en cualquier operadora autorizada nivel nacional.
- Acceso a Internet a través de su proveedor de servicio móvil o mediante conexión WiFi segura.
- Un equipo o dispositivo móvil con navegador de Internet, con sistemas operativos compatibles como iOS o Android.
- Teléfonos celulares sin capacidad de acceso a Internet, podrán acceder a los Servicios mediante una versión en mensaje de texto únicamente (SMS y/o USSD).

Si no cuenta con las especificaciones antes mencionadas, ya sea para su equipo electrónico, teléfono celular o dispositivo móvil, el Banco no será responsable de la imposibilidad de brindar los Servicios a través de los Canales Electrónicos.

Asimismo, no es responsabilidad del Banco la compatibilidad de los Canales Electrónicos con su equipo electrónico, teléfono celular o dispositivo móvil, los gastos relacionados con la adquisición o utilización de éstos ni de la cobertura, disponibilidad y calidad de señal celular de su proveedor u operador de telefonía móvil o del servicio de internet. Por tanto, es su responsabilidad mantener un equipo electrónico, teléfono celular o dispositivo móvil que sea compatible con las especificaciones del Canal Electrónico correspondiente (Banca Móvil, Banca Electrónica, Billetera Móvil, etc.). De igual manera, son también de su responsabilidad los costos y gastos asociados con la instalación, el uso y el mantenimiento de su equipo electrónico, teléfono celular, dispositivo móvil, aplicaciones, líneas telefónicas y/o con su proveedor de Internet o de servicio inalámbrico y todos los servicios y/o canales de comunicación que utilice para acceder a los Canales Electrónicos.

### **3. MEDIDAS DE SEGURIDAD**

Usted deberá tomar todas las medidas de seguridad necesarias para proteger su usuario y contraseña, siendo el único responsable de su uso y confidencialidad, por tanto, se obliga a no compartir o revelar a terceras personas dicha información, manteniéndola en un lugar seguro y evitando que otros puedan tener conocimiento de ellas, así como restringir el acceso a su equipo, teléfono celular o dispositivo móvil.

Queda absolutamente prohibido la divulgación de su contraseña a terceros, siendo usted el único y exclusivo responsable por los daños y/o perjuicios que se puedan causarle a usted o terceros en caso de incumplimiento de dicha prohibición, quedando Banco Pichincha C.A. exento de cualquier responsabilidad por tal motivo. Por este acuerdo acepta y consiente que los firmantes autorizados a usar su Cuenta también estarán autorizados a usar los Canales Electrónicos para solicitar y aceptar Servicios o realizar transacciones relacionadas con ésta. Banco Pichincha C.A. no adquiere obligación alguna, expresa o implícita, de investigar si el uso de los Canales Electrónicos, o el acceso a ellos, fue llevado a cabo por la persona autorizada por usted o siguiendo las medidas de seguridad adoptadas por usted.

Al usar los Canales Electrónicos, lo hace conociendo que las transmisiones por Internet no son completamente privadas ni seguras, y que el nivel de seguridad de su equipo electrónico, teléfono celular o dispositivo móvil es su responsabilidad. Aunque Banco Pichincha C.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 electrónica o al aplicativo instalado en su dispositivo 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 Pichincha.

El acceso a los Canales Electrónicos a través de su equipo electrónico, teléfono celular o dispositivo móvil es a su propio riesgo y discreción. Usted es el único responsable por toda pérdida o daños, incluyendo a sus sistemas, equipos electrónicos, dispositivo móvil y cualquier otro objeto, que se originen por una mala utilización, errores o ataques. Usted entiende y acepta que es responsable de cumplir con todas las precauciones de seguridad, por tanto, exige al

Banco de cualquier responsabilidad por (i) el incumplimiento de las advertencias de seguridad, precauciones o cualquier otra instrucción provista, (ii) su negligencia o mala utilización intencional de los Canales Electrónicos.

Si usted sospecha que el acceso a los Canales Electrónicos o a los Servicios ofrecidos a través de ellos, ha sido vulnerado y/o se percata de transacciones no autorizadas, es su responsabilidad cambiar su contraseña inmediatamente y notificar del particular a Banco Pichincha C.A. a través de su Call Center llamando al (02) 2 999 999 a nivel nacional. Como medida de seguridad adicional, Banco Pichincha C.A. podría requerirle que conteste algunas preguntas de desafío que refuercen la confirmación de su identidad, para permitirle el acceso a los Canales Electrónicos. En este acuerdo y en los contratos de Cuenta correspondientes encontrará información adicional relacionada con los procedimientos aplicables en caso de ocurrir transacciones no autorizadas.

Banco Pichincha C.A. no asume responsabilidad de ninguna índole frente a usted y/o terceros por la falta de la notificación señalada, ni tampoco será responsable por los daños y/o perjuicios a usted y/o terceros que se puedan surgir luego de la notificación que usted hubiere efectuado, si éstos se originan en causas imputables a usted y/o terceros.

El Banco se reserva la facultad de limitar o suspender temporal o definitivamente el acceso a los Canales Electrónicos cuando por razones de seguridad, comerciales o por presentarse eventos que a su criterio pongan en peligro los intereses del Banco, de sus clientes o de terceros, encuentre precedente hacerlo.

#### **4. ACCESO Y USO DE LOS CANALES ELECTRÓNICOS**

El acceso a los Canales Electrónicos se proporciona en las condiciones establecidas en estos Términos y Condiciones y de la manera en que se encuentran ofrecidos en la actualidad.

Para el acceso y uso de los Canales Electrónicos el Banco puede generar códigos de seguridad temporales (OTP) que serán enviados a su correo electrónico y/o número de teléfono celular registrados en el Banco, los cuales servirán como medida de validación y seguridad. La generación de estos códigos de seguridad implica el cumplimiento de las siguientes condiciones de utilización definidas por el Banco, las mismas que usted declara entender y aceptar:

- El número de teléfono celular y dirección de correo electrónicos que proporcione al Banco, deben ser válidos y de uso exclusivamente personal. Por tanto, acepta recibir en ellos los códigos de seguridad temporales, eximiendo a Banco Pichincha C.A. por cualquier tipo de error relacionado con el número celular o dirección correo electrónico que proporcione.
- El código de seguridad se genera de manera automática y tiene un tiempo de validez, el cual es enviado a su número de teléfono celular y/o dirección de correo electrónico registrados en el Banco. Si no ingresa el código de seguridad en el tiempo determinado, deberá reiniciar el proceso para generar un nuevo código. Si los intentos de ingresar el código de seguridad sobrepasan el número máximo de intentos fallidos definidos por el Banco, se bloqueará su usuario, sin que esta situación pueda entenderse en ningún caso como una falla en los Canales Electrónicos, el incumplimiento de las obligaciones del Banco o la limitación del acceso a los Servicios ofertados por este.

- El código de seguridad permite acceder a los Canales Electrónicos y realizar las transacciones disponibles en los mismos, por tanto, es de uso personal e intransferible siendo su responsabilidad mantenerlos en secreto; en tal virtud, exime de cualquier responsabilidad a Banco Pichincha C.A., por cualquier tipo de uso que se realice con el código de seguridad que se le hubiere remitido al número de teléfono celular y/o dirección de correo electrónico registrados en el Banco.

Sujeto a cualquier limitación expresada a continuación, los Canales Electrónicos estarán disponibles los siete (7) días de la semana, las veinticuatro (24) horas del día, excepto en momentos en que se realicen mantenimiento o actualizaciones a las plataformas tecnológicas. El Banco no garantiza que el uso de los Canales Electrónicos sea libre de interrupciones por eventos de caso fortuito o fuerza mayor, definidos en la legislación ecuatoriana.

Usted acepta y acuerda que el Banco tendrá absoluta potestad de otorgar acceso a los Canales Electrónicos dependiendo de, entre otros factores, de la veracidad de la información proporcionada, la disponibilidad y operación continua de la plataforma tecnológica, sistema computarizado y la línea de procesamiento de comunicaciones de Banco Pichincha C.A., así como de su proveedor de servicio de Internet, de su navegador, de su equipo o dispositivo de acceso y de las líneas telefónicas y/o eléctricas. Por tanto, usted entiende y acepta que Banco Pichincha C.A. puede suspender, de manera temporal o permanente la provisión de Servicios o cualquiera de las funciones de los Canales Electrónicos, de manera unilateral y sin previo aviso, por cualquiera de las siguientes causas: (i) si detectare falsedad en la información suministrada para el registro en los Canales Electrónicos o en cualquier otro documento presentado que demuestre falta de transparencia de su parte para acceder a ellos, (ii) si, a su solo criterio, advirtiere indicios de operaciones fraudulentas, inusuales, irregulares o sospechosas, (iii) por motivos técnicos o funcionales propios de dichos canales o de terceros; (iv) por motivos de caso fortuito o fuerza mayor, (v) por disposición de la normativa ecuatoriana vigente, (vi) por orden de la autoridad administrativa o judicial competente, (vii) si se evidenciare un uso inadecuado o ilegal, (viii) si se detectare el incumplimiento de alguna disposición legal, particularmente aquellas referidas al sistema de prevención del lavado de activos o del financiamiento de delitos; circunstancias en las cuales Banco Pichincha C.A. no asumirá responsabilidad alguna. En caso de que el uso de los Canales Electrónicos sea suspendido o presente dificultades técnicas, usted podrá continuar efectuando sus transacciones en las agencias de Banco Pichincha C.A., a través de las máquinas ATM, Corresponsales No Bancarios, llamando a nuestro Call Center o a través de cualquier otro canal del Banco habilitado para realizar transacciones.

Usted entiende y acepta expresamente que el ingreso de su usuario y contraseña, datos biométricos y/o código de seguridad (temporal) generados por el Banco para el acceso y/o transacción en cualquier Canal Electrónico, constituyen una firma electrónica habilitada para manifestar su aceptación expresa sobre los Servicios solicitados a, o brindados por, el Banco, sin necesidad de verificación adicional o firma de documentos de forma física. Asimismo, la aceptación de Servicios brindados a través de cualquier Canal Electrónico constituye confirmación suficiente haber recibido tal Servicio, sin la necesidad de verificación adicional por parte del Banco o la ratificación de su parte por medios físicos u otros canales electrónicos. Para acceder a los Servicios por Canales Electrónicos, usted acepta someterse a los procedimientos o mecanismos de seguridad que el Banco exija para el efecto.

## 5. SERVICIOS DISPONIBLES

Dependiendo de la naturaleza de su relación con Banco Pichincha C.A., los Servicios puestos a su disposición a través de los Canales Electrónicos incluyen, sin limitar, los siguientes:

- Transferencias directas e interbancarias
- Pago de servicios y facturas
- Pago de tarjetas de crédito
- Recargas de tiempo aire celular
- Recargas de otros servicios, por ejemplo, televisión pagada, tarjetas prepago
- Consultas de saldos y movimientos
- Otros Servicios que el Banco ponga a disposición de acuerdo a la normativa vigente.

Usted podrá solicitar y aceptar a través de los Canales Electrónicos los Servicios ofrecidos por Banco Pichincha C.A., los que de ser aprobados serán otorgados en función de las políticas internas del Banco. Las características y condiciones de los Servicios serán particularizadas al momento de solicitarlos y quedarán formalizadas con su aceptación por medio de Instrucciones Electrónicas, sin necesidad de la suscripción de documentación física adicional.

Banco Pichincha C.A. actualizará periódicamente la información que usted puede obtener a través de los Canales Electrónicos. Sin embargo, usted entiende y acepta que Banco Pichincha C.A. no está obligado de forma alguna a realizar tales actualizaciones en horas específicas del día ni siguiendo un itinerario determinado. Los balances que muestre su cuenta pueden incluir depósitos o transacciones sujetos a verificación. Asimismo, los saldos reflejados en los Canales Electrónicos podrían diferir, debido a depósitos o transacciones que estén en proceso, cheques por cobrar o algún otro retiro, pago o cargo. Las transacciones realizadas a través de los Canales Electrónicos se regirán a los horarios establecidos por Banco Pichincha C.A. y/o por el Banco Central del Ecuador, si fuere del caso, para su contabilización.

Adicionalmente a los Servicios detallados, usted acepta que se pueden incluir servicios de valor agregado, entre otros, búsquedas de puntos de atención georeferenciados o la generación de código QR (mecanismo de codificación gráfica de datos) el cual contendrá la información de su número de Cuenta e identificación personal que le permitirá, a través de su lectura electrónica, realizar transacciones de manera ágil y segura. Este código QR podrá ser reproducido en un documento físico para su lectura, previa supervisión del Banco.

A su discreción, cada cierto tiempo Banco Pichincha C.A. podrá modificar, añadir, eliminar o suspender Servicios ofrecidos a través de sus Canales Electrónicos. Estos Términos y Condiciones regirán para todos los futuros Servicios ofrecidos por Canales Electrónicos. Al utilizar cualquier Servicio nuevo que estuviera disponible, estará aceptando este documento y obligándose a cumplirlo en todas sus partes, así como cualquier actualización relacionada con el nuevo Servicio.

## 6. DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL USO DE CANALES ELECTRÓNICOS

**6.1 Derecho de uso limitado:** Los presentes Términos y Condiciones son un documento legal por el que se otorga a usted el derecho de uso limitado de los Canales Electrónicos. En tal virtud, usted se obliga a cumplir estos Términos y Condiciones y todos los demás contratos suscritos

con Banco Pichincha C.A., así como las notificaciones que reciba relacionadas con sus Cuentas y otros Servicios a los que pueda acceder por medio de los Canales Electrónicos.

Adicionalmente, usted se obliga a utilizar los Canales Electrónicos de manera responsable y se compromete a darles un uso adecuado, quedándole prohibido: (i) modificar, adaptar o crear cualquier obra derivable del software utilizado para los Canales Electrónicos, sin recibir previo consentimiento por escrito del Banco; (ii) aplicar ingeniería inversa, desensamblar, descryptar o desmontar el software utilizado para los Canales Electrónicos; (iii) eliminar o alterar cualquier derecho de propiedad intelectual, marca comercial o notificaciones de propiedad que se encuentren en el software utilizado para los Canales Electrónicos; (iv) utilizar el software de los Canales Electrónicos para desarrollar un producto de software o hardware competitivo o cualquier otro producto no autorizado por el Banco; (v) utilizar los Canales Electrónicos para transmitir virus u otros códigos informáticos, archivos o programas dañinos, o para excluir, desactivar o interferir de cualquier otra forma con funciones relacionadas con la seguridad; (vi) utilizar los Canales Electrónicos para recabar información personal, para enviar comunicados comerciales sin autorización del Banco o invadir los derechos a la privacidad de cualquier tercero; (vii) utilizar los Canales Electrónicos para cualquier propósito ilícito o en cualquier forma que no respete lo establecido en estos Términos y Condiciones.

Usted declara y garantiza a Banco Pichincha C.A. que no tiene la intención ni usará los Canales Electrónicos con el propósito, directo o indirecto, de proveer servicios (incluidos, pero sin limitar, financieros, administrativos o de procesamiento de datos, entre otros relacionados) en nombre de alguna otra parte o entidad.

**6.2 Consultas y Notificación de Errores:** El Banco pondrá a su disposición a través de los Canales Electrónicos el registro de los últimos movimientos de sus Cuentas, considerándose efectuada una transacción desde el momento en que conste registrada en el Canal Electrónico. En caso de que usted no la objete dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha de la transacción, se entenderá su conformidad con la información de los movimientos de las Cuentas.

Si al revisar sus estados de cuenta o registro de transferencias, usted detecta la existencia de transferencias o pagos no autorizados o sospecha que ha ocurrido un error o necesita asistencia, deberá inmediatamente contactarse al Call Center de Banco Pichincha llamando al (02) 2 999 999 a nivel nacional y proporcionar, al menos, la siguiente información:

- Su nombre completo y alguna otra información que solicitemos para verificar su identidad
- Los números de cuenta de las Cuentas involucradas
- Una descripción del error o de la Cuenta sobre la que tenga dudas
- Una explicación, lo más clara posible, de la razón por la que cree que se trata de un error o por la que necesita más información
- La cantidad en dólares que comprende el posible error

Banco Pichincha C.A. no es ni será responsable por cualquier error u omisión cometido o por la información que usted ingrese para la realización de operaciones o transferencias a través de los Canales Electrónicos. Por tanto, usted asume plena responsabilidad por el uso de los Canales Electrónicos, debiendo verificar los datos ingresados, previo a realizar cualquier tipo transacción o solicitud de Servicio.

Sin perjuicio de las condiciones establecidas en esta sección, en caso de cualquier contradicción con las condiciones establecidas en el contrato de la apertura de Cuenta o de prestación del Servicio correspondiente, la resolución del error se ajustará a las condiciones señaladas en dicho contrato.

**6.3 Responsabilidad sobre transacciones no autorizadas:** Si usted ha perdido su usuario o contraseña, su teléfono celular o dispositivo móvil o cualquier otro habilitante o mecanismo de identificación, o sospecha que alguien lo ha hurtado o robado, o si detecta alguna transferencia no autorizada en una de sus Cuentas, o si sospecha de algún tipo de actividad ilícita en su Cuenta, deberá notificarlo inmediatamente al Banco. Banco Pichincha C.A. no asume obligación adicional ni responsabilidad por pérdidas en que usted incurra como resultado de transacciones no autorizadas, sujeto a las limitaciones que imponen la Ley y las regulaciones. Si usted no cumple con su obligación de notificar al Banco inmediatamente tenga conocimiento de tales hechos y, con dicha notificación hubiere sido posible evitar los accesos no autorizado, el Banco entenderá que dichas transacciones u operaciones fueron realizadas por usted o con su consentimiento, por lo que no asumirá responsabilidad alguna por ellas.

Asimismo, 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.

**6.4 Licitud de transacciones:** Usted solo podrá utilizar los Canales Electrónicos con fines lícitos, y por tanto el Banco queda exento de cualquier tipo de responsabilidad si usted hace caso omiso a la presente prohibición, debiendo en todo momento mantener indemne al Banco en caso de cualquier daño o perjuicio que usted ocasione al Banco y/o terceros por el incumplimiento de dicha prohibición.

**6.5 Responsabilidad por transacciones:** El Banco no es responsable ni garantiza el cumplimiento de las obligaciones que usted asume con terceros en relación a los pagos que efectúa o recibe a través de los Canales Electrónicos. Usted entiende y acepta que al realizar cualquier tipo de transacción u operación con terceros lo hace por su propia voluntad, prestando su consentimiento libre y bajo su propio riesgo y responsabilidad.

**6.6 Actualización de información:** Usted entiende y acepta que su número de teléfono celular y/o correo electrónico registrados en Banco Pichincha C.A. pueden constituir un factor de identificación adicional para la realización de transacciones o aceptación de Servicios a través de Canales Electrónicos. Por tanto, es su obligación mantener actualizados los datos personales proporcionados a Banco Pichincha C.A. e informarle de cualquier cambio, especialmente los relativos a dirección de correo electrónico y/o número de teléfono celular, los cuales son habilitantes para la realización de transacciones o la aceptación de Servicios por medio de Canales Electrónicos.

**6.7 Cargos por Servicios:** Los cargos por los Servicios o las transacciones u operaciones que realice a través de los Canales Electrónicos constan en el Tarifario de Servicios Financieros publicado en el portal web de Banco Pichincha ([www.pichincha.com](http://www.pichincha.com)), cuyo contenido declara conocer; cargos que acepta pagarlos con la sola utilización de los Servicios o la realización de cualquier transacción u operación por medio de los Canales Electrónicos, autorizando expresamente que sean debitados directamente de su Cuenta.



## 7. SOLICITUD DE SERVICIOS ADICIONALES

Si usted solicita o acepta a través de los Canales Electrónicos un Servicio adicional o algún cambio en las condiciones de su Cuenta, Banco Pichincha C.A. está autorizado a procesar tal solicitud como si hubiera sido presentada de forma física. No obstante lo anterior, tales solicitudes adicionales de Servicio no se interpretarán como efectivas hasta que Banco Pichincha C.A. confirme su aceptación o le preste el Servicio.

## 8. CONFIDENCIALIDAD

Con la aceptación de estos Términos y Condiciones, al utilizar los Canales Electrónicos se compromete a guardar absoluta confidencialidad y reserva sobre la información y/o datos personales de terceros que llegue a conocer y requiera ingresar en ellos para realizar cualquier tipo de transacción u operación. En este sentido, usted se obliga a proteger como confidencial y no divulgar a tercero alguno ninguna Información Confidencial recibida de terceros, o de cualquier otra forma descubierta por usted en relación con, o con motivo del, uso de los Canales Electrónicos. A estos efectos, por Información Confidencial se entenderá aquella información que no es de público conocimiento y que se encuentra protegida por la legislación ecuatoriana vigente. Asimismo, usted se obliga a utilizar la Información Confidencial sólo a efectos de realizar una transacción u operación a través de los Canales Electrónicos.

## 9. POLITICA DE PRIVACIDAD

**9.1 Recolección Datos Personales:** Para acceder a los Canales Electrónicos y solicitar los Servicios ofrecidos a través de éstos, usted proporciona de manera libre, consciente y voluntaria al Banco, sus datos personales y biométricos, por lo que, a través de la aceptación de estos Términos y Condiciones, expresa su consentimiento voluntario y expreso a Banco Pichincha C.A. para que sus datos personales y biométricos sean recopilados, registrados, organizados, almacenados, conservados, transmitidos o procesados única y exclusivamente por efectos de la prestación de los Servicios.

Declara que toda su información y datos personales proporcionados son reales, válidos e íntegros, por lo que garantiza y será responsable por la veracidad, exactitud, vigencia, actualidad y autenticidad de los mismos. En tal sentido, autoriza de manera voluntaria y expresa a Banco Pichincha C.A., que realice el análisis y/o verificaciones y/o validaciones que considere pertinentes, a su entera discreción, de los datos personales e información que le proporciona; quedando para el efecto Banco Pichincha C.A. autorizado a solicitar, verificar o consultar cualquier fuente de información que fuere necesaria, tanto interna como externa, pública o privada, legalmente accesibles.

Mediante la aceptación de estos Términos y Condiciones, usted autoriza al Banco el uso de sus datos personales y biométricos para el acceso a los Canales Electrónicos y la prestación de los Servicios. Esta autorización se sujeta a la vigencia del Servicio y del presente documento.

**9.2 Uso de la información:** Usted entiende y acepta que los Canales Electrónicos utilizan la información recabada con el fin de mantener un registro de las transacciones y comportamiento de los usuarios, a fin de proporcionarle un servicio de calidad. En consecuencia, es posible que reciba correos electrónicos periódicamente sobre nuevas funcionalidades de los Canales

Electrónicos u otra información publicitaria que el Banco considere relevante para usted o que pueda brindarle algún beneficio. Estos correos electrónicos serán enviados a la dirección que usted proporcione y podrán ser cancelados en cualquier momento.

**9.3 Autorización:** Usted entiende y autoriza expresa e inequívocamente a Banco Pichincha C.A. y sus subsidiarias, a divulgar y/o transferir a terceras partes información personal, de su(s) Cuenta(s) o sobre las transferencias que realice, o la generada durante su relación comercial con el Banco, cuando sea necesario para:

- a. Completar las transferencias efectuadas a través de Canales Electrónicos
- b. Comprobar la existencia y la condición de su cuenta
- c. Cumplir con las disposiciones de las autoridades competentes u órdenes judiciales
- d. Si usted lo solicita expresamente,
- e. Ofertarle productos y darle a conocer campañas comerciales de productos o servicios financieros o no financieros que podrían ser de su interés sean proporcionados por el Banco o por terceros.

Asimismo, con la aceptación de estos Términos y Condiciones, usted consiente expresa e inequívocamente que Banco Pichincha C.A. almacene o remita con fines de procesamiento sus datos personales, de contacto o financieros, en una nube o servidor dentro o fuera del territorio ecuatoriano.

**9.4 Derecho a revocar su consentimiento:** Usted tendrá el derecho de revocar su consentimiento, en cuyo caso el Banco podría dejar de proveerle comunicaciones electrónicamente, e incluso, podría dar por terminado su acceso a los Canales Electrónicos. La revocación del consentimiento solo será efectiva una vez que haya comunicado su intención de revocarlo a través de los medios establecidos por el Banco para el efecto, y luego de que Banco Pichincha C.A. haya tenido un periodo de tiempo razonable para actuar sobre su revocación. Su consentimiento se mantendrá vigente hasta tanto no se haya revocado de la forma descrita en esta sección.

Para más información, por favor refiérase a nuestra Política de Privacidad, publicada en [www.pichincha.com](http://www.pichincha.com).

## **10. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Banco Pichincha C.A. no garantiza, expresa o implícitamente, la exactitud de la información referencial o de los materiales (incluido texto, gráficas, enlaces u otros) contenidos en los Canales Electrónicos, y expresamente rechaza toda responsabilidad por errores u omisiones que estos puedan presentar. Usted entiende y acepta que ha recibido de Banco Pichincha C.A. información adecuada en relación con el acceso y uso de los Canales Electrónicos, y que usted ha decidido, libre y voluntariamente, afiliarse y obtener acceso a ellos de acuerdo con los Términos y Condiciones aquí expresados.

Cualquier enlace a páginas de entidades que no son parte de Banco Pichincha C.A. se provee tan solo como una sugerencia temática que podría ser de interés para usted. Banco Pichincha C.A. 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 se ofrecen por medio de ellas. Banco Pichincha C.A. 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.

Banco Pichincha C.A. no será responsable por la información o las Instrucciones Electrónicas incorrectas que usted provea. Usted entiende y acepta que Banco Pichincha C.A. procesará la información o Instrucciones Electrónicas que usted transmita a través de los Canales Electrónicos, por tanto, autoriza a Banco Pichincha C.A. a tomar acción a partir de toda Instrucción Electrónica que provenga, o que aparente provenir en un grado razonable, de usted mediante los Canales Electrónicos. Banco Pichincha C.A. no está obligado a tomar medidas posteriores para confirmar o autenticar tales Instrucciones Electrónicas y tomará acción sobre ellas tan pronto las reciba, sin necesidad de confirmación posterior. Salvo que quede expreso en las provisiones de estos Términos y Condiciones o en algún otro acuerdo aplicable a la relación entre usted y Banco Pichincha C.A., o que lo determine la Ley, usted entiende y acepta que Banco Pichincha C.A. no será responsable por pérdida o daño alguno, directo o indirecto, que de alguna forma surja o se relacione con el uso y el acceso a los Canales Electrónicos. Por tanto, usted se obliga a indemnizar a Banco Pichincha C.A. y eximirlo de cualquier responsabilidad ante cualquier demanda o reclamación presentada contra Banco Pichincha C.A., que busque imputar responsabilidad en Banco Pichincha C.A., en violación de las disposiciones de esta sección. El término "Banco Pichincha", usado en esta sección, incluye a Banco Pichincha C.A., sus filiales y subsidiarias, así como a sus accionistas, directores, oficiales, empleados o los agentes de cada uno de estos.

Asimismo, usted excluye a Banco Pichincha C.A. de toda responsabilidad civil o administrativa que pueda imputársele por las siguientes situaciones o casos: (i) Las interrupciones o demoras en la prestación de Servicios a través de Canales Electrónicos, ocasionadas por eventos de fuerza mayor o caso fortuito; (ii) La prestación de Servicios a través de Canales Electrónicos en formas no previstas por el Banco, estos Términos y Condiciones o algún otro acuerdo aplicable a la relación entre usted y Banco Pichincha C.A.

Salvo que la ley exija lo contrario, de ninguna manera Banco Pichincha C.A. es legalmente responsable ante usted por concepto de lucro cesante o daños especiales, incidentales, indirectos o consecuentes, los cuales incluyen, pero sin limitarse a ellos, pérdida de ganancias, información u honorarios de abogados, aún si se hubiere advertido de antemano sobre la posibilidad de tales daños.

El Banco no asume ni podrá adjudicársele responsabilidad alguna por daños o virus que puedan alterar o dañar su equipo electrónico, teléfono celular, dispositivo móvil o alguna otra propiedad, en relación con el acceso a los Canales Electrónicos o por su uso o por descargas que a través de estos hiciera.

En el caso de menores de edad, el(los) padre(s), tutor legal o quien posea la patria potestad o custodia del menor, al prestar su consentimiento a este documento, acepta y asume total responsabilidad por las acciones del(los) menor(es) al utilizar los Canales Electrónicos. Banco Pichincha C.A. no se responsabiliza por el acceso de menores de edad a los Canales Electrónicos, sin autorización del(los) padre(s), tutor legal o quien posea la patria potestad o custodia del

menor o el acceso de terceras personas que lo hayan hecho con la contraseña, los identificadores y/o códigos de seguridad que le corresponden como titular.

## 11. COMUNICACIONES

**11.1 Notificaciones:** El acceso y uso de los Canales Electrónicos, se entenderá como una confirmación de su aceptación, sin limitación alguna, de los Términos y Condiciones aquí establecidos, así como de su futuro cumplimiento. Acepta además que todo aviso, notificación y, en general, toda comunicación relacionada con los Canales Electrónicos de Banco Pichincha C.A. serán remitidas de manera electrónica en el mismo canal utilizado o a través de un mensaje de datos enviado al número de teléfono celular o dirección de correo electrónico que mantenga registrados. No obstante, el Banco se reserva el derecho de implementar otros medios para efectuar las notificaciones señaladas.

Las comunicaciones se presumirán instantáneamente notificadas y recibidas por usted desde el momento que son emitidas y enviadas por los medios de antes indicados, por lo cual, usted es responsable de revisar de forma periódica los medios de comunicación electrónicos registrados sin que Banco Pichincha C.A. asuma responsabilidad alguna por la falta de dicha verificación y consecuente falta de información o conocimiento de cualquier comunicación. Por tanto, es de su exclusiva responsabilidad proveer a Banco Pichincha C.A. información de contacto correcta, conociendo y aceptando que Banco Pichincha C.A. no es responsable por inconvenientes o demoras en el acceso a los Canales Electrónicos, que sean causa de información de contacto incorrecta o imprecisa.

En caso de que cambie su dirección de correo electrónico, número de teléfono celular o algún otro dato de contacto, deberá notificarlos inmediatamente, a través de los canales de Banco Pichincha C.A. puestos a su disposición. Si dejara de actualizar o cambiara su dirección de correo electrónico u otra información de contacto, entiende y acepta que se considerarán las comunicaciones como enviadas a usted, siempre que dichas comunicaciones se hayan remitido a la dirección electrónica o número celular registrados en Banco Pichincha C.A.

**11.2 Consultas:** En caso de necesitar asistencia relacionada con los Canales Electrónicos o si necesita comunicarse con Banco Pichincha C.A., debe llamar a nuestro Call Center al (02) 2 999 999 a nivel nacional o acudir a la agencia más cercana. Por este medio autoriza a Banco Pichincha C.A. grabar, usar y/o copiar cualquier llamada o formulario o Instrucción Electrónica que nos envíe. Usted entiende y acepta que, por seguridad en el manejo de información, Banco Pichincha C.A. no solicita la entrega de información personal, usuario, claves de seguridad o número de tarjetas de crédito, a través de correo electrónico, por lo que es su responsabilidad mantener en secreto dicha información.

Para información adicional relacionada con Banco Pichincha C.A. o alguna de sus subsidiarias, su centro de negocios y las localidades y horas de servicio de sus agencias, o de los productos y servicios que ofrece el Banco, acceda a los Canales Electrónicos o llámenos a los números arriba detallados. También puede visitar [www.pichincha.com](http://www.pichincha.com) o alguna de nuestras agencias a nivel nacional.

## 12. VIGENCIA

Este documento tendrá vigencia indefinida. No obstante, usted entiende y acepta que Banco Pichincha C.A. tendrá el derecho de modificar los Términos y Condiciones detallados en este documento, en cualquier momento. En caso de proceder cualquier modificación a los mismos, estos serán puestos a su disposición a través de los diferentes canales del Banco. Por tanto, usted se compromete a revisar frecuentemente las actualizaciones de estos Términos y Condiciones publicados en el sitio web [www.pichincha.com](http://www.pichincha.com), y acepta que con el simple acceso y uso posterior de los Canales Electrónicos, se entenderán aceptados, expresa y voluntariamente, dichos cambios o modificaciones por su parte.

En caso de que alguna provisión de este documento resultara inválida o inaplicable, las restantes provisiones del mismo permanecerán efectivas. Si este documento fuera declarado nulo o inejecutable por alguna razón, usted deberá cesar, inmediatamente, de usar los Canales Electrónicos y Banco Pichincha C.A. podrá cancelar de inmediato el acceso a los mismos.

No obstante, su(s) Cuenta(s) en Banco Pichincha C.A., sus afiliadas o subsidiarias permanecerán activas a pesar de la cancelación de los Canales Electrónicos. Si usted o una persona autorizada notifican su intención de cancelar el uso de los Canales Electrónicos, o si la Cuenta se cancelara por alguna razón, usted asume responsabilidad por las transacciones autorizadas previamente a la cancelación.

Banco Pichincha C.A. se reserva el derecho de cancelar inmediatamente su acceso a los Canales Electrónicos:

- Si usted no cumpliera con los Términos y Condiciones impuestos por Banco Pichincha C.A. en este documento o cualquier otro contrato celebrado.
- Si Banco Pichincha C.A. estimara que hubo un uso no autorizado de los Canales Electrónicos.
- Si usted o una persona autorizada solicita la cancelación.
- Si sus Cuentas han sido cerradas o se han cancelado los servicios por voluntad suya o por decisión de autoridad competente.

## 13. DISPOSICIONES FINALES

a. Banco Pichincha C.A. se reserva el derecho de actualizar, modificar o cancelar los Canales Electrónicos en cualquier momento. En caso de cancelación de cualquier Canal Electrónico, el Banco le notificará con la antelación correspondiente.

b. Todos los derechos sobre los Canales Electrónicos (incluidos todos los derechos de autor, las patentes, los derechos de secreto comercial y de marca registrada), son de propiedad de Banco Pichincha C.A.; por tanto, usted deberá tratarlos como cualquier otro material protegido por la legislación ecuatoriana y tratados internacionales sobre la materia.

c. En todo momento deberá dar un uso adecuado a los Canales Electrónicos, en consecuencia, los utilizará única y exclusivamente para fines lícitos y permitidos por la legislación vigente, evitando cualquier uso contrario a la buena fe, a las políticas determinadas por el Banco y estos Términos y Condiciones, so pena de las acciones legales a las que podría estar sujeto por el incumplimiento de lo establecido.

d. El uso de los Canales Electrónicos y el acceso a ellos está sujeto a las leyes de la República del Ecuador y cualquier controversia derivada o que surja de, o tenga conexión con, el uso de ellos o estos Términos y Condiciones, será sometida a los jueces o tribunales de la República del Ecuador y al procedimiento que por ley corresponda.

e. Banco Pichincha C.A. se reserva el derecho de iniciar cualquier acción legal a su disposición o correctiva, en caso de que usted no cumpla con las disposiciones de este documento. Las acciones correctivas pueden incluir la suspensión del acceso a los Canales Electrónicos y/o del procesamiento de transacciones.

d. El acceso a los Canales Electrónicos y el uso de las contraseñas registradas queda limitado a los usuarios autorizados por el Banco. En consecuencia, Banco Pichincha C.A. puede usar todos los recursos legales a su disposición contra cualquier persona que tratase y/o usase los Canales Electrónicos sin la debida autorización o con una intención contraria a la cual fueron desarrollados.