

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE CHATBG

I.- DEFINICIÓN.- ChatBG es el asistente virtual de Banco Guayaquil S. A. (en adelante, el “BANCO”) que se encuentra habilitado en varias aplicaciones o plataformas de mensajería u otros portales electrónicos para que el usuario de tales canales (el “USUARIO”) pueda acceder a los servicios del BANCO, tales como consultas sobre productos y/o servicios ofertados o ya contratados con el BANCO, pago de servicios, entre otras operaciones que el BANCO habilitara.

II.- SERVICIOS.- 2.1.- A través del ChatBG, el USUARIO podrá acceder a los siguientes servicios: (i) consultar sobre los productos y servicios financieros que el BANCO ofrece; (ii) consultar información relacionada con los productos o servicios que tuviere contratados con el BANCO (tales como: consultas de saldos, movimientos, estados de cuenta, estado de cheques, etc.); (iii) Desactivar de forma temporal y reactivar sus tarjetas de débito o crédito emitidas por el BANCO (opción “On/Off”); (iv) pagar los servicios básicos (agua, luz, teléfono, etc.) que tuvieran matriculados en la Banca Virtual y/o Banca Virtual Móvil del BANCO; (v) contratar recargas de saldo para teléfonos celulares; y, (vi) cualquier otra operación que el BANCO habilite para ChatBG. 2.2.- Los servicios ofrecidos por el BANCO a través de ChatBG podrán variar según el canal, plataforma o aplicación electrónica utilizada por el USUARIO; así también, el BANCO podrá habilitar, deshabilitar, incluir o suprimir, a su sola voluntad, los servicios ofrecidos a través de ChatBG. Las solicitudes de servicios que no estuvieran todavía habilitadas, no podrán ser procesadas por el BANCO, en cuyo caso el USUARIO deberá utilizar otro canal de atención.

III.- CANALES.- El USUARIO podrá acceder a ChatBG desde los distintos canales, aplicaciones o plataformas electrónicas en los que el BANCO haya habilitado su uso y que al momento son: FACEBOOK MESSENGER®, WHATSAPP®, en la Banca Virtual Móvil y sitio web institucional del BANCO.

IV.- REGLAS DE USO.- Las reglas de uso de ChatBG variarán según el tipo de operación que el USUARIO desee realizar y al canal, aplicación o plataforma empleada para su operación, como se indica a continuación:

4.1.- Consultas de nuevos productos y servicios: El USUARIO que quiera consultar sobre nuevos productos y servicios ofertados por el BANCO, deberá iniciar sesión en ChatBG de acuerdo con los pasos que se detallan a continuación, y que variarán según el canal o plataforma utilizada: 4.1.1.- ChatBG en FACEBOOK MESSENGER®: El USUARIO que consulte a través de FACEBOOK MESSENGER® deberá cumplir con los siguientes pasos para iniciar su sesión: (i) contar con la aplicación de FACEBOOK MESSENGER® instalada en su dispositivo electrónico; (ii) tener registrada y operativa una cuenta en FACEBOOK®; (iii) incluir al @Chatbgbot entre los contactos de FACEBOOK MESSENGER®; y, (iv) escribir en la ventana de diálogo las consultas de los productos o servicios del BANCO que desee conocer, siguiendo los parámetros que señale el asistente de ChatBG. 4.1.2.- ChatBG en WHATSAPP®: El USUARIO que consulte a través de WHATSAPP® deberá cumplir con los siguientes pasos para iniciar su sesión: (i) contar con la aplicación de WHATSAPP® instalada en su dispositivo electrónico; (ii) incluir entre sus contactos telefónicos, el número +593983730100 que corresponde a ChatBG. Si se va a operar desde una computadora o tableta (sin acceso telefónico), el USUARIO deberá cumplir primero con este paso desde su dispositivo telefónico móvil; (iii) buscar al contacto telefónico de ChatBG en la aplicación de WHATSAPP® para que se despliegue la ventana de diálogo; y, (iv) escribir en la ventana de diálogo las consultas de los productos o servicios del BANCO que desee conocer, siguiendo los parámetros que señale el asistente de ChatBG. 4.1.3. ChatBG en WEB: El USUARIO que consulte desde el sitio de ChatBG (cuya dirección es <http://ada.bancoguayaquil.com>), que el BANCO ha habilitado para Internet,

incluido su sitio web institucional y Banca Virtual Móvil, deberá cumplir con los siguientes pasos para iniciar su sesión: (i) ingresar a los canales habilitados por BANCO; (ii) escoger la opción de ChatBG en la pantalla de bienvenida, a fin de que se despliegue la ventana de diálogo; y, (iii) escribir las consultas de los productos o servicios del BANCO que desee conocer, siguiendo los parámetros que señale el asistente de ChatBG.

4.2.- Consultas sobre productos y servicios contratados: El USUARIO que fuera cliente del BANCO y quiera utilizar ChatBG para consultar sobre productos o servicios que ya tuviere contratados (por ejemplo: consultas de saldos, movimientos, estados de cuenta, estado de cheques) o para desactivar de forma temporal y luego reactivar una o varias tarjetas (opción "On/Off"), deberá registrarse en ChatBG según los pasos que se indican a continuación sin perjudicardelcanal,aplicaciónoplataformaempleadaporelUSUARIOparasuacceso. Lospasos que el USUARIO deberá seguir son los siguientes: (i) iniciar la sesión de ChatBG siguiendo los pasos señalados en el apartado 4.1 precedente, según el canal, aplicación o plataforma desde la que acceda; (ii) leer y aceptar los términos y condiciones del ChatBG aquí contenidos y que se desplegarán en la ventana de diálogo del respectivo canal. El BANCO solo requerirá la aprobación de los términos y condiciones en el primer ingreso a ChatBG, y luego de ello, cuando haya actualizaciones en sus condiciones de uso; (iii) ingresar los datos de identificación y contacto que el canal solicite. El BANCO contrastará los datos ingresados por el USUARIO con los registrados en su base de datos u otras bases a las que tuviera acceso para dicha confirmación; si los datos coincidieran, solicitará que el USUARIO seleccione, entre las opciones disponibles, el medio de envío de la clave temporal requerida para el proceso de registro; y, (v) ingresar la clave temporal generada por el BANCO para completar el proceso de registro, que será remitida al USUARIO al medio de contacto que hubiera seleccionado y el BANCO tuviera registrado. En caso de que el registro fuera exitoso, la cuenta de FACEBOOK® o el número telefónico registrado en WHATSAPP® del USUARIO, según el canal utilizado para dicho registro, quedará vinculado a ChatBG, por lo que el USUARIO ya no deberá repetir en ese canal, el proceso de registro cada vez que lo quiera utilizar. En ese caso, solo deberá iniciar su sesión según los pasos del numeral 4.1 que fueran aplicables, e ingresar la clave temporal que el BANCO remitirá al USUARIO, por el medio seleccionado, cada vez que éste necesitare acceder a ChatBG. Se exceptúa el ChatBG brindado por Web en donde no existe vinculación del USUARIO, por lo que siempre que quiera acceder a los servicios habilitados para ese canal, deberá cumplir con los procesos aquí previstos, según el tipo de operación que desee realizar. En cualquier momento, el USUARIO podrá desvincular su cuenta de FACEBOOK® o número telefónico de WHATSAPP®, siguiendo los pasos señalados en ChatBG.

4.3.- Pago de servicios: El USUARIO que fuera cliente del BANCO y quiera utilizar ChatBG para pagar servicios básicos o recargas de celular, deberá reunir los requisitos y seguir los pasos determinados porelBANCOparaesetipodeoperaciones.

4.3.1. Requisitos: Losrequisitosque el USUARIO deberá cumplir para realizar pagos y recargas desde ChatBG, son los siguientes: (i) estar vinculado a CHATBG. En caso del ChatBG brindado vía Web, deberá cumplir con el proceso de registro;(ii) estar autenticado como usuario en la Banca Virtual del BANCO; (iii) si se tratare de pago de servicios, estos también deberán estar matriculados en la Banca Virtual del BANCO; y, (iv) tener activa una sesión de ChatBG, en el canal desde el cual quiere realizar la transacción.

4.3.2.- Pago de servicios: Además de los requisitos previstos en el apartado 4.3.1 precedente, el USUARIO deberá completar los siguientes pasos para pagar los servicios matriculados en la Banca Virtual: (i) seleccionar el servicio que desea pagar entre las opciones disponibles en el canal; (ii) seleccionar al proveedor del servicio, nuevamente entre las opciones disponibles en el canal; (iii) verificar los montos a pagar de acuerdo con el mensaje que se mostrará en la ventana de diálogo con los datos de la planilla o factura pendiente de pago y los cargos financieros de la transacción; y, (iv) confirmar la forma de pago entre las opciones brindadas en el canal. En caso de que se hubiere procesado el pago de forma exitosa, aparecerá

un mensaje con el número del comprobante de pago, que el USUARIO podrá imprimir desde la Banca Virtual del BANCO.

4.3.3.- Recargas: Además de los requisitos previstos en el apartado 4.3.1, el USUARIO deberá completar los siguientes pasos para realizar recargas de saldo a un número de telefonía celular: (i) seleccionar la operadora de telefonía móvil entre las opciones habilitadas por el BANCO; (ii) seleccionar el número de teléfono al cual desea realizar la recarga, entre los números que tuviere registrados en la Banca Virtual y que se mostrarán en la ventana de diálogo; (iii) escribir el monto de la recarga; y, (iv) escoger la forma de pago de la recarga, entre las opciones habilitadas por el BANCO. Al igual que en el caso anterior, si se hubiere procesado la recarga de forma exitosa, aparecerá un mensaje con el número del comprobante de pago, que el USUARIO podrá imprimir desde la Banca Virtual del BANCO.

V.- USO DE CLAVES: 5.1.- Para el registro o la ejecución de ciertas operaciones en ChatBG, el BANCO generará y enviará al USUARIO claves temporales cuyo uso es personal, intransferible y que deberá mantener en estricto secreto. 5.2.- Las claves tendrán un tiempo de duración que será señalado por el BANCO en el mismo mensaje en el que fue remitida, por lo que, si la clave caducara antes de ser utilizada, el USUARIO deberá repetir el proceso para su generación. La falla consecutiva en el ingreso de la clave temporal, bloqueará el acceso a ChatBG por el tiempo dispuesto por el BANCO, que el USUARIO deberá observar antes de un nuevo intento. 5.3.- El USUARIO conviene con el BANCO otorgar a las claves temporales y en general a cualquier otra clave o mecanismo de identificación personal asignada por el BANCO para la operación de ChatBG, ya sea que se hubiera generado desde o mediante el sistema del BANCO o por algún proveedor contratado por éste, la calidad de firmas electrónicas al amparo de lo dispuesto en los artículos 7 y 10 del Reglamento a la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensaje de Datos; por lo tanto, el USUARIO reconoce desde ya que las operaciones, solicitudes, contrataciones, aceptaciones y demás actuaciones realizadas con tales firmas electrónicas, incluida la aceptación de los términos y condiciones para la operación de ChatBG, se considerarán sin excepción como manifestación expresa de su voluntad, válida, libre y consciente; sin perjuicio, de que estas firmas electrónicas no se remitan o estén asociadas con su firma manuscrita. Finalmente, el USUARIO reconoce y acepta que las claves y demás mecanismos de identificación electrónica proporcionados por el BANCO para ChatBG, al tener la calidad de firmas electrónicas según lo convenido en esta cláusula, gozarán de la misma validez jurídica, confiabilidad y efectos jurídicos contemplados para las firmas electrónicas en la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, su Reglamento y demás leyes que fueren aplicables, por lo que los mensajes de datos aceptados con estas firmas, tendrán el mismo valor jurídico y eficacia de los documentos escritos. 5.4.- El USUARIO deberá reportar de forma inmediata al BANCO, cualquier uso incorrecto o sospecha de violación de las claves temporales, así también, si cumplido el proceso para su generación no recibiera del BANCO la clave temporal. Las denuncias deberán realizarse a través de los canales habilitados por el BANCO.

VI.- COBERTURA Y HORARIOS: ChatBG funciona a través de los canales, aplicaciones y plataformas aquí señaladas u otras que el BANCO habilitare en el futuro, en los siguientes horarios y cobertura para su funcionamiento: 6.1.- Horario: ChatBG estará disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana; no obstante, el USUARIO reconoce que dependiendo del horario en que realicen las operaciones en dicho portal, podrán ser procesadas el siguiente día hábil. Así también, el USUARIO reconoce que ChatBG, y consecuentemente los servicios ahí prestados, podrán ser suspendidos por el BANCO en los casos determinados en el numeral 13; y, 6.2.- Cobertura: El USUARIO podrá acceder a ChatBG desde cualquier parte del territorio nacional e incluso desde el exterior, pero estará sujeto a las restricciones de uso de las respectivas aplicaciones o plataformas de mensajería o del propio ChatBG que aplicaren en el lugar donde se encontraren.

VII.- LÍMITES Y REFORMAS: El BANCO podrá modificar los límites y condiciones de los servicios brindados a través de ChatBG, tales como: número máximo de consultas o transacciones, tiempo de conexión, tipo de consultas u operaciones que podrán efectuarse, entre otros que el BANCO determine en el tiempo. Tales límites y condiciones entrarán en vigencia y su aplicación será obligatoria desde que fueren comunicados al USUARIO, a través de los canales de notificación que tuviere habilitados, lo que incluye al ChatBG. Así también, el BANCO se reserva el derecho de reformar los términos y condiciones de ChatBG, los que serán efectivos desde la aprobación del USUARIO emitida en la forma prevista en el presente acuerdo.

VIII.- PERMISOS Y AUTORIZACIONES: 8.1.- El BANCO a través de ChatBG podrá solicitar al USUARIO acceso a su ubicación, configuración, herramientas u otras aplicaciones, dispositivos o funcionalidades de su cuenta de FACEBOOK®, FACEBOOK MESSENGER®, WHATSAPP® o del dispositivo desde el cual esté operando ChatBG, para implementar medidas de seguridad o mejorar el proceso de acceso y registro en ChatBG, entre otros motivos determinados por el BANCO. En dichos casos, el USUARIO se compromete a aprobar los accesos solicitados por el BANCO y desde ya reconoce que si los negara, podría no tener acceso a todas las funcionalidades del portal o tener problemas para su acceso, registro u operación en general. 8.2.- El USUARIO autoriza al BANCO a recopilar y usar los datos técnicos del dispositivo a través del cual opera ChatBG, lo que incluye información del hardware, software, aplicaciones, herramientas u otras funcionalidades, a fin de facilitar las actualizaciones de ChatBG, brindar soporte o mantenimiento técnico o la prestación de otros servicios asociados. 8.3.- Para el servicio de consultas, el USUARIO autoriza de forma expresa e irrevocable al BANCO a revelar a través de ChatBG, la información que consulten sobre los productos o servicios financieros que tienen contratados con el BANCO (tales como: saldos disponibles en cuentas o tarjetas de crédito, estados de cuenta, movimientos, valores a pagar, estado de cheques). El BANCO presume que el USUARIO que realiza la consulta es titular de la información requerida, o en su defecto que el USUARIO ha sido autorizado de forma expresa por el titular de la información para su entrega por parte del BANCO, de tal forma que no existe violación de normas de sigilo y reserva bancaria. 8.4.- Finalmente, el USUARIO autoriza de forma expresa e irrevocable al BANCO a grabar, captar, registrar y/o almacenar los datos y respuestas dadas en el ChatBG, así como las solicitudes, autorizaciones y en general instrucciones impartidas a través de dicho canal, y a reproducirlas, mostrarlas y/o exhibirlas en la medida que sea necesario aclarar, explicar, demostrar, probar y/o verificar sus actividades en el ChatBG; en especial, ante cualquier autoridad fiscalizadora o de administración de justicia.

IX.- MANTENIMIENTO Y SOPORTE: El BANCO será responsable del funcionamiento del ChatBG, y de los servicios ahí prestados, bajo los controles y resguardos físicos y tecnológicos necesarios para su uso seguro, considerando los riesgos inherentes a su operatividad y lo dispuesto en la normativa que se encontrare vigente y fuera aplicable. Dicha responsabilidad no comprende brindar mantenimiento al dispositivo, plataformas, aplicaciones, redes o sistemas desde las cuales se opere ChatBG, lo que corresponderá de forma exclusiva al USUARIO en el primer caso y al operador de dichas plataformas en el segundo. Se exceptúan los casos en que la aplicación o plataforma haya sido desarrollada por el BANCO o bajo su requerimiento.

X.- PRIVACIDAD: El BANCO cuidará que la información del USUARIO, sobre todo aquella que se encuentra protegida o sujeta a sigilo o reserva de acuerdo con la ley, se conserve de forma confidencial, y en los casos que corresponda, se muestre de forma encriptada o mediante otras normas técnicas de seguridad requeridas por la ley.

XI.- LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD: El BANCO no responderá por los daños o perjuicios, directos, indirectos o de cualquier naturaleza que pudiera sufrir el USUARIO, terceros o el propio BANCO que se originaren por las siguientes circunstancias: 11.1.- Si la consulta u operación

requerida por el USUARIO no puede procesarse por no encuadrarse en los parámetros prefijados por el BANCO para la prestación de los servicios. En tal sentido, el USUARIO reconoce que ChatBG es un sistema electrónico que ha sido programado por el BANCO para que sus servicios operen bajo cierto formato y parámetros predeterminados, por lo que los requerimientos que salgan de dichos parámetros no podrán procesarse. 11.2.- Por incompatibilidad con el software del dispositivo. 11.3.- Por virus, ataques cibernéticos, vulneraciones, filtraciones u otras intrusiones de seguridad que afecten a la plataforma de mensajería FACEBOOK MESSENGER®, WHATSAPP® u otra plataforma o sistema electrónico desde la cual se opere ChatBG. Así también, por problemas o errores operativos o de conectividad de tales plataformas o sistemas, o por restricciones impuestas por autoridades administrativas o judiciales para su funcionamiento. 11.4.- Por errores del USUARIO en el ingreso de sus datos o claves temporales, o en general, por el funcionamiento del dispositivo a través del cual se accede a ChatBG. 11.5.- Por la sustracción, pérdida, deterioro o destrucción del dispositivo electrónico desde el cual operaba ChatBG, sin haber desvinculado su cuenta. 11.6.- Por negligencia del USUARIO en el manejo de ChatBG o de las claves temporales, lo que incluye no apegarse a las recomendaciones de seguridad dadas por el BANCO. 11.7.- Por la calidad del servicio de telefonía o de internet utilizado para la conectividad del dispositivo. 11.8.- Por el uso o destino que el USUARIO confiera a la información recibida u operaciones realizadas a través de ChatBG. 11.9.- Por los valores cobrados por el operador de la plataforma o sistema a través del cual opere ChatBG, ya sea por la descarga, transmisión de datos o en general por el uso de su plataforma o sistema. 11.10.- Por cualquier otro hecho u actuación que no fueran imputables al BANCO.

XII.- LICITUD: El USUARIO declara que las transacciones que realice a través de ChatBG, así como todos los fondos o recursos que se transfieran o dispongan mediante ese portal, tienen y tendrán origen y finalidad lícitos; consecuentemente, no estarán vinculados con actividades ilegales o ilícitas relacionadas y/o tipificada como tales en cualquier ley o norma de la República del Ecuador, en especial, la Ley de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos y en la Ley sobre Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas. El USUARIO autoriza al BANCO a realizar los análisis y verificaciones que considere pertinentes, a requerir la información y documentación que estime necesaria, e informar de manera inmediata a la autoridad competente, en casos de investigación de los actos sancionados en las leyes antes mencionadas, o cuando se detectaren transacciones o movimientos inusuales o injustificados.

XIII.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO: El BANCO podrá suspender, de manera temporal o definitiva, el funcionamiento del ChatBG, y por lo tanto de los servicios ahí brindados, cuando a su criterio el USUARIO haya incumplido los términos y condiciones de uso. El BANCO también podrá suspender de forma temporal, el funcionamiento del ChatBG por mantenimiento o implementación de mejoras en su funcionamiento, o por casos fortuitos o de fuerza mayor, entendidos según la definición contenida en el Código Civil ecuatoriano. Las suspensiones, temporales o definitivas, por alguna de las circunstancias aquí anotadas, no dará lugar a la imposición de sanciones contra el BANCO o al pago de indemnizaciones.

XIV.- CARGOS Y FORMA DE PAGO: 14.1.- Cargos: 14.1.1.- El BANCO no cobrará por la descarga y registro de ChatBG. 14.1.2.- En cuanto a los servicios brindados a través de ChatBG, el BANCO cobrará para su prestación los cargos determinados en su tarifario de productos y servicios que consta publicado en su sitio web institucional, y que estarán en todo momento, dentro de los rangos establecidos por las autoridades regulatorias. 14.2.- Forma de pago: Para el pago de los cargos generados por la prestación de los servicios, el USUARIO autoriza de forma expresa al BANCO a debitar dichos valores de la cuenta con cargo a la cual realiza la respectiva transacción

u operación. En caso de que los fondos de dicha cuenta fueran insuficientes, el BANCO podrá negar la prestación del servicio solicitado.

XV.- INFORMACIÓN PREVIA: Para el uso de ChatBG y previo a su contratación, el USUARIO declara que conoce de forma clara y precisa la siguiente información: (i) su derecho para recibir la información relacionada con ChatBG, a través de otros canales del BANCO, incluidos canales no electrónicos; (ii) su derecho para solicitar la suspensión temporal o definitiva de ChatBG;(iii)su derecho a objetar la contratación de ChatBG o el cobro de los cargos relacionados con los servicios brindados a través de ChatBG; (iv) los procedimientos que debe seguir para ejercer los derechos u opciones previstos en esta cláusula; y, (v) cualquier otro dato que debe ser conocido por el USUARIO para la utilización de medios electrónicos, según la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensaje de Datos y su Reglamento.

XVI.- LEGISLACIÓN APLICABLE: ChatBG y los servicios prestados a través de éste, se regirán por la legislación ecuatoriana; en especial, por el Código Orgánico Monetario y Financiero y las resoluciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y la Superintendencia de Bancos.

He leído y comprendido las cláusulas y demás declaraciones precedentes sobre la operación de ChatBG y de los servicios ahí brindados, por lo que con pleno conocimiento de las obligaciones y demás compromisos que me corresponden en calidad de USUARIO, acepto su contratación bajo dichos términos y condiciones.