

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA PLATAFORMA DE AUTOATENCIÓN DE BANCO GUAYAQUIL S. A.

1. Glosario de términos:

Para efectos de estos Términos y Condiciones, los términos escritos en mayúsculas tendrán los siguientes significados:

1.1. BANCO: es el Banco Guayaquil S. A.

1.2. PLATAFORMA: es una plataforma electrónica desarrollada y administrada por el BANCO, cuya función es permitir que los USUARIOS puedan ingresar SOLICITUDES dirigidas al BANCO, consultar su estado de tramitación; y, descargar todas las comunicaciones o actuaciones emitidas por el BANCO durante el desarrollo del trámite, y la resolución o respuesta final, inclusive.

1.3. SOLICITUD: son los reclamos, quejas, peticiones o requerimientos de cualquier tipo, que el USUARIO presente o haya presentado ante el BANCO por cualquiera de sus canales de atención, incluida la PLATAFORMA. En el desarrollo de este documento, se podrá emplear este vocablo tanto en forma singular como en plural, indistintamente.

1.4. TÉRMINOS: son estos Términos y Condiciones que regulan la relación entre el USUARIO y el BANCO para el acceso y uso de la PLATAFORMA. Incluye sus reformas, actualizaciones y anexos.

1.5. USUARIO: es la persona que ingresa a la PLATAFORMA para presentar alguna SOLICITUD o para consultar su estado o respuesta. En el desarrollo de este documento, se podrá emplear este vocablo tanto en forma singular como en plural, indistintamente.

2. Funcionalidades de la PLATAFORMA:

2.1. La PLATAFORMA ofrecerá al USUARIO las siguientes funciones:

- I Ingresar SOLICITUDES. Para lo cual, el USUARIO deberá proporcionar la información requerida en la PLATAFORMA, según el formulario electrónico previsto para esos casos.
- II Consultar el estado de las SOLICITUDES que se hayan ingresado a través de la PLATAFORMA u otros canales de atención habilitados por el BANCO. El USUARIO podrá consultar la siguiente información respecto de su SOLICITUD: revisar el número de caso o trámite asignado, las incidencias suscitadas, el estado de la SOLICITUD, entre otros datos informativos que se mostrarán en la PLATAFORMA.
- III Descargar las respuestas o resoluciones a las SOLICITUDES. En caso de que la SOLICITUD se refiera a la emisión de alguna certificación o documento por parte del BANCO, se lo podrá visualizar y/o descargar desde la PLATAFORMA, siempre y cuando: (a) el tipo y/o contenido de la certificación o documento solicitado permita que se los pueda emitir y/o descargar por medios electrónicos; y, (b) se encuentre habilitada la respectiva función o herramienta en la PLATAFORMA.
- IV Cualquier otra función habilitada en la PLATAFORMA, ya sea actualmente o en lo venidero.

2.2. El USUARIO reconoce y acepta que el BANCO podrá habilitar una o más de estas funciones, y que podrán ser utilizadas por el USUARIO dependiendo del tipo de dispositivo electrónico (teléfono móvil o computador) que utilice para acceder, y del software que tenga instalado en este último. El BANCO no podrá ser responsabilizado, en ningún caso y bajo ninguna circunstancia, si por razones de incompatibilidad del dispositivo o del software utilizado por el USUARIO, este último no puede acceder o utilizar alguna de las funcionalidades de la PLATAFORMA. En dicho sentido, el BANCO podrá recomendar el uso de dispositivos o software de determinadas características, para garantizar el funcionamiento de la PLATAFORMA.

3. Acceso a la PLATAFORMA:

3.1. Canales de acceso: el BANCO podrá habilitar cualquiera de las alternativas que se detallan a continuación, para que el USUARIO acceda a la PLATAFORMA; sin perjuicio de implementar otras a futuro, que serán comunicadas al USUARIO, mediante la actualización de estos TÉRMINOS.

- I A través de un enlace que el BANCO remitirá al USUARIO a su correo electrónico, SMS o mensaje por servicios de mensajería como WhatsApp® u otros de los que el BANCO sea propietario o cuente con licencia de uso; o, a través de terceros a los que se conecte la PLATAFORMA, y, en general por cualquier canal o mecanismo que el BANCO habilite para esos fines;
- II A través de un enlace publicado en el sitio web (www.bancoguayaquil.com) o en cualquier otro sitio web de dominio del BANCO o de redes asociadas.
- III En una aplicación para dispositivos móviles que podrá ser obtenida a través de canales electrónicos de descarga (Google Play®, iOS App Store® u otros).

3.2. Políticas de acceso a la PLATAFORMA:

3.2.1. Para poder utilizar las diferentes funcionalidades de la PLATAFORMA, el USUARIO se compromete a ingresar los datos solicitados en la PLATAFORMA y usar la contraseña temporal que el BANCO proporcionará cada vez que se necesite ingresar a la PLATAFORMA, y que será remitida a la dirección de correo electrónico y/o número de teléfono celular que el USUARIO tenga registrado ante el BANCO.

3.2.2. El USUARIO reconoce y acepta que, para acceder a la PLATAFORMA, el BANCO podrá solicitar la lectura y registro de datos biométricos, así como también guardar la dirección IP (“Internet Protocol Address”) del dispositivo a través del cual accede a la PLATAFORMA. Dentro de ese proceso, el USUARIO se compromete a proporcionar datos exactos, íntegros, precisos, completos, comprobables, claros y actualizados.

3.2.3. Las claves, códigos y en general identificaciones electrónicas provistas por el BANCO para el acceso y operación de PLATAFORMA, son personales, intransferibles y confidenciales, y gozarán de la misma confiabilidad, calidad y efectos jurídicos de las firmas electrónicas contempladas en la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, su respectivo Reglamento y demás leyes aplicables. Las SOLICITUDES u otras actuaciones que se realicen con ellas se considerarán realizadas por el USUARIO, que le pertenecen y son de su exclusiva responsabilidad, por lo que serán plenamente válidas y eficaces, con todos los efectos jurídicos que ello conlleva. En virtud de lo anterior, el USUARIO entiende que es su obligación mantener las identificaciones electrónicas en la más estricta reserva, sin revelarlas ni compartir su uso con otras personas, comprometiéndose desde ya a utilizarlas solo para los fines para los que fueron proporcionadas.

4. Autorización de acceso y tratamiento de datos personales:

4.1. La PLATAFORMA es una herramienta para ingreso y consulta de SOLICITUDES, por lo que el USUARIO autoriza de forma expresa al BANCO a revisar, utilizar y reproducir la información personal o de cualquier otra naturaleza que tuviere registrada en sus bases de datos o sistemas o en la de sus subsidiarias, y que fuere necesaria para que el USUARIO pueda acceder a las funcionalidades de la PLATAFORMA.

4.2. A su vez, el USUARIO reconoce y acepta que el BANCO podrá recopilar a través de la PLATAFORMA sus datos tales como, su nombre, dirección domiciliaria, dirección de correo electrónico, número telefónico, dirección IP, datos recopilados por “cookies”, datos del sistema operativo utilizado para acceder (sistema operativo, navegador, u otros). Así también, el USUARIO autoriza al BANCO a que le envíe notificaciones a través de los dispositivos que haya empleado para el acceso y operación de la PLATAFORMA, ya sea mediante SMS, ventanas emergentes, mensajes por servicios de mensajería como WhatsApp® u otros de los que el BANCO sea propietario o cuente con licencia de uso; o, a través de terceros a los que se conecte la PLATAFORMA, y, en general por cualquier otro canal o mecanismo dispuesto por el

BANCO. Será responsabilidad del USUARIO acceder a la PLATAFORMA mediante redes informáticas seguras. El BANCO se reserva la facultad de recopilar a través de la PLATAFORMA cierta información automáticamente, incluyendo, pero no limitándose a: (i) uso o comportamiento del USUARIO al acceder a la PLATAFORMA. Esta información comprende la actividad del USUARIO (funcionalidades de la PLATAFORMA que se utilicen, tiempo, frecuencia y duración), con el fin de mejorar la experiencia del USUARIO; (ii) rendimiento de las funciones o servicios brindados por el BANCO a través de la PLATAFORMA, así como datos de diagnóstico o error, y mensajes o informes de error; (iii) información y especificaciones sobre los dispositivos empleados por el USUARIO al momento de acceder y operar la PLATAFORMA. Esto incluye información como el modelo de hardware, el sistema operativo, versión de la aplicación, navegador y la dirección IP ("Internet Protocol Address") del dispositivo a través del cual el USUARIO accede a la PLATAFORMA.

4.3. Los datos ingresados o recopilados por el BANCO a través de la PLATAFORMA, podrán ser utilizados para cualquiera de los siguientes fines: (i) gestionar las consultas u otras acciones requeridas en la PLATAFORMA; (ii) mejorar la navegación y el modo de uso de la PLATAFORMA; (iii) levantar expedientes, realizar análisis y reportes que fueren requeridos por el BANCO, a fin de cumplir con la ley o políticas internas; (iv) preparar propuestas de nuevos servicios ajustados a los intereses, preferencias o necesidades del USUARIO; y, (v) otros fines previstos en estos TÉRMINOS o en otros documentos, físicos o electrónicos, que el USUARIO suscriba o acepte para el manejo de sus datos por parte del BANCO.

4.4. El BANCO se compromete a tener implementadas medidas de seguridad para proteger los datos personales, patrimoniales o de su relación comercial con el USUARIO. En los casos en que el BANCO compartiera información con terceros, advertirá a estos últimos de su obligación de mantener la información del USUARIO en estricta reserva y confidencialidad y de utilizarla únicamente para los fines para los cuales fue proporcionada, de tal forma que dichos terceros quedarán obligados a aplicar medidas de seguridad eficaces para su custodia y uso bajo esos parámetros, debiendo responder en caso de incumplimiento de este compromiso.

4.5. La información recopilada por el BANCO podrá ser revisada en cualquier momento por el USUARIO, quien podrá solicitar su entrega o corrección. En este último caso, cuando hubiere datos erróneos, inexactos o incompletos, el USUARIO podrá hacerlo conocer mediante comunicación entregada al BANCO por cualquiera de los canales que este último tenga habilitados. En caso de que el BANCO deba entregar al USUARIO información que tuviera acerca de él en su base de datos, lo hará en un formato de fácil acceso, común, compatible, actualizado, estructurado e interoperable. El BANCO podrá conservar la información recopilada, por el tiempo establecido en la legislación vigente.

4.6. La autorización de acceso y tratamiento de datos personales que se contiene en estos TÉRMINOS, perdurará y se complementará con cualquier otro producto o servicio que fuere contratado por el USUARIO con el BANCO.

4.7. El BANCO se reserva el derecho de enmendar, modificar o actualizar, cuándo y cómo estime conveniente, los términos y condiciones para el manejo de la información, ya sea para cumplir con cambios en la legislación aplicable, políticas internas del BANCO, cambios en el modelo de negocio, entre otros, los que serán previamente difundidos por los canales habilitados por el BANCO para esos fines, incluida la PLATAFORMA.

4.8. Para los fines indicados en esta sección, el BANCO informa que su domicilio principal se encuentra en en Pichincha 107 y P. Icaza, de la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, República del Ecuador.

5. Propiedad intelectual y contenido de la PLATAFORMA:

5.1. El BANCO se reserva para sí todos los derechos de propiedad intelectual e industrial sobre la PLATAFORMA y sus sistemas, herramientas, aplicaciones y canales electrónicos que se utilizaren para su acceso y operación, lo que incluye su interfaz para interactuar con los usuarios ("look & feel"), bases de datos o programas de ordenador subyacentes, códigos fuentes, contenido y elementos tales como gráficos, imágenes, textos, videos, sonidos, entre

otros. Así también, se reserva la propiedad y uso de los signos distintivos que aparecieran en la PLATAFORMA o en sus enlaces, de los que fuera titular, licenciatarario o beneficiario bajo cualquier título, tales como marcas, diseños, logotipos, nombres comerciales, lemas comerciales, apariencias distintivas y demás elementos sujetos a protección, que hayan sido registrados o se encuentren en proceso de registro ante la autoridad competente.

5.2. El BANCO autoriza al USUARIO el acceso y uso de la PLATAFORMA, de forma no exclusiva, para lo cual reconoce que el uso de la PLATAFORMA, así como el uso de las funciones o servicios ofrecidos a través de ella, no implica bajo ninguna circunstancia la cesión o transferencia de derechos de propiedad intelectual o industrial que correspondan al BANCO bajo las calidades antes indicadas; o, de derechos de cualquier naturaleza que recaigan sobre la PLATAFORMA o cualquiera de los elementos que la componen, incluidos los signos distintivos. Por consiguiente, el USUARIO no podrá, ni total ni parcialmente, reproducir o distribuir su contenido, transformar, traducir, preparar trabajos derivados, descompilar, realizar ingeniería inversa, desmontar o tratar de obtener por cualquier medio, los códigos fuentes de la PLATAFORMA o de cualquier de las funciones o servicios ahí ofrecidos, así como de los softwares o documentación del BANCO; ni podrá eliminar, ocultar o modificar de alguna forma los avisos sobre propiedad intelectual incorporados o contenidos en la PLATAFORMA, incluidos los servicios o funciones ahí habilitadas o en sus enlaces. El USUARIO no podrá realizar actividades en la PLATAFORMA que pudieren dañar o comprometer su normal acceso y operación.

5.3. El USUARIO se compromete a utilizar la PLATAFORMA de acuerdo con las buenas costumbres, el orden público y la legislación vigente, por lo que no podrá emplearlos para fines ilícitos o fraudulentos tipificados como tales en la legislación ecuatoriana, o de cualquier forma que pudiere causar daños o perjuicios al BANCO o a terceros, incluido el daño a la reputación e imagen del BANCO. Así también, se compromete a acceder y operar la PLATAFORMA, lo que incluye las funciones y servicios ofrecidos a través de ella, siguiendo los parámetros y recomendaciones de seguridad proporcionadas por el BANCO en la PLATAFORMA o en algún otro documento físico o virtual dispuesto con esos fines, entre los que se incluye tener actualizados los sistemas de detección de software maliciosos o los parches de seguridad de los navegadores, entre otros. Por consiguiente, el USUARIO reconoce y acepta que el BANCO no responderá por los daños y perjuicios que pudiera llegar a sufrir por incumplir dichos procedimientos o por hechos de terceros sobre los que el BANCO no tuviere control o responsabilidad, tales como riesgos inherentes a los sistemas de navegación, dispositivos o, en general, medios empleados para acceder a la PLATAFORMA y hacer uso de ella, incluidos los daños y perjuicios ocasionados por cualquier tipo de software malicioso, virus o cualquier otro tipo de elemento dañino.

5.4. En caso de que el USUARIO incumpla con cualquiera de estas disposiciones que regulan el respeto y el correcto uso de la propiedad intelectual asociada a la PLATAFORMA, el BANCO se reserva el derecho de restringir su acceso, para lo cual podrá adoptar cualquier medida técnica que considere necesaria, además de iniciar contra el USUARIO las acciones civiles, administrativas y/o penales correspondientes.

5.5. El BANCO podrá incluir en la PLATAFORMA enlaces a otros sitios web propios o de terceros, sin que ello signifique promoción, recomendación o conformidad con su contenido. En especial, en el caso de enlaces de terceros, el BANCO no será responsable de la veracidad, exactitud, vigencia, suficiencia o integridad de la información contenida en dichos enlaces, ni de los servicios promocionados o facilitados en ellos o de sus políticas de uso o medidas de seguridad, todo lo cual deberá ser verificado por el USUARIO al momento de su ingreso. Cualquier reclamo sobre su operación o contenido deberá ser dirigido por el USUARIO de forma directa al proveedor de dichos servicios o autor de tales contenidos.

5.6. El BANCO aclara que los datos y demás información contenida en la PLATAFORMA, no constituyen una opinión técnica, ni asesoramiento legal, fiscal, financiero, de inversión, ni oferta o garantía, ni deben ser entendidos como una recomendación para realizar alguna operación o para tomar alguna decisión. Por lo tanto, el BANCO no se hace ni será responsable, en ningún caso, del uso o destino que se dé a esos datos o información. El BANCO tampoco será

responsable de que la información contenida en la PLATAFORMA responda a las expectativas del USUARIO.

5.7. En caso de que el USUARIO detectara en la PLATAFORMA algún funcionamiento irregular, vulneración de sus sistemas de seguridad o algún contenido que pudiere ocasionar daños o perjuicios al propio USUARIO, BANCO o terceros o que fuere contrario a las buenas costumbres, orden público y ordenamiento jurídico vigente, se compromete a notificar de forma inmediata al BANCO, a través de los canales de atención al cliente dispuestos por este último. La recepción de la notificación por parte del BANCO, no supone su aceptación de los hechos denunciados; sin embargo, podrá suspender la operación de la PLATAFORMA o retirar los contenidos denunciados como ilícitos o lesivos.

5.8. El BANCO se reserva el derecho de actualizar y modificar la PLATAFORMA, incluidas sus interfaces, contenidos y funciones o servicios que se ofrecen en ella, en cualquier momento y sin necesidad de aviso previo al USUARIO.

Así también, el BANCO se reserva la facultad de suspender la operación de la PLATAFORMA o de limitar su acceso u operación sin previo aviso al USUARIO, por mantenimientos técnicos o cuando creyere que se han visto afectados los estándares de operación o de seguridad de la PLATAFORMA.

6. Cobertura y horarios:

6.1. La PLATAFORMA es accesible desde cualquier ubicación del territorio nacional o del exterior.

6.2. La PLATAFORMA operará de forma ininterrumpida. No obstante, el BANCO podrá suspender su operación en los casos regulados en estos TÉRMINOS.

7. Suspensión de la PLATAFORMA:

7.1. El BANCO podrá suspender la operación de la PLATAFORMA o limitar su acceso u operación, de forma temporal o definitiva, en cualquiera de los siguientes casos:

- I Por mantenimientos técnicos o cuando creyere que se han visto afectados sus estándares de operación o de seguridad;
- II Por casos fortuitos o de fuerza mayor, según la definición contenida en el Código Civil ecuatoriano; y,
- III En el caso particular del USUARIO, si incumpliera cualquiera de las disposiciones de los TÉRMINOS; en cuyo caso, el BANCO podrá adoptar las medidas técnicas que considere necesarias, además de iniciar las acciones civiles, administrativas y/o penales correspondientes.

7.2. 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.

8. Medios de prueba:

Los documentos y en general registros históricos recopilados en la PLATAFORMA constituirán prueba suficiente de las instrucciones, operaciones y/o autorizaciones emitidas a favor del BANCO. Para tales fines, el BANCO podrá grabar, captar, registrar y/o almacenar tales documentos y registros y a reproducirlos, mostrarlos y/o exhibirlos en la medida que sea necesario aclarar, explicar, demostrar, probar y/o verificar las instrucciones impartidas por el USUARIO, en especial, ante cualquier autoridad o funcionario del sector público o de la administración de justicia.

9. Actualización de los TÉRMINOS:

El BANCO podrá actualizar y/o modificar los TÉRMINOS en forma unilateral y en cualquier tiempo. En esos casos, la PLATAFORMA podrá requerir que el USUARIO manifieste expresamente su aceptación de los nuevos TÉRMINOS, a través de los mecanismos que se habiliten al efecto. Desde ya, el USUARIO conoce y acepta que la PLATAFORMA podría no permitir su acceso o no ser operativa en su totalidad, hasta que no confiera dicha aceptación.

10. Actualizaciones de la PLATAFORMA:

El BANCO podrá publicar actualizaciones periódicas de software para la PLATAFORMA. El USUARIO reconoce y acepta que en caso de que no descargue e instale dichas actualizaciones, la PLATAFORMA podría no funcionar hasta que lo haga.

11. Legislación aplicable:

El uso y contenido de la PLATAFORMA, así como los servicios se prestan a través de ella, están regulados por la legislación ecuatoriana, por lo que cualquier conflicto relacionado con cualquiera de aquellos, deberá ser resuelto bajo esa legislación.

12. Aceptación:

El USUARIO está debidamente informado de que al utilizar cualquiera de las herramientas que se encuentran habilitadas para manifestar su aceptación o aprobación de estos TÉRMINOS (tales como marcar con “visto”, aplastar el botón “aceptar” u otras de efecto similar), está dejando su constancia de su voluntad de obligarse y asumir, sin reserva ni condicionamiento alguno, las declaraciones y compromisos que aquí se contienen. En particular, el USUARIO acepta y aprueba de forma expresa, libre, específica, inequívoca e informada el manejo de sus datos por parte del BANCO, en la forma y con los alcances que se detallan en estos TÉRMINOS. Consecuentemente, el USUARIO será responsable, en forma inmediata, directa e indelegable, por el cumplimiento íntegro y oportuno de los TÉRMINOS. Será, asimismo, responsabilidad del USUARIO leer íntegramente las actualizaciones de los TÉRMINOS, que se comunicarán de forma periódica a través de la PLATAFORMA, según lo indicado en el numeral nueve que antecede.