

CONVENIO PARA UTILIZACIÓN DE CANALES DIGITALES

Conste por el presente documento el convenio que contiene los términos y condiciones que rigen el acceso y uso de los canales digitales que ofrece BANCO DEL AUSTRO S.A., mismo que al completar el proceso implica la revisión y aceptación integral de las partes, conforme las siguientes cláusulas:

CLÁUSULA PRIMERA: INTERVINIENTES. – Intervienen en la celebración de este convenio:

a) Por una parte BANCO DEL AUSTRO S.A., que en adelante se lo podrá denominar simplemente el “BANCO” y; b) Por otra parte, el usuario que accede y acuerda la celebración del presente instrumento, a quien en adelante se denominará el “CLIENTE”.

CLÁUSULA SEGUNDA: DEFINICIONES. – Para propósitos del presente convenio, los siguientes términos serán usados conforme las definiciones generales aquí provistas:

- a) **SERVICIO:** Se refiere a las operaciones financieras prestadas por el BANCO, a través de los canales, que permitirán al CLIENTE, sujetarse al cumplimiento de las medidas de seguridad impuestas por el BANCO, acceder a los productos y/o servicios ofertados.
- b) **BANCA ELECTRÓNICA:** es el Servicio ofrecido por el BANCO que permite a sus clientes y/o usuarios efectuar operaciones y transacciones con sus productos de forma autónoma, independiente, segura y rápida a través de Internet, indistintamente del dispositivo tecnológico con el cual se acceda;
- c) **BANCA MOVIL:** Es el servicio ofrecido por el BANCO que permite a sus clientes y/o usuarios efectuar operaciones y transacciones con sus productos de forma autónoma, independiente, segura y rápida a través de Internet, mediante aplicaciones informáticas propias de los dispositivos móviles a través de los protocolos de estos equipos.
- d) **CANALES DIGITALES:** Se refieren a todas las vías o formas a través de las cuales los clientes o usuarios financieros pueden efectuar transacciones con el BANCO, mediante el uso de elementos o dispositivos electrónicos o tecnológicos utilizando o no tarjetas, teléfonos móviles y programas de cómputo, entre otros, operados por comercios o usuarios.
- e) **LOGIN:** Se refiere a un procedimiento que solicita el BANCO, para la autenticación del CLIENTE mediante la comprobación del nombre de usuario y contraseña, con el objetivo de establecer un entorno de sesión seguro para el mismo.
- f) **CÓDIGOS DE SEGURIDAD:** Es un código o clave de único uso, (OTP) el mismo que será remitido al CLIENTE por los medios habilitados autorizados o a través del uso del generador de códigos únicos de acceso de autogestión cumpliendo con los factores de seguridad.

CLÁUSULA TERCERA: ANTECEDENTES. –

- a) El BANCO, en su afán de brindar al CLIENTE un canal acorde con las evoluciones de la tecnología y por su avanzado sistema informático, se encuentra en condiciones de ofrecer en beneficio de su CLIENTE, diversos canales digitales que incluyen un conjunto de servicios asociados.
- b) Por su parte, EL CLIENTE se encuentra interesado en convenir el uso del canal digital al que accede a través de este medio electrónico.
- c) Para efectos de este convenio, la denominación de "canal digital", comprenderá el medio que brinda el acceso a un conjunto de consultas y transacciones - detalladas más adelante - a las cuales, el CLIENTE del BANCO, podrá hacer uso mediante los elementos o dispositivos electrónicos o tecnológicos con acceso a Internet.

CLÁUSULA CUARTA: OBJETO. – Con los antecedentes expuestos, el BANCO ofrece el acceso y uso de los servicios disponibles a través de este “canal digital” al que ingresa el CLIENTE. Por su parte, el CLIENTE acepta los términos y condiciones aplicables para el uso del canal digital al que accede. La descripción y detalle del canal digital aplicable en el objeto de este convenio se encuentra ampliamente descrito en la cláusula segunda.

CLÁUSULA QUINTA: REQUERIMIENTOS DE HARDWARE Y SOFTWARE. – EL CLIENTE declara que es de su conocimiento que los canales digitales que ofrece el BANCO, operan únicamente en equipos que cumplan las especificaciones técnicas y programas detallados en esta cláusula. Por lo tanto, en función del canal digital al que acceda, el CLIENTE se obliga a cumplir lo siguiente:

- a) **Banca Electrónica.** – El CLIENTE deberá acceder mediante un Ordenador (PC o portátil) a través de una conexión segura de Internet, utilizando los siguientes navegadores: Microsoft EDGE, Google Chrome, Firefox.
- b) **Banca Móvil:** El CLIENTE debe acceder a los aplicativos móviles del BANCO mediante un equipo celular a través de una conexión segura de Internet. Especificaciones aplicables al sistema operativo del equipo: Para los equipos con sistema operativo Android: Versión Mínima: 8.0 Oreo, Memoria RAM: 4G, Almacenamiento: 9MB. Para los equipos con sistema operativo IOS: Versión Mínima: 8, Memoria RAM: 4G, Almacenamiento: 9MB.

El BANCO no será responsable ante la imposibilidad de brindar sus servicios a través del canal digital al que acceda el CLIENTE, si este no cuenta con las especificaciones antes mencionadas. Asimismo, el BANCO no se responsabiliza por el grado de compatibilidad de su equipo ni por los costos o gastos asociados con la adquisición o utilización de éstos.

CLÁUSULA SEXTA: SERVICIOS DISPONIBLES. – El CLIENTE, por este convenio, tendrá a su disposición los servicios asociados a cada canal digital. Los detalles de estos servicios se pueden consultar en la página web del banco, www.bancodelaustro.com.ec, donde encontrará información detallada de los productos y sus servicios.

CLÁUSULA SÉPTIMA: MECANISMO DE ACCESO – Para el acceso y uso del canal digital que se convenga mediante este instrumento, el CLIENTE seguirá el procedimiento operativo descrito a continuación:

- a) EL CLIENTE deberá tener con el BANCO, productos activos tales como cuentas corrientes, de ahorros o tarjeta de crédito de los cuales debe ser titular o cotitular, con las que podrá realizar las transacciones indicadas en la cláusula sexta.
- b) EL CLIENTE debe mantener actualizados sus datos de correo electrónico y número celular en el sistema del BANCO, en oficinas o por los canales oficiales que el BANCO defina.
- c) Para el acceso a la Banca Digital y Electrónica, se requiere la creación de un usuario y una contraseña, los cuales constituyen los medios de autenticación que permitirán al BANCO verificar la identidad del CLIENTE. Estas credenciales le permitirán al CLIENTE acceder a los diferentes canales digitales que contrate con el BANCO.
- d) El BANCO podrá requerir al CLIENTE el uso de diversas formas de autenticación personal para el acceso y uso de los canales digitales, tales como contraseñas, claves, códigos de seguridad, pines, biometrías, tokens u otras de similar naturaleza. Estos mecanismos de autenticación son personales, intransferibles y deberán mantenerse bajo custodia del CLIENTE, quien será el único y responsable del uso que se le dé a las mismas.
- e) El BANCO podrá modificar los mecanismos de identificación personal para operar a través de los canales digitales, y podrá también, definir diversas formas de identificación personal en función de los canales y/o productos y/o servicios que se traten.
- f) El BANCO proveerá al CLIENTE de un acceso seguro dentro del sitio web institucional <https://www.bancodelaustro.com>.
- g) Se contará con acceso a los canales digitales los siete días de la semana, las veinticuatro horas del día (24/7), excepto en momentos en los que se realicen mantenimiento o actualizaciones a las plataformas tecnológicas, por tanto EL CLIENTE O USUARIO acepta y acuerda la disponibilidad del BANCO para proveer acceso a los canales, la cual dependerá de, entre otros factores, la disponibilidad y operación continua de la plataforma tecnológica, sistema computarizado y la línea de procesamiento de comunicaciones. En caso de que se interrumpiera temporalmente o cesara el acceso a los canales digitales por razones de fuerza mayor, el BANCO no asumirá responsabilidad legal por tal interrupción. En las situaciones en que los canales se interrumpan, EL CLIENTE podrá continuar efectuando sus transacciones en las agencias del BANCO, o cualquier otro canal habilitado para realizarlas.
- h) En el caso de ChatBot, podrá solicitar al CLIENTE acceso a su ubicación, configuración, herramientas u otras aplicaciones, dispositivos o funcionalidades, para implementar medidas de seguridad o mejorar el proceso de acceso y registro, en dichos casos, el CLIENTE se compromete a aprobar los accesos solicitados por la aplicación, ya 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.
- i) El CLIENTE autoriza al BANCO a recopilar y usar los datos técnicos del dispositivo a través del cual operan los canales digitales, lo que incluye información del hardware, software, aplicaciones, herramientas u otras funcionalidades, a fin de facilitar las actualizaciones del canal, brindar soporte o mantenimiento técnico o la prestación de otros servicios asociados.
- j) El CLIENTE autoriza de forma expresa al BANCO a entregar a través de los canales digitales, la información que se solicite sobre los productos o servicios financieros que tienen contratados con el BANCO (salos disponibles en cuentas o tarjetas de crédito, movimientos, valores a pagar). El BANCO presume que el CLIENTE que realiza la consulta es titular o dueño de la información requerida, o en su defecto que el USUARIO ha sido previamente autorizado de forma expresa por el titular, para solicitar y recibir la información por parte del BANCO, de tal forma que no existe violación de normas de sigilo y reserva bancaria.
- k) El CLIENTE autoriza de forma expresa al BANCO a grabar, captar, registrar y/o almacenar los datos y respuestas dadas en los canales digitales, 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 los canales digitales de Banco del Austro; en especial, ante cualquier autoridad fiscalizadora o de administración de justicia conforme a lo establecido en la cláusula décima sexta del presente convenio.
- l) Para el acceso y uso de los canales digitales, el BANCO puede generar códigos de seguridad (OTP), que se enviarán al mail y/o al teléfono celular (por medio de SMS) que EL CLIENTE tiene registrado en el BANCO, (AustroToken) servirá como generador de códigos como medida de validación y seguridad. La generación de códigos de seguridad implica que es de conocimiento y aceptación del cliente para su utilización, por lo que en caso de expiración deberá generar un nuevo código; al sobrepasar el número máximo de intentos fallidos definido por el BANCO, se bloqueará el usuario; sin que esta situación pueda entenderse en ningún caso como una falla en los servicios prestados o el incumplimiento de las obligaciones a cargo del BANCO generadas por este convenio;
- m) Así mismo EL CLIENTE por medio del presente convenio, acepta la contratación del servicio de CANALES DIGITALES, que incluye la emisión de un código de seguridad denominado token virtual con un costo anual inicial y un costo de renovación por cada año adicional, mismo que estará de acuerdo con la normativa vigente, plasmado en el Tarifario de

Servicios Financieros publicado en el portal web del BANCO y autorizado por los Organismos Competentes. Este mecanismo permite generar códigos de seguridad de forma aleatoria e irremplazable, para que los CLIENTES lo usen cada vez que efectúen un “login” de usuario, matriculaciones de IP, recuperación de contraseña, pagos, transferencias, y demás operaciones dentro de los canales digitales.

- n) El cliente conviene con el BANCO que se otorgarán las claves temporales y en general cualquier otra clave o mecanismo de identificación personal asignada por el BANCO, para la operación de los canales digitales, ya sea que se hubiera generado desde o mediante el sistema del BANCO o por algún proveedor contratado por éste. De conformidad con lo indicado, estas claves o mecanismos de identificación personal se manejarán de conformidad con los artículos 7 y 10 de la Ley de Comercio Electrónico, en la parte referente a “Firmas Electrónicas y/o mensajes de datos”, en donde se autorizan las operaciones bancarias tales como: solicitudes, contrataciones, aceptaciones y demás actuaciones realizadas con tales firmas electrónicas y/o mensajes de datos. La aceptación de los términos y condiciones para la operación de los canales digitales del BANCO, se considerará, por la firma de este convenio y sin excepción, como manifestación expresa de su voluntad, válida, libre y consciente; sin perjuicio, de que estas firmas electrónicas y / o mensajes de datos, no se remitan o estén asociadas con su firma manuscrita. Finalmente, el cliente/usuario reconoce y acepta que las claves y demás mecanismos de identificación electrónica proporcionados por el BANCO para los canales digitales, 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.

CLÁUSULA OCTAVA: PROPIEDAD INTELECTUAL. – El CLIENTE reconoce que todos los elementos, información y materiales contenidos en los canales digitales están protegidos por derechos de propiedad intelectual e industrial del BANCO. Esto incluye marcas, marcas de servicio, nombres comerciales, logotipos e iconos. El uso de los canales por parte del CLIENTE tiene como único fin recibir el servicio del BANCO. Cualquier uso no autorizado de la información e imágenes aquí contenidas puede materializar una violación a las disposiciones legales.

El BANCO concede al CLIENTE una licencia no exclusiva para acceder y utilizar los canales digitales. Es importante destacar que esta licencia no implica la transferencia de ningún derecho de propiedad intelectual o industrial sobre dichos canales, portales web, aplicaciones o sus elementos.

CLÁUSULA NOVENA: REGISTRO DE LAS TRANSACCIONES EN CANALES DIGITALES. –

- a) Si bien los servicios en los canales digitales se extenderán las 24 horas del día, los siete días de la semana, los registros de las transacciones y consultas serán determinados por el BANCO, debido a la forma que operen sus procesos internos (flujo) al momento del registro y contabilización, procesos que determinarán la hora de apertura y cierres de sus procesos a favor del CLIENTE.
- b) Las transacciones vía Banco Central se efectivizarán en un tiempo máximo de 24 horas laborables y las transacciones propias del BANCO y vía BANRED se efectivizarán inmediatamente.

CLÁUSULA DÉCIMA: PLAZO. – El presente convenio tiene un plazo de duración de un año contando a partir de la fecha de suscripción del mismo. Se entenderá renovado por un período igual si no mediara comunicación por escrito por cualquiera de las partes por lo menos 30 días antes de la fecha de vencimiento del presente convenio caso contrario se volverá indefinido.

CLÁUSULA UNDÉCIMA: COSTOS. - Al aceptar estos Términos y Condiciones, el CLIENTE se compromete a utilizar los canales digitales del BANCO conforme a lo establecido en este acuerdo y en la normativa vigente. Esto incluye: (i) Sujetarse a lo dispuesto en todos los documentos que rigen cada uno de los productos o servicios; (ii) Aceptar el detalle del pago de cargos generados por la prestación, uso y mantenimiento de estos; (iii) Declarar que ha leído y comprendido el Tarifario de Servicios Financieros, y que lo acepta con la sola utilización de los servicios o la realización de cualquier transacción a través de los canales digitales.

Los cargos por la prestación, uso y mantenimiento de los servicios se detallan en el Tarifario de Servicios Financieros, disponible en el portal web del Banco del Austro. Este tarifario ha sido aprobado por la Superintendencia de Bancos y se encuentra conforme con la normativa vigente.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE. –

- a) El CLIENTE debe personalizar su cupo transaccional diario, semanal, mensual tomando en cuenta los límites establecidos por el BANCO, dentro de la Banca Electrónica, con la finalidad de evitar inconvenientes y fraudes en las diferentes aplicaciones del BANCO al que esté suscrito;
- b) Es responsabilidad del CLIENTE solicitar personalmente a Servicios Bancarios (Call Center o acercándose a las oficinas del BANCO) la eliminación o bloqueo temporal de su usuario de la Banca Electrónica, en caso de que así lo requiera.
- c) Al usar los canales digitales, EL CLIENTE entiende que las transmisiones por Internet nunca son completamente privadas ni seguras, y que el nivel de seguridad del equipo o dispositivo es responsabilidad del mismo. Aunque el BANCO 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 del BANCO.

- d) El CLIENTE es responsable de cambiar de contraseña periódicamente, al menos una vez al año, así mismo, está obligado en salvaguardar sus intereses y cambiar la clave inmediatamente en el sistema en caso de pérdida o extravío de clave, sospecha que el acceso a los canales "Banca Electrónica" o "Banca Móvil" ha sido comprometido y/o se detectan transacciones no autorizadas.
- e) El CLIENTE no debe compartir con terceros sus usuarios o contraseñas o claves de seguridad y se compromete a salvaguardar esta información, así mismo es responsable de restringir el acceso a su equipo o dispositivo móvil.
- f) EL CLIENTE por este acuerdo acepta y consiente que los firmantes autorizados a usar su cuenta también estarán autorizados a usar los canales digitales para solicitar y aceptar Servicios o realizar transacciones relacionadas con ésta. El BANCO no adquiere obligación alguna, expresa o implícita, de investigar si el uso de los canales ofrecidos, o el acceso a ellos, fue llevado a cabo por la persona autorizada por usted o siguiendo las medidas de seguridad adoptadas por el CLIENTE.
- g) El CLIENTE sólo podrá tener registrado en la Banca Móvil un dispositivo, inclusive si la cuenta es manejada por otras personas debidamente autorizadas por él.
- h) El CLIENTE al realizar una transacción en los canales, deberá confirmar la acción antes de que el sistema proceda al débito en línea y entiende que no tiene opción de reverso de la misma.
- i) EL CLIENTE acepta además que todos los avisos o notificaciones futuras relacionadas con los canales digitales del BANCO, así como publicidad referente a dichos servicios, se le proveerán de manera electrónica a su dirección de correo electrónico y/o su número de teléfono celular registrados.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: RESPONSABILIDADES DEL BANCO. –

- a) El BANCO podrá establecer límites máximos y mínimos de disponibilidad para operaciones y transacciones a través de los canales digitales, límites dentro de los cuales el CLIENTE podrá transaccionar en dichos canales.
- b) EL BANCO deberá notificar mediante mensajería móvil y/o correo electrónico a los CLIENTES que se encuentran en el país sobre los accesos realizados a los canales digitales, así como cualquier transacción realizada por este medio, así mismo notificará mediante correo electrónico a los CLIENTES que se encuentran fuera del país sobre los accesos realizados a los canales, así como cualquier transacción realizada por este medio.
- c) EL BANCO notificará al CLIENTE vía correo electrónico y/o mensaje móvil, cuando existe un ingreso, cambio de contraseña, pagos, transferencias o solicitud de productos que se generen en los canales digitales.
- d) El BANCO cuidará que la información del CLIENTE, 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.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD. -

- a) El BANCO no será responsable por la información o las instrucciones incorrectas que el CLIENTE provea. El CLIENTE conoce y acepta que EL BANCO procesará la información que se provea, por tanto, autoriza al BANCO a tomar acción a partir de toda instrucción que provenga, o que aparente provenir en un grado razonable, mediante los canales digitales. El BANCO no está obligado a tomar medidas posteriores para confirmar o autenticar tales instrucciones y tomará acción sobre ellas tan pronto las reciba, sin necesidad de confirmación posterior.
- b) El BANCO no será responsable por pérdida o daño alguno, directo o indirecto, causado por los canales mencionados, o que de alguna forma surja o se relacione con el uso y el acceso a ellos.
- c) El BANCO no asume ni podrá adjudicársele responsabilidad alguna, por daños o virus que puedan perjudicar su equipo, dispositivo o alguna otra propiedad, en relación con su acceso a los canales digitales o por su uso o por descargas que de estos hiciera.
- d) 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 del BANCO, mismo que no se responsabiliza por el acceso de menores de edad a los canales digitales, sin autorización de los padres o el acceso de un tercero en dichos canales de un titular que haya accedido con los identificadores y claves registrados por dicho titular.
- e) El BANCO no se responsabiliza por casos de phishing, suplantación de identidad en sitios fraudulentos, robo de datos de acceso a los canales digitales entre otros, en los cuales el CLIENTE pudo ser víctima, provocando un fraude electrónico.
- f) El BANCO implementa medidas de seguridad técnicas y organizativas para proteger los datos de sus clientes. El BANCO informará al CLIENTE sobre los riesgos asociados al uso de los canales electrónicos, incluyendo el phishing, la suplantación de identidad y el robo de datos. El CLIENTE es responsable de la custodia de sus datos de acceso y de mantenerlos en secreto. Por lo que, el BANCO no será responsable por los fraudes electrónicos.
- g) Por cualquier otro hecho u actuación que no fueran imputables a BANCO.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: BLOQUEO DE USUARIO. – El BANCO se reserva el derecho de bloquear temporalmente el acceso del CLIENTE a los canales digitales en los siguientes casos:

1. Tres (3) intentos fallidos consecutivos de ingresar el usuario y contraseña.
2. Sospecha de actividad fraudulenta o inusual en la cuenta del CLIENTE.
3. Incumplimiento de los Términos y Condiciones de los servicios.

El bloqueo temporal se realiza por motivos de seguridad, para proteger la cuenta del CLIENTE y evitar accesos no autorizados. En caso de que el acceso del CLIENTE sea bloqueado:

- El CLIENTE recibirá un mensaje de notificación por correo electrónico o mensaje de texto a la dirección o número de teléfono celular registrados en el sistema.
- El mensaje de notificación indicará el motivo del bloqueo y las instrucciones para desbloquear el acceso.
- El CLIENTE podrá desbloquear su acceso siguiendo las instrucciones del mensaje de notificación.
- Si el CLIENTE no puede desbloquear su acceso por sí mismo, deberá contactar al BANCO a través de los canales de atención al cliente.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: PROTECCIÓN DE DATOS. - El CLIENTE en calidad de titular de los datos personales declara que entiende y acepta que el BANCO realiza el tratamiento de sus datos personales para la prestación de sus servicios a través de los canales digitales conforme lo establecido en la Política de Privacidad y Protección de Datos Personales, la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPDP), su Reglamento, demás normativa vigente y conforme con la información que se proporciona a continuación:

El BANCO se compromete con la protección de tus datos personales, por lo cual te informa que para la prestación de sus servicios a través de los canales digitales podrá tratar, entre otros, los siguientes tipos de datos personales: nombres, apellidos, número de documento de identidad, teléfonos fijos o móviles, datos biométricos (forma del rostro, iris, huellas dactilares, voz, etc.), correos electrónicos, datos transaccionales, económicos y demás datos personales que se requieran al utilizar los canales digitales que se detallan en la Política de Privacidad y Protección de Datos Personales y en lo dispuesto en todos los documentos que rigen cada uno de los productos o servicios. Adicionalmente, a través de los canales digitales se podrá también recopilar información relativa a dirección IP, sistema operativo, navegadores, motores de búsqueda y geolocalización. Para el uso de datos sensibles el BANCO solicitará su consentimiento conforme determina la LOPDP.

Solo tratamos tus datos personales cuando existe una base legal que lo justifique, en lo principal recopilamos y utilizamos tus datos personales cuando:

- Nos has dado tu consentimiento explícito.
- Es necesario para cumplir con un contrato que tenemos contigo.
- Tenemos una obligación legal de hacerlo.
- Orden judicial.
- Existe un interés legítimo que lo justifica, como mejorar tu experiencia, mejora de nuestros servicios o protegerte del fraude.

El tratamiento de tus datos personales es necesario para acceder y utilizar los canales digitales, por lo que resulta necesario tratar dichos datos personales pues, en caso contrario, no se podrá gestionar el uso de los referidos canales. Los plazos de conservación de tus datos personales dependerán de la finalidad del tratamiento. En general, los datos se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir con la finalidad para la que fueron recopilados, más el tiempo necesario para cumplir con las obligaciones legales y fiscales.

Tus datos podrán ser cedidos y transferidos a terceros proveedores de servicios que nos ayudan a operar los canales digitales o autoridades competentes cuando lo exige la ley. En caso de transferencias internacionales de tus datos personales, nos aseguraremos de que se cumplan las medidas de seguridad y protección adecuadas de acuerdo con la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y su Reglamento. Los terceros que reciban tus datos personales estarán obligados a mantener la confidencialidad y seguridad de tus datos; y a no utilizar tus datos para finalidades distintas a las que les hemos instruido.

Podrás ejercer tus derechos de: (a) información, (b) acceso, (c) rectificación y actualización, (d) eliminación, oposición, (f) portabilidad, (g) suspensión del tratamiento, (h) a no ser objeto de una decisión basada única o parcialmente en valoraciones automatizadas, (i) revocar su consentimiento en los casos que aplique, (j) los demás que determine la Ley mediante los canales de atención que dispone el BANCO y que están disponibles para su consulta en la Política de Privacidad y Protección de Datos Personales.

Los lineamientos determinados en la normativa vigente para el respeto del derecho a la información conforme los principios de lealtad y transparencia se encuentran ampliamente detallados en la Política de Privacidad y Protección de Datos Personales, así como información detallada sobre las finalidades y la forma en que tratamos tus datos personales se encuentran disponibles en el portal web del BANCO <http://www.bancodelaustro.com>

CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA: ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO. – El CLIENTE podrá realizar cualquier tipo de consulta, o presentar cualquier inconformidad, queja o reclamo en cualquier oficina de Banco del Austro S.A., de forma personal, vía telefónica, por correo electrónico, o de manera personal ante el Defensor del Cliente o en caso que amerite ante la Superintendencia de Bancos.

Los canales oficiales del BANCO para gestionar consultas, quejas o reclamos son los siguientes:

- Página WEB: <https://bancodelaustro.custhelp.com/>
- Oficinas del BANCO a nivel nacional
- Unidad de Reclamos:
- Teléfono: (07)-413 5470 ext.: 1085 – 10196 – 10193 - 10743
- Correo Electrónico: adminreclamos@baustro.fin.ec
- Defensor del Cliente: defensordelcliente@baustro.fin.ec

Banco del Austro S.A., en cumplimiento de la Ley y normativa referente a la protección y defensa de los derechos del consumidor financiero, manifiesta que los antes señalados canales oficiales de atención, y que contienen la información de contacto, podrán ser usados por el CLIENTE.

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: DOMICILIO, JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA. - Las partes renuncian fuero y domicilio y declaran que todas las desavenencias que se deriven de este convenio, sea en su interpretación o ejecución, serán resueltas definitivamente por un tribunal arbitral compuesto por tres árbitros calificados por la Cámara de Comercio de Cuenca, quienes fallarán en derecho de acuerdo a la Ley de Arbitraje y Mediación y al Reglamento del Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Cuenca. La sede del arbitraje será la ciudad de Cuenca - Ecuador y el idioma español será en el que se desarrolle el procedimiento arbitral.

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA: LEGISLACIÓN APLICABLE. - Los canales digitales de BANCO y los servicios prestados a través de estos, se regirán por la legislación ecuatoriana; en especial, por la Ley de Comercio Electrónico, por el Código Orgánico Monetario y Financiero y las resoluciones de la Junta de Política y Regulación Financiera y la Superintendencia de Bancos.

CLÁUSULA VIGÉSIMA: INFORMACIÓN PREVIA: Para el uso de los canales digitales del BANCO y previo a su contratación, el CLIENTE declara haber recibido de parte del BANCO información previa, clara, precisa, oportuna, adecuada, validada, veraz, verificable, accesible y completa respecto del CONTRATO, su suscripción, proceso, ejecución, cumplimiento y terminación, habiéndosele facilitado la adecuada comparación de las distintas opciones ofrecidas por el mercado y la toma de decisiones informada; así como, declara que conoce de forma clara y precisa la siguiente información:

- a. Su derecho para recibir la información relacionada con los canales digitales del Banco del Austro, a través de otros canales del BANCO, incluidos canales no electrónicos;
- b. Su derecho para solicitar la suspensión temporal o definitiva del uno o varios de los canales digitales contratados;
- c. Su derecho a objetar la contratación o el cobro de los cargos relacionados con los servicios brindados a través de los canales digitales;
- d. Los procedimientos que debe seguir para ejercer los derechos u opciones previstos en esta cláusula; y,

Cualquier otro dato que debe ser conocido por el CLIENTE para la utilización de medios electrónicos, según la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensaje de Datos y su Reglamento.

Para constancia de lo aquí estipulado, las partes aceptan este CONVENIO DE CANALES DIGITALES en los términos y condiciones detalladas en las cláusulas incluidas dentro de este documento.

f/ cliente

f/ Banco del Austro