

TÉRMINOS Y CONDICIONES

SERVICIOS BANCO AMAZONAS WEB, BANCO AMAZONAS MÓVIL Y CHATBOT (AGENTE VIRTUAL)

Banco Amazonas Web, Banco Amazonas Móvil y Chatbot son canales electrónicos proporcionados por BANCO AMAZONAS S.A., en adelante EL BANCO que permite a sus CLIENTES, en adelante EL CLIENTE, realizar transacciones a través de Internet y de sus dispositivos móviles, respectivamente, en forma ágil y segura.

Banco Amazonas ha elaborado los Términos y Condiciones que regirán el uso de los Servicios Banco Amazonas Web, Banco Amazonas Móvil, Chatbot y de la información contenida en ellos. Al utilizar estos servicios, usted está aceptando, sin limitación alguna, los términos y condiciones detallados a continuación.

CLÁUSULA PRIMERA.- GLOSARIO: A continuación se definen conceptos relacionados a los Servicios Banco Amazonas Web, Banco Amazonas Móvil y Chatbot:

- **USUARIO:** Identificador único asignado a EL CLIENTE para el uso de los Servicios Banco Amazonas Web, Banco Amazonas Móvil y Chatbot. El usuario es creado por EL CLIENTE y es una combinación de, mínimo, 8 caracteres alfanuméricos.
- **CONTRASEÑA DE ACCESO:** Contraseña creada por EL CLIENTE que es validada juntamente con el usuario para permitir el ingreso a los Servicios Banco Amazonas Web y Banco Amazonas Móvil. La contraseña de accesos debe contener al menos 8 caracteres alfanuméricos. Por seguridad, luego de un número de ingresos de contraseñas incorrectas, definidos por EL BANCO, el usuario será bloqueado.
- **OTP (ONE TIME PASSWORD):** Código de seguridad temporal generado de forma automática por los Servicios Banco Amazonas Web, Banco Amazonas Móvil y Chatbot y enviado al correo electrónico que EL CLIENTE tiene registrado en EL BANCO. Este código es necesario para la realización de transacciones definidas y tendrá una vigencia definida por EL BANCO. Una vez expirado, el código de seguridad no tendrá validez. Por seguridad, luego de un número de ingresos de OTPs, definidos por EL BANCO, el usuario será bloqueado.
- **PREGUNTA/RESPUESTA SECRETAS:** Los Servicios Banco Amazonas Web y Banco Amazonas Móvil solicitarán a EL CLIENTE el registro de una pregunta con su respectiva respuesta, la misma que será de su conocimiento exclusivamente y se utilizarán para validar la identidad de EL CLIENTE en las transacciones de Desbloqueo de Usuario y Restablecer de contraseña en caso de olvido.
- **IMAGEN DE SEGURIDAD:** Imagen registrada por EL CLIENTE que le será presentada al momento de ingresar su usuario al Servicio Banco Amazonas Web. El propósito es que EL CLIENTE reconozca que están ingresando al sitio web original.

CLÁUSULA SEGUNDA.- OBJETO: Los términos y condiciones detallados en el presente documento, contiene los lineamientos para el uso de los Servicios Banco Amazonas Web, Banco Amazonas Móvil y Chatbot, así como los derechos y obligaciones de EL BANCO y EL CLIENTE, las

medidas de seguridad, servicios prestados a través de estos canales, políticas de privacidad y demás aspectos relevantes.

CLÁUSULA TERCERA.- OBLIGACIONES DEL CLIENTE: El CLIENTE se obliga a:

1. EL CLIENTE declara ser mayor de edad según la norma ecuatoriana (18 años).
2. EL CLIENTE declara tener la capacidad legal para contratar de acuerdo a la normativa ecuatoriana.
3. Cumplir las obligaciones establecidas en los Términos y Condiciones definidos por EL BANCO para los Servicios Banco Amazonas Web, Banco Amazonas Móvil y Chatbot.
4. Asumir el costo de estaciones de trabajo, laptops o dispositivos móviles; así como el acceso a Internet necesarios para el uso de los Servicios Banco Amazonas Web, Banco Amazonas Móvil y Chatbot.
5. Cambiar la contraseña inicial que le proporciona EL BANCO para ingresar a los Servicios Banco Amazonas Web y Banco Amazonas Móvil.
6. Cambiar la contraseña de acceso periódicamente. La vigencia de las contraseñas será establecida por EL BANCO, y se obliga a EL CLIENTE a no reutilizar las contraseñas anteriores. El CLIENTE podrá cambiar las mismas, cuando lo estime conveniente, desde los Servicios Banco Amazonas Web y/o Banco Amazonas Móvil.
7. Custodiar de manera segura su usuario, clave, pregunta/respuesta secreta, imagen de seguridad, teniendo en cuenta que éstos son personales e intransferibles y que por seguridad, NO deben ser suministrados a terceros a fin de que nadie más tenga acceso a los servicios ofrecidos.
8. No transferir su usuario y contraseña, ni a permitir el uso u obtención de los mismos por parte de terceros no autorizados. Lo anterior incluye eventos electrónicos que permitan la captura indebida del usuario y contraseña.
9. Desconectarse del canal web y cerrar la ventana de su navegador cuando finalice su visita, de modo que terceras personas no puedan tener acceso a sus datos personales, especialmente cuando utilice computadores públicos o éstos sean compartidos. EL BANCO no será responsable, ni directa ni indirectamente, si EL CLIENTE no acata recomendación, ni por cualquier daño causado por tal negligencia.
10. Proveer a EL BANCO su correo electrónico y número de celular, los mismos que serán utilizados para recibir: Códigos de Seguridad OTP, notificaciones de las transacciones realizadas por EL CLIENTE, comunicaciones referentes a recomendaciones de seguridad, nuevas funcionalidades, entre otros. Esta información debe ser permanentemente actualizada de manera presencial en las instalaciones de EL BANCO.
11. Utilizar los Servicios Banco Amazonas Web, Banco Amazonas Móvil y Chatbot exclusivamente para realizar transacciones lícitas y personales.

Si EL CLIENTE no cumpliera con lo mencionado en los numerales precedentes y/ o con cualquier otra cláusula del presente documento, EL BANCO podrá dar por terminado unilateralmente este contrato, lo que conlleva la suspensión de los servicios.

CLÁUSULA CUARTA.- OBLIGACIONES DEL BANCO: EL BANCO se obliga a:

1. Cumplir las obligaciones establecidas en los Términos y Condiciones definidos por EL BANCO para los Servicios Banco Amazonas Web, Banco Amazonas Móvil y Chatbot.
2. Investigar toda transacción inusual o catalogada como sospechosa realizada a través de los Servicios Banco Amazonas Web, Banco Amazonas Móvil y Chatbot por parte de EL CLIENTE, para cumplir con la Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos.
3. EL BANCO, de forma automática denegará el acceso a EL CLIENTE a los Servicios Banco Amazonas Web y Banco Amazonas Móvil después de haber realizado tres ingresos fallidos de su contraseña. EL CLIENTE podrá solicitar el desbloqueo de su usuario a través de las opciones disponibles para este fin en los servicios web y móvil.

4. Informar a EL CLIENTE sobre cualquier modificación a los servicios ofrecidos en los canales Web y Móvil y/o a los presentes términos y condiciones.

CLÁUSULA QUINTA.- FUNCIONALIDADES DISPONIBLES

A través del Servicio Web y Móvil, EL CLIENTE podrá realizar las siguientes transacciones por productos:

Cuentas de Ahorros y Corrientes:

- Consultar saldos y movimientos.
- Consultar estados de cuenta de cuentas corrientes.
- Transferir fondos entre cuentas propias Banco Amazonas, cuentas de terceros Banco Amazonas y de otros Bancos Locales.
- Agendar transferencias
- Solicitar Chequeras
- Matricular cuentas de ahorros y corrientes de otros Bancos.

Tarjetas de Crédito:

- Consultar detalles de las Tarjetas de Crédito VISA Banco Amazonas, incluido fecha y valor de próximo pago mínimo.
- Pagar Tarjetas de Crédito VISA Banco Amazonas
- Pagar Tarjetas de Crédito de otros Bancos (disponible únicamente para Banco Amazonas Web).
- Agendar Pagos de Tarjetas de Crédito VISA Banco Amazonas
- Agendar Pagos de Tarjetas de Crédito de otros Bancos
- Matricular Tarjetas de Crédito de otros Bancos (disponible únicamente para Banco Amazonas Web).

Préstamos:

- Consultar detalles del préstamo, incluido fecha y monto de próximo pago.
- Pagar préstamos Banco Amazonas
- Pagar préstamos de terceros
- Agendar pago de préstamos Banco Amazonas
- Agendar pago de préstamos de terceros
- Matricular préstamos de terceros

Depósitos a Plazo:

- Consultar detalles de Depósitos a Plazo (disponible únicamente para Banco Amazonas Web).

Servicios:

- Pagar Servicios
- Agendar pagos de Servicios
- Matricular Servicios (disponible únicamente para Banco Amazonas Web).

Configuración:

- Cambio de contraseña de acceso

- Cambio de pregunta/respuesta secreta
- Cambio de imagen de seguridad

Y de más productos y/o servicios que EL BANCO ponga a disposición de EL CLIENTE de acuerdo a la normativa ecuatoriana vigente.

Los Servicios Banco Amazonas Web, Banco Amazonas Móvil y Chatbot generan Códigos de Seguridad (OTP), los cuales son enviados al correo electrónico que EL CLIENTE tiene registrado en EL BANCO y que sirven como medida de seguridad para ejecutar las siguientes transacciones:

- Ingresar a los canales web y móvil.
- Ejecutar desbloqueo de usuario y restablecimiento de contraseña en caso de olvido.
- Transferir fondos entre cuentas propias Banco Amazonas, cuentas de terceros Banco Amazonas y de otros Bancos Locales.
- Solicitar Chequeras
- Pagar Tarjetas de Crédito VISA Banco Amazonas
- Pagar Tarjetas de Crédito de otros Bancos
- Pagar préstamos Banco Amazonas
- Pagar préstamos de terceros
- Pagar Servicios
- Matricular productos y servicios de terceros.
- Cambiar contraseña de acceso, pregunta/respuesta secreta e imagen de seguridad.

La generación de códigos de seguridad (OTP) implica el conocimiento y aceptación por EL CLIENTE de las condiciones de su utilización, por lo que en caso de expiración deberá generar uno nuevo, y 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 de EL BANCO.

Adicionalmente, los Servicios Banco Amazonas Web y Banco Amazonas Móvil notificarán a EL CLIENTE a través del correo electrónico registrado en EL BANCO, la ejecución de transacciones que impliquen movimientos de fondos, matriculación de productos y servicios de terceros, ingreso a los canales web y móvil, desbloqueo de usuario, restablecimiento de contraseña de acceso en caso de olvido, entre otros.

CLÁUSULA SEXTA.- CONDICIONES PARA ACCESO, USO, BLOQUEO E INACTIVACIÓN DE SERVICIOS

Los requerimientos mínimos para que los Servicios Banco Amazonas Web y Banco Amazonas Móvil puedan ser utilizados, se detallan a continuación:

Pre-requisitos CANAL WEB:

Los navegadores de internet soportados son:

- Internet Explorer versión 8 o superior.
- Firefox versión 4.5 o superior.
- Safari versión 5.0 o superior.
- Chrome versión 12 o superior.

El nivel de seguridad del navegador recomendado para visualizar el sitio correspondiente es Medio-Alto.

En caso de que el nivel de seguridad sea más restrictivo el sitio requiere tener habilitado cookies y java script, y acceso a las siguientes URL:

- ajax.aspnetcdn.com/*
- rum-static.pingdom.net/*
- www.google.com/js/th
- www.google.com/recaptcha/api

Pre-requisitos CANAL MOVIL

La aplicación móvil estará disponible en las siguientes tiendas en línea:

- Google Play de Google.
- iTunes de Apple.

Sistemas Operativos soportados:

- Apple iOS
- Android

Cabe mencionar que si EL CLIENTE no cuenta con las especificaciones antes mencionada, ya sea para su dispositivo web o móvil, el BANCO no será responsable de la imposibilidad de brindar sus servicios por esta vía.

Como requisito para acceder a los canales, EL CLIENTE debe realizar el proceso de registro automático de su usuario a través de la opción disponible en ambos canales.

La descarga de la aplicación que permite el acceso al Servicio Banco Amazonas Móvil no tiene costo.

Las transacciones realizadas a través de los Servicios Banco Amazonas Web y Banco Amazonas Móvil pueden tener costo, el cual será informado previo a la ejecución de las mismas en los canales y deberá ser aceptado por EL CLIENTE. Los costos de las transacciones se sujetarán al tarifario vigente en EL BANCO.

EL BANCO se reserva la facultad de limitar o suspender temporal o definitivamente el servicio cuando por razones de seguridad, comerciales o por presentarse eventos que pongan en peligro los intereses del BANCO, de sus clientes o de terceros, cuando encuentre procedente hacerlo.

EL CLIENTE reconoce como prueba de las transacciones efectuadas, los registros que se generen bajo su usuario y contraseña de acceso.

EL CLIENTE reconoce que todo el contenido de los Servicios Banco Amazonas Web, Banco Amazonas Móvil y Chatbot está protegido por las leyes de propiedad intelectual ecuatorianas.

EL CLIENTE autoriza a EL BANCO para enviar mensajes de texto, mails, etc. de carácter informativo al número celular y/o correo electrónico registrados en EL BANCO.

EL BANCO podrá emplear plataforma propia o de terceros para la prestación de los servicios ofrecidos a través de los canales Web y Móvil. EL CLIENTE autoriza a EL BANCO a entregar con fines transaccionales a los terceros que contrate, la información necesaria para la prestación oportuna, eficaz y segura del servicio. De la misma manera, EL CLIENTE autoriza a EL BANCO a entregar cualquier dato/ información a las autoridades competentes si así lo requieren.

El CLIENTE podrá realizar la personalización de montos de sus transacciones, siempre que se ajusten a los límites de EL BANCO. Para realizar la personalización de montos, EL CLIENTE deberá acercarse a las oficinas de EL BANCO.

Para bloquear o cancelar de manera definitiva los Servicios Banco Amazonas Web y Banco Amazonas Móvil, EL CLIENTE deberá acercarse a las oficinas de EL BANCO y realizar el procedimiento definido.

CLÁUSULA SÉPTIMA.- POLÍTICAS DE PRIVACIDAD

Las políticas definidas por EL BANCO para normar la utilización y protección de los datos personales provistos por EL CLIENTE se detallan a continuación:

- La seguridad y protección de datos personales de EL CLIENTE es de vital importancia para EL BANCO, por lo cual se han implementado controles robustos y eficientes; de tal manera que se ofrezca un alto nivel de seguridad en los Servicios Banco Amazonas Web, Banco Amazonas Móvil y Chatbot. Sin embargo, debido a las características técnicas de la transmisión de información por Internet, ningún sistema es 100% seguro o exento de ataques.
- La información obtenida por EL BANCO es suministrada de manera directa, voluntaria y consciente por parte de EL CLIENTE.
- EL BANCO utilizará la información que EL CLIENTE ha suministrado para:
 - El propósito específico para el cual EL CLIENTE la ha suministrado.
 - Ofertar productos y servicios que pueden ser de interés de EL CLIENTE, incluyendo llamados para confirmación de su información.
 - Innovar, mejorar y personalizar los productos y servicios provistos por EL BANCO.
- EL BANCO, bajo ningún concepto comercializa, vende o alquila sus bases de datos.
- EL CLIENTE autoriza a EL BANCO, para usar sus datos personales de conformidad con estas Políticas de Privacidad.
- EL BANCO, se reserva el derecho, bajo su discreción, a modificar, incluir o eliminar la política expuesta en cualquier momento.
- EL BANCO, recomienda a EL CLIENTE revisar esta política cada vez que visite nuestra página.

CLÁUSULA OCTAVA.- CONTROVERSIAS Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

En caso de existir controversias o diferencias derivadas de la ejecución de este contrato, que no puedan ser resueltas por mutuo acuerdo, las partes renuncian fuero y domicilio y deciden someterse a decisión del Tribunal de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Guayaquil, que se sujetará a lo dispuesto por la Ley de Arbitraje y Mediación, El Reglamento del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Guayaquil y cualquier otra reglamentación que se expida sobre el particular, atendiendo las siguientes normas:

1. Los árbitros serán seleccionados conforme lo establecido en la Ley de Arbitraje y Mediación. Los árbitros de dicho centro efectuarán un arbitraje administrado, en derecho y confidencialidad y queda facultado para dictar medidas cautelares solicitando el auxilio de funcionarios públicos, judiciales, policiales y administrativos, sin que sea necesario acudir a un juez ordinario para tales efectos;
2. El Tribunal de Arbitraje estará integrado por tres árbitros.
3. El procedimiento arbitral tendrá lugar en las instalaciones del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Guayaquil;
4. Las partes renuncian a la jurisdicción ordinaria, se obliga a acatar el laudo arbitral y se comprometen a no interponer ningún tipo de recurso en contra del laudo arbitral. El laudo

arbitral será inapelable. La reconvencción, de existir, se someterá también a lo dispuesto en la presente cláusula.

5. Los gastos y honorarios que se causen por el procedimiento arbitral deberán ser pagados por la parte vencida, lo cual deberá ser determinado por el respectivo tribunal.

Renuncia a la Jurisdicción Ordinaria: Las partes libre y voluntariamente resuelven renunciar a la jurisdicción ordinaria, para llevar a cabo el Arbitraje aquí pactado. Por tanto, se comprometen a respetar el contenido del Laudo, cuya ejecución tiene el efecto de sentencia ejecutoriada y cosa juzgada y sólo se podrá acudir a la justicia ordinaria a fin de hacer ejecutar el laudo arbitral.

CLÁUSULA NOVENA.- AUTORIZACIÓN PARA TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Banco Amazonas S.A. (en adelante “Banco Amazonas”), en cumplimiento con la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, tiene como objetivo precautelar el derecho que tienen sus clientes y usuarios a la protección de sus datos personales. En este sentido, como titular de datos personales, el cliente o usuario debe consentir a Banco Amazonas, para tratar sus datos personales con el objetivo de que dicha entidad le brinde un servicio o actividad financiera, garantizando el cumplimiento de las normas vigentes y la protección de sus datos personales.

Por lo expuesto, Banco Amazonas trata los datos personales de sus clientes y usuarios para: i) Ofrecer nuestros servicios y/o productos financieros conforme la normativa bancaria vigente, ii) evaluar solicitudes de crédito, iii) realizar gestiones de cobranza directa o indirecta (a través de un tercero proveedor), iv) entrega y seguimiento de nuestros productos y almacenamiento de su información en nuestras bases de datos, v) análisis estadísticos, vi) Información respecto de productos y/o servicios provistos por terceros que pueden ser de interés del cliente, de conformidad con los servicios contratados, vii) para campañas de seguridad, viii) que sus proveedores de productos y servicios puedan cumplir el objeto de los contratos vigentes y futuros, ix) en caso de venta de cartera.

Puedes leer más información sobre el tratamiento de sus datos en nuestra [Política de Privacidad](#).

CLÁUSULA DÉCIMA.- ACEPTACIÓN

EL CLIENTE declara haber leído y que comprende el contenido íntegro del presente documento, lo acepta, autoriza el envío de información comercial o comunicaciones de productos o servicios propios de Banco Amazonas S.A. o provistos por terceros que pueden ser de interés del cliente, de conformidad con los servicios contratados, y se ratifica en él.