

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE ACCESO Y USO DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES DE BANCO SOLIDARIO S.A.

Lea detenida y cuidadosamente los presentes términos y condiciones; al acceder a esta aplicación o sitio Web, se compromete de manera expresa, a cumplir con dichos términos y condiciones. En caso de no estar de acuerdo con los mismos, no ingrese a este sitio ni use la aplicación móvil.

Al aceptar los presentes términos y condiciones, usted confirma que los ha leído, los entiende y acepta con plena voluntad, de forma integral, declarando además que es mayor de edad, hábil y con capacidad plena para celebrar todo tipo de actos jurídicos, incluidos los constantes en este aplicativo o en las plataformas digitales de BANCO SOLIDARIO.

1. LOS SERVICIOS:

Las plataformas digitales de BANCO SOLIDARIO incluyen, pero no se limitan, a la utilización de su página web, aplicaciones tales como la aplicación SOLIDARIO MÓVIL, WhatsApp y en general todas aquellas que se desarrollen conforme el avance de la ciencia y tecnología y que sean implementados en el futuro, empleados a través de redes telemáticas, de internet, telefonía, entre otros, por cualquier medio, con la finalidad de dar soluciones a las necesidades de sus usuarios y clientes y realizar transacciones financieras de una forma ágil, cercana e innovadora.

El acceso a las plataformas digitales es gratuito. BANCO SOLIDARIO no asume ninguna responsabilidad ni reembolsará los costos o gastos en los que el usuario o cliente incurra por dicho acceso, sea consumiendo servicios de internet, datos, móviles, telefónicos, entre otros, provistos por terceros.

En caso de incumplimiento a estos los términos y condiciones, BANCO SOLIDARIO podrá iniciar las acciones legales que le asistan, sin perjuicio de suspender el servicio, revocar autorizaciones de acceso o cancelarlo unilateralmente, sin derecho a ninguna indemnización al usuario o cliente.

El usuario o cliente se compromete a realizar negocios a nombre propio; y no podrá transferir ni ceder sus derechos u obligaciones en virtud de este documento sin el previo consentimiento por escrito de BANCO SOLIDARIO. BANCO SOLIDARIO se reserva el derecho de transferir o asignar este acuerdo o cualquier derecho u obligación derivados de este instrumento en cualquier momento.

Requisito de notificación:

El usuario o cliente de las plataformas digitales de BANCO SOLIDARIO deberá notificar de inmediato a BANCO SOLIDARIO cuando ocurra cualquiera de los siguientes casos:

Cuando se ha efectuado o sospeche que se ha efectuado una transacción no autorizada o un acceso no autorizado a su cuenta;

Sus claves, contraseñas o métodos de identificación se hayan visto comprometidos;

Ha perdido, le han robado o ha desactivado el teléfono móvil en el que mantenía activa cualquier aplicación de BANCO SOLIDARIO.

2. DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS:

Los servicios de las plataformas digitales de BANCO SOLIDARIO, incluyendo, pero no limitándose a la aplicación SOLIDARIO MÓVIL, son accesibles tal y como se presentan, y siempre y cuando se encuentren disponibles para su descarga y acceso, con todos sus defectos y sin garantía de ningún tipo. BANCO SOLIDARIO no garantiza que el uso de los servicios de las plataformas digitales sea

infalible, ininterrumpido o libre de errores, por lo que no reconocerá indemnización alguna al usuario o cliente derivada de estos hechos.

El usuario o cliente conoce y acepta expresamente que BANCO SOLIDARIO podrá interrumpir los servicios durante periodos de tiempo, o cancelar los servicios, o limitar o desactivar su acceso.

Se aclara que BANCO SOLIDARIO no asume responsabilidad alguna de proporcionar mantenimiento y soporte de terceros, del dispositivo móvil del cliente, entre otros servicios que no sean los suyos propios, es decir, ninguno administrado por terceros.

BANCO SOLIDARIO se reserva el derecho de realizar las modificaciones, suspensiones, restricciones, cambios o eliminaciones en sus plataformas digitales y en particular en la aplicación SOLIDARIO MÓVIL que crea necesarias, sin que se requiera aviso previo, de acuerdo con sus políticas internas o normativa vigente. Las modificaciones entrarán en vigor a partir de su publicación o eliminación en el sitio. En ningún caso estos cambios ocasionarán responsabilidad para BANCO SOLIDARIO. No todos los productos y servicios se encuentran disponibles en todo momento o en todas las áreas del país; la viabilidad de los productos y servicios ofertados en las plataformas digitales, que incluyen a la aplicación SOLIDARIO MÓVIL, está sujeta a la determinación y aceptación final de BANCO SOLIDARIO.

3. TARIFAS Y CARGOS:

El cliente o usuario declara conocer las tarifas y cargos en que se incurren por el uso de los servicios, los cuales se encuentran amparados en las disposiciones de autoridad competente y conforme la normativa aplicable.

4. POLÍTICA DE PRIVACIDAD:

Si elige usar las plataformas digitales de BANCO SOLIDARIO, en particular el servicio que se presta a través de la aplicación SOLIDARIO MÓVIL, acepta la recopilación y el uso, por parte de BANCO SOLIDARIO, de la información que ingrese por dichos medios. El uso de dicha información estará dirigido a proporcionar y mejorar el servicio; no se compartirá la información sino de la forma descrita en el presente documento.

BANCO SOLIDARIO podrá solicitar diferentes tipos de permisos y autorizaciones que considere pertinentes por motivos de seguridad o para la mejora del servicio, como por ejemplo el acceso a la cámara fotográfica del dispositivo móvil, lector de huella dactilar, micrófono, geolocalización, identificador de publicidad – en el caso de uso de la aplicación desde celulares con sistema operativo Android, entre otros que sean implementados a futuro, permisos que obligatoriamente deberán ser concedidos por el usuario o cliente para el correcto proceso de registro, autenticación y acceso efectivo a las plataformas digitales. De igual manera, se podrán solicitar permisos para notificaciones, alertas o recomendaciones, según la programación o personalización realizada por el propio usuario o cliente.

En casos de error en el uso de las plataformas digitales, BANCO SOLIDARIO puede recopilar datos de registro, que pueden incluir la dirección IP de su dispositivo, nombre del dispositivo, la versión del sistema operativo, la configuración de la aplicación, fecha y hora de uso de las plataformas digitales, cookies, entre otros.

BANCO SOLIDARIO podrá contratar a terceros para que brinden diferentes servicios a su nombre. Dichos terceros podrán tener acceso a su información bajo condición de confidencialidad, pero, al actuar a nombre de BANCO SOLIDARIO, éste asumirá cualquier responsabilidad derivada de la divulgación de dicha información o de su utilización para un propósito diferente al autorizado.

BANCO SOLIDARIO se compromete en proteger la información de sus usuarios y clientes utilizando los mejores métodos que estén a su alcance; sin embargo, no se responsabiliza por la transmisión o almacenamiento de datos que se efectúe a través de redes telemáticas, de internet y otros, ya que estos no son absolutamente seguros ni confiables.

BANCO SOLIDARIO podrá mantener acuerdos de confidencialidad con los prestadores de los servicios digitales de los canales que utiliza para brindar atención a sus clientes. Uno de los acuerdos es el referente al uso de WhatsApp cuyo acuerdo ha sido aceptado por BANCO SOLIDARIO y puede ser revisado en la siguiente ruta: <https://www.banco-solidario.com/docs/WhatsApp%20Business%20-%20End%20Client%20Addendum.pdf>

5. RESPONSABILIDAD:

BANCO SOLIDARIO no se responsabiliza por la utilización de las plataformas digitales, que incluyen a la aplicación SOLIDARIO MÓVIL, que efectúe el usuario o cliente, ni por su decisión de contratar un determinado producto o servicio contenido dentro de las mismas. Dichas contrataciones en todo momento serán realizadas bajo exclusiva responsabilidad del usuario o cliente. BANCO SOLIDARIO no será responsable, bajo ningún concepto, ni por los eventuales daños y perjuicios, por daños o errores producidos en los sistemas, redes o por la información contenida en las plataformas digitales que incluyen a la aplicación SOLIDARIO MÓVIL, que sean ocasionados por terceros o por hechos no imputables a BANCO SOLIDARIO, como caso fortuito o fuerza mayor, errores u omisiones, virus, falla, defecto o demora.

En caso de que las plataformas digitales de BANCO SOLIDARIO contengan enlaces a sitios de terceros que no correspondan a BANCO SOLIDARIO, el usuario o cliente se compromete a revisar las políticas de privacidad y seguridad de los mismos, y consentir en el ingreso, deslindando a BANCO SOLIDARIO de cualquier responsabilidad derivada de dicho ingreso. Por ende, BANCO SOLIDARIO no se responsabiliza por el contenido de páginas web o aplicaciones que no sean propias, ni de accesos que se pongan a disposición por parte de terceros. El uso de dichas páginas, aplicaciones o accesos será bajo responsabilidad exclusiva del usuario o cliente, por lo que BANCO SOLIDARIO no responderá por ninguna pérdida o perjuicio derivado de dicho uso.

Los usuarios o clientes no podrán enviar a través de las plataformas digitales, que incluyen a la aplicación SOLIDARIO MÓVIL, información ilegal o ilícita que atente contra los derechos de BANCO SOLIDARIO o de terceros.

Los usuarios o clientes se responsabilizan en forma directa frente a BANCO SOLIDARIO y terceras personas respecto del contenido, veracidad y legalidad de la información que ingresen a las plataformas digitales o descarguen de las mismas.

6. PROPIEDAD INTELECTUAL:

El nombre comercial y marcas BANCO SOLIDARIO, así como sus nombres de dominio y aplicaciones de las plataformas digitales son de exclusiva propiedad de BANCO SOLIDARIO, incluyendo sus logotipos, dibujos, diseños característicos que identifican a la institución y los servicios ofrecidos a través de sus aplicaciones, los que se encuentran protegidos por las normas de propiedad intelectual aplicables.

Ante el uso indebido de las mismas o su reproducción, transmisión o modificación por personas diferentes a BANCO SOLIDARIO o sin su autorización, se podrán iniciar las acciones civiles o penales aplicables conforme lo dispuesto en la legislación vigente.

El uso de las plataformas digitales, y en particular de la aplicación SOLIDARIO MÓVIL, supone la conformidad del usuario o cliente respecto de sus términos y condiciones, así como su compromiso de respetar los derechos de propiedad intelectual de BANCO SOLIDARIO contenidos en el sitio.

7. DISPOSICIONES APLICABLES A LA APLICACIÓN SOLIDARIO MÓVIL:

Para la descarga de la aplicación SOLIDARIO MÓVIL (la Aplicación), los usuarios o clientes deberán ingresar a las tiendas Google Play o App Store, dependiendo de si sus equipos móviles utilizan el Sistema Operativo Android o el Sistema Operativo iOS, respectivamente.

Para la descarga de la Aplicación se requiere de un teléfono inteligente (Smartphone), que cuente con espacio libre de memoria de al menos 40 Mb y sistema operativo Android 4.0.3 o superior, o sistema operativo iOS 8.0 o superior.

Después de instalar la Aplicación el usuario o cliente debe proceder con el registro, iniciando sesión con el mismo usuario y contraseña con el que ingresa a la Banca por Internet. Si nunca ha ingresado a la Aplicación ni a la Banca por Internet, deberá utilizar, como usuario, el número de su documento de identificación (cédula o pasaporte), mientras que la contraseña será un número que será entregado en las agencias de BANCO SOLIDARIO o a través del Call Center de BANCO SOLIDARIO (1700 765 432), tras la respectiva validación de identidad.

Luego de iniciar sesión por primera vez, queda registrado el usuario, por lo que se debe crear un PIN de seguridad para utilizar la aplicación en el futuro, tan solo ingresando el PIN y sin la necesidad de ingresar nuevamente el usuario. El número deberá ser fácilmente recordable, pero del solo conocimiento del usuario o cliente, siendo este aspecto de su exclusiva responsabilidad.

Si el usuario o cliente olvida el PIN para inicio de sesión en la Aplicación, deberá realizar nuevamente el proceso de registro; para ello, ingresará en la opción “¿Olvidó su PIN?” y seguirá las instrucciones. Deberá conocer el usuario y contraseña creados anteriormente y que sirven para ingresar a la Banca por Internet.

Si el usuario o cliente no recuerda el usuario ni contraseña, debe ingresar a la aplicación y seguir los pasos para la recuperación de ambos; este proceso funcionará únicamente cuando el usuario o cliente registró en el sistema de BANCO SOLIDARIO sus dispositivos de notificación: correo electrónico y tu número celular.

Si el cliente o usuario olvidó alguna de sus credenciales de acceso y no cuenta con dispositivos de notificación registrados el proceso, deberá acudir a cualquier agencia de BANCO SOLIDARIO, con su cédula de identidad, y registrar sus dispositivos de notificación. Luego de ello podrá realizar nuevamente el proceso de registro.

Por motivos de seguridad no se pueden registrar dispositivos de notificación por otro canal que no sea mediante las agencias de BANCO SOLIDARIO a nivel nacional.

Desde la Aplicación, los usuarios o clientes pueden:

- *Revisar saldos y movimientos de cuentas de ahorros y corrientes.*
- *Realizar transferencias internas e interbancarias y registrar beneficiarios internos y externos.*
- *Revisar el historial de transferencias.*
- *Consultar el saldo, últimos movimientos y plan de puntos de su tarjeta ALIA.*
- *Consultar sus inversiones.*

- Revisar el estado de sus créditos, próxima fecha de pago y valor de la cuota.
- Realizar recargas celulares.
- Realizar el pago de tarjetas internas/externas, créditos, servicios públicos.

Para efectuar cualquier transacción se requiere estar conectado a una red WiFi o tener datos disponibles en el plan celular; la señal de datos debe ser la adecuada y no tener intermitencias. Los gastos incurridos por acceso a internet o datos de celular son de cuenta y cargo del usuario o cliente.

8. DECLARACIONES EXPRESAS:

El usuario o cliente, mediante la aceptación de los presentes términos y condiciones, declara expresamente que autoriza a BANCO SOLIDARIO a verificar el cumplimiento de las disposiciones aquí contenidas, bajo cualquier medio razonable que crea conveniente.

Adicionalmente, declara que autoriza expresamente a BANCO SOLIDARIO a recopilar, confirmar y actualizar sus referencias e información personal, sobre comportamiento crediticio, manejo de sus cuentas, tarjeta de crédito, etc., y en general sobre el cumplimiento de sus obligaciones, así como para que pueda utilizar, transferir o entregar dicha información a las autoridades competentes o personas legalmente facultadas para el efecto, en cualquier proceso legal relacionado con el uso o destino que el usuario o cliente pueda dar a los productos y servicios a los cuales accede, o por reclamación de terceros por uso ilegal o arbitrario, o que infrinja los derechos de tercero.

El usuario o cliente declara expresamente que el uso de las plataformas digitales de BANCO SOLIDARIO, incluyendo la Aplicación, serán bajo su propia cuenta y riesgo.

9. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD:

BANCO SOLIDARIO no será responsable de daños personales o cualquier daño fortuito, especial, indirecto o consecuente, relacionado con el uso de las plataformas digitales, en particular, pero sin que el listado constituya una enumeración taxativa, los siguientes: (i) daños por pérdida de beneficios, pérdida de datos e información, interrupción del negocio o cualquier otro daño o pérdida comercial, que tenga lugar debido al uso o la incapacidad de usar las plataformas digitales de BANCO SOLIDARIO, incluyendo pero no limitándose a su aplicación móvil, o cualquier otro que se desarrolle, por cualquier causa, inclusive si se ha dado aviso de la posibilidad de dichos daños; (ii) pérdida (extravío), sustracción (robo o hurto), deterioro o destrucción del equipo o dispositivo móvil donde se encontraban instaladas las plataformas digitales de BANCO SOLIDARIO, o a través del cual se acceden a los servicios, así como de tarjetas de crédito, débito, prepago u otras aplicables; (iii) error en los intentos de ingreso o digitación de usuario, claves, contraseñas, u otras definidas; (iv) negativa de BANCO SOLIDARIO a otorgar cualquier producto o servicio requerido.

10. TERMINACIÓN UNILATERAL:

BANCO SOLIDARIO se reserva el derecho de modificar, suspender o interrumpir el uso y acceso a sus plataformas digitales, incluyendo su Aplicación, en todo o en parte, en cualquier momento, informando del particular al usuario o cliente a través de las direcciones de correo electrónico o número de teléfono registrados previamente o a través de los canales de atención al usuario o cliente en sus agencias, por lo que no será responsable con respecto al usuario, cliente o terceros en caso de reclamo o pretensión de indemnización alguna por este hecho.

11. LEGISLACIÓN APLICABLE:

Los presentes términos y condiciones se rigen e interpretan de acuerdo con el ordenamiento jurídico vigente y aplicable de la República del Ecuador. Para cualquier reclamación serán competentes los juzgados y tribunales del domicilio principal de Banco Solidario S.A. Todas las notificaciones, requerimientos, peticiones y otras comunicaciones que un usuario o cliente desee efectuar, deberán realizarse por escrito y se entenderá que han sido correctamente efectuadas cuando hayan sido recibidas en el domicilio principal de BANCO SOLIDARIO.

12. CAMBIOS EN LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES:

BANCO SOLIDARIO se reserva el derecho de actualizar los presentes términos y condiciones, así como las políticas aquí detalladas; por lo tanto, se recomienda revisar este instrumento periódicamente. Cualquier cambio será notificado mediante la publicación de la actualización en la página web de BANCO SOLIDARIO o por cualquiera de los canales con que BANCO SOLIDARIO cuente para el efecto. Estos cambios entrarán en vigor inmediatamente después de su publicación.

El uso continuado de las plataformas digitales de BANCO SOLIDARIO, que incluye la aplicación SOLIDARIO MÓVIL, se entiende como aceptación de los términos y condiciones y de sus cambios y actualizaciones, sin que el usuario o cliente tenga derecho a reclamo alguno, considerando que para cada utilización ha leído, entendido y aceptado con plena declaración de voluntad los presentes términos.

13. CONTACTOS:

Cualquier pregunta o sugerencia acerca de estos términos y condiciones, debe canalizarse a BANCO SOLIDARIO a través de la siguiente dirección de correo electrónico: centrodeservicios@solidario.fin.ec

14. ACEPTACIÓN:

Al aceptar los presentes términos y condiciones, el usuario o cliente podrá hacer uso de las plataformas digitales de BANCO SOLIDARIO, que incluyen su aplicación móvil, reconociendo que este es un vínculo jurídico de obligatorio cumplimiento, así como que se sujetará a todas las disposiciones jurídicas, legales y de autoridades competentes en la República del Ecuador respecto de su uso.

AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES BANCO SOLIDARIO S.A.

Por medio de la presente autorizo de manera libre, voluntaria, previa, informada e inequívoca a BANCO SOLIDARIO S.A. para que en los términos legalmente establecidos realice el tratamiento de mis datos personales como parte de la relación precontractual, contractual y post contractual para:

El procesamiento, análisis, investigación, estadísticas, referencias y demás trámites para facilitar, promover, permitir o mantener las relaciones con el BANCO.

Cuantas veces sean necesarias, gestione, obtenga y valide de cualquier entidad pública y/o privada que se encuentre facultada en el país, de forma expresa a la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, a la Dirección Nacional de Registros Públicos, al Servicio de Referencias Crediticias, a los burós de información crediticia, instituciones financieras de crédito, de cobranza, compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito, personas naturales y los

establecimientos de comercio, personas señaladas como referencias, empleador o cualquier otra entidad y demás fuentes legales de información autorizadas para operar en el país, información y/o documentación relacionada con mi perfil, capacidad de pago y/o cumplimiento de obligaciones, para validar los datos que he proporcionado, y luego de mi aceptación sean registrados para el desarrollo legítimo de la relación jurídica o comercial, así como para realizar actividades de tratamiento sobre mi comportamiento crediticio, manejo y movimiento de cuentas bancarias, tarjetas de crédito, activos, pasivos, datos/referencias personales y/o patrimoniales del pasado, del presente y las que se generen en el futuro, sea como deudor principal, codeudor o garante, y en general, sobre el cumplimiento de mis obligaciones. Faculto expresamente al Banco para transferir o entregar a las mismas personas o entidades, la información relacionada con mi comportamiento crediticio. Esta expresa autorización la otorgo al Banco o a cualquier cesionario o endosatario.

Tratar, transferir y/o entregar la información que se obtenga en virtud de esta solicitud incluida la relacionada con mi comportamiento crediticio y la que se genere durante la relación jurídica o comercial a autoridades competentes, terceros o socios comerciales, para el tratamiento de mis datos personales conforme los fines detallados en esta autorización o que me contacten por cualquier medio para ofrecerme los distintos servicios y productos que integran su portafolio, relacionados o no con los servicios financieros del BANCO. En caso de que el BANCO ceda o transfiera cartera adeudada por mí, el cesionario o adquiriente de dicha cartera queda desde ahora expresamente facultado para realizar las mismas actividades establecidas en esta autorización.

Fines informativos, marketing, publicitarios y comerciales a través del servicio de telefonía, correo electrónico, mensajería SMS, WhatsApp, redes sociales y/o cualquier otro medio de comunicación electrónica; así como, para la validación de identidad para el ingreso a plataformas, apps móviles y webs consultivas.

Entiendo y acepto que mi información personal podrá ser almacenada de manera impresa o digital, y accederán a ella los funcionarios de BANCO SOLIDARIO, estando obligados a cumplir con la legislación aplicable a las políticas de confidencialidad, protección de datos y sigilo bancario. En caso de que exista una negativa u oposición para el tratamiento de estos datos, no podré disfrutar de los servicios o funcionalidades que el BANCO ofrece y no podrá suministrarme productos, ni proveerme sus servicios o contactarme y en general cumplir con varias de las finalidades descritas en la Política.

El BANCO conservará la información personal al menos durante el tiempo que dure la relación comercial y el que sea necesario para cumplir con la normativa respectiva del sector relativa a la conservación de archivos.

Declaro conocer que para el desarrollo de los propósitos previstos en el presente documento y para fines precontractuales, contractuales y post contractuales es indispensable el tratamiento de mis datos personales conforme a la Política disponible en la página web del BANCO www.banco-solidario.com

Asimismo, declaro haber sido informado por el BANCO de los derechos con que cuento para conocer, actualizar y rectificar mi información personal; así como, si no deseo continuar recibiendo información comercial y/o publicidad, deberé remitir mi requerimiento a través del proceso de atención de derechos ARSO+ en cualquier momento y sin costo alguno, utilizando la página web (www.banco-solidario.com), teléfono: 1700 765 432, comunicado escrito o en cualquiera de las agencias del BANCO.

En virtud de que, para ciertos productos y servicios el BANCO requiere o solicita el tratamiento de datos personales de un tercero que como cliente podré facilitar, como por ejemplo referencias comerciales o de contacto, garantizo que, si proporciono datos personales de terceras personas, les

he solicitado su aceptación e informado acerca de las finalidades y la forma en la que el BANCO necesita tratar sus datos personales.

Para la comunicación de sus datos personales se tomarán las medidas de seguridad adecuadas conforme la normativa vigente.

**AUTORIZACIÓN EXPLÍCITA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
BANCO SOLIDARIO S.A.**

Declaro que soy el titular de la información reportada, y que la he suministrado de forma voluntaria, completa, confiable, veraz, exacta y verídica.

Como titular de los datos personales sensibles, particularmente la huella dactilar y/o reconocimiento facial, no me encuentro obligado a otorgar mi autorización de tratamiento a menos que, requiera el uso de canales digitales. A través de la siguiente autorización libre, específica, previa, informada, inequívoca y explícita, faculto el tratamiento de dichos datos (recopilación, acceso, consulta, registro, almacenamiento, procesamiento, análisis, transferencia –en caso de aplicar- y eliminación) con la finalidad de: colocación de crédito, servicios financieros y validación de identidad por el plazo de conservación estipulado en la normativa aplicable. Para proteger esta información tenemos medidas técnicas y organizativas de seguridad adaptadas a los riesgos como, por ejemplo: anonimización, cifrado, enmascarado y seudonimización.

Con la lectura de este documento manifiesto que he sido informado sobre el Tratamiento de Datos Personales, y otorgo mi autorización y aceptación de forma voluntaria y verídica de los términos y condiciones establecidos.