

		Contrato para el uso de canales Electrónicos	
Código: CDI-REG-001	Fecha elaboración: 04-may-2026	Última Aprobación: 04-may-2026	Revisión: 00

CONTRATO PARA USO DE CANALES ELECTRÓNICOS

En la ciudad de [_____], a los [_____] día (s) del mes de [_____] de [_____] , se celebra el presente contrato para uso de los CANALES ELECTRONICOS de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDIMAS, y más convenciones y declaraciones, que se determinan al tenor de las siguientes cláusulas:

PRIMERA. COMPARECIENTES.

Para efectos de este contrato a la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDIMAS, se le denominará simplemente como LA COOPERATIVA, y el socio [_____] como EL USUARIO, declarando los comparecientes ser capaces de contratar y de obligarse.

SEGUNDA. ANTECEDENTES.

LA COOPERATIVA es una Institución Financiera regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, su operación y funcionamiento se enmarca en las leyes ecuatorianas emitidas por los diferentes entes de control; por lo tanto, EL USUARIO acepta acatar la normativa actual y futura que LA COOPERATIVA disponga para el uso adecuado de los Canales Electrónicos.

LA COOPERATIVA, como parte de los servicios ELECTRÓNICOS, actualmente brinda a sus socios y clientes acceso a diversos Canales Electrónicos como son: Banca en línea, App Movil. Además, EL USUARIO acepta que cualquier futuro canal electrónico estará sujeto a las disposiciones de este mismo instrumento sin requerir una relegalización. Todos los aplicativos que forman y formarán parte de dichos servicios ELECTRÓNICOS, de aquí en adelante se los denominará CANALES ELECTRÓNICOS.

TERCERA. OBJETO.

EL USUARIO acepta suscribir el presente contrato con LA COOPERATIVA, a fin de acceder a los CANALES ELECTRÓNICOS que LA COOPERATIVA pone a disposición de los socios y clientes. En dichos CANALES ELECTRÓNICOS EL USUARIO podrá realizar consultas y demás transacciones, mismas que se detallan en la cláusula denominada "TRANSACCIONES ELECTRÓNICAS" de este documento, así mismo EL USUARIO acepta la inclusión, modificación o eliminación de transacciones que LA COOPERATIVA realice a futuro.

CUARTA. CONSENTIMIENTO Y ACEPTACIÓN

EL USUARIO con absoluta libertad, solicita acceder a los CANALES ELECTRÓNICOS de LA COOPERATIVA con la que acepta el presente contrato, declarando además lo siguiente:

- Haber recibido la explicación suficiente sobre las cláusulas de este contrato, su naturaleza, condiciones, obligaciones, derechos tarifas y/o cargos, implicaciones, consecuencias jurídicas, etc., extendiéndose la explicación a su uso, transacciones, mantenimiento y cancelación, por lo que EL USUARIO expresa su aceptación en todo lo que concierne a los CANALES ELECTRÓNICOS.
- Haber recibido la explicación suficiente de las características, derechos, obligaciones, servicios y prestaciones que ofrecen los CANALES ELECTRÓNICOS, las tarifas, frecuencia, gastos relacionados y el mecanismo para su cobro.
- Haber recibido la explicación suficiente a sus inquietudes, dudas, efectos y consecuencias respecto del presente acuerdo, así como las causas de terminación del mismo.
- Haber recibido la explicación suficiente para aceptar y autorizar a LA COOPERATIVA la desmaterialización del presente contrato. Con pleno conocimiento de sus términos y condiciones contractuales, EL USUARIO acepta el presente contrato y cualquier otro documento establecido por LA COOPERATIVA o por el organismo de control

QUINTA. DERECHO A REVOCAR SU CONSENTIMIENTO

EL USUARIO tendrá el derecho de revocar su consentimiento, en cuyo caso LA COOPERATIVA podrá dejar de proveerle comunicaciones electrónicamente, e incluso, podría dar por terminado su acceso a los CANALES ELECTRÓNICOS. La revocación del consentimiento solamente será efectiva una vez que se haya comunicado por escrito a LA COOPERATIVA su intención de revocarlo a fin de que ésta de por terminado el uso de los CANALES ELECTRÓNICOS para EL USUARIO en particular.

SEXTA. GENERALIDADES

El funcionamiento de los CANALES ELECTRÓNICOS está sujeto a la normatividad expedida o que expida LA COOPERATIVA, o los Organismo de Control del Sistema Financiero del Ecuador; así como, la demás normativa ecuatoriana aplicable en razón de su naturaleza;

EL USUARIO conoce y acepta las responsabilidades que implica la aceptación de los presentes términos y condiciones;

EL USUARIO conoce y acepta las responsabilidades de orden administrativo, civil y penal, que se derivan de la aceptación de los presentes términos y condiciones;

Información confidencial de Cooperativa

Solo puede ser usada para propósitos autorizados por la Institución
Prohibida su reproducción o distribución sin previa autorización del Responsable de Procesos
Pág. 1 de 5-

		Contrato para el uso de canales Electrónicos	
Código: CDI-REG-001	Fecha elaboración: 04-may-2026	Última Aprobación: 04-may-2026	Revisión: 00

EL USUARIO declara que conoce las disposiciones de la Ley de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, por lo que autoriza expresamente a LA COOPERATIVA a realizar los análisis y verificaciones que consideren necesarios; así como, para que informe de manera inmediata a las autoridades competentes si determinará la existencia de operaciones y/o transacciones inusuales e injustificadas realizadas por medio de los CANALES ELECTRÓNICOS renunciando a instaurar por este motivo cualquier tipo de acción civil, penal y/o administrativa en contra de LA COOPERATIVA;

EL USUARIO declara haber sido instruido e informado sobre el manejo seguro de los CANALES ELECTRÓNICOS, que tiene pleno conocimiento de su funcionamiento y acepta todas las normas de seguridad definidas por LA COOPERATIVA para su uso, mismas que se encuentran publicadas por medio de los medios establecidos por el Organismo de Control para el Sistema Financiero Popular y Solidario;

EL USUARIO entiende y acepta que deberá seguir las instrucciones publicadas por LA COOPERATIVA en su página web, respecto del uso y las normas de seguridad establecidas de los CANALES ELECTRÓNICOS, en caso de no hacerlo serán de su cuenta y riesgo las pérdidas que de su inobservancia pudiesen devenir;

LA COOPERATIVA se compromete a procesar todas las transacciones que EL USUARIO efectúe por medio de los CANALES ELECTRÓNICOS, sin que tenga responsabilidad alguna sobre aquellas que no pudieran efectuarse por causas atribuibles al USUARIO;

LA COOPERATIVA no enviará correos electrónicos, mensajes de texto o enlaces de acceso solicitando datos relacionados con nombre de usuario, clave de acceso, mecanismos de autenticación o información sobre las cuentas de ahorro de los Socios de LA COOPERATIVA, por lo que EL USUARIO será responsable del acceso a correos electrónicos y a sitios web potencialmente peligrosos;

EL USUARIO acepta, que las instrucciones impartidas por él, utilizando los CANALES ELECTRÓNICOS, expresan o portan implícitamente, su voluntad y autorización para su ejecución; y en consecuencia son válidas, íntegras, correctas, e irrevocables, de tal forma, que el socio autoriza a LA COOPERATIVA que proceda según dichas instrucciones, sin que sea necesario por parte de LA COOPERATIVA, confirmación de las mismas o requisito adicional alguno;

EL USUARIO acepta, que en el evento de que LA COOPERATIVA establezca alguna diferencia entre los montos de las transacciones electrónicas realizadas a través de los CANALES ELECTRÓNICOS y los débitos y/o créditos afectados en la(s) cuenta(s) del USUARIO, LA COOPERATIVA debite o acredite de la(s) cuenta(s) o de cualquier otro depósito o valor que tuviere a su nombre, los valores totales o parciales respectivos necesarios para regular dicha diferencia; y,

EL USUARIO acepta, que en eventos en los cuales existan errores en las transacciones procesadas por medio de los CANALES ELECTRÓNICOS, se debite de las cuentas que mantiene en LA COOPERATIVA, los valores totales o parciales del error, para lo cual se obliga a mantener los fondos disponibles para que se debite de la(s) cuenta(s) o de cualquier otro depósito o valor que tuviere a su nombre.

SEPTIMA. SEGURIDAD Y AUTENTICACIÓN PARA EL ACCESO A LOS CANALES ELECTRÓNICOS

EL USUARIO deberá asegurarse que para acceder a los CANALES ELECTRÓNICOS únicamente lo hará utilizando los procedimientos, medidas de autenticación, controles de acceso y otros mecanismos de seguridad que LA COOPERATIVA ha implementado o los que implemente en el futuro, para precautelar la integridad y privacidad de los registros e información de los socios.

LA COOPERATIVA proporcionará al USUARIO, al momento de contratación de los CANALES ELECTRÓNICOS, un usuario inicial que será su número de cédula, pasaporte, carnet de refugiado o documento de identificación expedido por el Organismo Estatal competente, posteriormente EL USUARIO deberá personalizar el nombre de usuario de acceso a los CANALES ELECTRÓNICOS de acuerdo a su criterio y cumpliendo con los mecanismos de seguridad implementados por LA COOPERATIVA, el cual una vez que haya sido personalizado no será susceptible de modificación alguna.

LA COOPERATIVA entregará al USUARIO una clave de acceso temporal a los CANALES ELECTRÓNICOS, que tendrá una vigencia de siete días y su estado será caducado (válida únicamente para el primer ingreso); por lo que es obligación y responsabilidad del USUARIO cambiar la clave de acceso en el momento de ingresar por primera vez a los CANALES ELECTRÓNICOS. El "USUARIO" asume como su responsabilidad:

- Definir una nueva clave de acceso, segura que contenga letras mayúsculas, minúsculas, números y caracteres especiales;
- Cambiar frecuentemente su clave de acceso, lo cual lo debe realizar a lo menos en los plazos que LA COOPERATIVA establezca; y,
- Custodiar y dar buen uso de su clave de acceso.

Información confidencial de Cooperativa

Solo puede ser usada para propósitos autorizados por la Institución
Prohibida su reproducción o distribución sin previa autorización del Responsable de Procesos
Pág. 2 de 5-

		Contrato para el uso de canales Electrónicos	
Código: CDI-REG-001	Fecha elaboración: 04-may-2026	Última Aprobación: 04-may-2026	Revisión: 00

Como mecanismos o medidas de autenticación LA COOPERATIVA ha definido para los CANALES ELECTRÓNICOS: nombre de usuario, clave de acceso, imagen y código de seguridad.

EL USUARIO autoriza a LA COOPERATIVA, que por razones de seguridad y a objeto de proteger sus intereses, información y fondos; suspenda, modifique o incorpore los mecanismos o medidas de autenticación que considere necesarios para el acceso a los CANALES ELECTRÓNICOS.

EL USUARIO se obliga a cumplir con todos los requisitos y procedimientos que LA COOPERATIVA defina como mecanismos de autenticación para el acceso a los CANALES ELECTRÓNICOS.

Si EL USUARIO sospecha o detecta que se ha vulnerado el acceso a sus CANALES ELECTRÓNICOS o las identificaciones electrónicas empleadas para su acceso u operación, deberá notificarlo inmediatamente a LA COOPERATIVA. Hasta que no se cumpla con dicha notificación, las transacciones realizadas a través de las identificaciones electrónicas se presumirán realizadas por EL USUARIO.

En caso de daño, sustracción o extravío de las identificaciones electrónicas, EL USUARIO podrá solicitar a LA COOPERATIVA, de conformidad con la ley y dentro de los parámetros permitidos por las autoridades competentes.

LA COOPERATIVA podrá anular las identificaciones electrónicas en los siguientes casos: (i) por mal uso por parte del USUARIO; (ii) por su vulneración o compromiso; (iii) por incumplimiento de Términos y Condiciones; (iv) por terminación de la relación contractual con el LA COOPERATIVA; y, (v) por muerte del USUARIO.

EL USUARIO podrá solicitar el bloqueo de los CANALES ELECTRÓNICOS mediante llamada telefónica a la línea de emergencias financieras de "LA COOPERATIVA" o personalmente en la oficina Matriz.

Para el desbloqueo de los CANALES ELECTRÓNICOS por este tipo de bloqueo, EL USUARIO lo efectuará únicamente de forma personal en la oficina Matriz de LA COOPERATIVA, u otros medios seguros que LA COOPERATIVA ponga a disposición de sus Socios.

LA COOPERATIVA podrá requerir al USUARIO que actualice de forma periódica las identificaciones electrónicas, en cuyo caso EL USUARIO deberá actualizarlas siguiendo los parámetros de seguridad recomendados por LA COOPERATIVA.

LA COOPERATIVA no solicitará al USUARIO sus claves, códigos de autenticación, coordenadas, pines u otros tipos de identificaciones electrónicas a través de llamadas o mensajes telefónicos o por correos electrónicos; por lo que, serán responsabilidad del USUARIO los daños o perjuicios que se ocasionen por su entrega a terceros por esos u otros medios. En caso de olvido de clave de acceso y/o nombre de usuario se podrá realizar la generación de una nueva clave de acceso temporal por olvido de la clave de acceso anterior, los CANALES ELECTRÓNICOS cuentan con la opción "Olvidé mi contraseña" la que permitirá al USUARIO generar una clave de acceso temporal utilizando los mecanismos de autenticación que EL USUARIO definió al momento de ingresar por primera vez.

Si EL USUARIO olvidó su nombre de ingreso podrá solicitar de forma presencial y previa presentación del documento de identidad en cualquier oficina el envío del mismo a uno o los dos medios de notificación y contacto que previamente registró en LA COOPERATIVA.

EL USUARIO registrará en LA COOPERATIVA como sus medios de notificación y contacto una dirección activa de correo electrónico y un número de celular de uso personal, para que LA COOPERATIVA remita avisos, comunicaciones, claves temporales, códigos de seguridad, notificaciones de acceso a los CANALES ELECTRÓNICOS, notificaciones de ejecución de transacciones electrónicas.

Para el procesamiento de transacciones que involucren movimiento de fondos de la(s) cuenta(s) de ahorro del USUARIO por medio de los CANALES ELECTRÓNICOS y que cumplan con las condiciones establecidas por LA COOPERATIVA se requerirá ingresar un código de seguridad que LA COOPERATIVA enviará automáticamente al USUARIO, a uno o los dos medios de notificación y contacto registrados previamente por EL USUARIO en LA COOPERATIVA.

El código de seguridad tendrá el tiempo la vigencia que LA COOPERATIVA establezca, pudiendo ser solicitada nuevamente en los CANALES ELECTRÓNICOS las veces que EL USUARIO lo requiera y este dentro de los parámetros definidos por LA COOPERATIVA.

EL USUARIO deberá asegurarse que para acceder a los canales electrónicos únicamente lo efectuará por medios oficiales, como es la página web institucional, las APPs firmadas con el nombre de la Cooperativa, y demás formas que sean de conocimiento general.

OCTAVA. TRANSACCIONES EN CANALES ELECTRÓNICOS

Las transacciones que EL USUARIO podrá realizar, en los CANALES ELECTRÓNICOS de LA COOPERATIVA, serán las siguientes:

Información confidencial de Cooperativa

Solo puede ser usada para propósitos autorizados por la Institución

Prohibida su reproducción o distribución sin previa autorización del Responsable de Procesos

Pág. 3 de 5-

		Contrato para el uso de canales Electrónicos	
Código: CDI-REG-001	Fecha elaboración: 04-may-2026	Última Aprobación: 04-may-2026	Revisión: 00

- Consulta de saldos de cuentas de ahorro, plazo fijo o créditos.
- Transferencias de dinero hacia cuentas propias o de terceros, tanto en LA COOPERATIVA como a entidades financieras externas.
- Pago de servicios de terceros.
- Pago de tarjetas de crédito de otras entidades financieras.
- Registro de beneficiarios para realizar las transacciones electrónicas.
- Establecer límites máximos para las transacciones electrónicas.
- Generación de certificados.

Las partes acuerdan que LA COOPERATIVA como propietaria de los CANALES ELECTRÓNICOS, puede incrementar o retirar parcial o totalmente, cualquiera de las transacciones descritas en este acuerdo; así como, incrementar nuevas transacciones que no se contemplen en el mismo, situación que LA COOPERATIVA la hará conocer por medio de sus medios de comunicación como son: página web y redes sociales, medios de notificación y contacto, u otros que estime conveniente.

EL USUARIO acepta que, para llevar a cabo cualquier transferencia electrónica que implique el movimiento de sus fondos, LA COOPERATIVA enviará una clave de una sola vez (OTP, por sus siglas en inglés) como parte integral del mensaje de datos, a través de un medio de notificación asociado y autorizado por EL USUARIO. El ingreso correcto de la OTP por parte del USUARIO tendrá la misma validez que su firma de aceptación, permitiendo a LA COOPERATIVA llevar a cabo dicha transferencia de fondos.

LA COOPERATIVA como medida de seguridad registrará las direcciones IP y demás datos desde donde los socios realizan las transacciones electrónicas; con el fin de garantizar la trazabilidad de las transacciones electrónicas.

NOVENA. TARIFAS O COSTOS.

Las transacciones que se realicen por medio de los CANALES ELECTRÓNICOS, se regirán a las tarifas o costos fijados por LA COOPERATIVA, las que pueden variar por nuevas regulaciones que se emitan por parte de LA COOPERATIVA o por los organismos de control; en cuyo caso, serán informadas al USUARIO por los medios de notificación u contacto registrados por éste en LA COOPERATIVA.

Estas tarifas estarán disponibles en el tarifario institucional disponible en la página web o en cualquier medio informativo de LA COOPERATIVA.

EL USUARIO declara que conoce y acepta los costos o tarifas establecidos por LA COOPERATIVA para las transacciones que se realicen por medio de los CANALES ELECTRÓNICOS, declara que acepta expresamente que LA COOPERATIVA pueda modificar los costos y tarifas asociadas a la utilización de los CANALES ELECTRÓNICOS, mismas que se establecerán acorde a lo normado por los entes reguladores. LA COOPERATIVA informará detalladamente al USUARIO respecto a las nuevas tarifas, mediante notificación al correo electrónico que EL USUARIO haya registrado en LA COOPERATIVA como medio de notificación y contacto.

Cuando LA COOPERATIVA implemente nuevas transacciones en los CANALES ELECTRÓNICOS, esta se reserva el derecho de prestarlas con costo o tarifa; por lo tanto, EL USUARIO declara que ha sido informado sobre este particular y acepta que se le comunique sus costos o tarifas, por los medios de notificación y contacto establecidos en los presentes términos y condiciones.

En caso de que EL USUARIO no esté de acuerdo con los costos o tarifas fijados para las transacciones electrónicas que se presten por medio de los CANALES ELECTRÓNICOS, este asume como suya la obligación de comunicar por escrito el particular a LA COOPERATIVA, a fin de que ésta de por terminado el uso de los CANALES ELECTRÓNICOS para EL USUARIO en particular. La falta de comunicación por parte del USUARIO se entenderá como una aceptación tácita de los costos o tarifas aplicados por LA COOPERATIVA, por lo que no habrá lugar a reclamo alguno.

DECIMA. TRATAMIENTO DE DATOS.

LA COOPERATIVA se somete a las disposiciones previstas por la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, su reglamento, y demás normas conexas, por lo que los datos personales que EL USUARIO le proporcione, así como aquellos generados o recopilados en el marco del uso de los CANALES ELECTRÓNICOS serán tratados en forma confidencial y estarán sujetos a estrictas medidas de seguridad, conforme lo dispone la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, su reglamento, y demás normas complementarias.

Los datos personales que EL USUARIO le proporcione a LA COOPERATIVA, esta última los recopilará de forma segura, tal como lo hace respecto de sus propios datos, aclarando que el hecho de que EL USUARIO proporcione o entregue información a LA COOPERATIVA no implica de modo alguno la transferencia de los mismos, y en tal sentido LA COOPERATIVA asume la condición de encargado del tratamiento.

Desde ya EL USUARIO autoriza que LA COOPERATIVA utilice sus datos para:

Información confidencial de Cooperativa

Solo puede ser usada para propósitos autorizados por la Institución
Prohibida su reproducción o distribución sin previa autorización del Responsable de Procesos
Pág. 4 de 5-

		Contrato para el uso de canales Electrónicos	
Código: CDI-REG-001	Fecha elaboración: 04-may-2026	Última Aprobación: 04-may-2026	Revisión: 00

- Gestionar la relación contractual de los productos y servicios que solicite en LA COOPERATIVA.
- Cumplir con obligaciones legales y normativa aplicable a LA COOPERATIVA.
- Informar y consultar a los sistemas de información crediticia.
- Prevenir el fraude.
- Análisis de riesgos y finalidades comerciales:
 - Elaboración de perfiles básicos comerciales y de riesgos.
 - Elaboración de perfiles avanzados comerciales y de riesgos.
 - Ofertas de productos y servicios de LA COOPERATIVA.
- Creación de modelos analíticos.

Para dichas acciones LA COOPERATIVA podrá contratar a terceras personas (naturales o jurídicas), a quienes podrá transferir dichos datos personales del USUARIO, situación que este último autoriza desde la aceptación de este contrato. LA COOPERATIVA no utilizará o tratará los datos personales proporcionados por el USUARIO con una finalidad distinta a aquella para la que le fueron entregados o por la que son recopilados. LA COOPERATIVA asume como su responsabilidad la confidencialidad de los datos que EL USUARIO le proporcione, y por tanto no podrá transferirlos o divulgarlos salvo los casos de utilización antes indicados, y cuando entidades públicas los soliciten en el marco del cumplimiento de sus funciones debidamente sustentadas o en cumplimiento de órdenes de carácter judicial.

LA COOPERATIVA conservará los datos personales proporcionados por EL USUARIO hasta por el tiempo máximo que establezca la ley, concluido este plazo, LA COOPERATIVA, en no más del tiempo establecido por la ley, debe destruir/eliminar los datos que se encuentren en su poder o en el de sus colaboradores.

DÉCIMO PRIMERA. PLAZO.

El presente contrato para el uso de los CANALES ELECTRÓNICOS tendrá una duración indefinida y cualquiera de las partes puede darlo por terminado en cualquier momento de acuerdo a las normas legales y reglamentarias pertinentes.

DÉCIMO SEGUNDA. TERMINACIÓN DEL CONTRATO.

12.1. POR PARTE DE "LA COOPERATIVA": Sin perjuicio de lo señalado en la cláusula denominada "PLAZO" de este instrumento, LA COOPERATIVA podrá dar por terminado el presente contrato anticipadamente en los siguientes casos:

- Cuando LA COOPERATIVA llegue a detectar falsedad en los datos proporcionados por EL USUARIO;
- Cuando LA COOPERATIVA llegue a detectar el mal uso de los CANALES ELECTRÓNICOS por parte del USUARIO;
- Cuando EL USUARIO solicite en cualquier momento la terminación del presente contrato, bastando para ello la presentación de una solicitud por escrito, en LA COOPERATIVA en días hábiles; y,
- Cuando EL USUARIO notifique por escrito a LA COOPERATIVA la no aceptación de los costos o tarifas de las transacciones que se presten por medio de los CANALES ELECTRÓNICOS.

12.2. POR PARTE DEL USUARIO: El USUARIO podrá solicitar por escrito a LA COOPERATIVA la cancelación o terminación del presente contrato en cualquier tiempo y por cualquier circunstancia que este desee; pudiendo a futuro solicitar que se genere un nuevo contrato para la habilitación de los CANALES ELECTRÓNICOS.

DÉCIMO CUARTA. JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA.

Las partes contratantes aceptan de mutuo acuerdo las estipulaciones de este contrato, por considerarlas convenientes a sus intereses, y declaran que se entienden incorporadas al mismo, todas las disposiciones legales que le sean aplicables en razón de su naturaleza.

Todas las controversias que surjan en relación con este contrato serán sometidas a los jueces Civiles del Cantón Ambato, mediante la vía que elija LA COOPERATIVA; para el efecto las partes renuncian fuero y domicilio que les pudiere favorecer. Los comparecientes enterados del contenido de este contrato lo aceptan en su integridad, para constancia de lo cual en señal de conformidad y aceptación lo suscriben en tres ejemplares de igual tenor, en la ciudad de [_____], a los [_____] día(s) del mes de [_____] de [_____]

Nombres Completos:
EL USUARIO

Información confidencial de Cooperativa

Solo puede ser usada para propósitos autorizados por la Institución
Prohibida su reproducción o distribución sin previa autorización del Responsable de Procesos
Pág. 5 de 5-