

# **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL APLICATIVO MÓVIL APP DEUNA**

## **1. ASPECTOS GENERALES**

El Aplicativo Deuna! (DEUNA) es una plataforma tecnológica de propiedad de Banco Pichincha C.A. (BANCO) en la cual se pueden efectuar cobros, pagos y transacciones entre cuentas del mismo BANCO u otras entidades del sistema financiero nacional. EL BANCO se reserva el derecho de incorporar nuevas funcionalidades o servicios prestados a través de DEUNA.

El presente documento describe los términos y condiciones aplicables al uso de DEUNA de parte de las personas que se hayan descargado y enrolado exitosamente a DEUNA. En este sentido, EL USUARIO DECLARA HABER LEÍDO Y ENTENDIDO TODAS LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS EN ESTE DOCUMENTO Y SUS VERSIONES FUTURAS, POR LO QUE MANIFIESTA SU CONFORMIDAD Y ACEPTACIÓN AL MOMENTO DE REGISTRARSE Y/O HACER USO DE DEUNA. CUALQUIER USUARIO QUE NO ACEPTÉ ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DEBERÁ ABSTENERSE A DE USAR DEUNA.

## **2. USO DE LA APP DEUNA**

### **2.1. Registro**

Todo USUARIO que desee utilizar los servicios brindados por el BANCO a través de DEUNA debe completar el proceso de registro y apertura de cuenta bancaria y aceptar estos Términos y Condiciones.

### **2.2. Cuenta Bancaria**

Para acceder a los servicios prestados a través de DEUNA, se requiere que el USUARIO proceda con la apertura de una cuenta bancaria en Banco Pichincha C.A. (CUENTA DEUNA), para lo cual el USUARIO debe:

- 2.2.1. Ser una persona natural mayor de edad (mayor de 18 años) legalmente capaz para contratar y obligarse.
- 2.2.2. Ser ecuatoriano o extranjero con cédula de identidad ecuatoriana y tener su residencia fiscal en Ecuador.
- 2.2.3. Aceptar electrónicamente el CONTRATO DE CUENTA DE AHORROS INDIVIDUAL ELECTRÓNICA EN DÓLARES con Banco Pichincha C.A.
- 2.2.4. Aceptar electrónicamente el CONVENIO DE RELACIÓN COMERCIAL con Banco Pichincha C.A.

Cualquier cambio de domicilio o de residencia fiscal de parte del USUARIO, deberá ser notificado al BANCO a través de los canales que se dispongan para tal efecto.

## **3. RESPONSABILIDADES DEL USUARIO**

Sin perjuicio de las demás obligaciones contenidas en el documento, el USUARIO debe:

- 3.1. Leer estos Términos y Condiciones; así como, las actualizaciones y modificaciones del mismo.
- 3.2. Mantener actualizados los datos personales, datos biométricos y datos de contacto proporcionados al BANCO e informarle de cualquier cambio, especialmente los relativos a dirección de domicilio, trabajo, correo electrónico y/o números telefónicos.
- 3.3. Notificar al BANCO, a través de los canales que se pongan a disposición, cualquier pérdida de su teléfono móvil, hecho o sospecha de un acceso no autorizado a DEUNA o cualquier actividad inusual que pueda constituir una vulneración de seguridad a su dispositivo o a DEUNA.

#### **4. AUTORIZACIONES DE PARTE DEL USUARIO**

El USUARIO acepta y autoriza de forma expresa e inequívoca al BANCO:

- 4.1. A realizar procesos de identificación o autenticación a través de reconocimientos biométricos propios de su dispositivo móvil o con otros mecanismos que pudieren identificar al USUARIO, inclusive a través de consultas de información a fuentes legales y/o públicas.
- 4.2. Todas las medidas de seguridad establecidas y cualquier sistema de seguridad adicional que el BANCO ponga a disposición a futuro con el objetivo de optimizar o incrementar la seguridad de DEUNA.
- 4.3. Enviar información, incluyendo publicidad, consultas, transacciones, operaciones, transferencias, compras en establecimientos, retiros y demás servicios a su correo electrónico o número celular registrados en DEUNA.
- 4.4. Que las claves, registros biométricos, u otro tipo de aceptación electrónica establecidos en DEUNA, constituyen firmas electrónicas y servirán para la aceptación de servicios ofertados a través de la DEUNA sin la necesidad de una aceptación adicional.

#### **5. SEGURIDAD DE LA PLATAFORMA**

El USUARIO durante el proceso de afiliación deberá realizar la creación de un usuario y una contraseña y/o el registro de rasgos biométricos, los cuales constituyen los medios de autenticación que permitirán al BANCO verificar su identidad para darle acceso a la plataforma.

El USUARIO acepta que el BANCO utilice dichos datos biométricos exclusivamente para brindar los servicios disponibles en la plataforma o los solicitados a través de esta.

El USUARIO no deberá compartir sus contraseñas o claves de seguridad con otra persona y debe mantener esa información en un sitio seguro. El USUARIO es responsable del cuidado de sus claves de acceso y de su dispositivo móvil.

El USUARIO es responsable de mantener la confidencialidad de su usuario, de sus

contraseñas, así como de restringir el acceso a su equipo o dispositivo móvil. Por seguridad, es obligación del USUARIO a cambiar su clave de manera periódica y/o cuando el BANCO lo solicite y a adoptar las medidas de seguridad en el uso de la plataforma dispuestas por el BANCO.

El USUARIO es responsable del nivel de seguridad de su dispositivo y de la conexión de este a redes seguras de Internet. El USUARIO debe evitar la conexión de su dispositivo a redes públicas o que tengan niveles de restricción de accesos deficientes o inadecuados niveles de seguridad.

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 siempre que tales eventos estuvieran razonablemente fuera del alcance de los controles de seguridad del BANCO.

Si el USUARIO sospecha que el acceso a la plataforma, ha sido comprometido y/o se percata de transacciones no autorizadas, es su responsabilidad contactarse inmediatamente con el BANCO a través de los canales de atención definidos para el efecto.

EL BANCO se reserva la facultad de limitar o suspender temporal o definitivamente el acceso a la plataforma 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.

## **6. REQUERIMIENTOS DE HARDWARE Y SOFTWARE**

Antes de usar, acceder y/o descargar DEUNA el usuario debe verificar que cuenta con el hardware y el software necesarios para acceder a la plataforma. Los requerimientos de hardware y software mínimos que necesitará son los siguientes:

- Acceso a Internet a través de su proveedor de servicio móvil o mediante conexión WiFi segura.
- Un equipo o dispositivo móvil con navegador de Internet, con sistemas operativos iOS o Android (Smartphone) en las versiones actualizadas dispuestas por el BANCO según los requerimientos técnicos de DEUNA.

Si el USUARIO no cuenta con las especificaciones antes mencionadas, ya sea para su equipo o dispositivo móvil, el BANCO no será responsable de la imposibilidad de brindar sus servicios a través de DEUNA.

Es responsabilidad del USUARIO mantener un equipo o dispositivo que sea compatible con las especificaciones de la plataforma y costos y gastos asociados con la instalación de DEUNA y todos los costos asociados con su proveedor de acceso a Internet o de servicio inalámbrico y todos los servicios y/o canales de comunicación utilizados para acceder a la plataforma.

## **7. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

EL BANCO no será responsable por los daños o perjuicios directos o indirectos que se produzcan por el uso inadecuado, incorrecto o desprolijo de parte del USUARIO de DEUNA o información errónea ingresada. El USUARIO tiene la obligación de verificar los números de cuenta, montos y demás información necesaria para realizar las transacciones. De igual manera, EL USUARIO es responsable de tener saldo suficiente o fondear su cuenta para realizar una transacción monetaria.

El BANCO no es responsable por la incompatibilidad con el software del dispositivo móvil desde el cual el USUARIO accede a DEUNA.

EL USUARIO es responsable de todas las interacciones realizadas en DEUNA; así como, de la información ingresada para realizar transacciones. 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. El BANCO no será responsable por deficiencias en el grado de exactitud, de la totalidad, de la disponibilidad o de la conveniencia de dicha información.

Salvo que la ley exija lo contrario, de ninguna manera el BANCO es legalmente responsable ante el USUARIO por concepto de daños especiales, indirectos o consecuentes derivados del uso de DEUNA de parte del USUARIO.

DEUNA no asume ni podrá adjudicársele responsabilidad alguna, por daños causados por programas maliciosos que puedan perjudicar en el equipo, dispositivo o alguna otra propiedad del USUARIO en relación con su acceso a DEUNA.

## **8. CAPACIDAD**

El USUARIO declara que tiene capacidad legal para aceptar y obligarse con este instrumento, por lo que exime de toda responsabilidad al BANCO en caso de que estas declaraciones sean falsas, inexactas o no se ajusten totalmente a la verdad.

## **9. NOTIFICACIONES**

Las notificaciones respectivas con respecto a uso de DEUNA y la CUENTA DEUNA serán realizadas al correo electrónico y/o número celular registrado por el USUARIO en el BANCO o en DEUNA. En este sentido, cualquier notificación realizada por estos medios son válidas y no requieren comunicación adicional.

## **10. MODIFICACIONES**

El BANCO se reserva el derecho de modificar el presente instrumento en todo o en parte en cualquier tiempo. En este caso, el BANCO comunicará al USUARIO sobre los cambios efectuados a través de los canales que estime pertinente.

## **11. ORIGEN LÍCITO DE FONDOS**

EL USUARIO declara que los fondos objeto de la(s) transacción(es) realizadas en DEUNA, no provienen de/ni serán destinados a ninguna actividad ilegal o delictiva, ni consentirá que se efectúen depósitos o transferencias a/de su(s) cuenta(s) provenientes de estas actividades. Declara adicionalmente que no tiene relación alguna con el lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos y más infracciones previstas en la

Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos y en la normativa vigente.

El USUARIO expresamente autoriza al BANCO a realizar las verificaciones y debida diligencia correspondientes e informar de manera inmediata y documentada a la(s) autoridad(es) competente(s) en casos de investigación o cuando se detectaren transacciones inusuales e injustificadas, por lo que El USUARIO no ejercerá ningún reclamo o acción judicial.

## **12. TERMINACIÓN**

USUARIO reconoce y acepta libre y voluntariamente el derecho que tiene el BANCO de rechazar una solicitud de registro, o de cancelar o suspender, temporal o definitivamente el uso de DEUNA, sin que tal decisión genere para el USUARIO derechos de indemnización o resarcimiento.

El USUARIO tiene el derecho de dejar de usar DEUNA en cualquier tiempo.

## **13. PROPIEDAD INTELECTUAL**

EL BANCO es titular de los derechos sobre la propiedad intelectual e industrial de DEUNA; así como, el contenido, programas de computación, códigos, bases de datos, redes, gráficos, textos, graficas, logos, iconos, imágenes, archivos de audio, material informático, publicitario, fotográfico, contenido multimedia, planes de marketing, estrategias, datos técnicos, know-how, bocetos y dibujos de ingeniería, marcas figurativas o denominativas, marcas de servicio, diseños industriales y, en general, sobre el contenido que se encuentra contenido en DEUNA.

El USUARIO no puede realizar ingeniería inversa de DEUNA o cualquier otra plataforma o sitio web del BANCO y no puede anular, modificar o alterar el código fuente o medida técnica o tecnológica aplicada para proteger los derechos de propiedad intelectual de DEUNA o las seguridades aplicadas.

Cualquier uso no autorizado de la propiedad intelectual o industrial de DEUNA constituye violación de los presentes Términos y Condiciones. EL BANCO se reserva el derecho de iniciar las acciones legales que considere pertinente por violaciones a la propiedad intelectual o industrial de DEUNA.

En ningún caso el uso de la plataforma implica renuncia, transmisión, permiso de uso, licencia o cesión de derechos de la propiedad intelectual o industrial del BANCO.

## **14. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

El USUARIO como titular de sus datos personales conoce que el BANCO será el responsable del tratamiento de sus datos personales, en cumplimiento de la Constitución de la República, la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y demás normativa aplicable.

Con la finalidad de tener un esquema adecuado de tratamiento de sus datos personales, el USUARIO autoriza libre y voluntariamente al BANCO o sus entidades subsidiarias o afiliadas para que realicen el tratamiento de sus datos personales, crediticios y/o datos no públicos, (DATOS o INFORMACIÓN), incluyendo aquellos que pueda entregar

posteriormente o que BANCO o sus entidades subsidiarias o afiliadas lleguen a tener o hayan tenido acceso. Por lo mencionado, acepta y autoriza el tratamiento inclusive de sus datos sensibles, tales como biométricos, de salud, crediticios, transaccionales, datos sujetos a sigilo o reserva, entre otros, mismos que son necesarios para que el BANCO o sus entidades subsidiarias o afiliadas brinden un servicio adecuado y de calidad.

El tratamiento de los DATOS tendrá las siguientes finalidades: elaborar y/o segmentar perfiles; realizar análisis crediticios incluso mediante técnicas automáticas; desarrollar acciones comerciales de productos y servicios financieros y/o comerciales; y/o, comercializar y promocionar (incluyendo el envío de publicidad por cualquier medio) diferentes productos y servicios financieros y/o comerciales.

Para efectos de esta autorización se entiende por “tratamiento” a cualquier operación o conjunto de operaciones realizadas sobre los DATOS ya sea por procedimientos técnicos de carácter automatizado, parcialmente automatizado o no automatizado, tales como, pero sin limitarse a: la recogida, recopilación, obtención, registro, organización, estructuración, evaluación, análisis, conservación, custodia, adaptación, modificación, eliminación, indexación, extracción, consulta, elaboración, utilización, procesamiento, consolidación, anonimización, seudonimización, posesión, aprovechamiento, rentabilización, distribución, cesión, comunicación, disposición, divulgación, o transferencia, o cualquier otra forma de habilitación de acceso, cotejo, interconexión, limitación, supresión, destrucción y, en general, cualquier uso de los DATOS.

De igual forma autoriza expresa y específicamente al BANCO o sus entidades subsidiarias o afiliadas a tratar y mantener los DATOS, incluso una vez finalizada cualquier relación contractual y/o de prestación de servicios, en los plazos establecidos por ley, con el objeto de que el BANCO o sus entidades subsidiarias o afiliadas y/o terceros autorizados de manera individual o conjunta puedan prestar servicios, elaborar y segmentar perfiles, realizar análisis crediticios incluso mediante técnicas automáticas que utilicen los datos actuales, históricos y estadísticos, para la valoración de riesgos, confección y análisis de nuevas propuestas comerciales de servicios de cualquier tipo, inclusive como elemento de análisis en etapas pre-contractuales, contractuales y post-contractuales y, con el fin de remitirme comunicaciones comerciales y/o contactarme por cualquier medio para la oferta, promoción y contratación de productos y/o servicios que puedan ser de interés del USUARIO.

Para cumplir con las finalidades previamente descritas, los DATOS, podrán consultarse, compartirse, transferirse y/o comunicarse a sus proveedores, subsidiarias, sociedades afiliadas, relacionadas y/o auxiliares, empresas encargadas del tratamiento de datos y/o sociedades con las que BANCO o sus entidades subsidiarias o afiliadas mantengan relación a nivel nacional o internacional. Para el efecto, BANCO y/o sus entidades subsidiarias o afiliadas adoptarán las medidas técnicas y organizativas aplicables para cumplir con la confidencialidad y seguridad correspondientes. BANCO o sus entidades subsidiarias o afiliadas garantizan la seguridad y confidencialidad en el tratamiento de los datos personales de conformidad con lo dispuesto en la ley y la normativa aplicable.

Cualquier comunicación relacionada con los derechos del USUARIO, como es el caso de acceso, eliminación, rectificación, actualización, revisión, portabilidad y oposición, de los cuales tiene conocimiento, podrá dirigirla al funcionario designado por el BANCO a la dirección de correo electrónico [banco@pichincha.com](mailto:banco@pichincha.com) o mediante comunicación escrita entregada en las oficinas del BANCO ubicadas a nivel nacional, o presentar cualquier solicitud ante la Autoridad de Protección de Datos del Ecuador.

Con esta aceptación garantizo la veracidad de los datos entregados al BANCO y me comprometo a comunicarle inmediatamente cualquier variación sobre los mismos. EL BANCO o sus entidades subsidiarias o afiliadas no serán responsables de los resultados derivados del procesamiento de información que se realicen como consecuencia de datos erróneos, desactualizados o inexactos. EL BANCO se reserva el derecho a no prestar los servicios correspondientes en caso de que se proporcione datos erróneos, desactualizados o inexactos. Reconozco el derecho que tiene el BANCO a limitar o terminar la relación comercial en el caso de que esta autorización sea revocada.

## **15. CARGOS POR SERVICIO**

El BANCO podrá cobrar cargos por los servicios y operaciones que presta, cuyos valores serán fijados de acuerdo con la normativa vigente y serán publicados por los mecanismos que defina el BANCO. De igual manera, acepta y conoce que dichas tarifas y cargos pueden ser modificados en cualquier tiempo, debiendo el BANCO hacer conocer al USUARIO de tal modificación, inclusive a través de la divulgación a través de medios y/o canales electrónicos.

El mero uso de la DEUNA mediante la realización de cualquier transacción desde o con cargo a su(s) cuenta(s), se entenderá como aceptación de las tarifas y/o cargos y condiciones relacionados con ellas. El USUARIO se obliga a pagar al BANCO el valor de tales tarifas y/o cargos de acuerdo a su frecuencia de cobro y autoriza expresamente al BANCO el débito de dichos valores de cualquiera de sus cuentas, valores, inversiones y/o derechos de cualquier tipo que mantenga en dicha Institución y su pago respectivo.

## **16. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

Para el caso de juicio por cualquier causa, entre otras, el USUARIO hace una renuncia general de domicilio y queda sometido a los jueces o tribunales del lugar donde se encuentre o a los de la ciudad de su domicilio o a los de la ciudad de Quito, a elección del BANCO y al procedimiento que por Ley corresponda.