

## Convenio **Multicanales**

**1. Partes.-** Celebran este contrato, y asumen las obligaciones derivadas del mismo que a cada uno corresponden: a) La persona determinada al final como el "CLIENTE"; y, b) El Banco Bolivariano C.A., al que se llamará en adelante el "BANCO". Todas las palabras y expresiones hechas en singular en el presente documento serán entendidas en plural cuando en consideración a las partes así su sentido lo requiera.

**2. Ámbito de aplicación.-** El presente contrato contiene los términos y condiciones que rigen el uso de medios electrónicos y telemáticos denominados Multicanales *BB*. Estos servicios se utilizan como medios para facilitar la operación y movilización de las CUENTAS que el CLIENTE mantiene con el BANCO. En consecuencia, el BANCO ha instalado en el presente y procurará instalar en el futuro, servicios y dispositivos electrónicos y telemáticos de variada índole y ha celebrado y procurará celebrar en el futuro, convenios de interconexión de su red electrónica con otras redes nacionales e internacionales, los cuales se considerarán incorporados al presente contrato.

El BANCO es responsable frente al CLIENTE por los servicios que prestará a través de los medios electrónicos y telemáticos denominados Multicanales *BB*.

**3. Cuentas.-** Son todas aquellas cuentas bancarias o productos financieros de los que el CLIENTE sea titular o persona autorizada en el presente o en el futuro que impliquen una relación entre éste y el BANCO. El CLIENTE podrá utilizar los Multicanales *BB* para operar y movilizar sus CUENTAS y para realizar operaciones que el sistema sea capaz de procesar, sujeto a las condiciones y limitaciones establecidas en este contrato y en los suscritos o que se suscriban en el futuro con otras redes para la prestación del servicio y en los términos y condiciones propios que se especifiquen en el medio respectivo de utilización del servicio.

**4. ¡Banca sin Horarios!®.-** Los Multicanales *BB* estarán disponibles las 24 horas al día los 7 días de la semana, salvo imposibilidad motivada por caso fortuito o fuerza mayor o cualquier otra causa extraña, ajena y fuera del control del BANCO, en cuyo caso, el BANCO y los demás entes afiliados a la red no serán responsables por la falta de prestación del servicio. El BANCO tendrá la facultad de impedir la utilización de los servicios cuando lo estime conveniente. Toda transacción efectuada por el CLIENTE a través de los Multicanales *BB* no necesariamente se verá reflejada en el mismo día en que se efectuó sino que podrá ser reflejada o contabilizada en una fecha posterior.

**5. Clave/s 24®.-** El CLIENTE dispondrá de una o varias claves secretas, personales y confidenciales (en adelante simplemente la/s CLAVE/S), constante de un código de cuatro (4) o más dígitos. Una o varias CLAVE/S así como cualquier otra información que le sea requerida por el sistema, son imprescindibles para la operación y movilización de las CUENTAS. Por tal motivo, el CLIENTE se obliga a mantener en absoluto secreto las CLAVES y se obliga a guardarlas bajo su custodia y absoluta responsabilidad. El BANCO determinará al azar la CLAVE DE ACCESO y la CLAVE24 mediante un sistema seguro de selección aleatoria y la/s entregará al CLIENTE en forma confidencial, quien deberá establecer personalmente nueva/s CLAVE/S a través de los Multicanales *BB* que lo permitan, pudiendo cambiarlas cuantas veces lo desee.

Para seguridad del CLIENTE, éste se compromete a cambiar la/s CLAVE/S de manera habitual, pudiendo el BANCO comunicar y solicitar a través de los diversos Multicanales *BB*, el cambio de la/s CLAVE/S. Igualmente, el BANCO podrá, a su sola discreción y como mecanismo de seguridad, incorporar métodos adicionales de autenticación como por ejemplo, ingreso de un usuario, CLAVE/S alfanumérica/s y cualquier otra información que le será requerida por el sistema del BANCO para poder realizar las transacciones dentro de los Multicanales *BB*.

De conformidad con la Ley de Comercio Electrónico y su respectivo Reglamento, y de acuerdo con los principios de neutralidad tecnológica y autonomía privada, el CLIENTE les reconoce, desde ya, las calidades de firmas electrónicas a las CLAVES que tengan por objeto ser utilizadas en las transacciones y servicios que sean proporcionados por el BANCO. Consecuentemente, y aun cuando tales CLAVES no se encuentren indisolublemente asociadas o respaldadas en firmas manuscritas conservadas por el BANCO en un registro o soporte en papel, tendrán aquellas igual validez e idénticos efectos jurídicos que una signatura hológrafa. La sola utilización de estas CLAVES en las respectivas transacciones hará presuponer al BANCO que las instrucciones impartidas por el CLIENTE conllevan, implícitamente, la manifestación de su voluntad, y, por lo tanto, que tales instrucciones son válidas, íntegras, correctas e irrevocables.

**6. Transacciones y comprobantes.-** El CLIENTE podrá efectuar todas las transacciones que el sistema del BANCO le permita, mediante los servicios y dispositivos electrónicos y telemáticos que ponga a su disposición, sujeto a los términos, condiciones y modalidades previstas en este contrato y a los establecidos en cada Multicanal *BB*. Los comprobantes de transacciones emitidos podrán ser impresos o no de acuerdo con la decisión del CLIENTE. Los montos de las transacciones y fechas allí expresadas tendrán un carácter referencial y estarán sujetas a comprobación y ajustes posteriores.

**7. Condiciones de uso y manejo de la Tarjeta de Débito.-** Para poder utilizar algunos de los Multicanales *BB*, el CLIENTE podrá recibir del BANCO una tarjeta plástica intransferible de propiedad del BANCO, para exclusivo uso electrónico y personal (en adelante simplemente la "tarjeta").

El BANCO podrá emitir tarjetas adicionales a nombre de terceros a solicitud y bajo exclusiva responsabilidad del CLIENTE, quien se obliga solidariamente frente al BANCO por todas las operaciones y consecuencias derivadas de la utilización de las tarjetas y de la información contenida en ellas por parte de dichos terceros. El CLIENTE se obliga a informar al/los CLIENTE/S adicionales/s de los términos, condiciones y modalidades de este contrato, que regirán el otorgamiento, uso, pérdida y reposición de dichas tarjetas, las cuales se utilizarán de forma independiente unas de otras. El BANCO se reserva el derecho de suspender el servicio al CLIENTE en forma temporal o definitiva y a exigir en cualquier momento al CLIENTE la devolución de todas las tarjetas tanto principales como adicionales y el CLIENTE se obliga a entregarlas en un lapso que no excederá de veinticuatro (24) horas una vez comunicado tal particular, asumiendo expresamente la responsabilidad por cualquier consecuencia derivada del incumplimiento de esta obligación. Las relaciones entre el CLIENTE y el BANCO son independientes de las que nazcan entre el CLIENTE adquirente y los establecimientos cuando actúen como proveedores de bienes y servicios. En consecuencia, el CLIENTE declara aceptar que el BANCO no tendrá ninguna responsabilidad por la calidad o desperfectos de los bienes o servicios adquiridos mediante el uso de la tarjeta. En consecuencia, queda entendido que cualquier reclamación originada por la adquisición de bienes o servicios serán resueltos con los respectivos proveedores sin que se pueda alegar en ningún caso solidaridad o responsabilidad alguna del BANCO. El BANCO no será responsable frente al CLIENTE en caso que los establecimientos se nieguen a aceptar la tarjeta.

**Pérdida, sustracción o deterioro de la Tarjeta de Débito.-** El CLIENTE se obliga a comunicar inmediatamente al BANCO el robo, hurto o pérdida de la tarjeta, inmediatamente después de que conozca tales hechos. Lo indicado en esta cláusula es aplicable en idéntica forma a los titulares de tarjetas adicionales, asumiendo el CLIENTE responsabilidad por tal cumplimiento. Queda expresamente entendido que aún en caso de extravío o destrucción de la tarjeta ningún tercero podrá realizar transacción alguna, en virtud de que nadie a excepción del CLIENTE, conoce la/s respectiva/s CLAVE/S. En virtud de lo anterior, el CLIENTE asume como propias todas las transacciones realizadas con la información contenida en sus tarjetas principal o adicional y acepta, consecuentemente, los cargos hechos en sus CUENTAS con motivo de las operaciones realizadas con la información contenida en sus tarjetas y con sus CLAVES. El BANCO podrá a su sola discreción, en caso de pérdida, deterioro, destrucción o robo de la tarjeta, emitir una nueva tarjeta cuyo costo deberá ser asumido por el CLIENTE. El CLIENTE declara que ha recibido, leído y entendido, a la firma del presente contrato, el manual de uso de la tarjeta de débito, donde entre otras recomendaciones, se encuentran las relativas para mitigar los posibles riesgos asociados al uso de los servicios contratados.

**8. Medios 24online, 24móvil y 24fono.-** Para poder utilizar el sitio 24online el CLIENTE deberá ingresar la información que le sea solicitada y que, entre otras que pudiera exigirle el sistema, podrá ser el ingreso del número de su documento de identificación y su CLAVE DE ACCESO 24@. Al ingresar al sistema, el CLIENTE quedará habilitado para realizar todas las transacciones que el BANCO determine para cada uno de los servicios que ofrece a través de este medio, incluidos la adquisición de productos y/o servicios, bajo las condiciones particulares de cada uno de ellos y sin que sea necesario firmar documentación alguna o acercarse al BANCO. La CLAVE24 le podrá ser requerida por el sistema para validar las instrucciones recibidas. Las transacciones efectuadas a través del sistema serán tomadas "en firme", las mismas que deberán ser revisadas por el CLIENTE en cualquiera de los Multicanales BB.

El CLIENTE declara conocer que el BANCO ha contratado empresas, adquirido y/o incorporado equipos y programas disponibles en el mercado, para ofrecer el máximo de seguridad para que pueda efectuar las transacciones en nuestros Multicanales BB. El CLIENTE será responsable por cualquier error o pérdida de información, transacciones u otras pérdidas causadas por fallos en la computadora o por el proveedor de servicios de internet que utilice. El BANCO no será responsable por ningún daño o pérdida en el cual el CLIENTE pueda incurrir, en razón del mal uso o inhabilidad para el uso del servicio, daños ocasionados por terceros al sistema o a la información.

El servicio 24móvil consiste en brindar acceso utilizando el teléfono celular mediante: (1) mensajes de texto protegidos SMS; y (2) acceso mediante WAP. El CLIENTE deberá activar el servicio a través del 24online.

**9.- Pérdida del Dispositivo Móvil.-** El CLIENTE es responsable de desactivar el servicio si cambia de número de celular o si sucede el robo o pérdida del aparato o Dispositivo Móvil. El servicio 24fono permite al CLIENTE comunicarse telefónicamente con el BANCO y tener acceso al sistema y sus CUENTAS de acuerdo con la información que le sea requerida por dicho servicio.

**10.- Responsabilidad del CLIENTE en utilización de Multicanales BB.-** EL CLIENTE SE RESPONSABILIZA POR EL USO INDEBIDO DE LOS MULTICANALES BB MEDIANTE LA UTILIZACIÓN DE LA TARJETA Y/O DE LA/S CLAVE/S POR PARTE DE PERSONAS DISTINTAS AL CLIENTE Y ACEPTA QUE POR CAUSA DE ELLA EL BANCO APLIQUE LAS MEDIDAS CORRECTIVAS QUE CONSIDERE CONVENIENTES DE ACUERDO CON LAS CIRCUNSTANCIAS. EL HECHO DE QUE CUALQUIER TERCERO HAYA UTILIZADO LA TARJETA O INFORMACIÓN DEL CLIENTE EN LOS MULTICANALES BB, UTILIZADO LA/S CLAVE/S QUE LE SEAN REQUERIDAS SERÁ CONSIDERADO COMO SI DICHA TRANSACCIÓN HUBIESE SIDO REALIZADA POR EL CLIENTE, QUIEN LAS RECONOCE COMO PROPIAS Y SIN RESERVAS. EL CLIENTE RESPONDE POR LOS HECHOS Y ACTOS DE SUS AUTORIZADOS Y DE TERCEROS QUE HAGAN USO DE TALES TARJETAS O DE LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN ELLAS CONTENIDA.

De conformidad con lo establecido en el 249 del Código Orgánico Monetario y Financiero el BANCO asumirá las responsabilidades que se deriven de fraudes informáticos causados por debilidad o defectos en sus propios sistemas.

**11. Plazo.-** Este contrato es de plazo indefinido. Cualquiera de las partes podrá darlo por terminado comunicando a la otra con ocho días de anticipación. En caso que lo hiciera el CLIENTE, la terminación no significará anulación, solución o modificación de ninguna de las obligaciones que tuviere a favor del BANCO. El servicio que el BANCO proporcione al CLIENTE, tendrá el plazo de validez de un año, luego del cual el Banco podrá renovarlo por periodos sucesivos. Periódicamente, el Banco podrá exigir la sustitución de la tarjeta, para evitar que el desgaste del material pueda afectar su funcionamiento.

No obstante lo anterior, la Tarjeta de Débito tendrá la vigencia mínima establecida en el plástico de conformidad con lo establecido en la Resolución 290-2016-F de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera o aquel que se señale en Resoluciones posteriores.



**12. Costos y cargos inherentes a los servicios.-** Los costos y cargos a cobrarse por el BANCO en virtud de este contrato se definen de acuerdo a los servicios obtenidos y se establecen de acuerdo al tarifario que el BANCO comunica al CLIENTE. El CLIENTE acepta que el BANCO, podrá efectuar cargos con motivo de la prestación de los servicios y dispositivos electrónicos y telemáticos de acuerdo con el tarifario vigente y debidamente aprobado por el organismo competente, al momento de efectuarse la transacción. Asimismo, el BANCO podrá, a su sola discreción y en cualquier momento, fijar límites o modificar los ya establecidos en cuanto a monto de transacciones y/o número de operaciones a ser realizadas y el CLIENTE se obliga a acatar los límites que en cualquier caso fije el BANCO.

Cualquier modificación a los cargos o a los servicios prestados deberá ser puesta en conocimiento previo de la Superintendencia de Bancos.

**13. Autorización, proceso y obtención/envío de información por/a terceros.-** El CLIENTE queda informado y acepta que sus datos personales y de su/s CUENTA/S, a los que el BANCO tenga acceso como consecuencia de las transacciones, contratación de productos y/o servicios que tengan lugar a través de los Multicanales BB, sean utilizados por el BANCO para el desenvolvimiento de este Contrato. Así mismo El CLIENTE autoriza al BANCO a comunicar, transmitir, transferir y/o proporcionar sus datos a proveedores externos y/o entes reguladores según requerimiento, cuando ello fuere necesario o conveniente para el adecuado perfeccionamiento, materialización y/o implementación de los productos y/o servicios que el BANCO ponga a disposición del CLIENTE a través de los Multicanales BB; como también cuando ello fuere necesario o conveniente a los efectos de agregar nuevos atributos o beneficios o de implementar modalidades o características que mejoren la calidad y/u oportunidad de prestación de servicios y/o productos puestos a su disposición por el BANCO.

**14. Reformas.-** El presente contrato podrá ser reformado de común acuerdo entre el BANCO y el CLIENTE. Las partes expresamente convienen en que el BANCO podrá poner en conocimiento del CLIENTE un texto de reformas a este contrato a efectos de obtener su aprobación, entendiéndose expresamente que el uso de cualquier Multicanal BB con posterioridad a que el texto de dicha reforma ha sido puesto en consideración del cliente constituirá aceptación plena de los términos de la misma, y por lo tanto tales términos se entenderán, a partir de su envío al cliente, incorporados a este contrato.

**15. Presentación de Reclamos.-** El CLIENTE deberá presentar al BANCO, por escrito o a través de los medios que éste le proporcione cualquier reclamación pertinente al uso de los multicanales que contrata por este instrumento.

**16. Origen lícito de las transacciones y los fondos.-** El CLIENTE declara que los valores o fondos que entregue, negocie o que tengan como antecedente una transacción celebrada a través de los servicios establecidos en este contrato, son lícitos y, consecuentemente, no provienen ni tendrán relación con ninguna actividad ilegal o ilícita, relacionada y tipificada como tal en cualquier Ley de la República del Ecuador. El CLIENTE no admitirá que terceros efectúen transacciones a través de estos medios provenientes de delitos o ilícitos a cualquiera de sus CUENTAS. El CLIENTE autoriza al BANCO a realizar el análisis y las verificaciones que considere pertinentes e informar de manera inmediata y documentada a la autoridad competente, en casos de investigación o cuando se detectaren transacciones o movimientos inusuales o injustificados. En estos casos, el CLIENTE renuncia a ejecutar cualquier acción o pretensión contra el BANCO tanto en el ámbito civil como penal por estos hechos.

**17. Cesión de Derechos.-** El BANCO podrá ceder sus derechos derivados de este contrato a cualquier tercero, prestando el CLIENTE, en este acto, su consentimiento y aceptación anticipada a la referida cesión.

**18. Conocimiento y aceptación.-** Los formularios que ha suscrito el CLIENTE y demás documentos forman parte integrante de este contrato; y la suscripción de este documento implica también el conocimiento y aceptación de los términos y condiciones que rigen el uso de los Multicanales BB y cuyas cláusulas se entienden, asimismo, incorporadas al presente instrumento y que el CLIENTE declara conocer y aceptar, encontrándose a su disposición en el sitio web [www.bolivariano.com](http://www.bolivariano.com)

**19. Domicilio, jurisdicción y controversias.-** Las partes renuncian a domicilio y se someten a la competencia de los jueces de la ciudad de Guayaquil o a la competencia de los jueces del lugar donde se suscribe el documento, a elección del Banco, y, al procedimiento previsto en el Código Orgánico General de Procesos, según corresponda.

Para constancia de lo aquí estipulado firman las partes en dos ejemplares de igual tener y valor en la ciudad de.....a los días del mes de.....de 20

\_\_\_\_\_  
Lugar y fecha (DD/MM/AAAA)

\_\_\_\_\_  
Firma del Cliente / Rep. Legal

Nombre \_\_\_\_\_

CI / RUC \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
p. Banco Bolivariano C.A.

