



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALIANZA DEL VALLE LTDA.**

**TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO PARA SERVICIO DE  
ATENCIÓN VIRTUAL – AGENCIA VIRTUAL**

Los términos y las condiciones que se detallan a continuación regulan el acceso y el uso del Servicio de Agencia Virtual que se encuentra en cooperativa en línea y app móvil, el cual tiene por objeto acceder a los servicios de atención e información a través de video llamadas de LA COOPERATIVA ALIANZA DEL VALLE LTDA. en adelante “LA COOPERATIVA”, así como las condiciones en las que se otorga dicho servicio. El presente documento es de obligada lectura y aceptación para acceder y utilizar dicho servicio.

**Uso de los servicios:** Al acceder a este servicio de Agencia Virtual declaro que conozco, autorizo y acepto expresamente la utilización de los servicios de atención virtual e información a través de video llamada brindada en cooperativa en línea y app móvil por “LA COOPERATIVA”, que me permite solicitar atención y efectuar consultas, transacciones, pedir información respecto de productos y servicios que “LA COOPERATIVA” me ha otorgado a la fecha o me pueda otorgar a futuro, o para contratar dichos productos o servicios, para cuyo efecto, me obligo a cumplir con las indicaciones e instrucciones establecidas por “LA COOPERATIVA” constantes en dicho servicio para su adecuado acceso y uso, y en lo no contemplado en el mismo, me sujeto a los términos y condiciones e instrucciones que fueron/serán convenidos con “LA COOPERATIVA”.

Para el uso y acceso a este servicio se requiere computadores y/o dispositivos electrónicos que sean compatible con acceso a internet y deberán contar con software y sistema operativo compatible con los mismos, por lo que conozco que deberé disponer de software y dispositivos tecnológicos con sistemas operativos actualizados a fin de que no se vea afectado el acceso y uso de estos servicios y el óptimo rendimiento de los mismos, el dispositivo a ser utilizado en la video llamada deberá contar con cámara y micrófono para efecto del óptimo rendimiento de la atención brindada por parte de “LA COOPERATIVA”.

Declaro conocer que, para el acceso y uso de los servicios de atención virtual, a través de video llamadas LA COOPERATIVA ALIANZA DEL VALLE LTDA., requiere el uso de claves o contraseñas personales que permiten autenticar todos los accesos y transacciones que se realicen a través de estos canales; por lo que, me obligo a actualizar, de ser el caso, y mantener bajo condiciones de privacidad y confidencialidad las mismas, responsabilizándome por su adecuado uso y custodia; así también reconozco que “LA COOPERATIVA” no será responsable de daños, reclamo civil, penal, administrativo o perjuicios causados por pérdidas o usos no autorizados de dichas claves, usuarios o contraseñas. En caso de olvido o pérdida de dichas claves o contraseñas me obligo a comunicarlo a “LA COOPERATIVA” en forma inmediata por los canales que éste hubiere habilitado para tal efecto. Para la aprobación de transacciones autorizo, libre y voluntariamente que mi aprobación sea verbal, teniendo la misma validez legal que si se firmara el documento emitido por parte de “LA COOPERATIVA”.

Me obligo a proporcionar a “LA COOPERATIVA” los permisos y autorizaciones necesarias que por seguridad sean requeridos por “LA COOPERATIVA” para el correcto



procedimiento de registro, acceso y uso de los servicios aquí indicados, facilitando el acceso a la información u otros elementos técnicos que fueren necesarios para dicho propósito; así como, doy mi autorización para que “LA COOPERATIVA” realice validaciones y me envíe notificaciones al correo electrónico y a los números de teléfono móvil o convencional que reposan en mi actualización de datos en el sistema o los proporcionados a “LA COOPERATIVA” como: alertas, guías y recomendaciones necesarias de acuerdo a la personalización por mi realizada, para garantizar la autenticidad, confidencialidad y seguridad de la información y de las transacciones que por estos medios se realicen.

**Privacidad, seguridad, tratamiento y protección de datos personales:** Reconozco que “LA COOPERATIVA” cumple con toda la normativa ecuatoriana sobre seguridad, confidencialidad, privacidad, uso y protección de datos de carácter personal. Por lo tanto, declaro que, la información personal que voluntaria, directa y expresamente sea proporcionada a “LA COOPERATIVA” por ese medio y a la que éste tenga acceso como consecuencia de los servicios aquí establecidos, ha sido obtenida por medios lícitos y legítimos y con autorización de sus respectivos titulares, y será tratada, almacenada y utilizada de conformidad con la Ley, para los propósitos para las cuales la haya suministrado y según los fines propios de la oferta de valor de “LA COOPERATIVA”, especialmente para publicitar los productos y servicios que solicite o que puedan ser de mi interés, de forma general y/o adaptados a mis necesidades y características particulares, autorizando a “LA COOPERATIVA” su utilización para el desarrollo de los productos y servicios que sean convenidos.

Toda información registrada por “LA COOPERATIVA” que sea necesaria con fines de acceso y utilización de los servicios aquí establecidos, están sujetos a confidencialidad, privacidad y reserva, según el caso, de conformidad con lo establecido en la legislación ecuatoriana, por lo que me obligo a mantener en todo momento la confidencialidad y reserva de la información que sea ingresada por este medio.

Autorizo de forma expresa a “LA COOPERATIVA” para que, obtenga y verifique mis datos personales y/o crediticios, de ser el caso, los cuales serán almacenados y gestionados por este medio con todas las medidas de seguridad y confidencialidad al interior de “LA COOPERATIVA”, para los fines solicitados. Esta autorización incluye mi información y datos personales entregados a “LA COOPERATIVA”, la revisión de los Burós de Crédito, la Central de Riesgo, Registro Civil o cualquier fuente de información legalmente autorizada que le permita a “LA COOPERATIVA” acceder a mi información y determinar mi identidad, así como ingresar, verificar y determinar la veracidad e idoneidad de la información y data proporcionada, con la finalidad de evaluar el otorgamiento de los productos, servicios y transacciones solicitadas, o para el otorgamiento de otros servicios que a futuro pueda solicitar. El acceso a esta información permitirá a “LA COOPERATIVA” contar con data e información para evaluar y monitorear mi comportamiento transaccional, financiero o crediticio, establecer medidas para garantizar la fiabilidad de mis operaciones y transacciones en “LA COOPERATIVA” y establecer medidas de control, seguridad informática y prevención de fraudes, entre otros, que me obligo aceptar y cumplir.

En caso de que alguno de los datos proporcionados por mi fuere incorrecto, impreciso, erróneo o incompleto, reconozco que “LA COOPERATIVA” podrá negar la concesión



del servicio y transacciones solicitadas y dar por terminada la relación comercial o supeditarla a la entrega de la información debidamente validada o corregida.

**Propiedad intelectual:** El acceso a los servicios aquí establecidos requiere el uso de software de “LA COOPERATIVA” o de terceros proveedores de servicios contratados por “LA COOPERATIVA”, y de imágenes, pantallas, diseños, y demás componentes tecnológicos, de datos e información necesarios para uso y acceso de los productos y servicios que ofrece “LA COOPERATIVA” a través de estos canales, los cuales son propiedad de “LA COOPERATIVA” o de terceros proveedores que “LA COOPERATIVA” utiliza con su debida autorización.

En este sentido reconozco y acepto que todos los contenidos, imágenes, gráficos, componentes de audio, video, y todos los elementos tecnológicos, así como la información contenida en este portal son propiedad de “LA COOPERATIVA” o de terceros contratados por “LA COOPERATIVA”, según el caso, salvo indicación en contrario y el acceso a su contenido está protegido por normas de propiedad industrial e intelectual ecuatorianas. Esto incluye imágenes, fotos, videos, gráficos, sonido, información, software y todos los materiales y contenidos del servicio de “Agencia Virtual” por video llamada que son propiedad de “LA COOPERATIVA” o de terceros contratados por “LA COOPERATIVA” para dicho propósito. Se prohíbe la publicación, transmisión, uso indebido, venta, modificación, reproducción, supresión, o cualquier forma de explotación o comercialización del contenido de este portal sin consentimiento previo y expreso de “LA COOPERATIVA”.

**Uso de la marca:** El nombre, logotipo, diseños de marca, lemas, slogans y sus nuevos productos o a futuro son marcas registradas de “LA COOPERATIVA”; por lo tanto, conozco que se prohíbe su uso y difusión sin autorización expresa de “LA COOPERATIVA”.

**Aceptación electrónica de productos y servicios:** Al utilizar este medio libre y voluntariamente, autorizo el uso de medios digitales con fines lícitos y legales; y acepto de manera voluntaria e irrevocable la emisión y uso de mi firma electrónica, firma digital o autorización verbal expresada durante la video llamada para configurar mi pleno consentimiento y aceptación de los servicios que otorga “LA COOPERATIVA”, de ser el caso, con todos los efectos derivados de mi aceptación y uso de acuerdo a lo dispuesto por la Ley, y por ende reconozco su valor jurídico conforme lo dispone la legislación ecuatoriana; por lo que autorizo que se proceda según las instrucciones indicadas por “LA COOPERATIVA”.

El método o sistema de firma electrónica o firma digital que utilice “LA COOPERATIVA” podrá variar en su contenido y formato de acuerdo al documento a suscribir al canal de contratación que actualmente utilice o a futuro “LA COOPERATIVA” “pueda utilizar, pero reconozco y acepto que estas firmas electrónicas, digitales o la autorización verbal expresada durante la video llamada tendrán para todos los efectos jurídicos el mismo valor y aceptación respecto de los datos consignados en los correspondientes documentos electrónicos o digitales como que si fuere mi firma manuscrita, de conformidad con la legislación ecuatoriana.

Las instrucciones de aceptación de productos, servicios o transacciones proporcionadas por “LA COOPERATIVA” a través de este canal electrónico, constituirán suficiente



prueba de mi consentimiento, y de la concesión a “LA COOPERATIVA” de las facultades y aprobación para la emisión del producto, servicio o transacción solicitada, estos documentos habilitantes serán enviados al correo electrónico registrado dentro del sistema de “LA COOPERATIVA”, de ser el caso.

**Tratamiento de datos biométricos:** El servicio de “Agencia Virtual”, a través de video llamada, siendo un medio no presencial, requiere la validación de mi identidad a través de fotografías, videos, videoconferencia, imágenes personales, voz, datos, código de la huella dactilar de la cédula de identidad, pasaporte, firma digital o electrónica, de ser el caso, y en general requiere que proporcione mis datos biométricos que necesite y pida “LA COOPERATIVA” para confirmar mi identidad. En tal sentido, acepto y expresamente autorizo entregar esta información a “LA COOPERATIVA” en la forma que sea requerida y autorizo a “LA COOPERATIVA” al tratamiento de mi imagen, voz y datos personales biométricos, y su grabación y conservación en archivos, a efectos de comprobar y verificar de forma no presencial mi identidad y la validez de los datos y documento de identidad proporcionados, mediante los medios tecnológicos, infraestructura y en general los procesos y medios que “LA COOPERATIVA” tenga habilitados a través de este servicio o en el futuro habilite para tales propósitos, con el fin de brindarme los servicios, productos y transacciones que sean solicitados y ofertados por “LA COOPERATIVA”. De presentarse el caso en que me comunique con una tercera persona en acompañamiento durante la video llamada, autorizo libre y voluntariamente a “LA COOPERATIVA” solicite confirmar la identidad de mi acompañante, no pudiendo ser personas que no tenga parentesco de consanguinidad alguna con mi persona y cuya presencia haya autorizado de manera libre y voluntaria, para lo cual se requiere la validación de cédula de identidad con su código de la huella dactilar o pasaporte de ser el caso.

Dichos medios de autenticación pueden incorporar sistemas de identificación, autenticación y/o verificación facial y/o de voz por medios biométricos, es decir identificación, autenticación, y/o verificaciones basadas en el reconocimiento de mis características físicas que son únicas e intransferibles y que configuran mi identidad, por lo que doy mi autorización y consentimiento explícito para el tratamiento de mis datos biométricos para los fines y propósitos indicados en este instrumento.

**Trámite y seguimiento de solicitudes:** Si no finalizo la contratación de productos, servicios o transacción, y requiero continuar en otro momento, podré guardar la información ingresada, autorizando a “LA COOPERATIVA” a conservarla en sus archivos por el tiempo que considere necesario o sea establecido en la Ley, con el objeto de poder recuperar mi solicitud en el momento que yo lo requiera y completar la contratación del producto o servicio posteriormente, proporcionando la información y documentación que fuere requerida. En este sentido, faculto a “LA COOPERATIVA” comunicarse a mis teléfonos móvil, convencional o enviarme a mi dirección de correo electrónico, avisos o notificaciones sobre el estado de mi trámite y/o información de promociones o comunicaciones relacionadas con productos y servicios de “LA COOPERATIVA” que se encuentran registrados en su sistema.

**Autorización para comunicación de datos:** Los datos e información personal que entregue podrán ser proporcionados a las autoridades y organismos que estén legalmente



facultados a requerirlas en los casos establecidos en la Ley, así como a terceros o proveedores de servicios que sean necesarios para completar la solicitud del servicio o producto contratado. “LA COOPERATIVA” se obliga a mantener la privacidad y confidencialidad de dicha información de conformidad con la Ley.

**Limitación de responsabilidad:** Conozco que “LA COOPERATIVA” garantiza la seguridad de sus aplicativos para acceso y uso del servicio de atención virtual “Agencia Virtual” a través de video llamada y en lo referente a los servicios a los que se pueda acceder mediante los mismos.

En cuanto a las claves o contraseñas de acceso personales a los servicios que “LA COOPERATIVA” me ha facilitado o me serán proporcionadas, reconozco ser el único responsable de su custodia y uso en dichos aplicativos, por lo cual me responsabilizo de su adecuada utilización y conservación, así como también de la seguridad, uso y custodia del/os dispositivo(s) móvil(es) en el(os) que instale dichos aplicativos, de ser el caso.

La autenticidad, veracidad y exactitud de la información personal que proporcione será de mi exclusiva responsabilidad. En ningún caso “LA COOPERATIVA” será responsable de daños o perjuicios, incluyendo, sin límite, daños, pérdidas o gastos directos o indirectos inherentes o consecuentes que surjan en relación con este sitio o como consecuencia de error o mal uso del mismo o por la imposibilidad de su uso por mi persona o por alguna persona por mi autorizada, o por incumplimiento de instrucciones dadas por “LA COOPERATIVA” para su adecuada utilización o en caso de que perdiera o proporcionare mis identificaciones o claves de acceso a terceros, o perdiera o proporcionare mi teléfono (número de teléfono móvil o dispositivo móvil o equipos de computación a terceros, o en caso de producirse cualquier falla en el rendimiento del sistema, error, omisión, interrupción, defecto, demora en la operación o transmisión del servicio de telefonía fija, móvil (celular), aplicativo para dispositivo móvil (APP), o de internet, o por virus de computadora o falla de sistema o línea, aún en el caso que “LA COOPERATIVA” o sus representantes fueran informados sobre la posibilidad de dichos daños, pérdidas o gastos. Me responsabilizo en forma exclusiva ante “LA COOPERATIVA” y ante terceros por los daños y perjuicios que pudiere ocasionar la operación impropia del referido servicio.

Conozco que, “LA COOPERATIVA” no asegura en ningún caso la disponibilidad de los servicios que se pueda ofrecer a través del servicio de “Agencia Virtual” a través de video llamada, cuando su acceso depende de circunstancias ajenas a su control y a sus propios aplicativos, como pueda ser la disponibilidad o el buen funcionamiento de computadores o equipos móviles del usuario en el que se instalen o de las redes de telecomunicaciones contratadas por el usuario. Por tanto, “LA COOPERATIVA” en ningún caso será responsable de los daños ni perjuicios de cualquier naturaleza que puedan deberse a dicha falta de disponibilidad, accesibilidad y funcionamiento de los servicios cuando ello sea debido a los motivos enumerados anteriormente.

**Cambios, modificaciones y mejoras:** Reconozco y acepto que “LA COOPERATIVA” podrá en cualquier momento realizar modificaciones, mejoras y actualizaciones a las aplicaciones del servicio de atención virtual “Agencia Virtual” a través de video llamada de “LA COOPERATIVA”, y podrá añadir nuevos términos y condiciones necesarias para la utilización de dichos servicios, y que su utilización por mi persona constituirá cabal y suficiente aceptación de dichas modificaciones.



Así mismo, conozco y acepto que “LA COOPERATIVA” podrá modificar, suspender, interrumpir, sustituir o cesar los aplicativos del servicio de atención virtual “Agencia Virtual” de video llamada de “LA COOPERATIVA”, previa notificación dentro de las 24h del día del particular con la anticipación que sea requerida, sin que sea responsable respecto a mi persona o terceros en caso de reclamos por estos hechos.

El incumplimiento a las condiciones de este instrumento (Términos y Condiciones) y a las obligaciones que asumo en virtud de este, serán causal suficiente y justificada para que “LA COOPERATIVA” pueda darlo por terminado, sin derecho a reclamo o indemnización de ningún tipo.

**Información:** Autorizo expresamente a LA COOPERATIVA, para que a través de sus sistemas y canales de atención físicos, telefónicos y/o electrónicos (teléfono móvil, convencional, correo electrónico, aplicativos de mensajes instantáneos, SMS, redes sociales páginas web o medios similares), habilitados por “LA COOPERATIVA”, o que a futuro habilite, pueda comunicarme y enviar a mi dirección física y/o electrónica y/o mediante llamadas y/o mensajes a mis teléfonos convencionales o móviles registrados en “LA COOPERATIVA”, noticias, información, ofertas o publicidad con fines de venta y promoción comercial, relativas a los diferentes productos, promociones o servicios que otorga “LA COOPERATIVA” o estén asociados a éste, e información general que “LA COOPERATIVA” considere relevante y de interés comunicarme. Esta autorización la emito por tiempo indefinido, facultando a “LA COOPERATIVA” el uso de mis datos e información personal que he proporcionado y consta registrada en sus archivos, para dichos propósitos.

**Legislación aplicable:** Reconozco que el servicio de atención virtual “Agencia Virtual” de video llamada de “LA COOPERATIVA” está dirigidos a usuarios clientes y/o socios de la Cooperativa residentes en Ecuador y por tanto están sujetos y alineados a la normativa de dicho país; por ello acepto que “LA COOPERATIVA” decline cualquier responsabilidad en mi calidad de usuario, en caso de que el material presente en este servicio se use fuera del territorio ecuatoriano. Acepto que el acceso al sitio desde países diferentes de Ecuador se realice por mi cuenta y riesgo asumiendo todas las responsabilidades derivadas de la aplicación o aplicabilidad de la legislación del estado donde el servicio se utiliza efectivamente (la cual declaro que conozco y respeto). Esta exención de responsabilidad y condiciones de uso están sometidos a la legislación ecuatoriana; por lo que, en caso de controversia derivada de la aplicación de esta exención de responsabilidad y condiciones de uso, renuncio fuero y domicilio y declaro someterme a la competencia exclusiva de los jueces ordinarios de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, país Ecuador.

**Aceptación:** Declaro haber leído y aceptar el contenido total de este instrumento (Términos y Condiciones) y me obligo a su cumplimiento, así como a cumplir todas las disposiciones legales, reglamentos y normas que regulan la prestación de los servicios que por este medio solicito y pueda solicitar a futuro, y a las que consten en los respectivos contratos que suscribí y suscriba con “LA COOPERATIVA” para dicho efecto.