

Estos términos y condiciones crean un acuerdo (en adelante el "Acuerdo"), entre usted (en adelante "cliente" y/o "usuario") y Banco de la Producción S.A. Produbanco (en adelante, "Produbanco®"). Produbanco® es titular de diversos canales digitales, ostenta todos los derechos de explotación sobre las mismas y, por tanto, tiene capacidad para autorizar a clientes y/o usuarios, su acceso y uso. En tal virtud, el usuario reconoce y declara que es hábil y capaz; asimismo que cumple con la mayoría de edad (18 años o más), lo que le permite celebrar todo tipo de acto jurídico (incluidos Acuerdos y/o Contratos) relativos a los productos y/o servicios que Produbanco®, pone a disposición a través de canales digitales y/o servicios a distancia. En caso de que el Usuario sea menor de edad, la aceptación de estos Términos y Condiciones deberá ser realizada exclusivamente por su representante legal, quien declara contar con las facultades legales necesarias para representar al menor y autorizar el tratamiento de sus datos personales, asumiendo total responsabilidad por el uso que el menor realice de los servicios y por las obligaciones derivadas de esta aceptación.

Al hacer clic en "Aceptar", confirma que ha leído, entiende y acepta con plena declaración de voluntad el presente Acuerdo en todas sus partes.

A. INTRODUCCIÓN:

Los presentes términos y condiciones son aplicables a los usuarios y/o clientes que utilicen los servicios de Produbanco® en canales digitales. Por canales digitales se entenderá que comprenden todo tipo de medios electrónicos, electromecánicos, a través de redes telemáticas, servicios a distancia como mensajes de texto (SMS), internet móvil, sitio web de Produbanco®, entre otros que se implementen a futuro, o por cualquier tipo de medio de comunicación electrónica que Produbanco® pone a disposición de los usuarios y/o clientes (en adelante simplemente "canales digitales"), facilitando así el acceso al cliente a la bancarización, con manifestación electrónica de la voluntad, conforme lo determinado en el presente instrumento, y satisfacer las necesidades financieras personales de sus clientes, según sus requerimientos.

En ningún caso será válido ningún permiso, licencia o descarga de canales digitales a través de terceros no autorizados ni enunciados en el presente instrumento. Los productos y servicios de Produbanco® están disponibles para su acceso y uso de acuerdo con las normas legales de la República del Ecuador (en adelante "Territorio"), por lo que para utilizar el mismo, requiere de hardware y software compatible (se recomienda contar con la última versión existente), acceso a Internet (podrán aplicarse cargos de servicio según la operadora de comunicaciones y de telefonía móvil, según corresponda), seguridades (claves, patrones de seguridad, antivirus, otros) Produbanco® no será responsable por afectación en el rendimiento de los canales digitales a través del cual se accede por los factores antes mencionados. Para los fines consiguientes, los canales digitales además comprenden todo el desarrollo de pantallas, imágenes, diseños, procesos de registro sean estos integrados o no, enlaces, extensiones (empleo de teclado), suscripciones, y en general todo lo implica el software empleados y/o desarrollados por Produbanco® para uso y acceso de productos y servicios.

B. UTILIZACIÓN DE CANALES DIGITALES:

La descarga y uso de los canales digitales de Produbanco®, es gratuito; Produbanco® no asume responsabilidad de reembolso o reconocimiento por costos de uso o consumo de datos o internet que pueda incurrir el cliente por acceso y uso de los canales digitales, o por aquellos costos por servicios a distancia por medios de comunicación electrónica, a través de redes telemáticas, inclusive. De igual manera, Produbanco® no garantiza la totalidad de oferta de productos y servicios por canales digitales por el solo hecho de contar con el aplicativo, acceder al sitio Web u otro (canales digitales), o realizar la solicitud, dado que en algunos casos se requiere de presencia física en las agencias u otro procedimiento determinado por norma legal expresa; el otorgamiento de

créditos está sujeto a políticas internas de Produbanco®, y condiciones vigentes del mercado. Si por problemas técnicos del software o hardware se retrasa o no se descarga o accede al aplicativo, o no se accede a los servicios por los canales digitales, ello no será imputable a Produbanco®.

Para su utilización, el cliente mediante el empleo de usuario y su clave (incluidas aquellas denominadas One-Time Password u OTP), preguntas de desafío o contraseñas, identidad portable, entre otras que lo reconocen y vinculan unívocamente para todos los efectos, las cuales se obliga a mantener bajo su custodia, confidencialidad y seguridad, autenticará todos los accesos y transacciones realizadas en los canales digitales, las cuales tendrán el carácter de vinculante y final para Produbanco®. Por su parte Produbanco® no es responsable de ninguna pérdida, sustracción, o perjuicio relacionado con el uso de su usuario, clave o contraseña. En caso de sospecha que su usuario, clave o contraseña ha sido comprometida, el cliente está en la obligación de comunicarse en forma inmediata con Produbanco® a los canales destinados para el efecto. La edad mínima para administrar los canales digitales de Produbanco® es de dieciocho (18) años cumplidos a la fecha de registro y con domicilio en el Territorio (tal y como se establece en el proceso de registro), para crear un usuario y usar nuestros productos y servicios.

Los usuarios creados por personas menores de esta edad no serán susceptibles de registro alguno, lo cual no constituye discriminación ni generará reconocimiento alguno frente a reclamo o indemnización por parte de Produbanco®. Si usa un equipo que no sea compatible con los canales digitales de Produbanco® o con los servicios a distancia por medios de comunicación electrónica, es posible que no pueda acceder a los productos y servicios que éste ofrece a sus clientes. En caso de cambio de equipo o dispositivo y el cliente desea acceder a los canales digitales de Produbanco®, acepta que todos los términos de este Acuerdo se aplicarán al uso en dicho canal; lo propio sucederá con los servicios a distancia por medios de comunicación electrónica implementados por Produbanco®.

Cualquier otro uso o destino que se dé a los productos y servicios constituye un incumplimiento sustancial a los términos de este Acuerdo, y al Contrato Principal del producto o servicio que el cliente mantenga con Banco de la Producción S.A. Produbanco. Produbanco® podrá supervisar en cualquier momento su uso y(o) empleo de los productos y servicios a través de los canales digitales para garantizar, enunciando más no limitando, que el cliente:

- i. Usa los productos y servicios solo para fines lícitos y personales;
- ii. Todo contenido de los canales digitales y servicios a distancia por medios de comunicación electrónica no le transfieren al cliente ningún derecho de uso promocional, y no constituirá la concesión o renuncia de los derechos de copyright u otros legalmente protegidos por parte de Produbanco®;
- iii. Puede usar los canales digitales y los servicios a distancia por medios de comunicación electrónica mediante el empleo de usuario y clave (incluidas aquellas denominadas One-Time Password u OTP) o contraseña solamente en los equipos registrados previamente y autorizados por el propio cliente. En caso de cambio de equipo o dispositivo, deberá obligatoriamente dar de baja el anterior y registrar el nuevo;
- iv. Asume exclusiva responsabilidad en caso de alterar, modificar, reproducir, almacenar o generar otro equipo similar o análogo a los canales digitales de Produbanco®, así como alterar o evitar tecnología de seguridad incluida en dichos canales de Produbanco® y/o de los servicios a distancia por medios de comunicación electrónica implementados por Produbanco®. En ningún caso podrá utilizar versiones modificadas de software de los canales digitales, ni otros servicios a distancia por medios de comunicación electrónica, amparados en el presente Acuerdo;
- v. El Usuario podrá volver a acceder y/o descargar los canales digitales en los equipos y/o dispositivos en los que estos se encuentren disponibles, de conformidad con la jurisdicción

aplicable (el “Territorio”), siempre que dichos canales hayan sido previamente registrados por los medios habilitados por Produbanco®, antes de su uso y acceso.

Produbanco® no garantiza la disponibilidad, descarga, acceso o utilización de los canales digitales en caso de que el Usuario se encuentre fuera del Territorio, ni cuando los canales no se encuentren debidamente instalados, no cuenten con los permisos de seguridad correspondientes, no sean compatibles con el sistema operativo del equipo y/o dispositivo, o cuando el Usuario no disponga de una red adecuada o de señal de telefonía móvil y/o conexión a Internet.

En adición, el cliente reconoce y asume expresamente su responsabilidad en caso de que utilice los canales digitales de Produbanco® en zonas de conexión o redes de internet (Wi-Fi) libres o públicas.

Procedimientos para Enrolamiento y Olvido de Contraseña: Declaro que la información proporcionada en este canal es fidedigna, personal e intransferible, y me responsabilizo por el uso y custodia de la información personal que he registrado, comprometiéndome a mantenerla actualizada bajo mi responsabilidad, eximiendo al banco de toda responsabilidad si la calidad del servicio se viera afectada por la inexactitud o falsedad de la información requerida. Declaro que conozco este servicio y acepto las normas previstas para su funcionamiento; así mismo, a efectos de mantener los estándares de seguridad adecuados, acepto y autorizo para que esta información sirva como un medio de validación y/o notificación por parte del Banco al momento de acceder a sus canales electrónicos para realizar transacciones de movimiento de dinero, actualización de datos y la administración de mi usuario; autorizándolo además para que a través de los medios de contacto registrados, me haga llegar la información necesaria relacionada con actualizaciones u ofertas de productos y servicios, confirmaciones de transacciones y notificaciones, entre otros. Por lo expuesto, declaro que me adhiero voluntariamente al uso y la aceptación del servicio gratuito de Banca Celular para la recepción de notificaciones a través de mensajes SMS; reseteo de contraseñas u otras funcionalidades que se implementen. Cualquier variación de los montos a establecerse para este servicio me será informado a través de la página web de PRODUBANCO o cualquier medio que PRODUBANCO defina para el efecto.

C. PERMISOS Y AUTORIZACIONES PARA CANALES DIGITALES Y/O SERVICIOS A DISTANCIA:

Los canales digitales de Produbanco® solicitarán los permisos (autorizaciones) necesarios, por motivos de seguridad, para acceder a elementos como por ejemplo cámara fotográfica, lector de huella dactilar, micrófono, geolocalización, entre otros que sean implementados por Produbanco® a futuro, los cuales deberán ser concedidos por el cliente para el correcto proceso de registro, autenticación y acceso efectivo a los canales. De igual manera, los canales digitales de Produbanco® podrán solicitar permisos para notificaciones e incluso para realizar alertas o recomendaciones, según la programación o personalización realizada por el cliente.

Para el caso de servicios a distancia por medios de comunicación electrónica implementados por Produbanco®, este último podrá solicitar adicional a los permisos (autorizaciones) necesarios, claves (incluidas aquellas denominadas One-Time Password u OTP) o contraseña, preguntas de desafío previamente ingresadas y validadas por el propio cliente, entre otros. Asimismo, el cliente reconoce y acepta dar su consentimiento para el uso de datos e información, entre ellos datos técnicos incluyendo pero no limitando a direcciones IP, identificación de dispositivo (IMEI), software de sistema, aplicaciones y periféricos, recopilados periódicamente para facilitar la provisión de actualizaciones de software, soporte de productos y otros servicios (si fuera aplicable) relacionados con aplicación de dispositivo móvil, servicios a distancia, y/o canales digitales. De igual manera, y por el presente Acuerdo, el cliente otorga a Produbanco® el permiso (autorización) de tomar las medidas que crea razonablemente necesarias o apropiadas para verificar el cumplimiento de cualquier parte de este Acuerdo.

Para mayor detalle acerca del presente apartado, puede consultar la Política de Privacidad de la Aplicación Móvil y de Otros Canales Electrónicos disponible en el siguiente enlace: [Política de Privacidad App móvil - - Produbanco Grupo Promerica - Grupo Financiero Promerica](#)

Asimismo, el cliente acepta y autoriza expresamente a Produbanco® para que recopile, confirme y actualice sus referencias e información personal, sobre comportamiento crediticio, manejo de sus cuentas corrientes, de ahorro, tarjeta de crédito, etc., y en general sobre el cumplimiento de sus obligaciones y demás activos, pasivos y datos personales. Produbanco® queda expresamente autorizado para que pueda utilizar, transferir o entregar dicha información a las Autoridades Competentes, organismos de control, Burós de Información Crediticia y otras Instituciones o personas jurídicas legal o reglamentariamente facultadas, cooperando así con cualquier proceso legal relacionado con el uso o destino que el cliente pueda dar a los productos y servicios a los cuales accede a través de canales digitales, por reclamación de terceros por uso ilegal o arbitrario, o que infrinja los derechos de terceros.

Adicionalmente, el cliente autoriza expresamente a Produbanco® a recopilar, registrar, almacenar y tratar su fotografía, imagen facial y los patrones biométricos derivados de esta, así como otros datos biométricos que sean recabados mediante los canales digitales y servicios a distancia implementados por la Institución, incluso mediante herramientas o sistemas basados en inteligencia artificial, con la finalidad de identificar y autenticar al cliente, validar su identidad, prevenir y detectar fraudes, suplantaciones de identidad y accesos no autorizados, así como acreditar la autenticidad, integridad, validez y autoría de las instrucciones, transacciones, operaciones y demás manifestaciones de voluntad efectuadas por el cliente a través de los canales habilitados por Produbanco®. Para mayor información sobre el tratamiento de datos personales, categorías de datos tratadas, bases legitimadoras, finalidades, derechos de los titulares y demás condiciones aplicables, el cliente podrá consultar el apartado “Privacidad y Tratamiento de Datos de Carácter Personal” contenido en los presentes términos y condiciones.

D. PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL:

Con el objetivo de cumplir con las disposiciones contenidas en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, su Reglamento y demás normativa aplicable, en materia de derechos del consumidor financiero; Produbanco en calidad de Responsable del tratamiento pone en su conocimiento la forma de tratamiento de los datos de carácter personal.

En este sentido, se desarrollan e implementan en forma continua, procesos, mecanismos y protocolos para garantizar niveles de seguridad adecuados sobre los datos recopilados de los clientes. Las medidas de seguridad implementadas procuran evitar la pérdida, acceso no autorizado, alteración, robo y/o tratamiento ilegítimo de la información recopilada.

Toda información registrada con fines de uso y acceso a los productos y servicios a través de canales digitales de Produbanco®, así como también aquella ingresada y registrada por servicios a distancia por medios de comunicación electrónica implementados por Produbanco®, está sujeta a las disposiciones normativas aplicables en el Territorio. No obstante de ello, el cliente es responsable de la custodia y no revelación de claves, contraseñas, preguntas de desafío, usuarios, información relacionada con productos y servicios otorgados por Produbanco®, así como de contar con las medidas de seguridad razonables en el software y hardware de los canales digitales a través del cual accede, previniendo así que terceras personas no autorizadas accedan a información de carácter personal o aquella sujeta a confidencialidad y privacidad de acuerdo con estos términos y condiciones.

El tratamiento de sus datos de carácter personal en esta aplicación (incluida por servicios a distancia por medios de comunicación electrónica) se realizará:

- i. De acuerdo con los consentimientos y autorizaciones recabadas por Produbanco® en el marco del presente Acuerdo y/o de las relaciones contractuales suscritas previamente por el cliente y/o que suscriba en el futuro;
- ii. De acuerdo con las autorizaciones (permisos) otorgadas por el cliente en relación a los datos de carácter personal de su titularidad; todo ello, en los términos autorizados por el cliente y para las finalidades informadas. El cliente autoriza que Produbanco®, a través de la funcionalidad diseñada en los canales digitales, incluso por servicios a distancia por medios de comunicación electrónica (si fuera aplicable), recabe patrones como por ejemplo datos biométricos a partir de un conjunto de puntos o detalles minuciosos de la misma, huella dactilar, captura de voz e imagen, entre otros que a futuro se implementen, los cuales quedarán registrados en ficheros o archivos de Produbanco®, sea como mecanismo de autenticación o para demostrar validez de instrucciones del cliente por medio de los canales digitales, y/o servicios a distancia por medios de comunicación electrónica implementados por Produbanco®.
- iii. Produbanco® podrá tratar los datos de carácter personal del cliente, incluidos los patrones de seguridad antes descritos, con las siguientes finalidades:
 - a. Identificar al cliente en esta aplicación y/o servicios a distancia por medios de comunicación electrónica implementados por Produbanco®;
 - b. Validar y verificar sus datos cuando el cliente acceda desde otras aplicaciones, dispositivos móviles, canales digitales y/o servicios a distancia por medios de comunicación electrónica implementados por Produbanco®;
 - c. Dar cumplimiento a la relación derivada de la contratación previa y/o solicitud y otorgamiento (si fuera el caso) de productos y/o servicios con Produbanco®;
 - d. Aplicar las medidas necesarias para el cumplimiento de lo establecido en las normas legales vigentes para prevenir, detectar y erradicar el delito de lavado de activos y financiamiento de delitos incluido el terrorismo, así como informar a las Autoridades Competentes incluyendo aquellas que por las leyes o reglamentariamente facultadas requieran información de tipo crediticio u otro aplicable;
 - e. Realizar análisis estadísticos (analítica) sobre el uso de esta aplicación y/o de servicios a distancia dispuestos por Produbanco® y que comprenden todo tipo de canales, medios de comunicación electrónica, a través de redes telemáticas, con el propósito de completar y enviar una solicitud de crédito, pudiendo ser mensaje de texto (SMS), internet móvil, sitio web de Produbanco®, acceso a productos y/o servicios, entre otros implementados;
 - f. Maximizar la seguridad en el uso de canales o aplicaciones de Produbanco® y/o en productos y servicios a través de estos medios, analizando posibles fraudes o suplantaciones de su identidad.

Los datos personales proporcionados permiten la adecuada prestación de servicios financieros, lo cual comprende la oportuna gestión y respuesta ante sus requerimientos, solicitudes, consultas o reclamos; incluyendo la oferta financiera en este u otros canales físicos o digitales de Produbanco. Así mismo, permiten mantener informados a los usuarios sobre condiciones o modificaciones a los productos y/o servicios contratados. En los casos que sea pertinente, y con la debida justificación legal o contractual, se podrían comunicar sus datos personales con terceros, siempre que sea necesario para la correcta prestación de nuestros productos o servicios. Dichos terceros serán personas naturales o jurídicas legalmente constituidas y con la debida capacidad jurídica para el ejercicio de sus actividades, partiendo de la base legítima de uso y tratamiento de dichos datos para las finalidades relacionadas con la prestación de servicios financieros. La conservación de datos, patrones y otros implementados a futuro, recabados por Produbanco® permanecerán durante el plazo previsto en la norma legal vigente aplicable.

Los datos personales de terceros que Produbanco® reciba del cliente para el acceso y uso de productos y/o servicios de naturaleza bancaria a través de canales digitales y/o de servicios a distancia dispuestos por Produbanco®, serán tratados única y exclusivamente con dichos fines y no se comunicarán a terceros, salvo en los casos en que la naturaleza del servicio implique necesariamente dicha comunicación, o por disposición de Autoridad legalmente facultada a requerirla, la cual se limitará a la finalidad expresada. Produbanco® garantizará la seguridad de los referidos datos y aplicará las medidas de seguridad legalmente exigibles.

El cliente declara en forma expresa que toda dirección de correo electrónico y/o número de teléfono (fijo o móvil) registrada, le pertenecen y lo identifican inequívocamente. Por tanto, y mediante el presente Acuerdo, el cliente acepta y declara en forma expresa:

1. Que toda la información de carácter personal proporcionada a Produbanco® es verdadera y precisa;
2. Que se ha informado en forma previa, ha leído y aceptado las condiciones generales y específicas de los canales digitales;
3. La existencia de obligaciones con Produbanco® una vez aceptados los términos y condiciones respectivos a través de los canales digitales y/o servicios a distancia implementados por Produbanco®;
4. Que reconoce la validez jurídica de la información no contenida directamente a través de los canales y/o en un mensaje de datos, sea en forma de remisión o de anexo accesible mediante enlace electrónico directo;

Produbanco® podrá demandar el incumplimiento de obligaciones contraídas por parte del cliente a través de los canales digitales, bastando para ello la presentación del presente Acuerdo, cuyo perfeccionamiento es electrónico y constituye prueba plena para el proceso legal que se plantee, con reconocimiento formal y expreso por parte del cliente de la existencia de la obligación de dar, hacer o no hacer, conforme lo establecido en el presente Acuerdo.

Autorizaciones de débito: En adición, y por medio del presente Acuerdo, en forma expresa e irrevocablemente el cliente y/o usuario autoriza a Produbanco® para que el pago de la(s) cuota(s) de la(s) obligación(es) que mantenga en la Institución sea a través de canales digitales, de conformidad con los términos y condiciones previstos para el efecto. Si no se llegare a realizar el pago de las obligaciones hasta la fecha de su vencimiento, por cualquier concepto, el cliente autoriza a Produbanco® para que debite de su(s) cuenta(s), los fondos suficientes para el pago o abono de la(s) obligación(es) pendiente(s).

De igual forma, autoriza expresamente a PRODUBANCO y/o sus funcionarios, a recopilar, tratar, compartir con terceros legalmente autorizados según sea necesario para el cumplimiento de las finalidades aquí determinadas, y obtener de cualquier fuente legalmente válida (entre ellas fuentes públicas) o fuentes de información de datos crediticios necesarias para evaluar la conducta crediticia y/o capacidad de pago. En consecuencia, el cliente declara conocer y acepta expresamente el tratamiento de sus datos de carácter personal para las finalidades señaladas en este instrumento, en cumplimiento a las disposiciones de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, su Reglamento y demás normativa vigente aplicable, así como los lineamientos señalados en el Aviso de Privacidad sobre el Tratamiento de Datos Personales, cuyo contenido lo puede consultar en el enlace: <https://www.produbanco.com.ec/normas-de-transparencia/cumplimiento-normativo-transparencia/proteccion-de-datos-personales/>

E. MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LOS CANALES DIGITALES:

Produbanco® es responsable de proporcionar mantenimiento y soporte solo para los canales digitales, y de aquellos servicios a distancia desarrollados o implementados por Produbanco®; por tanto, no asume responsabilidad alguna de proporcionar mantenimiento y soporte para canales digitales de terceros, del dispositivo móvil del cliente, o de servicios a distancia Administrados y/o proporcionados por terceros..

F. SERVICIOS EXTERNOS O DE TERCEROS:

El acceso, y con ello el empleo, a productos y/o servicios provistos por terceros por parte del cliente, distinto a los canales digitales y/o servicios a distancia de Produbanco®, será bajo su propia cuenta y riesgo. Cualquier hecho o circunstancia que implique infracción de derechos de propiedad intelectual de licenciarios de aplicaciones o servicios externos o de terceros, así como su uso y empleo para abusar, perjudicar, o cometer actos ilícitos o incurrir en delitos (sin importar el grado) según la normativa legal vigente aplicable en el Territorio, será asumido íntegramente por el cliente. Produbanco® se reserva el derecho de iniciar las acciones legales pertinentes.

G. DECLARACIONES:

El cliente declara y acepta de manera expresa que, el uso, acceso y empleo de los canales digitales de Produbanco®, así como las instrucciones impartidas a través de los mismos y/o a través de servicios a distancia desarrollados e implementados por Produbanco®, serán bajo su propia cuenta y riesgo. De conformidad con las disposiciones legales vigentes aplicables en el Territorio, los canales digitales y los servicios a distancia, 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, por lo que no será susceptible de reconocimiento alguno de indemnización por parte de Produbanco®. Asimismo, Produbanco® no garantiza, representa o justifica que, el uso de los canales digitales y de los servicios a distancia sean ininterrumpidos o sin errores, por lo que el cliente acepta que, ocasionalmente Produbanco® pueda interrumpir los servicios durante periodos de tiempo, cancelar los servicios, o limitar o desactivar su acceso.

En ningún caso, Produbanco®, sus directores, accionistas, administradores,, funcionarios, colaboradores, serán responsables por cualquier daño directo, indirecto, fortuito, punitivo, especial o consecuente que surja del uso de los canales digitales y/o de los servicios a distancia, o de otra reclamación relacionada de cualquier forma con su uso, incluyendo más no limitando a: algún error u omisión en el contenido, pérdida o daño de cualquier tipo, incurrido como resultado del uso de algún contenido colgado, transmitido o disponible de cualquier forma mediante canales digitales y/o servicios a distancia, incluso en el caso de haber sido avisado de esta posibilidad. Produbanco® empleará mecanismos razonables para proteger la información que el cliente ingrese a través de los canales digitales o por servicios a distancia, pero el cliente acepta que el envío de dicha información será bajo su propia cuenta y riesgo, liberando a Produbanco® de toda responsabilidad hacia el cliente por cualquier pérdida o responsabilidad relacionada con dicha información de cualquier forma. Produbanco® no representa o garantiza que los canales digitales y los servicios a distancia estén libres de pérdida, corrupción, ataques, virus, interferencias, hacking u otras intrusiones de seguridad, por lo que el cliente es responsable de mantener las medidas adecuadas de seguridad en su equipo y/o dispositivo móvil liberando a Produbanco® de cualquier responsabilidad relacionada con ello.

H. LIMITACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD:

En ningún caso Produbanco® será responsable de lesiones personales o cualquier daño fortuito, especial, indirecto o consecuente, enunciando más no limitando a:

- 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 los canales digitales de Produbanco® y/o los servicios a distancia desarrollados e

- implementados por Produbanco®, por cualquier causa, independientemente de lo determinado en el Contrato Principal celebrado por el cliente con Produbanco®, inclusive si se ha dado aviso a Produbanco® de la posibilidad de dichos daños;
- ii. pérdida (extravío), sustracción (robo o hurto), deterioro o destrucción del equipo y/o dispositivo móvil donde se encontraban instalados los canales digitales de Produbanco®, y/o a través del cual se acceden a los servicios a distancia, así como de tarjetas de crédito, débito, prepago, tarjetas de coordenadas, u otras aplicables;
 - iii. Error en los intentos de ingreso o digitación de usuario, claves (incluidas aquellas denominadas One-Time Password u OTP), contraseñas, preguntas de desafío, u otras definidas por Produbanco®;
 - iv. Negativa de Produbanco® de conceder cualquier producto o servicio requerido.

I. CAMBIOS EN LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS CANALES DIGITALES:

Produbanco® se reserva el derecho en cualquier momento de modificar los términos y condiciones de este Acuerdo y añadir los nuevos o adicionales sobre el uso y acceso a los canales digitales de Produbanco®. Estas modificaciones y los términos y condiciones adicionales serán efectivos inmediatamente y se incorporarán en este Acuerdo. Su uso continuado se entenderá como aceptación de los mismos, sin derecho a reclamo alguno, considerando que para cada utilización el cliente ha leído, entiende y acepta con plena declaración de voluntad los presentes términos.

J. PROPIEDAD INTELECTUAL:

El cliente reconoce y acepta que, incluyendo más no limitando, los contenidos, gráficos, interfaz de usuario, clips de audio, clips de vídeo, scripts y software usados para implementar en los canales digitales de Produbanco® y/o a los servicios a distancia desarrollados e implementados por Produbanco®, contienen información y material propiedad de Produbanco®, y que están protegidos por leyes de propiedad intelectual aplicables, incluyendo el copyright. El cliente se obliga por tanto a no usar dicha información y material de propiedad de cualquier forma, excepto para los propósitos detallados en el presente Acuerdo y no con fines comerciales o de beneficio (lucro) personal. Se deja expresa constancia que, ninguna parte de los canales digitales de Produbanco® podrá reproducirse en cualquier forma o por cualquier medio distinto al fin o propósito por el cual fue creado. El cliente acepta y se obliga a no modificar, alterar, transferir, distribuir, reproducir, y a no realizar ninguna acción que tienda a obtener beneficio personal o cometer algún ilícito por medio de los canales digitales de Produbanco®; ello aplica también para los servicios a distancia desarrollados e implementados por Produbanco®. Toda denominación Produbanco®, sus logotipos y otras marcas registradas, incluyendo marcas de servicios, gráficos y logotipos usados en relación con productos y servicios, son marcas registradas por Produbanco®. No se le otorga al cliente ni a terceros no autorizados, el derecho, cesión o licencia alguna con respecto a cualquiera de las marcas registradas mencionadas previamente.

K. TERMINACIÓN Y SUSPENSIÓN:

Produbanco® se reserva el derecho de modificar, suspender o interrumpir el uso y acceso a los canales digitales (o cualquier parte o contenido de los mismos), y/o a los servicios a distancia, en cualquier momento, particular que será informado al cliente a través de las direcciones de correo electrónico y número de teléfono (fijo o móvil) registrados previamente por el cliente, y/o a través de los canales de información y atención al cliente determinados en el presente Acuerdo, por lo que no será responsable con respecto al cliente o terceros en caso de reclamo o pretensión de indemnización alguna por este hecho.

Si existiera incumplimiento por parte del cliente, o Produbanco® tuviera sospecha que no ha cumplido con una o varias de las disposiciones de este Acuerdo y(o) del Contrato Principal que suscriba con Produbanco®, este último queda expresamente facultado a ejecutar las acciones

legales correspondientes para exigir el cumplimiento de obligaciones pendientes, sin perjuicio de suspender, impedir y/o terminar unilateralmente el acceso mediante usuario, claves o contraseñas registradas para los canales digitales y para servicios a distancia, así como el acceso a otros productos y servicios.

Se deja expresa constancia, y así lo reconoce y acepta el cliente, que ante suspensión, impedimento y/o terminación del acceso a los canales digitales y a servicios a distancia, ello no implica el desconocimiento ni extinción de la deuda que el cliente mantenga con Produbanco®, por lo que aún en el supuesto de darse cualquiera de estos casos, el cliente se obliga incondicionalmente con Produbanco® a la cancelación de la totalidad de las obligaciones adquiridas. Produbanco® podrá exigir en cualquier tiempo al pago de lo adeudado de conformidad con lo determinado en el presente Acuerdo o del contrato que de origen a las obligaciones.

L. LEY VIGENTE APLICABLE Y CONTROVERSIAS:

Este Acuerdo y la relación entre el cliente y Produbanco®, se sujetan a las leyes del Territorio (República del Ecuador). Para efectos de controversias, el cliente y Produbanco® renuncian fuero y domicilio, y para los casos de divergencias las partes expresamente pactan someterse a los jueces competentes de la ciudad de Quito, Provincia de Pichincha (República del Ecuador), y al procedimiento que corresponda de acuerdo con la Ley, a elección del actor. Se excluye de forma específica la aplicación en este Acuerdo de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías.

M. INFORMACIÓN – CANAL DE ATENCIÓN:

Los canales de información y atención al cliente, para los productos y/o servicios de Produbanco®, son:

- i. direcciones de correo electrónico y número de teléfono (fijo o móvil) registrados por el cliente;
- ii. página web de Produbanco®: www.produbanco.com;
- iii. centro de atención telefónica 02-400-9000;
- iv. Canal ofertado por medio de WhatsApp u otros que se implementen en el futuro.
- v. la agencia o sucursal más cercana al cliente.

N. ACEPTACIÓN Y RATIFICACIÓN:

El cliente, al hacer clic en “Aceptar”, ha leído, entiende y acepta el contenido íntegro del presente Acuerdo reconociendo además quedar vinculado a sus términos y condiciones, sin perjuicio de aquellos términos específicos en el Contrato Principal de determinado producto o servicio celebrado con Produbanco®. De igual manera, y por el presente Acuerdo acepta y se ratifica en su obligación y responsabilidad de cumplir con todas las normas legales del Territorio (República del Ecuador), que se apliquen al acceso y uso de los canales digitales y/o de servicios a distancia de Produbanco®, incluido aquello relacionado a la solicitud y, si fuera el caso, otorgamiento de crédito. En el evento en que el consentimiento de aceptación y ratificación inequívocas al que se refiere el párrafo anterior no se manifestare con estricta sujeción a los términos y condiciones contenidos en el presente Acuerdo (clic en “No acepto”), o fueran de forma extemporánea, la solicitud de crédito se entenderá por no válida ni celebrada.

V5. 24 agosto 2026