

**TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL APLICATIVO MÓVIL APP SIPY**

Conste por el presente documento el convenio que contiene los términos y condiciones que rigen el acceso y uso de la aplicación móvil (APP) SIPY a través de un dispositivo electrónico, que se otorga al tenor, mismo que al completar el proceso habrá confirmado que revisó y acepta los términos y condiciones presentados en las siguientes cláusulas y declaraciones:

CLAUSULA PRIMERA: INTERVINIENTES. - Intervienen en la celebración de este convenio:

a) Por una parte el BANCO del Austro S.A., al que en adelante se lo podrá denominar simplemente EL BANCO y; b) Por otra parte la/s persona/s que suscribe/n el presente documento, a quien en adelante se le/s podrá denominar EL CLIENTE.

CLAUSULA SEGUNDA: DEFINICIONES. - Para propósitos del presente acuerdo, los siguientes términos serán usados conforme las definiciones generales aquí provistas:

- a) **APP SIPY:** Es la plataforma tecnológica de propiedad y administrada por BANCO DEL AUSTRO S.A. que puede ser obtenida a través de tiendas de descarga de aplicaciones para dispositivos móviles. permite realizar pagos, cobros, consultas y otras operaciones financieras mediante una cuenta básica o cuenta de Banco de Austro.
- b) **SERVICIO:** Se refiere a las operaciones financieras prestadas por EL BANCO, a través de los canales Electrónicos, que permitirán al CLIENTE, sujeto al cumplimiento de las medidas de seguridad impuestas por el BANCO, acceder a los productos y servicios ofertados, como puede ser efectuar cobros, pagos y transacciones entre cuentas del mismo BANCO u otras entidades del sistema financiero nacional, así como pagos a las diferentes entidades públicas y privadas que consten en el catálogo de servicios.
- c) **Canales:** Conjunto de servicios y operaciones bancarias que el BANCO ofrece al CLIENTE a través de los medios electrónicos, dichos canales son enunciativamente, más no limitativamente: Banca Virtual, Banca Móvil, Cajeros Automáticos, Chatbot, y cualquier otro servicio a través de las cuales los clientes o usuarios financieros pueden efectuar transacciones con las entidades financieras, mediante el uso de elementos o dispositivos electrónicos o tecnológicos utilizando o no tarjetas, teléfonos móviles y programas de cómputo, entre otros, operados por comercios o usuarios.
- d) **Log-in:** Se refiere a un procedimiento que solicita el BANCO, para la autenticación del CLIENTE mediante la comprobación del nombre de usuario, contraseña y el uso de Biométricos o métodos de autenticación de su dispositivo móvil con el objetivo de establecer un entorno de sesión seguro para el mismo.
- e) **Códigos OTP o Secure Token:** Es un código o clave de único uso (sus siglas en inglés: One-Time Password), se utiliza como factor de seguridad, enviado mediante SMS y/o e-mail al CLIENTE para ejecutar una transacción de manera segura en los diferentes canales del Banco del Austro.
- f) **Cuenta Básica:** Cuenta de ahorro simplificada creada digitalmente conforme a la normativa de la Superintendencia de Bancos (SIB).
- g) **Código QR:** Código generado por la APP SIPY para realizar cobros o pagos entre usuarios.
- h) **Link de Cobro:** Enlace generado por la APP SIPY para solicitar pagos a terceros.
- i) **Validación Biométrica:** Proceso de autenticación mediante huella dactilar, reconocimiento facial u otro método.

CLAUSULA TERCERA: ANTECEDENTES. -

a) El BANCO, en ejercicio de sus facultades legales y dentro del marco de su objeto social, ha desarrollado e implementado la aplicación móvil denominada SIPY, la cual constituye una solución tecnológica orientada a facilitar el acceso y la realización de determinadas operaciones y servicios financieros a través de dispositivos móviles, conforme la normativa vigente y sus políticas internas.

b) El BANCO pone a disposición de sus clientes esta aplicación como un canal digital adicional, de uso voluntario, que opera bajo estándares de seguridad y control definidos por el BANCO, sin que su utilización modifique las condiciones generales de los productos financieros contratados, ni sustituya otras vías de atención disponibles.

c) Para efectos del presente acuerdo, se entenderá como SIPY al aplicativo móvil de titularidad y administración exclusiva del BANCO, mediante el cual se accede a los servicios que se describen en este documento. El BANCO podrá, conforme a sus políticas y necesidades operativas o regulatorias, modificar, suspender o ampliar las funcionalidades disponibles en la aplicación, sin necesidad de previo aviso y sin que ello genere derecho a compensación o reclamo alguno.

CLAUSULA CUARTA: OBJETO. - Con base en los antecedentes expuestos, el presente convenio tiene por objeto establecer las condiciones bajo las cuales el BANCO permite el acceso y uso de la aplicación móvil SIPY por parte de sus clientes, como canal complementario para la realización de operaciones y consultas relacionadas con productos y servicios financieros ofrecidos por el BANCO.

El acceso a SIPY no implica, en ningún caso, la modificación de los contratos previamente suscritos entre el cliente y el BANCO, ni la obligación del BANCO de mantener indefinidamente la disponibilidad de este canal. La prestación de servicios a través de SIPY se rige por los términos y condiciones establecidos en este documento, así como por las políticas institucionales y normativas vigentes aplicables.



CLAUSULA QUINTA: REQUERIMIENTOS DE HARDWARE Y SOFTWARE. - El CLIENTE declara conocer y aceptar que el funcionamiento adecuado del aplicativo SIPY depende del cumplimiento de ciertos requerimientos técnicos mínimos en el dispositivo móvil utilizado, así como de una conexión estable a internet, ya sea mediante red WiFi segura o a través de un proveedor de servicio móvil.

Para el acceso a SIPY, el dispositivo deberá contar con las siguientes características técnicas mínimas:

- Para dispositivos con sistema operativo Android: versión mínima 8.0 (Oreo), memoria RAM de al menos 4 GB y espacio de almacenamiento disponible de al menos 9 MB.
- Para dispositivos con sistema operativo iOS: versión mínima 13, memoria RAM de al menos 4 GB y espacio de almacenamiento disponible de al menos 9 MB.

El BANCO no será responsable por la imposibilidad total o parcial de prestar sus servicios a través de SIPY en caso de que el CLIENTE no cuente con los dispositivos o condiciones técnicas requeridas. Tampoco asumirá responsabilidad alguna respecto del grado de compatibilidad del equipo del CLIENTE con la aplicación, ni por los costos, gastos o inversiones que este deba realizar para cumplir con los requerimientos mencionados.

CLAUSULA SEXTA: SERVICIOS DISPONIBLES. - EL BANCO a través del aplicativo "SIPY" brindará al CLIENTE, entre otros, los siguientes servicios:

1. Consulta de saldos y movimientos de cuentas y Tarjetas de Crédito.
2. Pagos y Cobros entre cuentas de Banco del Austro mediante código QR o link
3. Pagos a contactos
4. Pago de servicios de empresas terceras públicas o privadas
5. Recarga de saldo en cuenta
6. Servicios para gestión de cuenta y aplicación SIPY
7. Configuración de cupos de transacción
8. Acceso a canales de soporte y reclamos.
9. Otros servicios que el BANCO ponga a disposición de acuerdo a la normativa vigente.

Las partes acuerdan que El BANCO podrá modificar, ampliar, limitar, suspender o retirar, de manera parcial o total, cualquiera de los servicios antes listados, sin necesidad de notificación previa. La eliminación temporal o definitiva de un servicio se entenderá plenamente válida mediante su supresión en el entorno digital del aplicativo, sin que ello genere obligación de compensación alguna para el BANCO.

CLAUSULA SÉPTIMA: MECANISMO DE ACCESO A "SIPY". - Para acceder y utilizar la aplicación SIPY, el CLIENTE deberá cumplir con los siguientes requisitos y procedimientos, bajo responsabilidad exclusiva del mismo:

a) Mantener activos productos financieros en el BANCO, tales como cuentas corrientes, cuentas de ahorros o tarjetas de crédito, de los cuales sea titular. Estos productos serán utilizados para ejecutar las transacciones disponibles en SIPY conforme a lo indicado en la cláusula sexta.

b) Mantener actualizada su información de contacto, incluyendo dirección de correo electrónico y número celular, a través de los canales oficiales del BANCO.

c) Para completar el proceso de registro en SIPY, el CLIENTE deberá cumplir con las siguientes etapas:

- Verificación de identidad ante el Registro Civil, mediante proveedor autorizado por el BANCO.
- Creación de una cuenta básica o selección de una cuenta del BANCO para realizar las transacciones desde la aplicación.
- Generación de credenciales de acceso (usuario y contraseña) para los canales digitales del BANCO.
- Firma electrónica simple de los documentos habilitantes para la apertura de la cuenta o aceptación de los presentes términos y condiciones.
- Recepción de notificación de confirmación que incluirá los documentos firmados.
- La aceptación de estos términos y condiciones mediante firma electrónica simple se considerará válida y vinculante para todos los efectos legales.

d) El BANCO podrá implementar mecanismos de autenticación y seguridad, incluyendo el envío de códigos de seguridad (OTP) al correo electrónico o número celular registrado del CLIENTE. Dichos códigos permitirán validar el acceso y uso de la aplicación. En caso de expiración o errores reiterados en su uso, el acceso podrá ser temporalmente bloqueado, sin que ello constituya incumplimiento por parte del BANCO.

e) El CLIENTE acepta expresamente la activación del servicio Secure Token en su primer inicio de sesión, el cual podrá generar cargos por activación y/o renovación anual conforme lo previsto en el Tarifario de Servicios Financieros del BANCO. Este mecanismo de seguridad generará códigos únicos para autenticar operaciones como login, cambio de contraseña, pagos, transferencias u otras transacciones dentro de la Banca Virtual o Banca Móvil.



f) El acceso a SIPY podrá realizarse mediante los siguientes métodos de autenticación, los cuales podrán ser modificados por el BANCO conforme a sus políticas de seguridad:

- Usuario y contraseña registrados en los canales digitales del BANCO.
- Códigos OTP enviados por SMS o correo electrónico.
- Autenticación biométrica (huella dactilar, reconocimiento facial, PIN u otro).
- Validación y matriculación del dispositivo desde el cual se accede.
- En caso de cambio de dispositivo, se requerirá una nueva matriculación.

CLAUSULA OCTAVA: DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

1. En el marco de la relación comercial entre el CLIENTE y el BANCO, este último informa que el tratamiento de los datos personales del CLIENTE se realiza conforme a lo establecido en el Aviso de Política de Protección de Datos Personales del Banco del Austro S.A., disponible de forma permanente en el sitio web www.bancodelaustro.com. Dicho aviso constituye la capa informativa principal en materia de protección de datos personales, donde se detallan las categorías de datos tratados, finalidades, bases legales, plazos de conservación, derechos del titular y los mecanismos para ejercerlos.
2. En complemento a dicho aviso, el CLIENTE otorga su consentimiento libre, específico, informado e inequívoco para el tratamiento de sus datos personales por parte del BANCO, a través de procedimientos automatizados o no, para las siguientes finalidades específicas:
 - 2.1 Ofrecer y facilitar el uso de productos y servicios financieros, tales como cuentas de ahorro, cuentas corrientes, tarjetas de crédito, inversiones, y permitir el registro y uso de sus datos personales en los canales oficiales del BANCO, entre ellos:
 - 2.1.1 Agencias del Banco del Austro
 - 2.1.2 Austro Digital
 - 2.1.3 Aplicación SIPY
 - 2.1.4 Banca Virtual
 - 2.1.5 Call Center
 - 2.1.6 Chatbot
 - 2.2 Verificar y validar la identidad del CLIENTE, mantener actualizados sus datos personales, y contrastar su información contra fuentes autorizadas por la normativa vigente, incluyendo el Registro Civil.
3. Adicionalmente, el CLIENTE autoriza el uso de sus datos de contacto para fines comerciales, promocionales, análisis de datos o comunicacionales de productos y servicios propios del BANCO o de sus aliados, a través de canales físicos y electrónicos.
4. En el contexto del uso de la aplicación SIPY, el BANCO podrá requerir procesos de autenticación y validación mediante usuario, contraseña, códigos OTP, Secure Token, o métodos biométricos, y acceder a datos de identificación y otros estrictamente necesarios para el funcionamiento de la aplicación.
5. El CLIENTE declara conocer y aceptar que podrá ejercer en cualquier momento sus derechos como titular de datos personales conforme lo dispuesto en el Aviso de Política de Protección de Datos Personales del BANCO. Cualquier modificación sustancial a dicho aviso será notificada mediante el sitio web o los canales digitales oficiales.

El tratamiento de los datos de contacto del TITULAR, tales como número de teléfono móvil, dirección de correo electrónico y otros medios digitales que se hubieren proporcionado al BANCO, se efectuará con la finalidad de remitirle notificaciones electrónicas vinculadas a la relación comercial existente, incluyendo aquellas relacionadas con alertas de seguridad, confirmaciones de transacciones, estados de cuenta, avisos legales, y mensajes informativos o comerciales, conforme a lo previsto en la **Cláusula Décima Octava** de este convenio. Dicho tratamiento se realizará de acuerdo con el principio de finalidad y demás disposiciones establecidas en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y en el Aviso de Política de Protección de Datos Personales del BANCO.

CLAUSULA NOVENA: PROPIEDAD INTELECTUAL. -

La aplicación móvil "SIPY", así como todos sus componentes, funcionalidades, desarrollos tecnológicos, diseño, marcas, nombres comerciales, interfaces, contenidos y demás elementos asociados, son de titularidad exclusiva del BANCO y se encuentran protegidos por la normativa nacional e internacional en materia de propiedad intelectual e industrial.

El acceso y uso de la aplicación "SIPY" por parte del CLIENTE se concede únicamente en calidad de usuario final, de forma personal, revocable, intransferible y no exclusiva, con el único fin de permitir la utilización de los servicios bancarios habilitados a través de dicho canal. En ningún caso se entenderá que este acceso otorga al CLIENTE derecho alguno de propiedad, cesión, licencia, sublicencia o uso distinto al expresamente permitido por el BANCO.

El BANCO se reserva el derecho de restringir, suspender o revocar en cualquier momento el acceso y/o uso de la aplicación "SIPY", de forma total o parcial, sin necesidad de notificación previa, cuando lo estime necesario para la protección de sus intereses, el cumplimiento normativo, la seguridad de la información o por razones operativas o contractuales.



El CLIENTE se obliga a no modificar, reproducir, distribuir, descompilar, realizar ingeniería inversa, traducir, adaptar ni realizar cualquier otro uso no autorizado sobre los elementos protegidos de la aplicación "SIPY".

CLAUSULA DÉCIMA: REGISTRO DE LAS TRANSACCIONES DE LA APLICACIÓN "SIPY". -

a) El servicio de la aplicación "SIPY" estará disponible para el CLIENTE durante las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana. No obstante, los registros de las transacciones y consultas efectuadas a través de la aplicación estarán sujetos a los procesos operativos y contables internos del BANCO, el cual determinará los horarios de corte, apertura y cierre conforme a sus procedimientos tecnológicos y administrativos vigentes.

b) Las transacciones procesadas a través del sistema del BANCO Central del Ecuador se ejecutarán dentro de un plazo máximo de veinticuatro (24) horas laborables, conforme a los tiempos establecidos por dicha entidad. Por su parte, las operaciones realizadas entre cuentas del BANCO o mediante la red BANRED se efectivizarán de manera inmediata, siempre que no exista impedimento técnico o normativo que afecte su ejecución.

c) El CLIENTE reconoce y acepta que la fecha y hora que conste en los registros del BANCO será la válida y vinculante para todos los efectos legales y contractuales relacionados con las operaciones realizadas a través de la aplicación "SIPY".

CLAUSULA DECIMA PRIMERA: PLAZO. - El presente convenio regirá a partir de su aceptación por parte del CLIENTE y permanecerá vigente mientras el CLIENTE mantenga una relación contractual activa con el BANCO mediante la tenencia de productos o servicios financieros.

No obstante, el BANCO podrá darlo por terminado en cualquier momento mediante notificación al CLIENTE, con al menos treinta (30) días de anticipación, sin que ello genere derecho a indemnización alguna. Asimismo, el CLIENTE podrá solicitar la terminación del convenio en cualquier momento, mediante los canales establecidos por el BANCO.

CLAUSULA DECIMA SEGUNDA: COSTOS.- Al aceptar el presente convenio, el CLIENTE declara conocer y aceptar que el uso de la aplicación "SIPY", así como de los productos y servicios financieros o no financieros asociados, puede generar costos, comisiones y cargos conforme a la normativa vigente.

Dichos costos se encuentran detallados en el Tarifario de Servicios Financieros del BANCO, disponible en su portal web oficial, y podrán corresponder a conceptos como: activación, mantenimiento, transacciones, uso de dispositivos de seguridad (como Secure Token), entre otros. La sola utilización de los servicios a través de los canales electrónicos del BANCO implicará la aceptación de dichos cargos y la autorización expresa para su cobro automático.

El CLIENTE acepta que la notificación de estos costos se realizará a través del sitio web institucional o mediante el envío del tarifario actualizado al correo electrónico registrado en el BANCO, sin perjuicio de su derecho a solicitar información adicional en los canales de atención disponibles.

CLAUSULA DECIMA TERCERA: RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE. -

a) El CLIENTE debe personalizar su cupo transaccional tomando en cuenta los límites establecidos por el BANCO, dentro de la aplicación SIPY, con la finalidad de evitar inconvenientes y fraudes en las diferentes aplicaciones del BANCO al que esté suscrito;

b) Acepta además que todos los avisos o notificaciones futuras relacionadas con los canales electrónicos del BANCO (la aplicación SIPY) así como publicidad referente a dichos servicios, podrán proveérsele de manera electrónica a su dirección de correo electrónico y/o su número de teléfono celular registrados.

c) Es responsabilidad del CLIENTE solicitar personalmente a Servicios Bancarios (Call Center o acercándose a las oficinas del BANCO) la eliminación o bloqueo temporal de su usuario de la Banca Virtual, en caso de que lo requiera.

d) Al usar la aplicación "SIPY", EL CLIENTE entiende que las transmisiones por Internet nunca son completamente privadas ni seguras, y que el nivel de seguridad del equipo o dispositivo es responsabilidad del mismo. 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, si tales eventos estuvieran razonablemente fuera del alcance de los controles de seguridad del BANCO.

e) El CLIENTE es responsable de cambiar de contraseña periódicamente, al menos una vez al año, así mismo, está obligado en salvaguardar sus intereses y cambiar la clave inmediatamente en el sistema en caso de pérdida o extravío de clave, sospecha que el acceso a los canales "Banca Virtual" o "Banca Móvil" ha sido comprometido y/o se detectan transacciones no autorizadas.

f) El CLIENTE no debe compartir con terceros sus usuarios o contraseñas o claves de seguridad y se compromete a salvaguardar esta información, así mismo es responsable de restringir el acceso a su equipo o dispositivo móvil.

g) El CLIENTE acepta que al momento que haya realizado 3 intentos fallidos al ingresar el usuario y contraseña en los canales, el BANCO del Austro S.A. automáticamente, bloqueará el acceso de manera temporal por su seguridad.

h) El CLIENTE sólo podrá tener registrado la aplicación "SIPY" en un dispositivo.



i) El CLIENTE al realizar una transacción en la aplicación “SIPY”, deberá confirmar la acción antes de que el sistema proceda al débito en línea, pudiendo reversarse automáticamente, solo en los casos que la plataforma tecnológica presente intermitencia o la entidad recaudadora de destino no complemente satisfactoriamente la transacción.

j) El CLIENTE autoriza que sus datos personales que de manera libre, consciente y voluntaria proporciona al BANCO, sean recopilados, almacenados y usados por el BANCO únicamente con el objeto de identificarle y ofrecerle los Servicios a través de los canales electrónicos. Además, EL CLIENTE bajo su expresa manifestación de voluntad, libre, específica informada y e inequívocamente autoriza expresamente, enviar a terceras personas su información personal, de su cuenta o sobre las transferencias que realice, cuando sea necesario para:

1. Completar las transferencias efectuadas a través de los diferentes canales,
2. Comprobar la existencia y la condición de su cuenta,
3. Cumplir con las disposiciones de las autoridades competentes u órdenes judiciales, si lo solicita expresamente, y
4. Ofertarle productos y darle a conocer campañas comerciales de productos o servicios financieros o no financieros que podrían ser de interés del CLIENTE.

k) El CLIENTE declara que toda la información proporcionada al BANCO es veraz, exacta y actualizada. Se compromete a notificar oportunamente cualquier cambio en sus datos personales o de contacto a través de los canales habilitados por el BANCO.

En cuanto a las excepciones de este consentimiento para la transferencia o comunicación de datos del cliente, se estará a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

CLAUSULA DECIMA CUARTA: RESPONSABILIDADES DEL BANCO. -

a) El BANCO del Austro S.A. podrá establecer límites máximos y mínimos de disponibilidad para operaciones y transacciones a través del servicio Banca On-Line, límites dentro de los cuales el usuario de “SIPY” podrá transaccionar.

b) EL BANCO deberá notificar mediante mensajería móvil y/o correo electrónico a los CLIENTES que se encuentran en el país sobre los accesos realizados en “SIPY”, así como cualquier transacción realizada por este medio, así mismo notificará mediante correo electrónico a los CLIENTES que se encuentran fuera del país sobre los accesos realizados en “SIPY”, así como cualquier transacción realizada por este medio.

c) EL BANCO notificará al CLIENTE vía correo electrónico y/o mensajería móvil, cuando existe un ingreso, cambio de contraseña, pagos, transferencias o solicitud de productos que se generen en la aplicación “SIPY”.

d) EL CLIENTE 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 la aplicación SIPY, sin que tal decisión genere para el CLIENTE derechos de indemnización o resarcimiento. El CLIENTE tiene el derecho de dejar de usar la aplicación SIPY en cualquier tiempo.

CLAUSULA DECIMA QUINTA LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD. -

a) BANCO no será responsable por la información o las instrucciones incorrectas que EL CLIENTE provea. EL CLIENTE conoce y acepta que EL BANCO procesará la información que se provea, por tanto, autoriza AL BANCO a tomar acción a partir de toda instrucción que provenga, o que aparente provenir en un grado razonable, mediante la aplicación “SIPY”. 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.

b) El BANCO no será responsable por pérdida o daño alguno, directo o indirecto, causado por los canales mencionados, o que de alguna forma surja o se relacione con el uso y el acceso a ellos.

c) El BANCO no asume ni podrá adjudicársele responsabilidad alguna, por daños o virus que puedan perjudicar su equipo, dispositivo o alguna otra propiedad, en relación con su acceso a la aplicación “SIPY” o por su uso o por descargas que de estos hiciera.

d) En el caso de menores de edad, el/los padre(s), tutor legal o quien posea la patria potestad o custodia del menor, al prestar su consentimiento a este documento, acepta y asume total responsabilidad por las acciones del(los) menor(es) al utilizar los canales DEL BANCO, mismo que no se responsabiliza por el acceso de menores de edad a la aplicación “SIPY”, sin autorización de los padres o el acceso de un tercero en dichos canales de un titular que haya accedido con los identificadores y claves registrados por dicho titular.

e) EL BANCO no se responsabiliza por casos de phishing, suplantación de identidad en sitios fraudulentos, robo de datos de acceso a la aplicación “SIPY”, en los cuales el CLIENTE pudo ser víctima, provocando un fraude electrónico.

CLAUSULA DECIMA SEXTA. - CANALES DE ATENCION: El CLIENTE podrá realizar cualquier tipo de consulta, o presentar cualquier inconformidad, queja o reclamo en cualquier oficina de Banco del Austro S.A., de forma personal, vía telefónica, por correo electrónico, o ante el Defensor del Cliente o Superintendencia de Bancos.



Los canales oficiales del BANCO para gestionar consultas, quejas o reclamos son los siguientes:

- Página Web: <https://www.bancodelaustro.com/reclamos>
- Oficinas del BANCO a nivel nacional
- Unidad de Reclamos
- Teléfono: (07) 413 5470 ext.: 10185 – 10196 – 10193 - 10743
- Correo Electrónico: adminreclamos@baustro.fin.ec
- Defensor del Cliente
- Teléfono: (07) 413 5470 ext.: 10797
- Correo Electrónico: baustrodc@superbancos.gob.ec

Banco del Austro S.A., en cumplimiento de la Ley y normativa referente a la protección y defensa de los derechos del consumidor financiero, manifiesta que los antes señalados canales oficiales de atención, y que contienen la información de contacto, podrán ser usados por el CLIENTE.

CLAUSULA DECIMA SEPTIMA: BUEN USO DE CANALES DIGITALES.- El CLIENTE se compromete a utilizar la aplicación "SIPY" y los demás canales digitales o electrónicos que el BANCO ponga a su disposición, de forma diligente, responsable y conforme a las disposiciones legales, contractuales y de seguridad aplicables.

En particular, el CLIENTE declara conocer y aceptar que:

1. Es responsable exclusivo del uso adecuado de sus credenciales de acceso, tales como usuario, contraseña, códigos OTP, Secure Token, y cualquier otro mecanismo de autenticación implementado por el BANCO.
2. No deberá divulgar, compartir ni permitir el uso de sus credenciales o dispositivos de acceso con terceros, aun cuando se trate de personas de su entorno cercano.
3. Deberá tomar las precauciones razonables para proteger sus dispositivos electrónicos contra accesos no autorizados, malware, fraudes o cualquier otro riesgo que pueda comprometer la seguridad de su información o la del BANCO.
4. Se abstendrá de utilizar los canales digitales para realizar actividades ilegales, fraudulentas, simuladas, contrarias a la moral o al orden público, así como cualquier acción que pueda afectar el funcionamiento normal de los sistemas tecnológicos del BANCO o de terceros.
5. Deberá reportar inmediatamente al BANCO cualquier uso no autorizado, pérdida, robo, sospecha de vulneración o incidente de seguridad relacionado con sus accesos digitales, mediante los canales oficiales de atención.

El BANCO se reserva el derecho de suspender o limitar el acceso del CLIENTE a los canales digitales, de manera preventiva o definitiva, cuando detecte usos indebidos, riesgos de seguridad o incumplimientos de las obligaciones establecidas en el presente convenio, sin que ello genere derecho a indemnización o reclamo alguno por parte del CLIENTE.

CLAUSULA DECIMA OCTAVA: NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS.- El CLIENTE autoriza expresamente al BANCO para remitir, a través de medios electrónicos, toda clase de comunicaciones, notificaciones, estados de cuenta, avisos, modificaciones contractuales, información sobre productos o servicios, alertas de seguridad, así como cualquier otro mensaje relacionado con la relación comercial existente entre ambas partes.

Para este efecto, se considerarán medios válidos de notificación electrónica aquellos registrados por el CLIENTE en los sistemas del BANCO, incluyendo, pero no limitándose a:

- Correo electrónico
- Mensajes de texto (SMS)
- Notificaciones dentro de la aplicación móvil "SIPY"
- Notificaciones push emitidas por la aplicación "SIPY"
- Cualquier otro canal digital debidamente habilitado por el BANCO

El CLIENTE se obliga a mantener actualizados sus datos de contacto registrados en los sistemas del BANCO. Cualquier comunicación efectuada a través de los medios previamente señalados se entenderá válida y legalmente eficaz desde el momento de su emisión, salvo prueba en contrario que demuestre que no fue recibida por causas no imputables al CLIENTE.

Asimismo, el tratamiento de los datos de contacto y otros necesarios para la ejecución de estas notificaciones electrónicas se realizará conforme a lo previsto en la Cláusula Octava de Protección de Datos Personales, así como en el Aviso de Política de Protección de Datos Personales disponible en el sitio web oficial del BANCO.

El BANCO no será responsable por la falta de recepción de las notificaciones electrónicas en caso de que el CLIENTE no haya actualizado su información de contacto, no mantenga activa la aplicación móvil, desactive las notificaciones push, o tenga restricciones de acceso a internet o servicios móviles.



CLAUSULA DECIMA NOVENA: DECLARACIÓN DE LICITUD DE FONDOS Y TRANSACCIONES. - Todos los valores que correspondan a la utilización de la aplicación SIPY tendrán un origen y un destino lícito que de ninguna manera estarán relacionados con el cultivo, producción, fabricación, almacenamiento, narcolavado, transporte o tráfico ilícito de sustancias estupefacientes o psicotrópicas. El CLINETE autoriza al BANCO para que, en caso de que se inicien en su contra investigaciones relacionadas con las actividades que se mencionan en esta cláusula, para los demás casos determinados en la legislación ecuatoriana, pueda proporcionar a las autoridades competentes, así como la Superintendencia de Bancos y a la Unidad de Análisis Financiero y Económico UAFFE, la información que estos demanden.

CLAUSULA VIGÉSIMA: DOMICILIO, JURISDICCION Y COMPETENCIA.- Las partes renuncian fuero y domicilio y declaran que todas las desavenencias que se deriven de este convenio, sea en su interpretación o ejecución, serán resueltas definitivamente por un tribunal arbitral compuesto por tres árbitros calificados por la Cámara de Comercio de Cuenca, quienes fallarán en derecho de acuerdo a la Ley de Arbitraje y Mediación y al Reglamento del Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Cuenca. La sede del arbitraje será la ciudad de Cuenca - Ecuador y el idioma español será en el que se desarrolle el procedimiento arbitral.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA: INTERPRETACIÓN.- Si alguna disposición de estos términos y condiciones fuera declarada nula, ilegal o inaplicable por autoridad competente, dicha disposición se entenderá suprimida, sin afectar la validez y exigibilidad de las disposiciones restantes, que permanecerán en pleno vigor y efecto.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA: MODIFICACIONES. – El BANCO podrá modificar, actualizar, complementar o ampliar en cualquier momento los presentes Términos y Condiciones de uso de la aplicación “SIPY”, ya sea por cambios normativos, tecnológicos, operativos, comerciales o de seguridad.

Estas modificaciones serán debidamente notificadas al CLIENTE a través de medios electrónicos disponibles, tales como correo electrónico registrado, mensajes dentro de la aplicación, notificaciones push o mediante la publicación en la sección “Mi perfil” de la propia aplicación “SIPY”, o en el sitio web institucional del BANCO.

Las modificaciones entrarán en vigor a partir de la fecha indicada en la notificación o publicación, y se entenderán aceptadas por el CLIENTE si este continúa utilizando la aplicación “SIPY” después de dicha fecha. En caso de no estar de acuerdo con las modificaciones, el CLIENTE podrá solicitar la cancelación de su acceso a la aplicación.

Para constancia de lo aquí estipulado, las partes aceptan este Acuerdo de Términos y Condiciones conforme las cláusulas contenidas en el presente documento.