

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL BOT “ALE” MEDIANTE WHATSAPP

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SEÑOR DE GIRÓN

1. Intervinientes

Son partes intervinientes de este acuerdo que contiene los TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA USO DEL BOT “ALE” MEDIANTE WHATSAPP al que en adelante se podrá denominar simplemente por “TÉRMINOS Y CONDICIONES”:

1.1. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón a la que se podrá denominar simplemente como el “Cooperativa”.

1.2. Los socios y clientes de la Cooperativa de Ahorro y crédito señor de Girón identificados como el “USUARIO” para los efectos del presente documento.

Tratándose de casos de incapacidad o de representación previstos en la ley, se entiende que las declaraciones contenidas en estos TÉRMINOS Y CONDICIONES o en sus anexos, son hechas por su representante a nombre de ella(s)

2. Objeto del servicio

El presente documento tiene por objeto regular el uso del Bot “ALE” de atención automatizada implementado por la Cooperativa a través de la plataforma WhatsApp, el cual permite a los socios acceder a información básica de carácter informativo sobre sus productos financieros.

Mediante los TÉRMINOS Y CONDICIONES, LA COOPERATIVA pone a disposición del USUARIO, el acceso a los servicios del Bot “ALE”, a través de la aplicación de WHATSAPP® u otros medios que LA COOPERATIVA disponga para acceder a Bot “ALE”, pudiendo habilitar o deshabilitar ciertos servicios, de acuerdo a su estrategia comercial y demanda del mercado objetivo los cuales son:

- a) Consulta de saldos el cual contiene acceso a la información de la(s) cuenta(s) de Ahorros, certificado(s) de Depósito(s) a Plazo
- b) Consultas de créditos;
- c) Direcciones y horarios de agencias;
- d) Presentación de quejas y/o reclamos y,
- e) Otros servicios que la Cooperativa ponga a disposición.

3. Aceptación de los términos y condiciones

El uso del canal de atención vía WhatsApp implica la aceptación expresa de los presentes términos y condiciones para el tratamiento de datos personales conforme a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales del Ecuador.

Dicha acción constituye consentimiento libre, específico, informado e inequívoco por parte del titular de los datos. Sin la aceptación, no se permitirá el registro de la cédula ni el acceso a la información.

4. Condiciones de uso

Al acceder y usar el “Bot “ALE”, el usuario acepta cumplir con los Términos de uso y la Política de Privacidad regulados por la COOPERATIVA.

El USUARIO que desee realizar consultas a través de WHATSAPP deberá seguir los siguientes pasos para iniciar sesión:

- a) Instalar o tener instalada la aplicación WHATSAPP en su dispositivo móvil;
- b) Agregar a su lista de contactos el número +593 7-392-2023, que corresponde al “Bot “ALE”. Si va a operar desde una computadora o tableta (sin acceso telefónico), deberá completar este paso inicialmente desde su teléfono móvil;
- c) Buscar el contacto del Bot “ALE”. en la aplicación WHATSAPP® para abrir la ventana de diálogo; y,
- d) Escribir sus preguntas sobre productos o servicios de la COOPERATIVA en dicha ventana, siguiendo las indicaciones proporcionadas por el Bot “ALE”.

5. Naturaleza del Bot “ALE” y alcance del servicio

El Bot “ALE” de WhatsApp es una herramienta de atención automatizada que:

- a) Brinda información referencial y no vinculante.
- b) No sustituye la atención personalizada ni la asesoría financiera, legal o contractual.
- c) No ejecuta transacciones financieras ni modificaciones contractuales.

Las respuestas generadas por el Bot “ALE” se basan en información registrada en los sistemas de la Cooperativa y están sujetas a validaciones posteriores.

6. Consentimiento para el tratamiento de datos personales

Al aceptar los presentes términos y condiciones, el titular autoriza expresamente a la Cooperativa al tratamiento de sus datos personales, incluidos los datos de identificación y la información financiera necesaria, exclusivamente para las finalidades descritas en este documento.

7. Datos personales tratados

A través del chat de WhatsApp Business se podrán tratar los siguientes datos personales: datos de identificación del socio e información financiera asociada a cuentas, créditos y pólizas.

El tratamiento de dichos datos se realizará únicamente para fines informativos y de atención al socio.

8. Finalidad del tratamiento

Los datos personales proporcionados serán utilizados exclusivamente para:

- Verificar la identidad del socio
- Informar saldos de cuentas
- Consultar el estado de créditos
- Informar sobre pólizas vigentes

En ningún caso los datos serán utilizados para fines distintos sin el consentimiento previo del titular.

9. Confidencialidad y seguridad

La Cooperativa se compromete a mantener la confidencialidad de los datos personales y a aplicar medidas técnicas, organizativas y jurídicas razonables para evitar el acceso no autorizado, pérdida, alteración o divulgación indebida de la información.

10. Responsabilidad del titular de los datos

El socio es responsable de:

- Proporcionar datos veraces y actualizados
- Utilizar un dispositivo personal y seguro
- No compartir la información recibida con terceros

La entidad no se responsabiliza por accesos no autorizados derivados del uso indebido del teléfono del socio.

11. Transferencias y uso de plataformas de terceros

El socio reconoce que el servicio se presta a través de la plataforma WhatsApp, propiedad de un tercero, lo cual puede implicar transferencias internacionales de datos personales. Dicho tratamiento se rige también por las políticas de privacidad de la plataforma, sin perjuicio de las obligaciones de la entidad conforme a la LOPDP.

12. Conservación de los datos

La entidad conservará los datos personales y registros asociados al uso del chat de WhatsApp Business únicamente durante el tiempo necesario para cumplir con las finalidades del tratamiento y las obligaciones legales aplicables, conforme a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

Sin perjuicio de lo anterior, el titular de los datos es responsable de la información que permanezca almacenada en su dispositivo móvil, por lo que la entidad podrá emitir recomendaciones de seguridad para su adecuada gestión.

13. Privacidad

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón, se encargará de proteger la información del USUARIO, especialmente aquella que está sujeta a confidencialidad o reserva según la legislación vigente, asegurando su manejo de forma confidencial. Cuando sea necesario, la información será presentada de manera encriptada o siguiendo otras medidas de seguridad técnica establecidas por la ley.

14. Derechos del titular

El socio podrá ejercer en cualquier momento sus derechos de acceso, rectificación, actualización, eliminación, oposición, portabilidad y suspensión del tratamiento, de conformidad con la LOPDP, mediante los canales oficiales de atención de la entidad.

15. Autorizaciones

El USUARIO declara que, cada vez que consulte al Bot “ALE”, es el TITULAR de la información y por lo tanto, autoriza a LA COOPERATIVA a entregar la información a través del Bot “ALE”, no existiendo violación a la norma de sigilo y reserva bancaria, o en su defecto que el USUARIO ha sido autorizado de forma expresa por el TITULAR de la información para su entrega por parte de LA COOPERATIVA.

LA COOPERATIVA autoriza al USUARIO a respaldar y almacenar la información entregada por el USUARIO y las respuestas entregadas por el Bot “ALE”, con el objetivo de sustentar las actividades realizadas ante los organismos pertinentes.

16. Disponibilidad del servicio

La Cooperativa no garantiza la disponibilidad permanente del servicio de Bot “ALE”, el cual podrá suspenderse temporal o definitivamente por razones técnicas, operativas, de seguridad o fuerza mayor, sin que ello genere responsabilidad alguna.

LA COOPERATIVA podrá suspender, de manera temporal o definitiva, el funcionamiento del Bot “ALE”, y por lo tanto de los servicios ahí brindados, cuando a su criterio el USUARIO haya incumplido los términos y condiciones de uso.

17. Limitación de responsabilidad

LA COOPERATIVA no responderá por los daños o perjuicios, directos, indirectos o de cualquier naturaleza que pudiera sufrir el USUARIO, terceros o la propio COOPERATIVA que se originaren por las siguientes circunstancias:

1. Si la consulta u operación requerida por el USUARIO no puede procesarse por no encuadrarse en los parámetros prefijados por LA COOPERATIVA para la prestación de los servicios. En tal sentido, el USUARIO reconoce que el Bot “ALE” es un asistente virtual que ha sido programado por LA COOPERATIVA para que sus servicios operen bajo cierto formato y parámetros predeterminados, por lo que los requerimientos que salgan de dichos parámetros no podrán procesarse.
2. Por incompatibilidad con el software del dispositivo del USUARIO.
3. Por virus, ataques cibernéticos, vulneraciones, filtraciones u otras intrusiones de seguridad que afecten a la plataforma de mensajería FACEBOOK MESSENGER®, WHATSAPP® u otra plataforma o sistema electrónico desde la cual se opere “BOT “ALE” de LA COOPERATIVA. Así también, por problemas o errores operativos o de conectividad de tales plataformas o sistemas, o por restricciones impuestas por autoridades administrativas o judiciales para su funcionamiento.
4. Por errores del USUARIO en el ingreso de sus datos u OTP temporales, o en general, por el funcionamiento del dispositivo a través del cual se accede al “Bot “ALE”.

5. Por la sustracción, pérdida, deterioro o destrucción del dispositivo electrónico desde el cual operaba el “BOT “ALE” ”, sin haber desvinculado su cuenta.
6. Por negligencia del USUARIO en el manejo de “BOT “ALE” ” o de las claves temporales, lo que incluye no apearse a las recomendaciones de seguridad dadas por la COOPERATIVA.
7. Por la calidad del servicio de telefonía o de internet utilizado para la conectividad del dispositivo.
8. Por el uso o destino que el USUARIO confiera a la información recibida u operaciones realizadas a través de “BOT “ALE””.
9. Por cualquier otro hecho u actuación que no fueran imputables a la COOPERATIVA.

El uso del Bot “ALE” se realiza bajo la responsabilidad del usuario.

18. Vigencia y reformas

La Cooperativa se reserva el derecho de modificar en cualquier momento los presentes términos y condiciones. Las modificaciones serán comunicadas por los canales oficiales y su uso posterior implicará la aceptación de las mismas.

El presente acuerdo de los TÉRMINOS Y CONDICIONES tendrá vigencia indefinida. La Cooperativa se reserva el derecho de modificar en cualquier momento los presentes TÉRMINOS Y CONDICIONES. Las modificaciones serán comunicadas por los canales oficiales y su uso posterior implicará la aceptación de las mismas.

19. Legislación aplicable y jurisdicción

Los presentes términos y condiciones se rigen por la legislación ecuatoriana, en especial, por el Código Orgánico Monetario y Financiero y las resoluciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Cualquier controversia será sometida a las autoridades competentes del Ecuador.

20. Declaración:

El USUARIO, declara que, previo a realizar su primera consulta a través del Bot “ALE”, declara haber leído y comprendido las cláusulas y demás declaraciones precedentes sobre la operación de Bot “ALE” y de los servicios ahí brindados, por lo que con pleno conocimiento de las obligaciones y demás compromisos que le corresponden en calidad

de “USUARIO”, acepto su contratación bajo dichos términos y condiciones al igual que sus futuras reformas.

21. Aceptación:

El USUARIO al hacer uso del Bot “ALE” acepta de forma expresa, libre, específica, informada e inequívoca que tiene pleno conocimiento de los TÉRMINOS Y CONDICIONES y cualquier otro documento relacionado al servicio requerido, obligándose a cumplir con todo lo estipulado en los documentos legales antes mencionados.

