



CANALES DIGITALES

Términos y Condiciones

2026

COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO LA FLORESTA



www.coopfloresta.fin.ec



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LOS CANALES DIGITALES APLICATIVO MÓVIL Y COOPERATIVA EN LÍNEA

1. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

El uso del Aplicativo Móvil y de la Cooperativa en Línea de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Floresta Ltda., en adelante “los Canales Digitales”, implica la lectura, comprensión y aceptación de los presentes Términos y Condiciones, así como de la Política de Protección de Datos Personales vigente de la Institución.

Al registrarse, acceder o utilizar los Canales Digitales, el usuario declara haber leído y aceptado las condiciones aquí establecidas. El tratamiento de sus datos personales se realizará conforme a las bases legales previstas en la normativa aplicable y en la Política de Protección de Datos Personales de la Cooperativa. Cuando sea necesario recabar consentimiento, este será solicitado de forma previa, libre, informada, específica e inequívoca.

2. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE

La prestación de los servicios ofrecidos mediante los Canales Digitales corresponde a la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Floresta Ltda.

Dirección matriz: Julio César Ortiz y Marco Tulio Cicerón, Picaihua, Ambato, Tungurahua, Ecuador.

Correo electrónico de protección de datos: protecciondedatos@coopfloresta.fin.ec

Teléfono de contacto: 0979175410.

3. OBJETO DE LOS CANALES DIGITALES

Los Canales Digitales son medios habilitados por la Cooperativa para que sus socios y usuarios financieros puedan consultar, gestionar y acceder a productos, servicios y funcionalidades autorizadas por la Institución,

de conformidad con la normativa vigente y las condiciones operativas establecidas por la Cooperativa.

Su uso está destinado exclusivamente a fines lícitos, personales y relacionados con la relación contractual, comercial o de servicios mantenida con la Cooperativa.

4. DATOS PERSONALES TRATADOS

Para la prestación de los servicios a través de los Canales Digitales, la Cooperativa podrá recopilar y tratar, según corresponda, datos identificativos, de contacto, financieros, transaccionales, comerciales, crediticios, registros de acceso y demás información necesaria para la autenticación del usuario, validación de operaciones, atención de requerimientos y cumplimiento de obligaciones legales, contractuales y regulatorias.

En caso de que los Canales Digitales incorporen mecanismos de validación biométrica, captura de imagen, audio u otros datos sensibles, su tratamiento se realizará conforme a la normativa aplicable, las medidas de seguridad correspondientes y las finalidades previamente informadas al titular.

5. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

Los datos personales tratados mediante los Canales Digitales podrán ser utilizados, entre otras finalidades, para:

- Registrar, identificar y mantener actualizados los datos del socio o usuario financiero;
- Administrar la relación contractual, operativa y comercial con la Cooperativa;
- Permitir consultas, validaciones, confirmación y ejecución de transacciones autorizadas;

- d) Emitir estados de cuenta, certificados, notificaciones y avisos relacionados con productos y servicios;
- e) Atender solicitudes, quejas, reclamos, denuncias y requerimientos realizados por canales digitales;
- f) Analizar riesgos, comportamiento de pago, capacidad crediticia y capacidad de endeudamiento, cuando corresponda;
- g) Prevenir fraude, suplantación de identidad, lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otras actividades ilícitas;
- h) Realizar análisis estadísticos, controles internos, auditorías y mejoras de los servicios;
- i) Informar al usuario sobre cambios contractuales, vencimientos, campañas, eventos institucionales o modificaciones relevantes; y,
- j) Cumplir requerimientos legales, judiciales, regulatorios o de organismos de control.

6. OBLIGACIONES DEL USUARIO

El usuario se obliga a:

- a) Proporcionar información veraz, exacta, completa y actualizada;
- b) Custodiar diligentemente sus claves, credenciales, dispositivos de acceso y mecanismos de autenticación;
- c) No compartir usuarios, contraseñas, códigos de verificación ni medios de seguridad con terceros;
- d) Utilizar los Canales Digitales únicamente para fines permitidos por la Cooperativa y la normativa vigente;
- e) Notificar inmediatamente a la Cooperativa en caso de pérdida del dispositivo, acceso no autorizado, fraude, suplantación o cualquier incidente de seguridad; y,
- f) Revisar periódicamente estos Términos y Condiciones, así como la Política de Protección de Datos Personales y la Política de Cookies de la Cooperativa. La Cooperativa no será responsable por afectaciones ocasionadas por información errónea, incompleta o

desactualizada proporcionada por el usuario, ni por el uso negligente de sus credenciales de acceso, sin perjuicio de las responsabilidades que legalmente correspondan a la Institución.

7. CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD

La Cooperativa adoptará medidas técnicas, tecnológicas, físicas, jurídicas, organizativas y administrativas adecuadas para proteger la información tratada mediante los Canales Digitales, previniendo accesos no autorizados, alteración, pérdida, destrucción o divulgación indebida.

El tratamiento de datos personales se realizará bajo los principios de confidencialidad, finalidad, necesidad, calidad, seguridad, proporcionalidad y demás principios establecidos en la normativa aplicable.

8. CONSERVACIÓN DE LOS DATOS

Los datos personales tratados mediante los Canales Digitales serán conservados mientras se mantenga la relación contractual o mientras sean necesarios para cumplir las finalidades informadas, así como durante los plazos establecidos en la normativa aplicable.

Cuando corresponda, la Cooperativa podrá conservar la información durante el tiempo exigido por disposiciones legales, regulatorias, financieras, tributarias, de prevención de lavado de activos o de control. Una vez finalizada la necesidad del tratamiento, los datos serán eliminados, bloqueados o anonimizados, salvo obligación legal de conservación.

9. DERECHOS DEL TITULAR

El usuario podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación y actualización, eliminación, oposición, portabilidad, suspensión del tratamiento, revo-

catoria del consentimiento cuando corresponda y a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en tratamientos automatizados, de conformidad con la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

Para ejercer estos derechos, el titular podrá presentar su solicitud mediante el correo electrónico protecciondedatos@coopfloresta.fin.ec o de manera presencial en las oficinas de la Cooperativa.

10. MENORES DE EDAD Y PERSONAS CON CONDICIONES ESPECIALES

Cuando los Canales Digitales involucren el tratamiento de datos personales de niñas, niños, adolescentes o personas con discapacidad, la Cooperativa aplicará las medidas reforzadas de protección previstas en su política institucional y en la normativa vigente.

En los casos que correspondan, se requerirá la intervención, autorización o consentimiento del representante legal, conforme al régimen jurídico aplicable.

11. SUSPENSIÓN O BLOQUEO DEL SERVICIO

La Cooperativa podrá restringir, suspender temporal o definitivamente el acceso a los Canales Digitales cuando identifique:

- a) Incumplimiento de estos Términos y Condiciones;
- b) Uso indebido, fraudulento o contrario a la ley;
- c) Inconsistencias, suplantación o riesgos sobre la seguridad de la cuenta;
- d) Requerimientos regulatorios, judiciales o de autoridad competente; o,
- e) Necesidades de mantenimiento, actualización, contingencia operativa o protección de la seguridad de los Canales Digitales.

12. MODIFICACIONES

La Cooperativa podrá modificar total o parcialmente los presentes Términos y Condiciones cuando sea necesario debido a cambios normativos, regulatorios, operativos, tecnológicos o de seguridad.

Toda modificación será comunicada a través de los canales habituales de la Institución o mediante los propios Canales Digitales. El usuario deberá revisar periódicamente la versión vigente.

13. POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

El tratamiento de datos personales realizado mediante los Canales Digitales se regirá por la Política de Protección de Datos Personales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Floresta Ltda., disponible en el siguiente enlace:

<https://coopfloresta.fin.ec/wp-content/uploads/2025/08/POLITICAdePROTECCIONdeDATOSLAFLORESTA.pdf>

La Política de Protección de Datos Personales forma parte complementaria de los presentes Términos y Condiciones.

14. POLÍTICA DE COOKIES

La Cooperativa podrá utilizar cookies y tecnologías similares en la Cooperativa en Línea y en las funcionalidades web vinculadas a los Canales Digitales, con la finalidad de garantizar su funcionamiento, seguridad, personalización y mejora de la experiencia del usuario.

La información detallada sobre las categorías, finalidades, administración y desactivación de cookies se encuentra disponible en la Política de Cookies de la Cooperativa, publicada en el siguiente enlace:

<https://coopfloresta.fin.ec/wp-content/uploads/2025/08/POLITICAdeCOOKIESCOACLAFLORESTA.pdf>

El usuario podrá gestionar sus preferencias respecto de las cookies no necesarias mediante los mecanismos habilitados por la Cooperativa o a través de la configuración de su navegador. La desactivación de determinadas cookies puede afectar el funcionamiento de algunas funcionalidades de los Canales Digitales.

15. VIGENCIA

Los presentes Términos y Condiciones entrarán en vigencia desde su publicación en los Canales Digitales y permanecerán vigentes mientras no sean modificados o sustituidos por una versión posterior.

16. ACEPTACIÓN

Mediante el acceso, registro o uso de los Canales Digitales, el usuario declara de manera expresa que ha leído, comprendido y aceptado íntegramente los presentes Términos y Condiciones, así como la Política de Protección de Datos Personales y la Política de Cookies de la Cooperativa.