

TÉRMINOS DE USO DEL SERVICIO DE ASISTENCIA VIRTUAL DE BANCO ATLÁNTIDA EL SALVADOR, S.A.

Banco Atlántida El Salvador, S.A., en adelante "EL BANCO", pone a disposición de sus clientes, potenciales clientes y/o usuarios, que adelante se denominarán de manera general "USUARIO (S)", el servicio de "ASISTENCIA VIRTUAL" o "EL SERVICIO", equivalente al servicio de atención al cliente desarrollado por medio de canales físicos o call-center, el cual es brindado de manera gratuita y cuya funcionalidad y términos de uso se regirá por las siguientes condiciones:

PRIMERA: OBJETO DEL CANAL DE ASISTENCIA VIRTUAL. - EL servicio de ASISTENCIA VIRTUAL que el BANCO pone a disposición de los USUARIOS consiste en la facilitación de una vía de comunicación entre los mismos, por medio de la cual se procure una ágil atención al cliente y resolución de dudas frecuentes, como un mecanismo adicional de interacción directa con el BANCO.

Dicha comunicación será facilitada por medio de la interacción entre la cuenta personal de Whatsapp de los USUARIOS y las cuentas oficiales/empresariales del BANCO en la referida red social (en adelante "el canal" o "el canal autorizado"). El BANCO aclara que este CANAL oficial/empresarial es acreditado debidamente como tal, según los términos y condiciones que el administrador de la mencionada red social establece.

La información que EL BANCO tiene disponible para ofrecer a sus clientes, previa y necesaria solicitud de estos por medio del CANAL AUTORIZADO, puede incluir:

- Preguntas frecuentes
- Solicitud de información sobre nuevos productos
- Reservas de cheques
- Recepción de notificaciones
- Atención al Cliente, y
- Cualquier otro servicio que el BANCO en un futuro ponga a disposición de los USUARIOS.

SEGUNDA: CONDICIONES PARA EL USO DEL CANAL.

1. RESPONSABILIDADES DEL USUARIO. EL USUARIO se compromete a hacer uso del ASISTENTE VIRTUAL únicamente por el CANAL AUTORIZADO, así como a utilizar los servicios provistos en EL CANAL cumpliendo con todas las condiciones y requerimientos aquí señalados y los que en el futuro establezca el BANCO para tales efectos.

2. MODIFICACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES: El BANCO podrá cambiar y/o modificar los términos y condiciones del uso del CANAL en cualquier momento, siendo suficiente la notificación del cambio por el mismo canal, en las diferentes páginas web puestas al servicio del cliente, redes sociales y/o cualquier otro mecanismo que considere el BANCO.

3. INCORPORACIÓN DE NUEVOS SERVICIOS: En caso de que EL BANCO agregue SERVICIOS a EL CANAL, siempre que estos no comprometan información sensible del cliente, el mismo se da por enterado de su incorporación y podrá hacer uso libremente de tales servicios. Si, por el contrario, el nuevo servicio requiere autorizaciones adicionales de parte de los USUARIOS, la provisión de estos estará sujeta a ello. Para lo anterior, el BANCO notificará por medio del canal y/o cualquier otro medio de notificación que el BANCO ponga a disposición del cliente, la existencia de nuevos servicios y la necesidad de autorización de estos por parte del cliente.

4. HORARIOS DE ATENCIÓN: Los horarios de prestación del SERVICIO serán establecidos por el BANCO y podrán ser notificados al USUARIO por medio de los CANALES, los sitios web del BANCO y otros medios de notificación autorizados por el USUARIO.

5. FALLAS EN LOS SERVICIOS: El SERVICIO podrá ser afectado por fallas, incapacidades del equipo, falla en telefonía celular y datos móviles, tanto del BANCO como del USUARIO, o bien por uso inadecuado del SERVICIO y equipos o software del USUARIO. En caso de interrupción del SERVICIO por cualquiera de estas causas no habrá responsabilidad alguna del BANCO.

6. INFORMACIÓN SUJETA A SECRETO BANCARIO Y CONTRASEÑAS. En ningún momento el ASISTENTE VIRTUAL solicitará al USUARIO información adicional sobre sus cuentas bancarias, ni acceso o revelación de información sujeta a secreto bancario. El USUARIO se da por enterado de lo anterior y libera de responsabilidad al BANCO por la provisión que el mismo USUARIO haga al ASISTENTE VIRTUAL de información sujeta a secreto bancario, por su propia cuenta y voluntad.

Asimismo, el BANCO no se hace responsable por el mal manejo y mala revelación que haga el usuario de sus claves y contraseñas asociadas a sus dispositivos electrónicos, usuarios de servicios de banca electrónica, correos electrónicos o cualquier otra cuenta que sea administrada por él desde tal dispositivo.

7. QUEJAS. En caso de que el USUARIO tenga cualquier inquietud o queja de la ASISTENCIA VIRTUAL, podrá hacerla de conocimiento del BANCO por medio de LOS CANALES AUTORIZADOS o presentarse ante las oficinas o agencias más cercanas del BANCO para realizar sus consultas o quejas.

8. LÍMITE DE USO. El BANCO cuando así lo establezca podrá limitar el uso de los sistemas o alguno de los SERVICIOS al USUARIO. Esta limitación no imposibilita al USUARIO a acceder a los demás canales de información y atención que el BANCO tiene habilitados para sus clientes o usuarios, ya sea agencias, ventanilla, sitio web, entre otros.

9. LÍMITE DE RESPONSABILIDAD DEL BANCO POR CONTINUIDAD DEL SERVICIO. La prestación del SERVICIO depende

esencialmente de la utilización por parte del USUARIO de telefonía celular y datos móviles, así como su afiliación a la red social que interactúa con el CANAL AUTORIZADO (Whatsapp). Por lo tanto, la provisión del servicio depende de la continuidad de tales redes sociales, en cuanto estas permitan recibir o transmitir mensajes en las bandejas de los USUARIOS, así como a la continuidad de la afiliación que el usuario mantenga en tal red. En ese sentido, el BANCO queda libre de toda responsabilidad por la falta de acceso a la ASISTENCIA VIRTUAL. Asimismo, el Banco no será responsable por la suspensión de la comunicación, con motivo de caso fortuito o fuerza mayor.

10. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN. El BANCO se reserva el derecho de adicionar, suspender, bloquear y/o cancelar cualquiera de los SERVICIOS ofrecidos al CLIENTE a través de EL CANAL, sin previa notificación y/o justificación, sin que ello genere indemnización alguna, siempre y cuando esto no genere perjuicios injustificados al USUARIO.

CUARTA: RESPONSABILIDAD POR LA PROVISIÓN Y USO DE LA INFORMACIÓN.

EL CLIENTE será el único responsable sobre la seguridad de los dispositivos electrónicos y sesiones en la plataforma de Whatsapp, y cualquier otra información sensible que utiliza en sus operaciones, inclusive aquella información sujeta a secreto o reserva bancaria que sea proporcionada por él, a través de EL CANAL AUTORIZADO. Dicha responsabilidad incluye la de mantener sus dispositivos electrónicos con antivirus actualizado y funcional, esto para proteger sus datos seguros de cualquier vulnerabilidad causada por virus informáticos, mantener sus contraseñas bajo custodia, y todo lo que conlleva la seguridad de la información personal, bancaria y crediticia de su propiedad.

EL BANCO no es responsable por quebrantamientos de seguridad en los dispositivos electrónicos o de las sesiones en la plataforma de Whatsapp del USUARIO que hayan sido causados por terceros, ni por los daños y/o perjuicios que puedan provocarse al USUARIO que incumple esta obligación, incluyendo, pero no limitándose a daños o perjuicios.

No obstante, el BANCO declara que la información proporcionada al o por el USUARIO será resguardada debidamente, respetando la confidencialidad de esta y hasta el límite de las autorizaciones que el cliente provea para el manejo de la misma. Asimismo, el BANCO se compromete a mantener sus sistemas actualizados y protegidos para evitar la interceptación maliciosa de los mismos por parte de terceros. De igual manera el BANCO se compromete a cumplir en todo momento con las políticas de autorización del administrador de la red social por medio de la cual se brinde la ASISTENCIA VIRTUAL, a fin de que EL CANAL cumpla con lo requerido para ser autorizado como canal oficial/empresarial. El Banco se compromete a utilizar la información generada de la interacción entre el cliente y el mismo, por medio del ASISTENTE VIRTUAL, únicamente de manera interna, sin proporcionarla a ningún tercero, salvo las sociedades miembros del conglomerado financiero al cual pertenece el BANCO, en virtud del artículo 133, literal d), de la Ley de Bancos.

QUINTA: INHABILITACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA VIRTUAL POR PARTE DEL BANCO.

El BANCO, podrá bloquear o restringir la ASISTENCIA VIRTUAL a determinados USUARIOS, en los siguientes casos:

1. Cuando el USUARIO incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en los presentes términos y Condiciones;
2. En caso de descubrir que la información suministrada por el USUARIO sea falsa o inexacta;
3. En caso el BANCO cuente con algún indicio de que el USUARIO esté involucrado o se le investigue por la realización de actividades ilícitas, haya sido condenado mediante sentencia firme por algún tribunal nacional o de otra jurisdicción por los delitos de Narcotráfico, Lavado de Dinero, Financiamiento del Terrorismo, Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, Extinción de Dominio, o cualquier otro delito de crimen o delincuencia organizada reconocidos como tales por Tratados o Convenios Internacionales de los cuales El Salvador sea suscriptor, o bien sean incluidos en las listas de entidades u Organizaciones que identifiquen a personas como participantes, colaboradores, facilitadores del crimen organizado como ser la lista OFAC (Office Foreign Assets Control) y la lista de Designados de la ONU, entre otras; y
4. Por cualquiera otra razón que a juicio del BANCO amerite la inhabilitación del acceso a EL CANAL.

En cualquiera de los supuestos el BANCO no tendrá responsabilidad y no estará sujeto a pagar indemnización y/o penalización alguna.

SEXTA: ACEPTACIÓN DE LOS SERVICIOS. El USUARIO acepta lo siguiente:

1. Que todas las interacciones que realice el USUARIO por el CANAL AUTORIZADO quedarán registradas por el BANCO, y este podrá hacer uso internamente de dicha información.
2. Que todas las interacciones y demás usos que haga a través de EL CANAL serán por su propia cuenta.
3. Que bajo ningún concepto el BANCO es responsable por errores u omisiones en información proporcionada cuya fuente no sea el BANCO, ni por el uso que terceros hagan de la misma que tengan acceso a dicha información por causas no imputables al BANCO.
4. Que el BANCO envíe mensajes a sus bandejas de redes sociales con información publicitaria y todo lo relativo a nuevos servicios a ser implementados por el BANCO.
5. Que conoce y acepta que le serán aplicables los términos de uso y políticas de privacidad de Whatsapp, según los cuales Whatsapp dará cierto tratamiento a su información. Puedes encontrar los términos y condiciones en el siguiente enlace: <https://www.whatsapp.com/legal/business-solution-terms/?lang=es>.