

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL CANAL DE WHATSAPP DE BANCO AGRICOLA

En el presente documento se detallan los términos y condiciones de uso de WhatsApp de Banco Agrícola, en adelante “El Banco”; a través de nuestro asistente virtual TABOT. Nuestros clientes y usuarios podrán acceder a esta información siempre que lo deseen a través de nuestro sitio web en el siguiente link www.bancoagricola.com

PRIMERA. Sobre el canal de WhatsApp de Banco Agrícola

1. Whatsapp es una aplicación de mensajería... por medio de la cual Banco Agrícola ofrece un medio de contacto o comunicación que puede ser utilizado tanto por clientes de El Banco como por personas que no tienen productos o servicios contratados con el Banco, en adelante “los usuarios”. El uso del canal, como tal, es gratuito y no generará ningún cargo a los usuarios.
2. El Banco pone a disposición de los clientes y usuarios el contacto de WhatsApp a través del número de teléfono 2210 0000 y queda a discreción de El Banco cambiar el número en el momento que fuera necesario, previa comunicación oficial. Los usuarios de este canal podrán validar que el número de teléfono por el cual está contactando a Banco Agrícola es oficial, verificando que el perfil esté identificado con un check verde de seguridad y con la descripción “Banco Agrícola Official Business Account” o “Cuenta de empresa oficial”.
3. El Banco pone a disposición de los usuarios algunos de sus servicios por medio de WhatsApp. Sin embargo, El Banco podrá determinar qué servicios u operaciones se realizarán a través del canal y de TABOT, así como las condiciones que se tendrán en cuenta para el procesamiento de estos. Al mismo tiempo, el Banco puede modificar dichos servicios e incluso decidir suspender o eliminar este medio de comunicación.
4. Banco Agrícola no solicitará a los usuarios información confidencial, bajo ninguna circunstancia. Es responsabilidad de los usuarios no compartir información confidencial por medio de este canal. La información confidencial del usuario incluye: códigos de seguridad, PIN de tarjetas de crédito y débito, numeración completa de tarjetas de crédito y débito, numeración completa de cuentas bancarias, código OTP, claves o contraseñas de acceso, entre otros.
5. El cliente o usuario es el responsable del contenido y veracidad de la información que sea brindada en las interacciones a través del canal de WhatsApp de Banco Agrícola.
6. Los usuarios aceptan que Banco Agrícola almacene y monitoree las conversaciones a través de WhatsApp, con el fin de dar seguimiento al correcto uso del canal, realizar análisis sobre los tiempos de respuesta, monitorear la calidad de información en la resolución de cada interacción y para cualquier análisis adicional que Banco Agrícola considere necesario para mejorar el servicio hacia los clientes. Asimismo, los usuarios autorizan a Banco Agrícola para el uso y almacenamiento de la información de contacto para brindar un mejor servicio a través del canal, así como el envío futuro de información de interés de sus productos, ofrecimiento de nuevos productos y/o servicios.

7. Los usuarios son responsables del correcto uso del canal de WhatsApp de Banco Agrícola, asegurándose de no utilizar vocabulario inapropiado o soez, no fomentar o llevar a cabo actos ilícitos o inadecuados, no brindar información confidencial propia o de terceros, no compartir información o contenido adicional al necesario para realizar la consulta o gestión y no introducir dolosamente contenido que pueda dañar la propiedad de Banco Agrícola.
8. Es responsabilidad del usuario el manejo del dispositivo que utilice para interactuar con Banco Agrícola a través de WhatsApp, manteniendo un software de antivirus para evitar cualquier ataque virtual o que el dispositivo sea infectado por un virus, manteniendo actualizado el dispositivo y tomando en cuenta las recomendaciones del fabricante. Asimismo, es responsabilidad exclusiva del usuario evitar el uso de su cuenta personal por un tercero, tomando las medidas de seguridad pertinentes.
9. El cliente o usuario reconoce que al usar la aplicación Whatsapp como medio de comunicación, le son aplicables reglas de almacenamiento y seguridad de datos las cuales están definidas en los términos y condiciones de uso de dicha aplicación, cuyo contenido ha aceptado al utilizar la misma.
10. El Banco pone a disposición de los usuarios un apartado de consejos de seguridad que podrás consultar en el momento que se desee a través del siguiente enlace <https://www.bancoagricola.com/consejos-de-seguridad-e-banca-personas>; de forma que los usuarios conozcan y estén enterados de las prácticas que aportan a la seguridad de su información
11. Banco Agrícola podrá modificar el contenido de los presentes términos y condiciones, cuando lo considere necesario, los cuales serán notificado a los usuarios.

SEGUNDA. Atención de WhatsApp de Banco Agrícola a través del asistente virtual TABOT

Con el fin de ofrecer una atención inmediata, Banco Agrícola cuenta con TABOT; un robot con inteligencia artificial, creado para permitirle al usuario obtener respuestas inmediatas a sus consultas sobre el portafolio de productos y/o servicios ofrecidos por EL BANCO, de acuerdo con las siguientes condiciones:

- a) TABOT permitirá al usuario una comunicación directa con el Banco, con el fin de entregar información general, relacionada con los productos o servicios contratados con el Banco.
- b) TABOT podrá solicitar datos tales como tipo y número de documento de identidad, información de ubicación y contacto del usuario con la finalidad de ofrecerle información acerca de sus puntos de atención más cercanos, cuando el usuario así lo solicite.
- c) TABOT está en constante aprendizaje gracias a las interacciones diarias con los usuarios; en el caso que TABOT no pueda solucionar las consultas, el usuario podrá utilizar los otros canales de servicio al cliente que Banco Agrícola tiene a disposición, dentro de los cuales puede consultar en www.bancoagricola.com

- d) TABOT podrá permitir acceso a otros sitios del Banco a través de vínculos que permitirán entregar la información solicitada de manera completa.
- e) Como TABOT está instalado en la aplicación WhatsApp Business, cuando se presenten problemas o inconvenientes relacionados con la disponibilidad imputables a WhatsApp o a terceros, sean estos de índole técnico, físico o producto de un caso fortuito o fuerza mayor que imposibiliten, retrasen, demoren el funcionamiento de TABOT, EL BANCO no será responsable a menos que se demuestre su participación en ese inconveniente o problema. Los términos de uso y políticas de privacidad de WhatsApp incluyendo aquella relacionada con el tratamiento de datos, serán aplicables a todos los usuarios. Para mayor información, dichos términos podrán encontrarlos en <https://www.whatsapp.com/legal/terms-of-service?lang=es>

TERCERA. Confidencialidad

La información que se obtenga producto al uso del canal de WhatsApp de Banco Agrícola, estará sujeta a las normas aplicables en materia de protección de datos en El Salvador.

CUARTA. Jurisdicción

Para todos los efectos legales la legislación aplicable sobre las posibles controversias que pudieren surgir en torno a este servicio, será dirimido por las leyes de El Salvador vigentes a la fecha del conflicto.

QUINTA. Aceptación de las Condiciones de Uso

Al hacer uso del canal de WhatsApp de Banco Agrícola, usted está aceptando en su totalidad las presentes Condiciones de Uso. Si no desea aceptar estas Condiciones de Uso, lo invitamos a utilizar los otros canales de servicio al cliente que Banco agrícola tiene a disposición, los cuales puede consultar en www.bancoagricola.com