TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA EL USO DEL SERVICIO DE ASISTENCIA AL CLIENTE VÍA CHAT WHATSAPP.

Los presentes Términos y Condiciones regulan el Servicio de Asistencia Vía Chat Whatsapp, en adelante "ASISTENCIA" que Banco Popular, S.A. en adelante "EL BANCO" pone a disposición de sus clientes, potenciales clientes y/o usuarios, que en adelante se les denominará de manera general como "USUARIOS", equivalente al servicio de atención al cliente brinda por canales físicos o Call-center, el cual será brinda por medio de un Chatbot cuya forma de uso y funcionalidades, se regirán de la siguiente manera:

I. LA FINALIDAD DE LA ASISTENCIA

El servicio de ASISTENCIA que EL BANCO pone a disposición de los USUARIOS tiene como finalidad proveer medios alternativos que faciliten la comunicación y atención a los USUARIOS, procurando que la misma sea ágil y proporcionando respuestas a las preguntas o dudas de los USUARIOS, con respuestas preestablecidas o genéricas.

II. FORMA DE COMUNICACIÓN

EL BANCO ha creado una cuenta oficial/empresarial cuyo número de teléfono se encuentran establecidos o señalados en su página web oficial www.bancopopular.hn; asimismo, se puede acceder por escaneo del código QR en la página web oficial o a través de las redes sociales oficiales.

La comunicación será por medio de la aplicación de Whatsapp a través de un Chatbot, que cuenta con respuestas preestablecidas o genéricas según el catálogo de preguntas preestablecidas que se despliegan en el chat/conversación. La información que EL BANCO pone a disposición de los USUARIOS previa y necesaria solicitud por medio del chat/conversación en Whatsapp incluye:

- Préstamos
- Remesas
- Cuenta de ahorro

- Horarios y Ubicación de Sucursales o Agencias

III. RESPONSABILIDADES DEL USUARIO

El USUARIO se compromete a hacer uso de la ASISTENCIA por los medios de comunicación oficiales y bajo los Términos y Condiciones aquí señalados, o los que requiera la misma aplicación de Whatsapp y demás canales oficiales.

También el USUARIO reconoce entender que la comunicación con el Chatbot se realiza por medio de preguntas preestablecidas que se despliegan en la conversación y cuyas respuestas se encuentran, de igual menara, preestablecidas; por lo que, el Chatbot no proporciona respuestas personalizadas a las preguntas y toda interpretación que los USUARIOS realicen fuera del contexto de la respuesta, se encuentra fuera de la responsabilidad de EL BANCO. Para que los Usuarios obtengan respuestas personalizadas a sus preguntas o dudas, deberán solicitar la asistencia de un Agente de Call Center, cuyo tiempo de espera será de acuerdo a disponibilidad de personal.

Asimismo, el USUARIO reconoce que EL BANCO, Chatbot o Agente de Call Center, no le solicitarán contraseñas o claves asociadas a dispositivos electrónicos, banca electrónica, correos electrónicos u otros, durante la conversación. El USUARIO libera de responsabilidad a EL BANCO si aún con la presente advertencia de manera voluntaria y liberal facilita o envía información que es confidencial y no ha sido requerida para la prestación de la ASISTENCIA.

IV. USO DE DATA O INFORMACION PROPORCIONADA POR EL USUARIO

El USUARIO reconoce que la información que ingrese al chat/conversación es verdadera y de su titularidad, por lo que da su consentimiento y autorización para que dicha información sea administrada y almacenada por EL BANCO para la prestación del servicio de ASISTENCIA, así como poder transferirla y/o compartirla con sus proveedores.

También el USUARIO reconoce, que el servicio es prestado por medio de la aplicación de Whatsapp, quien a su vez tiene sus propios Términos y Condiciones sobre la administración de Datos Personales y Conversaciones, las cuales están fuera de la responsabilidad de EL BANCO.

El almacenamiento de la información se hará bajo normas y estándares internacionales por el plazo que establezcas las leyes y normas en Honduras.

V. DISPOSITIVO MOVIL DEL USUARIO

La custodia del dispositivo móvil es responsabilidad del USUARIO, así como mantener actualizado el mismo y contar con los medios necesario que eviten vulnerabilidades causadas por virus informativos.

Para la prestación del servicio de ASISTENCIA, el dispositivo móvil debe ser compatible con Whatsapp y encontrarse actualizado su software a las versiones requeridas por la plataforma de Whatsapp.

VI. FALLAS EN EL SERVICIO

EL BANCO no asume responsabilidad alguna por fallas o interrupciones durante la ASISTENCIA, por lo que, el USUARIO no debe tener como válida una respuesta que se encuentre incompleta.

Las fallas o interrupciones pueden originarse por diferentes eventos, sea de comunicación, problemas propios del dispositivos móviles o datos móviles, o inclusive del propio Whatsapp, tales eventos, se encuentra fuera del alcance y responsabilidad de EL BANCO

VII. INSATISFACCIÓN DEL USUARIO POR LA ASISTENCIA

En caso que el USUARIO tengo alguna insatisfacción o queja del servicio de ASISTENCIA, podrá hacerla de conocimiento de EL BANCO por medio de los canales oficiales o ante un Oficial de Atención al Cliente en sus Sucursales o Agencias.

VIII. RESTRICCIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA POR EL BANCO

El BANCO podrá bloquear o restringir la asistencia virtual a determinados Usuarios en los siguientes eventos:

1. Cuando el USUARIO no cumpla con lo establecido en los presentes Términos y Condiciones; también, cuando su conducta o la manera de comunicarse sean contrarias a la moral y la buena conducta.
2. En caso que se descubra que la información proporcionada por el USUARIO es falsa o inexacta.
3. En caso que EL BANCO determine que el USUARIO debe presentarse ante una Sucursal o Agencia, o el USUARIO se encuentre relacionado con alguna investigación por autoridad competente.
4. Los anteriores supuestos son meramente enunciativos, EL BANCO podrá bloquear o restringir el servicio cuando a su criterio la información solicitada no puede ser proporcionada por medio de la ASISTENCIA; por lo que, EL BANCO no tendrá responsabilidad alguna por el bloqueo o restricción, y no estará sujeto a pagar indemnización y/o penalización alguna.

IX. MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

Los presentes Términos y Condiciones podrán ser modificados por EL BANCO en cualquier momento; la notificación de las modificaciones se realizará a través del mismo chat/conversación de ASISTENCIA y por los canales oficiales de EL BANCO.

X. ACEPTACIÓN DEL SERVICIOS DE ASISTENCIA

El USUARIO declara que ha leído los Términos y Condiciones, o en el evento que únicamente de clic en el botón de “CONTINUAR” da por aceptados los mismos y se sujeta a ellos, da su consentimiento expreso y voluntario de aceptar en todo momento la validez de información, preguntas y respuestas proporcionadas. Que todas las interacciones y demás que hagan a través de la ASISTENCIA son por su propia cuenta.

También declara el USUARIO, que conoce y ha aceptado los Términos de Uso y Políticas de Privacidad de Whatsapp.