



## Términos y Condiciones de Uso del WebChat de Banco Promerica de Costa Rica S.A.

### Términos Generales

Banco Promerica de Costa Rica S.A., en adelante "Promerica", pone a disposición de las personas físicas (clientes actuales de Promerica o personas interesadas en obtener más información de los productos/servicios ofrecidos por el Banco) , en adelante "Clientes", el servicio de WebChat.

El servicio de WebChat podrá ser accedido desde la página principal de Promerica, [www.promerica.fi.cr](http://www.promerica.fi.cr).

El servicio de WebChat estará compuesto por las opciones de 1) Agente en Vivo y 2) Asistente Virtual.

El servicio de WebChat, en la opción Agente en Vivo estará disponible los días de Lunes a Domingo de 7:00 a.m. a 8:00 p.m. y en la opción de Asistente Virtual estará disponible 24/7.

Banco Promerica atenderá por medio del servicio de WebChat únicamente las consultas relacionadas a los siguientes productos (y sus servicios derivados):

- Consultas de tarjetas de crédito
- Consultas de cuentas de efectivo
- Consultas de préstamos
- Consultas de certificados a plazo

Por este medio, no se podrán brindar saldos de los productos del cliente (sin haber completado el proceso de verificación de seguridad correspondiente) ni tampoco realizar transacciones que involucren el traslado de fondos entre cuentas propias o a terceros.

Promerica podrá ampliar (o reducir) los servicios brindados y el horario del servicio según lo considere necesario.

El Cliente acepta los términos y condiciones de uso del WebChat descritos en este documento al empezar a utilizar el servicio, de lo cual se realizará comunicación al Cliente por el medio y la forma que se considere oportuna, eximiendo el Cliente de cualquier tipo de responsabilidad a Promerica.



Promerica podrá actualizar o modificar los términos y condiciones de uso del WebChat en cualquier momento, eximiendo el Cliente de cualquier tipo de responsabilidad a Promerica por esta situación.

## Condiciones de Uso

El uso del servicio de WebChat será exclusivo para personas físicas mayores de 18 años.

Banco Promerica realizará una verificación de seguridad al iniciar la sesión del WebChat, con el fin de determinar la identificación del Cliente.

El Cliente se compromete a mantener, en todo momento, actualizados sus datos, con el objetivo de poder acceder al servicio, en caso contrario se exime de cualquier tipo de responsabilidad a Promerica si no se puede realizar correctamente la verificación.

El Cliente se compromete a brindar (al iniciar la sesión de WebChat y durante la conversación) información verdadera, completa y actualizada, según la solicite el Agente en Vivo o Asistente Virtual.

En caso de no brindar información verdadera o correcta, Promerica podrá negar o suspender, el uso actual o futuro, del servicio de WebChat.

Por su seguridad, el Cliente no deberá revelar por medio del WebChat o solicitar al Agente en Vivo o Asistente Virtual ningún tipo de información confidencial.

Toda la información escrita entre el Cliente y el Agente en Vivo o Asistente Virtual será monitoreada y guardada con el fin de verificar la calidad del servicio brindado.

Los datos suministrados (al iniciar la sesión de WebChat y durante la conversación) son confidenciales y de acceso restringido, para el uso exclusivo de Promerica.

Si durante la atención del WebChat, se requiere enviar algún documento al Cliente se realizará por medio de correo electrónico desde la dirección [solucion@promerica.fi.cr](mailto:solucion@promerica.fi.cr). Promerica no aceptará ningún documento del Cliente por medio del servicio de WebChat.

Si durante la atención del WebChat, se determina que se necesita resolver la consulta por otra vía, se le indicará al Cliente los números de teléfono (o canales) adonde puede llamar (o ingresar) para recibir el servicio requerido.



En ningún momento durante la conversación del WebChat se aceptarán palabras fuera de tono o agresivas, así como tampoco amenazas por parte del Cliente hacia el Agente en Vivo o Asistente Virtual.

Cualquier inconveniente o problema con el servicio brindado en el WebChat podrá ser reportado por el Cliente por correo electrónico a la dirección [solucion@promerica.fi.cr](mailto:solucion@promerica.fi.cr).

En caso de incumplimiento de los términos generales y/o condiciones de uso, Promerica se reserva el derecho de limitar o impedir el uso del servicio de WebChat.