

TERMINOS GENERALES
"WhatsApp Solicitud de Tarjetas de Crédito"

Banco Promerica de Costa Rica S.A., en adelante "Promerica", pone a disposición de las personas físicas (clientes actuales de Promerica o personas interesadas a solicitar una nueva Tarjeta de Crédito o bien solicitar información para obtener la misma) en adelante "Clientes" del servicio de WhatsApp.

El servicio WhatsApp podrá ser accedido desde la página principal de Promerica, www.promerica.fi.cr, por medio de un banner web ubicado en el home page, por medio de pauta digital, en redes sociales de Promerica como Facebook, o bien el cliente puede agregar a sus contactos el número 85610237 de WhatsApp Promerica Tarjetas de Crédito.

El servicio de WhatsApp estará compuesto por las opciones de

1) Agente en Vivo, 2) Respuestas automáticas y 3) Respuestas Rápidas

El servicio de WhatsApp, en la opción Agente en Vivo estará disponible los días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., en la opción de respuesta automática estará disponible 8:00 a.m. a 5:00 p.m., esta se limita a darle la bienvenida al cliente y la opción de respuesta rápidas estará disponible los días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., mientras el cliente interactúe con el agente en vivo.

Promerica atenderá por medio del servicio de WhatsApp, únicamente las consultas relacionadas a los siguientes productos:

- Solicitud de nueva Tarjeta de Crédito
- Información para adquirir una tarjeta de crédito.

Por este medio, no se podrán brindar saldos de los productos del cliente, ni ninguna información sobre cualquier otro producto o servicio de

Promerica que sea distinto a la solicitud de información para aplicar a una nueva Tarjeta de crédito de Promerica.

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 WhatsApp 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 WhatsApp en cualquier momento, eximiendo el Cliente de cualquier tipo de Responsabilidad a Promerica por esta situación.

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

Promerica realizará la solicitud de número de identificación del cliente al iniciar la sesión del WhatsApp, con el fin de continuar con el trámite de consulta de información de tarjeta de crédito o de solicitud de Tarjeta de Crédito.

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 y su solicitud.

El Cliente se compromete a brindar (al iniciar la sesión de WhatsApp y durante la conversación) información verdadera, completa y actualizada, según la solicite el gente en Vivo para proceder con su trámite.

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

Para la solicitud de Tarjeta de Crédito se le solicitara al cliente información de datos personales como: Nombre completo, número de identificación,

teléfono, correo electrónico nacionalidad, ingresos mensuales, Tipo de ingreso, nombre del patrono, lugar de trabajo, lugar de residencia, tiempo laboral, actividad laboral,

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

Los datos suministrados (al solicitar una tarjeta de crédito y durante la conversación) son confidenciales y de acceso restringido, para el uso exclusivo de Promerica.

Puede ingresar a términos y condiciones de campañas digitales a www.promerica.fi.cr/banca-de-personas/promociones-y-reglamentos/reglamentos/ para conocer nuestra política de datos.

Si durante la atención del WhatsApp, se requiere enviar algún documento al cliente o si se le solicita a al cliente algún documento, como orden patronal, CPA o algún otro documento ligado a la solicitud de tarjeta de crédito se realizará por medio de correo electrónico desde la dirección ventasdigitales@promerica.fi.cr . Promerica no aceptará ningún documento del cliente por medio del servicio de WhatsApp

Si durante la atención del WhatsApp 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 WhatsApp se aceptarán palabras fuera de tono o agresivas, así como tampoco amenazas por parte del cliente hacia el Agente en Vivo.

Cualquier inconveniente o problema con el servicio brindado en el WhatsApp podrá ser reportado por el cliente por correo electrónico a la dirección 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 WhatsApp.