



Términos y Condiciones de Uso del WhatsApp 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 "Cliente" el servicio de WhatsApp.

El servicio de WhatsApp, podrá ser accedido al escribir al número telefónico +506 8988 8090.

El servicio de WhatsApp, es atendido por Agente Virtual de forma automática al dar al cliente una serie de opciones para contestar sus consultas, adicionalmente el cliente también puede elegir ser atendido por un Agente Real.

El servicio de WhatsApp donde contesta un Agente Real, estará disponible de Lunes a Domingo de 7:00 a.m. a 8:00 p.m.

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

- ✓ Consultas de tarjeta de crédito
- ✓ Consultas de cuenta de efectivo
- ✓ Consultas de préstamos
- ✓ Consulta de certificados a plazo

Por este medio, no se podrán brindar saldos de los productos del Cliente 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 WhatsApp descritos en este documento al empezar a utilizar el servicio, eximiendo el Cliente de cualquier tipo de responsabilidad a Banco Promerica, al utilizarlo. El cliente autoriza expresamente al Banco a notificarle por el medio y la forma que considere oportuna que está realizando uso del servicio.

El Cliente autoriza a Promerica a actualizar o modificar los términos y condiciones del uso del servicio de WhatsApp en cualquier momento, eximiendo por dicha modificación y/o actualización a Promerica de cualquier tipo de responsabilidad.

Condiciones de Uso

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

Banco Promerica, realizará una verificación de seguridad al iniciar la sesión según corresponde la consulta 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 si así se requiere.

El Cliente se compromete a brindar (ya sea al iniciar y durante la conversación) información verdadera, completa y actualizada, según la solicite el Agente Virtual o Agente Real del servicio de WhatsApp.

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

Por su seguridad, el Cliente no deberá revelar por medio del WhatsApp o solicitar al Agente Real o Agente Virtual ningún tipo de información confidencial.

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

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

Si durante la atención se requiere enviar algún documento al Cliente, se realizará por medio de correo electrónico desde las direcciones electrónicas solucion@promerica.fi.cr o solucion-notificaciones@promerica.fi.cr. Promerica no enviará ningún documento del Cliente por medio del Servicio de WhatsApp.

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

En ningún momento durante la conversación de WhatsApp se aceptarán palabras fuera de tono o agresivas, contenido obsceno, así como tampoco amenazas por parte del Cliente hacia el Agente Real o Agente Virtual.

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.