

## **Términos y Condiciones de Uso de los servicios Asistidos y No Asistidos de Banco Promerica de Costa Rica S.A.**

### **1. Términos Generales:**

- 1.1. Banco Promerica de Costa Rica Sociedad Anónima (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”, los servicios Asistidos y No Asistidos, entendiéndose por Asistidos y no Asistidos, lo siguiente:

#### **Asistidos:**

- Web Chat
- Correo electrónico
- Respuesta de voz interactiva o sistema IVR (Interactive Voice Response)

#### **No asistidos:**

- Asistente virtual
- WhatsApp
- Facebook Messenger
- Instagram

### **2. Horarios de atención de los canales asistidos y No asistidos:**

- 2.1. El servicio del **Asistente Virtual** y **Web Chat**, podrán ser accedidos desde la página principal de Promerica, [www.promerica.fi.cr](http://www.promerica.fi.cr). Nuestro horario de atención para el Asistente Virtual es 24/7 y el Web Chat está sujeto a la disposición de los Ejecutivos, quienes cuentan con un horario de atención de lunes a domingo de 7:00 am a 8:00pm.
- 2.2. El servicio de **WhatsApp** podrá ser accedido mediante el número telefónico +506 8988 8090, con un horario de atención 24/7, donde el Chatbot podrá resolver las consultas informativas más relevantes, según lo planificado por la organización y que genere mayor valor al cliente, es decir que, de conformidad con los indicadores o las estrategias internas del Banco, se podrán realizar ajustes de acuerdo con la necesidad de la empresa, pudiéndose agregar o eliminar secciones del menú de servicios. En caso de requerir asistencia por uno de nuestros Ejecutivos, el horario de atención será de lunes a domingo de 7:00 am a 8:00pm.

- 2.3. El servicio de **Facebook Messenger**, mediante la búsqueda en la red social de Banco Promerica Costa Rica y en **Instagram** como Banco Promerica CR, con un horario de atención 24/7, donde el Chatbot podrá resolver las consultas informativas más relevantes, según lo planificado por la organización y que genere mayor valor al cliente, bajo las mismas premisas indicadas en el punto anterior. En caso de requerir asistencia por parte de uno de nuestros Ejecutivos, el horario de atención será de lunes a domingo de 7:00 am a 8:00pm.
- 2.4. El servicio de **Respuesta de voz interactiva o sistema IVR** (Interactive Voice Response) llamando al 2519-8090. Nuestro horario de atención para el IVR es 24/7 y la interacción con Ejecutivos está sujeta a la disposición del personal, quien cuenta con un horario de atención de lunes a domingo de 7:00 am a 8:00pm.
- 2.5. El servicio de **Correo Electrónico** mediante la dirección [solucion@promerica.fi.cr](mailto:solucion@promerica.fi.cr) con la interacción por parte de nuestros Ejecutivos, la cual está sujeta a la disposición, con un horario de atención de lunes a domingo de 7:00 am a 8:00pm.

### **3. Atención:**

- 3.1. Promerica atenderá por medio del servicio de Web Chat únicamente las consultas relacionadas a los siguientes productos (y sus servicios derivados):
  - Tarjetas de crédito
  - Cuentas de efectivo
  - Préstamos
  - Certificados a plazo
- 3.2. Para realizar la consulta de sus saldos o trámites personales que consuman datos del cliente, se deberá completar el proceso de verificación indicado por Promerica, así como contar con los datos personales debidamente actualizados, en pro a la seguridad de nuestros clientes.
- 3.3. Para el uso de los servicios Asistidos y No Asistidos, no se podrán realizar transacciones o consultas a nombre de a terceros, únicamente se podrán realizar trámites personales.
- 3.4. Los servicios Asistidos y No Asistidos podrán ser utilizados por clientes y por prospectos para consultas informativas sobre los productos y servicios de Banco Promerica.
- 3.5. Promerica podrá ampliar o reducir los servicios brindados y el horario del servicio, a discrecionalidad, sin previo aviso.

- 3.6. Promerica podrá actualizar o modificar los términos y condiciones de los servicios señalados en cualquier momento, eximiéndose a sí mismo de cualquier tipo de responsabilidad que dicha actualización o modificación pudiera generar.
- 3.7. El Cliente acepta los términos y condiciones de uso de los servicios descritos en este documento al empezar a utilizar el servicio, en el entendido que el uso que se dé a la información brindada será bajo los parámetros de confidencialidad con los que Promerica maneja la información sensible.

#### **4. Condiciones de Uso:**

- 4.1. El uso de los servicios descritos en el presente documento será exclusivo para personas físicas mayores de 18 años.
- 4.2. Promerica realizará una verificación de seguridad al iniciar la sesión con el fin de determinar la identificación del Cliente.
- 4.3. El Cliente se compromete a mantener, en todo momento, actualizados sus datos por medio de Solución Promerica o en la sucursal más cercana, con el objetivo de poder acceder al servicio. En caso contrario, se exime de cualquier tipo de responsabilidad a Promerica si no se pudiera realizar correctamente la verificación.
- 4.4. El Cliente se compromete a brindar (al inicio de la sesión por cualquiera de los servicios asistidos y no asistidos) información verdadera, completa y actualizada, según la solicite el medio por el cual se comunique.
- 4.5. En caso de no brindar información verdadera o correcta, Promerica podrá negar o suspender el uso, actual o futuro, de los servicios Asistidos y no asistidos.
- 4.6. Por seguridad de la información, El Cliente no deberá revelar, por medio de los servicios Asistidos y No Asistidos o solicitar al Ejecutivo Asistente Virtual ningún tipo de información confidencial.
- 4.7. Toda la información escrita entre El Cliente y los servicios Asistidos y No Asistidos será analizada, monitoreada y guardada por Solución Promerica, con el fin de verificar la calidad del servicio brindado.
- 4.8. Los datos suministrados (al iniciar la sesión de los servicios Asistidos y No Asistidos y durante la conversación) son confidenciales para el uso exclusivo de Promerica.

- 4.9. En ningún momento, durante la conversación, se aceptará lenguaje violento, sexual, discriminatorio, así como tampoco amenazas por parte del cliente hacia nuestros ejecutivos, en estos casos se aplicarán respuestas automáticas correspondientes para la atención de los clientes, diseñadas y avaladas por mercadeo, en donde se podrá cerrar la interacción.
- 4.10. Cualquier inconveniente o problema con el servicio ofrecido podrá ser reportado por El Cliente vía correo electrónico a la dirección [solucion@promerica.fi.cr](mailto:solucion@promerica.fi.cr).
- 4.11. Si durante la atención de los servicios se requiere enviar algún documento a El Cliente, esta remisión se realizará por medio de un correo electrónico desde la dirección electrónica [solucion@promerica.fi.cr](mailto:solucion@promerica.fi.cr).
- 4.12. Si durante la atención del Web Chat, se determina que se necesita resolver la consulta por otra vía, se le indicará al Cliente los números de teléfono (o servicios) adonde puede llamar (o ingresar) para recibir el servicio requerido.
- 4.13. En caso de incumplimiento de los términos generales y/o condiciones de uso, Promerica se reserva el derecho de limitar o impedir el uso de los servicios No asistidos y asistidos.

## **5. Descargo de responsabilidad:**

- 5.1. Promerica no asumirá los riesgos a los que se pueda enfrentar el cliente por el mal uso que se dé de los servicios indicados en el presente documento.
- 5.2. El cliente asumirá la completa responsabilidad por la información brindada, comprometiéndose a darle un buen uso a los mecanismos de seguridad como es la gestión de OTP (contraseña de un único uso), que los servicios indicados pudieran solicitar en cualquier momento.
- 5.3. Se le recuerda al cliente que los mecanismos de seguridad son de uso exclusivamente personal, por lo que se presumirá que toda actuación que se realice en los servicios Asistidos y No Asistidos en los que se requiera de estos, será el propio cliente o prospecto quien realizará dicho uso.
- 5.4. En caso de que el servicio no tenga contemplado alguna de los trámites que el cliente requiera, se recomienda el uso del Agente Humano o Ejecutivo dentro del horario previamente indicado, por lo que Promerica en este mismo acto se libera de responsabilidad por los trámites no contemplados en dichos servicios.
- 5.5. El uso inapropiado, en las condiciones previamente indicadas, será causal suficiente para dar por finalizada la sesión de servicio en cualquiera de las modalidades antes indicadas.