

# **TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL CHATBOT DEL BANCO PICHINCHA PERÚ**

Por medio de este documento constará los términos y condiciones que regirá el acceso al CHATBOT del Banco Pichincha Perú (el "BANCO") a través del uso interactivo del WhatsApp corporativo de EL BANCO con sus clientes y/o usuarios (en adelante, "SERVICIO"), por lo que se requiere que éstos últimos acepten los términos y condiciones (los "Términos y Condiciones") indicados a continuación:

## **1. Del SERVICIO**

EL BANCO utiliza WhatsApp como una plataforma de interacción con sus clientes y/o no clientes (el "USUARIO") para brindar atención a consultas básicas, conforme a lo establecido en el numeral 2.4, siendo ésta una lista enunciativa más no limitativa, además las respuestas a dichas consultas podrán ser comunicadas a través de otros canales oficiales de atención del BANCO.

El USUARIO declara conocer que al usar el SERVICIO podrá estar comunicándose con un robot (bot) con inteligencia artificial que ha sido diseñado para dar solución a consultas básicas y automáticas, por lo que su interacción estará limitada exclusivamente a ello. En caso el USUARIO necesite solucionar algo que este SERVICIO no pueda responder por dicha vía, la atención podrá ser direccionada de manera automática a un asesor especializado del BANCO, quien podrá requerirle información adicional a la indicada en el numeral 2.3 de este documento, con relación a la validación de su identidad para continuar con la atención por esta misma plataforma o podrá comunicarse con el USUARIO al número celular por el cual se contactó al SERVICIO, con la finalidad de que el asesor especializado lo pueda ayudar en la atención de sus dudas.

Este SERVICIO es complementario a los brindados por los canales oficiales de EL BANCO, por lo que el Usuario podrá decidir dirigir su duda o consulta a través de cualquiera de nuestros otros canales de atención, por ejemplo: nuestra Banca Telefónica, para lo cual el USUARIO podrá llamar al 612-2222 desde Lima o al 0801-00222 desde provincia.

## **2. Uso del SERVICIO**

### **2.1. Acceso:**

Para acceder al SERVICIO, el USUARIO deberá contar con un dispositivo móvil con tecnología inteligente o una computadora o tablet y/o cualquier otro dispositivo afín (en adelante "Equipos") con acceso a internet o alguna red inalámbrica que le permita la instalación y el uso de la aplicación de Whatsapp. Además, deberán aceptar los Términos y Condiciones establecidas en este documento.

## 2.2. Registro

Al momento de iniciar el uso del SERVICIO, se le solicitará al USUARIO la aceptación de los Términos y Condiciones y la Política de Privacidad, de no estar de acuerdo, se le brindará orientación para que pueda dirigirse a otros canales de atención que EL BANCO pone a su disposición; y, de no responder contará con un tiempo determinado antes que se cierre la sesión.

El USUARIO declara conocer que, para acceder al SERVICIO se le solicitará obligatoriamente el ingreso de su número de documento oficial de identidad, de no estar de acuerdo con ello, se le brindará orientación para que pueda dirigirse a cualquier otro canal de atención de EL BANCO; y, de no responder contará con un tiempo determinado antes que se cierre la sesión.

De estar conforme con los pasos anteriores, el USUARIO iniciará sesión y podrá escribir la consulta o escribir alguna de las opciones disponibles en el menú de atención que se le ofrezca a través del SERVICIO.

Esta sesión tendrá una duración determinada de aproximadamente 30 minutos, por lo que, finalizado dicho tiempo, la sesión caducará y se cerrará automáticamente, por lo que el USUARIO deberá reiniciar la sesión ingresando los datos descritos anteriormente para continuar o realizar una nueva consulta.

## 2.3. Autenticación

Sin perjuicio a lo señalado en el numeral anterior en cuanto a la validación de la identidad del USUARIO a través del ingreso de su número de documento oficial de identidad, el USUARIO reconoce que el BANCO podrá requerirle otros datos para validar y autenticar su identidad a través de los mecanismos establecidos por el BANCO para acceder al SERVICIO, tales como, la aplicación de algún factor de autenticación establecido por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (la "SBS"), ya sea para el uso total o parcial de los SERVICIOS, en los casos que las consultas realizadas por el USUARIO tengan que ver directamente con sus productos activos y/o pasivos, por lo que, en esos casos, el BANCO podrá utilizar cualquier mecanismo de seguridad necesaria para validar correctamente la identidad del Usuario.

Asimismo, el USUARIO reconoce que podrá acceder al SERVICIO sin autenticarse, en cuyo caso solo podrá realizar algunas consultas generales que el BANCO haya establecido y no tengan que ver con información de sus productos que puedan vulnerar el secreto bancario, deber de reserva y el secreto profesional del BANCO, así como otros similares.

En caso se necesite derivar la atención a un asesor del BANCO, éste podrá requerir al USUARIO información adicional a la de su número de documento oficial de identidad, a través de otros mecanismos o factores de autenticación para validar su identidad y continuar con la

atención por esta plataforma.

## **2.4. Consultas y otros**

A través de la utilización del SERVICIO, el Cliente podrá realizar cualesquiera de las siguientes consultas y otros (las "Consultas"):

1. Consultas sobre reprogramación de deuda.
2. Solicitar y consultar cómo realizar el bloqueo de Tarjetas.
3. Consultar fecha y monto de pago
4. Información de canales atención para consultar sobre sus cuentas
5. Consultar los diferentes canales de atención
6. Información sobre cómo obtener productos del BANCO.
7. Comunicarse con un asesor para realizar consultas generales.

El BANCO podrá incorporar con posterioridad al lanzamiento del SERVICIO cualquier otra consulta, lo cual será informado al CLIENTE, del mismo SERVICIO u otros medios de comunicación que EL BANCO establezca para estos efectos.

## **3. Seguridad**

### **3.1. Pérdida o Robo de los Equipos**

El USUARIO se obliga a mantener a buen resguardo y bajo su posesión física los Equipos que utilice para esta interacción, así como en total reserva de la clave de acceso de dichos Equipos, por lo que El USUARIO asume plena responsabilidad por la pérdida o sustracción de sus Equipos.

En el caso de acceso a el SERVICIO se dé a través de Equipos de terceros y/o de acceso al público, el USUARIO es responsable de resguardar sus datos personales y cerrar la sesión, conforme a lo descrito en el numeral 8.

Finalmente, como medida de seguridad adicional, se recomienda al USUARIO borrar las conversaciones generadas a través del SERVICIO que constan en su historial del Whatsapp.

## **4. Acceso a Información**

El USUARIO declara conocer y aceptar que el SERVICIO tendrá acceso a su localización, sólo cuando el Usuario acepte enviarla, con el único fin de facilitarle las maneras de encontrar soluciones bancarias, agencias, agentes o cajeros cercanos.

## **5. Seguridad**

El USUARIO declara conocer y aceptar que el SERVICIO en WhatsApp no solicitará información confidencial de sus productos del BANCO como número de tarjeta, Clave Secreta (conformada por 4 dígitos), código CVV, fecha de caducidad de tarjetas de crédito y/o débito o Clave Digital para el uso de servicios por internet como Banca por Internet o App. Asimismo, el USUARIO reconoce que las claves creadas o aquellas asignadas por el BANCO son de carácter personal e intransferible, por lo que no deberá compartirlas con ningún tercero ni guardarlas en su dispositivo móvil, por lo que reconoce que será el único responsable por el uso o por compartir la información antes indicada a través del SERVICIO o cualquier otro medio.

El USUARIO es responsable de validar que sus comunicaciones se dirijan al SERVICIO, el cual podrá reconocer a través de lo siguiente: (i) el único número oficial del SERVICIO es el 612-2222; El BANCO no asumirá responsabilidad en caso el Usuario comparta su información con un número distinto al indicado; y (ii) el icono verde al lado del nombre del contacto, lo cual confirma que es una cuenta corporativa oficial del BANCO. En consecuencia, el USUARIO exonera de responsabilidad al BANCO ante una suplantación del canal que no cuenta con estas características.

## **6. Mal Uso e Información Falsa**

El USUARIO declara que, ante el mal uso del SERVICIO, aprovechamiento y/o ventaja indebida, piratería de software, uso de lenguaje inapropiado, manipulación por parte del Usuario o de un tercero u otros actos que vulneren la normativa peruana vigente, El BANCO podrá bloquearlo, de manera temporal o permanente, de su lista de usuarios permitidos para interactuar con el SERVICIO sin aviso alguno.

El USUARIO con la aceptación de los Términos y Condiciones garantiza que la información suministrada es cierta y veraz; y se obliga a informar al BANCO cualquier modificación al respecto. Además, asume la responsabilidad por los daños y perjuicios que pudiera ocasionar, como consecuencia de entregar o aportar información falsa, incompleta o inexacta. Asimismo, el Usuario conoce su obligación de mantener actualizados sus datos personales a través de los canales autorizados.

## **7. Datos Personales**

El USUARIO nos otorga autorización para acceder y usar la información que se muestra en la conversación entre el BANCO y el USUARIO referida a sus cuentas, tarjetas de débito y crédito, teléfonos, pagos, con la finalidad de prestar en forma adecuada el SERVICIO, realizar análisis comerciales y estadísticos, y mejorar los servicios ofrecidos.

## **8. Obligaciones del USUARIO**

Son obligaciones del USUARIO:

- Utilizar y custodiar diligentemente su(s) dispositivo(s) móvil(es) mediante los cuales accede al Chatbot y SERVICIO.
- Mantener actualizada su información, especialmente su número de celular y correo electrónico.
- Operar su sesión de WhatsApp personalmente y extender ese mismo cuidado, diligencia y reserva de su información personal y confidencial de sus productos. En el caso de que el USUARIO acceda al SERVICIO a través de Equipos de terceros y/o de acceso al público, el USUARIO será el único responsable de resguardar la información ingresada y de cerrar su sesión, por lo que toda interacción realizada por el USUARIO, bajo los lineamientos indicados anteriormente, se presumirá hecha por el mismo y bajo su total responsabilidad. El BANCO no asumirá responsabilidad alguna por causas que sean imputables al USUARIO.

## 9. Limitación de Responsabilidad

EL BANCO no será responsable:

- Por la no disponibilidad del SERVICIO debido a caídas de internet o características operativas de los Equipos del Cliente que impidan su uso.
- Por cualquier problema o inconveniente imputable a terceros, por aspectos técnicos, operativos, físicos, caso fortuito o fuerza mayor, que imposibilite, retrase, demore el acceso al SERVICIO, así como la absolución de las consultas efectuadas por el USUARIO.
- Por el acceso al Servicio a través de Whatsapp mediante la utilización de equipos de terceros y/o de acceso al público, siendo el USUARIO responsable de resguardar sus datos personales y cerrar la sesión.
- Cuando el USUARIO comparta su información con un número no oficial que no corresponda al SERVICIO, conforme a lo descrito en el numeral 6.

En ese sentido, el USUARIO es el único responsable de todas las operaciones y uso que realice mediante los Equipos a través de los cuales tenga acceso al SERVICIO, por lo que el USUARIO declara conocer que el uso de los Equipos está sujeto a los riesgos propios de las operaciones por internet (tales como el phishing, malware, virus, entre otros), asumiendo dichos riesgos y responsabilidades por el uso del mismo, salvo que se acredite la vulneración de la seguridad de los sistemas informáticos de EL BANCO en el SERVICIO.

Asimismo, el USUARIO declara conocer los riesgos propios de las operaciones y consultas

por internet, de las redes poco seguras o de los Equipos que no cuenten con los programas de antivirus debidamente actualizados, que protejan del phishing, malware, virus, entre otros, por lo que el USUARIO asume dichos riesgos y responsabilidades derivadas del uso que le dé a los Equipos y al SERVICIO, excluyendo al BANCO de toda responsabilidad por las interacciones realizadas por terceros en forma irregular o fraudulenta por este medio. El BANCO no será responsable por los virus que pudiera tener los Equipos con los cuales el USUARIO realice sus interacciones, por lo que se recomienda utilizar Equipos seguros y con antivirus.

## **10. Propiedad Intelectual**

Todos los derechos de propiedad intelectual, marca registrada, nombre o logotipo, contenidos, diseños pertenecen al BANCO, quien cuenta con todos los permisos, licencias y/o derechos de propiedad intelectual necesarios para la prestación de la atención a través de este SERVICIO.

## **11. Ley y Jurisdicción aplicable**

Para la interpretación, cumplimiento y ejecución de los Términos y Condiciones serán de aplicación a la legislación de la República del Perú. Las Condiciones Generales de Cuentas y Depósitos del BANCO suscritas con el Cliente (en adelante "Las Condiciones Generales") son de aplicación supletoria en todo lo no regulado en este documento. Estos Términos y Condiciones prevalecen sobre Las Condiciones Generales en caso existiera alguna inconsistencia entre ambos documentos.

En caso de que surja alguna controversia o conflicto entre EL BANCO y el Cliente, éstos se someten a la competencia y jurisdicción de los Jueces y Tribunales de Lima, Perú, renunciando expresamente a cualquier otro fuero o jurisdicción que pudiera corresponderles por razón de su domicilio presente o futuros.

## **12. Términos y Condiciones**

Los Términos y Condiciones pactados en este documento serán puestos a disposición del USUARIO vía Whatsapp, medio por el cual el BANCO brinda el SERVICIO.

El USUARIO declara conocer que, EL BANCO podrán modificar parcial o totalmente los Términos y Condiciones, así como mejorar o reemplazar algunas características, funcionalidades o atribuciones del SERVICIO, siendo efectivas estas modificaciones desde su publicación a través del Whatsapp del BANCO mediante el cual se ofrece el SERVICIO, por lo que es responsabilidad del USUARIO leer los Términos y Condiciones que EL BANCO pone a su disposición a través de dicho medio cada vez que interactúe para acceder al SERVICIO.

### **13. Almacenamiento**

El Usuario reconoce que las conversaciones del SERVICIO permanecerán disponibles en el historial de WhatsApp, salvo que las borre como medida de seguridad. Asimismo, el Usuario reconoce y acepta que las conversaciones con el SERVICIO y la información registrada durante su atención serán guardadas y podrá ser usadas por el BANCO para (i) la atención y seguimiento de sus consultas, pedidos o reclamos; (ii) la reportería ante las autoridades pertinentes; y, (iii) para mejorar la atención del servicio y las respuestas brindadas mediante el SERVICIO.

### **14. Reclamos**

En caso el USUARIO requiera ingresar un reclamo podrá realizarlo a través de los canales oficiales de Atención como son nuestra Red de Agencias, Banca por Teléfono o ingresando a nuestro Libro de Reclamaciones virtual.

Conforme a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571, el BANCO pone a disposición del Usuario un Libro de Reclamaciones virtual a fin de que éste pueda registrar sus quejas o reclamos formales sobre los servicios ofrecidos a través del sitio. El Libro de Reclamaciones virtual puede ser encontrado en <https://www.pichincha.pe/libro-reclamaciones>

### **15. Final**

El USUARIO declara que los Términos y Condiciones, han sido claros y le han permitido manifestar su aceptación voluntaria, libre y expresa, habiendo podido informarse oportunamente y despejar las dudas que hubiera podido tener.

El USUARIO declara conocer que, para acceder al SERVICIO en WhatsApp este deberá dar lectura íntegra y aceptar las Condiciones de uso establecidas en este documento, comprometiéndose a cumplirlas en su totalidad. Asimismo, el USUARIO conoce que el acceso y navegación haciendo uso del SERVICIO en WhatsApp implica la aceptación sin reserva de todas las disposiciones.