

TERMINOS Y CONDICIONES DE EL CHATBOT DEL BCP

CONDICIONES GENERALES DE USO

1. EL CHATBOT DEL BCP (el "Servicio") es un bot (robot) que ofrece el Banco de Crédito del Perú (el "BANCO") que usa Whatsapp como una plataforma de interacción con los usuarios – que podrán ser clientes o no clientes BCP (los "USUARIOS"), que permite realizar las operaciones y consultas definidas y comunicadas mediante sus otros canales o mediante el mismo Servicio, una vez que el USUARIO haya aceptado los términos y condiciones que el BANCO ha establecido.
2. Los USUARIOS podrán autenticar su identidad mediante los mecanismos establecidos por el BANCO para acceder al Servicio en su totalidad o podrán acceder al mismo sin autenticarse, en cuyo caso podrán solamente realizar las operaciones y consultas que el BANCO haya establecido.
3. Los USUARIOS deberán contar con un teléfono inteligente (Smartphone) con una tecnología que permita la instalación y el uso de la Aplicación de Whatsapp, o podrán acceder al Servicio a través de una computadora con una tecnología suficiente que permita el acceso a Whatsapp.
4. EL USUARIO declara conocer que, para darse de alta en el Servicio y comenzar a utilizarlo, será necesario que ingrese una Clave OTP (One Time Password) que EL CHATBOT DEL BCP enviará mediante un mensaje de texto SMS a su celular, un correo electrónico o ambas opciones, según los registros contenidos en la base de datos del BANCO, siendo obligación del USUARIO mantener sus datos actualizados. Asimismo, para realizar algunas operaciones a través del Servicio EL USUARIO deberá contar con los mecanismos de validación que el BANCO exija. El USUARIO es responsable de todas las operaciones que se realicen mediante su Smartphone o la computadora a través de los cuales tenga acceso al CHATBOT DEL BCP.
5. El USUARIO declara conocer y acepta que EL CHATBOT DEL BCP no solicitará información confidencial de sus productos del BANCO como número de tarjeta, Clave Personal (conformada por 4 dígitos) o Clave Digital para el uso de servicios por internet (conformada por 6 dígitos); en consecuencia, el USUARIO asume responsabilidad de compartir esta información en Whatsapp. El único medio de autenticación que se requerirá es la Clave OTP.
6. El USUARIO declara conocer y acepta que (i) al utilizar Whatsapp para interactuar con el BANCO, Whatsapp guardará los datos que se muestran en la conversación entre el BANCO y el USUARIO de manera encriptada en sus servidores fuera o dentro de nuestro territorio (el Perú), (ii) Whatsapp guarda estos datos a manera de respaldo únicamente, (iii) una vez que EL USUARIO haya ingresado la clave que le llegará por correo electrónico o SMS se considerará indubitadamente que es válida, aceptada y efectuada por él; y (iv) el USUARIO declara conocer que el servicio de Whatsapp puede sufrir caídas, lo que haría que EL CHATBOT DEL BCP deje de funcionar hasta que Whatsapp reestablezca el servicio.
7. El USUARIO declara conocer y acepta que EL CHATBOT DEL BCP tendrá acceso a su localización sólo cuando el USUARIO acepte enviarla.

8. EL CHATBOT DEL BCP es uno de los canales de atención que el BANCO pone a disposición de sus USUARIOS para realizar algunos tipos de consultas, por lo que el USUARIO reconoce que existen otros canales de atención que permiten a los USUARIOS realizar las consultas que se ofrecen a través del Servicio.

9. El BANCO no asumirá responsabilidad alguna por culpa leve o por cualquier problema o inconveniente imputable a terceros, sea éste de índole técnico, físico o producto de un caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite, retrase, demore la ejecución o no permita la realización exitosa del Servicio. Asimismo, el BANCO no asumirá responsabilidad alguna por el acceso al servicio de Whatsapp a través de computadoras y/o equipos celulares de terceros y/o de acceso al público, siendo el USUARIO responsable de resguardar sus datos personales y cerrar la sesión. Asimismo, el BANCO no asumirá responsabilidad en caso que el USUARIO comparta su información con un número no oficial, que no corresponda al CHATBOT DEL BCP, conforme a lo descrito en el numeral 14.

10. En caso que los servicios de consulta definidos en el Servicio sean modificados o suprimidos por el BANCO, este cambio será comunicado al USUARIO con una anticipación de 45 días calendario mediante los canales de comunicación del BANCO, mensajes en sus canales de redes sociales, comunicaciones al domicilio y/o al correo electrónico, llamadas telefónicas o mensajes de texto ("SMS"). Asimismo, cuando se otorgue al USUARIO facilidades adicionales a las existentes que no impliquen la pérdida o sustitución de las condiciones del Servicio existente, serán informadas a través de los canales de comunicación del BCP y serán de aplicación inmediata.

11. Los Términos y Condiciones Generales de EL CHATBOT DEL BCP se encuentran a disposición del USUARIO en www.viabcp.com, en la sección de PERSONAS. Adicionalmente, se le enviarán al USUARIO vía Whatsapp. El USUARIO declara conocer que estas Condiciones Generales del Servicio podrán ser eventualmente modificadas, por lo que la versión que se encontrará disponible en las secciones anteriormente señaladas será la vigente al momento de su consulta.

12. EL USUARIO reconoce que las conversaciones con EL CHATBOT BCP permanecerán disponibles en el historial de Whatsapp, salvo que las borre como medida de seguridad.

13. EL USUARIO declara conocer que al usar EL CHAT BOT DEL BCP estará hablando con un robot con inteligencia artificial, creado para poder solucionar consultas básicas y que en el caso de necesitar algo que EL CHATBOT DEL BCP no pueda hacer deberá escribirle por mensaje privado (inbox) a la Cuenta del BANCO oficial en Facebook o llamar a nuestra banca por teléfono 3119898.

14. El USUARIO es responsable de validar que sus comunicaciones se dirijan al CHATBOT DEL BCP oficial, el cual podrá reconocer a través de lo siguiente: (i) el único número oficial del CHATBOT DEL BCP es el 99 3119898; y (ii) burbuja inicial donde se indica que es una cuenta corporativa oficial del BANCO (burbuja azul). En consecuencia, el USUARIO exonera de responsabilidad al BANCO ante una suplantación del canal que no cuenta con estas marcas.

15. El USUARIO declara que ante el mal uso de nuestra aplicación el BANCO podrá bloquearlo, de manera temporal o permanente, de su lista de usuarios permitidos para interactuar con EL CHATBOT DEL BCP sin aviso alguno.

DATOS PERSONALES Y SEGURIDAD

El USUARIO declara conocer y acepta las disposiciones sobre protección de datos personales establecidas en las Políticas de Privacidad del BANCO, que se encuentran en la sección TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN -PROTECCIÓN DE DATOS de www.viabcp.com. Adicionalmente a estas políticas, 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, saldos, número de CCI, líneas de crédito, teléfonos, pagos, así como obtener información de patrones de conducta y consumo, ello con la finalidad de realizar análisis comerciales y estadísticos, mejorar los servicios ofrecidos y/o ofrecer productos personalizados. Se excluye la información privada de EL USUARIO tales como fotos e información personal almacenada en el teléfono.

EL USUARIO declara que las claves creadas o aquellas asignadas por el BANCO son de carácter personal e intransferible. No deberá compartirlas con ningún tercero ni guardarlas en el dispositivo móvil.

EL USUARIO se obliga a mantener a buen resguardo y bajo su posesión física tanto el Smartphone como la computadora personal a través del cual tenga acceso al CHATBOT DEL BCP, así como en total reserva la clave de acceso al Smartphone y a su computadora personal, manteniendo al BCP indemne por cualquier reclamo debido a la pérdida, robo o hurto del Smartphone o de su computadora personal. En el caso de acceso al CHATBOT DEL BCP a través de computadoras y/o equipos celulares 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 9. En caso de robo, hurto o pérdida del Smartphone o de su computadora personal, EL CLIENTE se obliga a comunicarse inmediatamente con Banca por Teléfono al 311-9898 para solicitar el bloqueo de sus tarjetas; en cuyo caso, no se podrá efectuar consultas a través de EL CHATBOT DEL BCP referidas a su tarjeta de crédito. EL CLIENTE podrá borrar las conversaciones con EL CHATBOT DEL BCP de su historial de Whatsapp como medida de seguridad.

EL USUARIO declara conocer los riesgos propios de las operaciones y consultas por internet (tales como el phishing, malware, virus, entre otros), asumiendo dichos riesgos y responsabilidades derivadas del uso del mismo, salvo que se acredite la vulneración de la seguridad de los sistemas informáticos del BANCO.

Los presentes términos y condiciones de EL CHATBOT DEL BCP prevalecen sobre las Condiciones Generales de las Cuentas y Servicios del Banco suscritas por EL USUARIO en caso exista cualquier tipo de inconsistencia, y las Condiciones Generales de las Cuentas y Servicios del BANCO son de aplicación supletoria en todo lo no regulado en el presente documento.