

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE EL CHATBOT DEL BDP CONDICIONES GENERALES DE USO

1. **EL CHATBOT DEL BDP** es el bot (robot) que usa en Facebook Messenger como una plataforma de interacción con los **CLIENTES**, en este servicio el **CLIENTE**, una vez haya aceptado los términos y condiciones que el Banco Nacional de Bolivia S.A. (el "BANCO") ha establecido, podrá realizar las operaciones definidas y comunicadas por el BANCO, mismas que podrán ser modificadas, incrementadas o suprimidas por el BANCO con la sola notificación a sus **CLIENTES**.

2. Para acceder al Servicio, el **CLIENTE** deberá contar con una Tarjeta de Débito activa emitida por el BANCO, así mismo deberá contar con un perfil de Facebook y cualquier dispositivo con tecnología compatible para usar Facebook Messenger. Si el **CLIENTE** decide usar el **CHATBOT DEL BDP** en la versión web del Facebook Messenger podría no tener la misma experiencia de usuario que a través de la App.

3. Para que el **CLIENTE** sea dado de alta en el canal y pueda comenzar a utilizarlo, será necesario que desde su sesión de Facebook Messenger inicie una conversación con el **CHATBOT DEL BDP**, debiendo posteriormente aceptar los términos y condiciones de uso, así como su número de Documento de Identidad, con esta primera validación, el **CLIENTE** podrá realizar consultas sobre información general de servicios y productos del Banco.

En caso de que el **CLIENTE** requiera información específica sobre sus cuentas u operaciones deberá validar a través del **CHATBOT DEL BDP** su usuario de BDP Net+ seguido de una Clave OTP (One Time Password) que el **CHATBOT DEL BDP** le enviará mediante un mensaje de texto SMS a su celular, un correo electrónico o ambas opciones, según lo solicite el propio **CLIENTE**. El ingreso de la clave OTP se considera indubitadamente efectuada por el **CLIENTE** en la fecha en que se realice.

4. El **CLIENTE** se obliga a operar personalmente su sesión de Facebook Messenger para la utilización del Servicio. Asimismo, el **CLIENTE** se obliga a mantener en total reserva la Clave OTP. Toda operación de consulta realizada por el **CLIENTE** a través del **CHATBOT DEL BDP** se presumirá hecha por el **CLIENTE** bajo su total responsabilidad. El **CLIENTE** deberá realizar la interacción con el chatbot únicamente desde su propio teléfono celular, es decir no deberá utilizar equipos de terceras personas, en caso de hacerlo, deberá cerrar adecuadamente su sesión, siendo responsable del uso indebido de su información.

5. El **CLIENTE**, mediante la aceptación del presente documento acepta que le serán aplicables los términos de uso y políticas de privacidad de Facebook, según los cuales Facebook dará cierto tratamiento a su información. El **CLIENTE** declara conocer que el servicio de Facebook Messenger puede sufrir

interrupciones, retrasos o imperfecciones, lo que haría que EL **CHATBOT DEL BDP** deje de funcionar hasta que Facebook reestablezca el servicio del Facebook Messenger.

6. El **CLIENTE** declara conocer y acepta que EL **CHATBOT DEL BDP** tendrá acceso a su localización sólo cuando el **CLIENTE** acepte enviarla, con el único fin de facilitarle las maneras de encontrar soluciones bancarias o agencias cercanas

7. EL **CHATBOT DEL BDP** es uno de los canales de atención que el BANCO pone a disposición de sus **CLIENTES** para realizar algunos tipos de consultas, por lo que el **CLIENTE** reconoce que existen otros canales de atención alternativos que le permiten realizar consultas.

8. 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.

9. En caso que los servicios de consulta definidos en el Servicio sean modificados o suprimidos por el BANCO, diferentes a cambios en la Aplicación de Facebook Messenger, este cambio será comunicado al **CLIENTE** 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 **CLIENTE** facilidades adicionales a las existentes que no impliquen la pérdida o sustitución de las condiciones aquí descritas serán informadas a través de avisos en (i) la Cuenta del BANCONACIONAL DE BOLIVIA S.A. BDP oficial en Facebook o el propio **CHATBOT DEL BDP**, (ii) cualquiera de sus oficinas, (iii) su página web, (iv) mensajes a través de Banca por Internet, (v) sus cajeros automáticos, (vi) las redes sociales, o (vii) cualquier diario, periódico o revista de circulación nacional.

10. Los Términos y Condiciones Generales de EL **CHATBOT DEL BDP** podrán ser descargados y grabados por el **CLIENTE** en su teléfono inteligente al momento de su aceptación. Adicionalmente, los Términos y Condiciones Generales de EL **CHATBOT DEL BDP** serán enviados al **CLIENTE** a momento de iniciar la primera sesión con el CHATBOT, finalmente, las condiciones se encuentran a disposición del **CLIENTE** en la misma página de Facebook del bot, en la sección de NOTAS. El **CLIENTE** declara conocer que estas Condiciones Generales al Servicio podrán ser eventualmente modificadas por lo que la versión que se encontrará disponible en la sección de NOTAS será la vigente al momento de su consulta.

11. El **CLIENTE** podrá cerrar su sesión cuando desee, haciendo clic en Cerrar Sesión cuando el bot lo sugiera o escribiendo Cerrar Sesión en el momento que desee. En caso el **CLIENTE** mantenga abierta su sesión, será responsable del acceso por terceras personas, debiendo operar personalmente su sesión,

sin embargo, por razones de seguridad la sesión del **CLIENTE** cerrará automáticamente pasados 3 minutos desde la última interacción con el CHATBOT. En caso de que la sesión sea concluida y el **CLIENTE** desee hacer uso nuevamente del **CHATBOT DEL BDP**, éste deberá volver a pasar por el proceso de autenticación de información conforme a lo descrito en el numeral 3 de este documento.

12. EL **CLIENTE** declara conocer que al usar EL CHAT BOT DEL BDP 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 BDP** no pueda hacer deberá contactarse con el BANCO NACIONAL DE BOLIVIA S.A. BDP a través de los distintos canales de atención habilitados al efecto.

13. Ante el mal uso de la aplicación el BANCO podrá bloquear al **CLIENTE** de su lista de usuarios permitidos para interactuar con EL **CHATBOT DEL BDP**.

DATOS PERSONALES Y SEGURIDAD.

1. El **CLIENTE** declara conocer y acepta que le serán aplicables los términos de privacidad de Facebook, y autoriza la utilización de sus datos personales conforme a dichas políticas, según determinación de Facebook. Adicionalmente a lo dispuesto sobre protección de datos personales en las Condiciones Generales de las Cuentas y Servicios del BANCO suscritas por el **CLIENTE** al momento de la apertura de su cuenta, el **CLIENTE** otorga autorización para acceder y usar la información de sus cuentas, saldos, 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 del **CLIENTE** tales como fotos e información personal.

2. Las claves creadas o aquellas asignadas por El BANCO son de carácter personal e intransferible, por lo que el **CLIENTE** no deberá compartirlas con ningún tercero, comprometiéndose a su guarda y confidencialidad. En caso de robo o hurto del teléfono celular o de las claves de acceso, EL **CLIENTE** deberá comunicarse inmediatamente con el Banco Nacional de Bolivia S.A. a efecto de ser desafiliado del canal precautelando su seguridad y la de su información.

3. Si bien el canal **CHATBOT DEL BDP** mantiene todos los controles y medidas de seguridad necesarios, El **CLIENTE** debe estar al tanto de los riesgos inherentes a las operaciones por internet (tales como el phishing, malware, virus, entre otros), aceptando dichos riesgos y responsabilidades derivadas del uso del mismo, salvo que se acredite la vulneración de la seguridad de los sistemas informáticos del BANCO.

4. El **CLIENTE** es responsable por la realización de operaciones en equipos y redes seguras, que cuenten con programas antivirus actualizados y de realizar sus operaciones cuidando de seguir pautas y recomendaciones de seguridad informática.