

TERMINOS Y CONDICIONES CHATBOT BMCI

Por favor, lea detenidamente los términos y condiciones.

Para tener acceso, debe darle a aceptar.

EL CLIENTE reconoce que ChatBot Caribe es un servicio de atención al cliente manejado por un bot (robot) con el objetivo de brindar atención continua, rápida y eficaz para las personas que requieren información sobre servicios y productos ofertados por el Banco.

EL CLIENTE conoce que en esta plataforma se atenderán consultas relacionada a horarios, productos y servicios brindados por el Banco, canales de contacto, ubicación de sucursales, ofertas y eventos comerciales patrocinados por el Banco, tras una autenticación de identidad, podrá consultar movimientos, balances disponibles, fechas de pago y montos de pago de sus productos. En este entendido, **EL BANCO** no solicitará por este medio información confidencial relacionada a cuentas de clientes ni usuarios o contraseñas.

EL CLIENTE, al aceptar los términos y condiciones de uso establecidos por **EL BANCO**, podrá realizar las consultas definidas en esta plataforma, las cuales pueden ser suprimidas o modificadas en cualquier momento por el Banco, previa notificación por escrito, incluyendo redes sociales, llamadas, SMS, correo electrónico o cualquier medio fehaciente que **EL BANCO** considere pertinente, con un mínimo de treinta (30) días de antelación a la entrada en vigor de las modificaciones. La notificación incluirá detalles específicos sobre los cambios, la fecha de vigencia y la opción para que el cliente cancele el contrato antes de que entren en vigor sin costo adicional.

EL CLIENTE reconoce, declara y acepta que, para hacer uso del servicio, deberá ser el titular del perfil que usará por el canal a través del cual se comunicará con el ChatBot y deberá contar con un dispositivo que soporte el uso de los canales por los cuales estará disponible el ChatBot: WhatsApp, Facebook Messenger, Instagram y navegador web. **EL CLIENTE** reconoce que el o los dispositivos que elija para tener acceso estará asociada a **EL CLIENTE**, por lo cual autoriza a **EL BANCO** a enviar a través del mismo informaciones, promociones y notificaciones relativos a sus productos y transacciones.

EL CLIENTE a los fines de acceder al servicio, deberá iniciar una conversación con el ChatBot a través de uno de los canales anteriormente mencionados. Cualquier otra interacción iniciada con alguna otra página que utilice el nombre del Banco Múltiple Caribe Internacional, S. A., o del ChatBot pero que no sea la cuenta o número telefónico oficial de **EL BANCO**, quedará bajo la entera responsabilidad del cliente la comunicación con un supuesto chatbot a través de un canal o perfil no autorizado.

Al aceptar los términos y condiciones de uso, **EL CLIENTE** reconoce y acepta que Banco Múltiple Caribe Internacional, S. A., tendrá acceso a toda la información que el cliente suministre a través del ChatBot, garantizando la confidencialidad, integridad y seguridad de dichos datos conforme a lo establecido en la Ley No. 172-13 sobre la Protección de Datos de Carácter Personal. **EL CLIENTE** autoriza expresamente a **EL BANCO** a utilizar su información personal con fines estadísticos, analíticos y mercadológicos, incluyendo el envío de ofertas, promociones y comunicaciones personalizadas para optimizar su experiencia de cliente, respetando en todo momento sus derechos de acceso, rectificación, oposición y cancelación. **EL CLIENTE** se compromete a hacer uso personal del servicio ChatBot desde su dispositivo particular ya sea celular, tableta, ordenador personal o cualquier medio electrónico. Cualquier consulta realizada a través del ChatBot de Banco Múltiple Caribe se presumirá que fue realizada por el cliente bajo su total responsabilidad siempre que no se verifique falta imputable a la entidad. El cliente se hace responsable de cualquier acceso de un tercero y deberá reportar al Banco cualquier vulneración del medio de contacto por el que tuvo contacto por el ChatBot.

EL CLIENTE reconoce puede visitar la página web de Banco Caribe y encontrar información acerca de los productos y servicios disponibles, sin necesidad de facilitar información de carácter personal o finanzas.

Los términos descritos en este documento podrán ser descargados y guardados por el cliente al momento de iniciar la primera sesión o conversación con el ChatBot de Banco Múltiple Caribe Internacional, S.A., por lo cual deberá leer bien antes de iniciar. Los mismos se encontrarán adjuntos en la página web del banco: www.bancocaribe.com.do siendo este documento la versión actualizada y la cual será la vigente al momento de realizar la consulta Cuando haya

un cambio de términos y condiciones, **EL CLIENTE** deberá aceptarlos nuevamente a través del ChatBot para continuar su uso.

El ChatBot enviará un mensaje de recordatorio cinco (5) minutos después de la última interacción, a los fines de continuar respondiendo las inquietudes de **EL CLIENTE**. La sesión se dará por concluida una vez transcurran cinco (5) minutos sin interacción luego del mensaje de recordatorio.

EL CLIENTE declara conocer que al conversar con el ChatBot de Banco Múltiple Caribe se está comunicando con un robot, por lo tanto, reconoce y acepta que no reemplaza la atención de un representante del Banco. Sin embargo, **EL CLIENTE** podrá optar por comunicarse con un asesor a través del ChatBot seleccionando la opción "Conectarme con un asesor".

EL CLIENTE acepta que no deberá enviar links o enlaces por la plataforma del ChatBot, no obstante, **EL BANCO** si podrá remitir a través del ChatBot enlaces referentes a nuestra página web o vinculadas al Banco, a los fines de brindarle un mejor servicio.

EL CLIENTE reconoce y acepta que **EL BANCO** se reserva el derecho de bloquear o restringir el acceso en caso de que haga un mal uso del servicio: escriba mensajes de carácter ofensivos o que divulgue imágenes o contenido no apropiado y que no guarden relación con los servicios o productos del Banco.

EL CLIENTE declara, reconoce y asegura a **EL BANCO** estar apto y tener toda la capacidad legal, física y moral requerida para aceptar los presentes términos y condiciones y utilizar este servicio. A la vez, declara y garantiza que hará uso del servicio únicamente con fines lícitos, actuando de buena fe y sin vulnerar los derechos de terceros, reconociendo que **EL BANCO**, sus directores, funcionarios y colaboradores no serán responsables por el incumplimiento a cualquiera de las obligaciones mencionadas en el presente documento puestas a cargo de **EL CLIENTE** y que no le sean atribuibles a **EL BANCO**.

EL CLIENTE declara, reconoce y acepta que el servicio puede sufrir fallas con la plataforma de nuestros canales digitales y redes sociales, caso en el cual, el ChatBot Caribe puede dejar de funcionar hasta que una de las redes sociales afectadas restablezca el uso del servicio. A estos fines, el Banco estará comunicando el restablecimiento del servicio ya sea por redes sociales, llamadas, SMS, correo electrónico o cualquier medio que el Banco considere.

EL CLIENTE reconoce y acepta que ante retraso y/o la imposibilidad de la ejecución exitosa del servicio, el Banco no se hará responsable por el inconveniente o problema, ya sea técnico, físico o producto de un caso fortuito o de fuerza mayor, imputable a un tercero, siempre que no se verifique falta imputable a **EL BANCO**.

Las presentes condiciones de acceso al ChatBot de Banco Múltiple Caribe junto con los términos y condiciones de redes sociales, constituyen la totalidad de los términos y condiciones acordados entre **EL CLIENTE** y **EL BANCO**. **EL CLIENTE** reconoce, declara y acepta que dará el buen uso al presente servicio de acuerdo con las instrucciones dadas, buenas prácticas bancarias y las condiciones establecidas en los presentes términos y condiciones.

Aspectos de Ciberseguridad:

EL CLIENTE acepta colaborar con **EL BANCO** en las investigaciones que inicie por causa de acceso no autorizado a las cuentas de **EL CLIENTE**

La información que **EL CLIENTE** suministra al banco es confidencial; su uso está limitado a prácticas bancarias y el personal que la maneja está sujeto a las disposiciones de nuestro Código de Ética y conoce y respeta las leyes. La información sólo será divulgada como cumplimiento de una obligación legal fundamentada en una orden o sentencia definitiva de la autoridad administrativa o judicial competente.

EL CLIENTE tiene la responsabilidad de mantener la confidencialidad y seguridad de la información y aplicaciones que estén en su(s) dispositivo(s) electrónico(s), asegurando el mismo mediante el bloqueo con contraseñas y asegurándose de que no sean de conocimiento de terceras personas. **EL CLIENTE** debe mantener en estricta confidencialidad los datos de acceso. Como titular, **EL CLIENTE** es responsable de todas las consultas realizadas sobre sus productos, utilizando su dispositivo electrónico, salvo los casos en que notifique al Banco de la pérdida o sustracción del dispositivo o de los elementos de autenticación que un tercero pudiera tener conocimiento o control del mismo, en tal sentido declara que libera a **EL BANCO** de cualquier responsabilidad, incluso antes de la notificación. **EL BANCO** bloqueará el acceso al chatbot desde el número de teléfono registrado, una vez reciba por parte de **EL CLIENTE** la notificación de pérdida o robo del dispositivo electrónico. **EL BANCO solo** será responsable de las consultas fraudulentas, siempre y cuando provenga de una falta imputable al Banco y sin perjuicio del derecho de reclamaciones que dispone **EL CLIENTE**.

EI CLIENTE, declara, reconoce y acepta que el Banco no es responsable de pérdidas o retrasos en la transmisión de las instrucciones como resultado del uso de cualquier proveedor de servicio o causado por el programa del navegador de internet.

EI CLIENTE, declara, reconoce y acepta que el Banco no es responsable de interrupciones ni alteraciones en el sistema, incluyendo interrupciones causadas por cualquier virus informático o problemas similares, siempre y cuando las mismas no le sean imputables al Banco.

EI CLIENTE declara, reconoce y acepta que **EL BANCO** no tendrá ninguna responsabilidad en caso de que el cliente sea víctima de consultas fraudulentas por causa de robo o pérdida de su dispositivo móvil, siempre que no se verifique falta imputable a la entidad y siempre y cuando éste no haya notificado con anterioridad la pérdida o sustracción del dispositivo.

EL CLIENTE podrá realizar consultas de información general y de sus productos personales a través del ChatBot de **EL BANCO** en WhatsApp, previa autenticación con identificación, teléfono registrado y OTP.

EL BANCO notificará **EL CLIENTE** sobre los riesgos inherentes de usar el ChatBot, incluyendo la posibilidad de acceso no autorizado, phishing, información incorrecta y el uso de redes no seguras.

EL CLIENTE reconoce que le asiste el derecho presentar a **EL BANCO** cualquier reclamación o queja que considere amerita de una respuesta o acción de parte de **EL BANCO**, debiendo canalizarla vía cualesquiera de los canales de los que disponga **EL BANCO** a esos fines, tales como: a través del canal digital App, Sucursales, centro de contacto. Es responsabilidad de **EL BANCO** canalizar y gestionar la misma a los fines de dar respuesta a **EI CLIENTE** dentro del plazo de 30 días calendarios y 45 días calendarios en casos complejos. La presentación de reclamaciones está sujeta al cumplimiento de los requisitos de forma y fondo establecidos por los reglamentos e instructivos emitidos por los órganos regulatorios y **EL BANCO** en la materia. En virtud de lo anterior, **EI CLIENTE** deberá presentar la reclamación correspondiente, mediante suscripción del "Formulario de Reclamaciones", depositado por alguno de los canales de reclamaciones habilitados a tales fines, por sí mismo o por un representante apoderado, autorizado en virtud de un poder de representación que cumpla con las formalidades legales en la materia. **EI CLIENTE** podrá presentar las reclamaciones, quejas y denuncias que considere pertinentes respecto a los productos, facilidades o servicios contratados, por cualquiera de los siguientes medios: (a) Vía presencial: En la oficina principal de **EL BANCO** o cualquiera de sus sucursales, a través del representante de Servicios de Atención al Usuario; (b) Vías digitales o electrónicas: A través de la página web oficial de Banco Múltiple Caribe Internacional, S.A., <http://www.bancocaribe.com.do>, Banco Caribe App, (c) Vías telefónica: Mediante llamada al número telefónico del centro de contacto, (809) 378-0505 y canales alternos de **EL BANCO**. A la vez, **EI CLIENTE** reconoce que si **EL BANCO** no le responde dentro del plazo indicado o la respuesta no le satisface, le asiste el derecho de escalar su reclamación vía la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana, por ante la Oficina de Servicios de Protección al Usuario (Prouuario) de dicha entidad, a través de los canales habilitados al efecto, con los documentos que lo respalden, contando con un plazo de sesenta (60) días calendario para tales fines. **EI CLIENTE** reconoce que, si la reclamación presentada no resultare a su favor, deberá asumir los costos, comisiones

de gestión, y gastos por la investigación incurridos por **EL BANCO**. Sin perjuicio de lo antes mencionado, **EL CLIENTE** reconoce, declara y acepta que, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros, posee un plazo de cuatro (4) años máximo, contados a partir del momento en que se produzca el hecho que considere desfavorable o tome conocimiento de este, para presentar una reclamación respecto al mismo. Al vencimiento de dicho plazo, la actuación, se reputará como aceptada, buena y válida.

Recomendaciones de seguridad

La seguridad de las consultas también depende de las precauciones que tome **EL CLIENTE**, para ello conviene adoptar medidas de seguridad y le recomendamos las siguientes:

- 1.- Mantenerse alerta: Banco Caribe nunca solicita que facilite su nombre de usuario o contraseña. En sentido general, jamás envíe información confidencial por correo electrónico, redes sociales o la divulgue por teléfono.
- 2.- Mantener en estricta confidencialidad los datos de acceso. Como titular del usuario y contraseña, el Cliente es responsable de todas las operaciones generadas utilizando los mismos, salvo los casos en que el cliente notifique al Banco de la pérdida o sustracción del dispositivo o de los elementos de autenticación que un tercero pudiera tener conocimiento. Incluso antes de la notificación, el Banco será responsable de las consultas fraudulentas, siempre y cuando provenga de una falta imputable al Banco y sin perjuicio del derecho de reclamación que dispone el Cliente
- 3.- Para crear su nombre de usuario y contraseña haga combinaciones de números y letras con un mínimo de ocho (8) caracteres.
- 4.- Descarte usar en la contraseña sus datos personales (nombres, apellidos, teléfono, cedula, edad), los de sus relacionados, las fechas importantes y números o letras repetidas. En fin, no utilizar información relacionada que pueda resultar fácil de descifrar.
- 5.- Modifique su contraseña periódicamente. Es recomendable cambiarla cada treinta (30) días.
- 6.- Nunca deje el dispositivo móvil solo mientras se encuentra con la sesión abierta del ChatBot. Si debe movilizarse lejos de esta, entonces cierre sesión.
- 7.- Verifique la hora y fecha del último acceso electrónico a sus cuentas. Cambie su contraseña si presume que alguien la ha descubierto.
- 8.- No deberá revelar sus datos como usuarios y contraseña a nadie, ni siquiera a los miembros de su familia, amigos, empleados, contadores o auditores ni a ninguna otra persona.
- 9.- El cliente deberá disponer de una contraseña, PIN, código numérico, patrón de seguridad o factor de autenticación para desbloquear su dispositivo.

Al pulsar el botón **Acepto**, indica expresamente que está de acuerdo con los términos y condiciones de uso establecidos por Banco Caribe para el uso de este servicio. El cliente podrá solicitar un ejemplar de los términos y condiciones aceptada escribiendo un email a servicios@bancocaribe.com.do