

**TERMINOS Y CONDICIONES DE USO
CHATBOT WHATSAPP DE BANCO MULTIPLE CARIBE INTERNACIONAL. S. A.**

1. **EL CHATBOT WHATSAPP** del **BANCO MULTIPLE CARIBE INTERNACIONAL, S. A.**, en lo adelante “**EL BANCO**”, es un servicio de atención manejado por un bot (robot) que se usa dentro de la plataforma de Whatsapp, con el objetivo de brindar una atención continua, rápida y eficaz a los clientes que requieren información sobre productos o servicios que se encuentra con montos pendientes de pago y en gestión de cobros por el departamento de Cobranzas de la entidad.
2. El usuario del servicio, en lo adelante “**EL CLIENTE**”, para tener acceso a la información deberá aceptar como bueno y validos los presentes términos y condiciones.
3. **EL CLIENTE** reconoce que la información consultada puede ser modificada en cualquier momento, en virtud de pagos realizados, cambios de tasa o de cualesquiera aspectos que incida en el producto a consultar.
4. **EL CLIENTE** para tener acceso deberá contar con un perfil de Whatsapp de uso personal y un dispositivo compatible que soporte dicha App.
5. Para acceder al servicio, el cliente deberá iniciar una conversación en Whatsapp, página oficina a nombre de **EL BANCO**.
6. **EL CLIENTE** es responsable de acceder a través del canal o canales indicados previamente, siendo responsable de por información que suministre a terceras personas, aun estas sean solicitadas supuestamente a nombre de **EL BANCO**.
7. **EL CLIENTE**, reconoce y acepta que la información personal que utilizará el Bot en cada contacto, fueron suministrados por él a **EL BANCO**, comprometiéndose a mantener su información personal actualizada en los registros de **EL BANCO**.
8. En esta plataforma, se atenderán de manera única consultas relativa al productos y servicios contratos con **EL BANCO**, los cuales deben de encontrarse en condiciones de morosidad. En caso de solicitar alguna otra información referente a cuentas por ejemplo Consultas de Saldo o Consulta de los últimos movimientos en cuentas o alguna otra información, **EL CLIENTE** deberá contactarse a través de la línea gratuita del Contact Center al 809-378-0505 o al oficial asignado a su caso. En este entendido, **EL BANCO** NO solicitará por este medio información confidencial relacionada a cuentas de personas ni claves o contraseñas.
9. El cliente se obliga a hacer uso personal del servicio desde su dispositivo particular ya sea celular, tableta o PC. Cualquier consulta realizada a través del Chatbot Whatsapp de Banco Múltiple Caribe Internacional S.A. se presumirá que fue realizada por el cliente bajo su total responsabilidad.
10. Adicional, al realizar la aceptación a los términos y condiciones de uso, el cliente acepta los términos de uso y políticas de privacidad que maneja Whatsapp para el tratamiento de su información.
11. **EL CLIENTE** declara conocer que se pueden sufrir imperfecciones o fallas con la plataforma de Whatsapp, caso en el cual, el Chatbot Whatsapp de Banco Múltiple Caribe Internacional S.A. puede dejar de funcionar hasta que Whatsapp restablezca el uso del servicio.
12. Los términos y condiciones de uso descritos en este documento podrán ser descargados y guardados por el cliente al momento de iniciar la conversación con el Chatbot Whatsapp de Banco Múltiple Caribe Internacional S.A. Por lo que se le recomienda la lectura de estos. Los mismos se encontrarán anexos en la página web del banco: www.bancocaribe.com.do, con la finalidad de que **EL CLIENTE** pueda descargarlos, siendo este documento la versión actualizada y vigente al momento de realizar la consulta.
13. La conversación dará por expirada una vez pasen seis (06) horas sin respuesta por parte de **EL CLIENTE** o una vez **EL CLIENTE** finalice con un gracias, perfecto, okey o hasta luego.
14. **EL CLIENTE** declara conocer que al conversar con el Chatbot Whatsapp de Banco Múltiple Caribe Internacional S.A. se está comunicando con un robot y no así con un funcionario de **EL BANCO**, en caso de requerir esta segunda opción puede comunicarse con el oficial asignado a su caso en el número de teléfono aportado en el flujo de la conversación.
15. **EL CLIENTE** no deberá enviar archivos, links o enlaces por el canal de conversación preestablecido.
16. **EL BANCO** se reserva el derecho de bloquear a los clientes que hagan un mal uso del servicio, escribiendo mensajes de carácter subido de tono o enviando imágenes o contenido malicioso o que no guarden relación con los servicios o productos de **EL BANCO**.

17. **EL CLIENTE** declara y garantiza estar competente y tener la capacidad legal para aceptar los presentes términos y condiciones de uso para utilizar el presente servicio.
18. **EL CLIENTE** declara y garantiza que hará uso del servicio únicamente con fines lícitos, sin vulnerar los derechos de terceros.
19. Banco Múltiple Caribe Internacional S.A. sus directores, funcionarios y colaboradores no serán responsables por el incumplimiento a cualquiera de las obligaciones mencionadas en el presente documento.
20. Los presentes términos y condiciones de acceso al Chatbot Whatsapp de Banco Múltiple Caribe Internacional S.A. junto con los términos y condiciones de Whatsapp, constituyen la totalidad de los términos y condiciones acordados entre **EL CLIENTE** y **EL BANCO**, declarando **EL CLIENTE** que asume y acepta que dará el buen uso al presente servicio de acuerdo con las instrucciones entregadas.