

## **Términos y Condiciones del servicio CHATBOT del SISTEMA FEDECRÉDITO.**

En el presente documento se detallan los términos y condiciones de uso del CHATBOT por medio de WhatsApp, Messenger Y Web del SISTEMA FEDECRÉDITO, a través de nuestro asistente virtual **Fede**. Los clientes y usuarios de las Entidades Miembros del SISTEMA FEDECRÉDITO podrán acceder a esta información a través de nuestro sitio web en el siguiente link [www.sistemafedecredito.com.sv](http://www.sistemafedecredito.com.sv)

1. **Objeto:** El servicio de CHATBOT, permitirá a los clientes del SISTEMA FEDECREDITO tener contacto con **Fede**. Es un canal de comunicación directa y privada con un Asistente Virtual que atiende a sus usuarios a nombre de la Caja de Crédito o Banco de los Trabajadores miembro del SISTEMA FEDECRÉDITO, en adelante la Entidad. Está disponible a través de las plataformas WhatsApp, Web del SISTEMA FEDECRÉDITO y Meta Messenger. Podrá ser utilizado tanto por clientes de las Entidades como por personas que no tienen productos o servicios contratados con éstas, en adelante “los usuarios”. El uso del canal es gratuito y no generará ningún cargo a los usuarios o clientes.
2. **Acceso:** Las Entidades miembros del SISTEMA FEDECRÉDITO ponen a disposición de los clientes y usuarios el contacto de WhatsApp a través del número de teléfono 2221-3333; y queda a discreción de la Entidad cambiar el número en el momento que lo considere necesario, previa comunicación a sus clientes y usuarios. Para acceder al canal se deberá disponer de telefonía celular con datos móviles, así como una cuenta de WhatsApp o Messenger activas, o acceso a internet para acceder a la web del SISTEMA FEDECRÉDITO que les permita recibir y/o enviar mensajes a sus bandejas. Se hará uso del servicio de CHATBOT a través de un menú y se podrán realizar diferentes consultas y transacciones ya establecidas.
3. **Autenticación en canal CHATBOT Fede:** El cliente podrá autenticar su identidad por medio de sus credenciales de los canales digitales FEDE MÓVIL y FEDE BANKIGN, o mediante los mecanismos establecidos por las Entidades para que además de tener acceso a información general, pueda realizar transacciones y gestiones, con los productos de las Entidades de las que ya son clientes.
4. **Servicios disponibles:** Al aceptar los términos y condiciones y dependiendo la autenticación de identidad previamente requerida, los clientes tendrán habilitados los servicios de mensajería en su celular para realizar consultas de saldos de productos, consulta de movimientos, transferencias, pagos de préstamos y de tarjeta de crédito, pago de colectores, pago de remesas familiares y gestiones de tarjeta de débito y crédito. Los servicios disponibles para todo público son ubicaciones de agencias y horarios, información de productos y canales digitales, información de promociones o cualquier otro servicio que a futuro las Entidades decidan habilitar a su criterio.
5. **Uso del canal:** Al utilizar el Servicio, el usuario accede y se compromete a: a) Utilizar el servicio únicamente para temas relacionados con la Caja de Crédito o Banco de los Trabajadores; b) Mantener un vocabulario adecuado; c) No publicar conversaciones mantenidas con el CHATBOT **Fede** evitando así poner en riesgo su información personal y previniendo intentos de “phishing”; d) Utilizarlo únicamente para consultas personales sin involucrar servicios, productos o cuentas de terceras personas; e) El USUARIO Y/O CLIENTE

es el responsable de todas las interacciones que realice a través del canal CHATBOT bajo su nombre, por lo que será responsable de resguardar sus datos personales, mientras conserve su sesión abierta y cualquier otro similar, realizadas a través de computadoras y/o equipos celulares de terceros y/o de acceso al público. Asimismo, es responsabilidad del cliente o usuario el manejo del dispositivo que utilice para interactuar con el Asistente Virtual Fede, manteniendo un software de antivirus para evitar cualquier ataque virtual o que el dispositivo sea infectado por un virus, manteniendo actualizado el dispositivo y tomando en cuenta las recomendaciones del fabricante. Además, es responsabilidad exclusiva del cliente o usuario evitar el uso de su cuenta personal por un tercero, tomando las medidas de seguridad pertinentes.

6. **Monitoreo:** Los usuarios aceptan que se almacene y monitoree las conversaciones a través de WhatsApp, WebChat y Meta Messenger con el fin de dar seguimiento al correcto uso del canal, realizar análisis sobre los tiempos de respuesta, monitorear la calidad de información en la resolución de cada interacción y para cualquier análisis adicional que se considere necesario para mejorar el servicio hacia los clientes y usuarios. Asimismo, los clientes y usuarios autorizan el uso y almacenamiento de la información de contacto para brindar un mejor servicio a través del canal, así como el envío futuro de información de interés de sus productos, ofrecimiento de nuevos productos y/o servicios.
7. **Suspensión de servicios:** Los usuarios son responsables del correcto uso del canal de CHATBOT, por lo que la Caja de Crédito o Banco de los Trabajadores se reserva el derecho de adicionar, suspender y/o cancelar cualquiera de los servicios ofrecidos a través del canal CHATBOT **Fede**, previa comunicación al cliente o usuario y sin que ello genere algún tipo de responsabilidad para la Entidad.
8. **Bloqueo y Cancelación:** EL CLIENTE acepta que la Caja de Crédito o Bancos de los Trabajadores podrá bloquear o cancelar sus productos como medida de seguridad para él y para la Entidad si considera que se pueden vulnerar los controles y medidas de seguridad en la operatividad del canal.
9. **Atención de consultas:** el Cliente dispondrá del Call Center del SISTEMA FEDECRÉDITO para realizar consultas o gestiones al teléfono 2221-3333 las 24 horas, los 365 días del año, y por medio del correo electrónico [información@fedecredito.com.sv](mailto:información@fedecredito.com.sv), asimismo; se recibirán consultas de forma física en agencias.
10. **Acceso a la Ubicación:** El USUARIO y/o CLIENTE declara conocer y aceptar que EL CHATBOT **Fede** tenga acceso a su ubicación geográfica para algunas funcionalidades del CHATBOT
11. **Funcionamiento:** La Entidad no será responsable cuando si se presentan problemas o inconvenientes relacionados o imputables a WhatsApp o a terceros, sean estos de índole técnico, físico o producto de un caso fortuito o fuerza mayor que imposibiliten, retrasen, demoren el funcionamiento del Asistente Virtual Fede.
12. **Comisiones:** El uso del servicio de CHATBOT es gratuito y no tiene ningún costo o comisión por consultas o transacciones. Toda modificación al valor de dichas comisiones será comunicada por los medios oficiales del SISTEMA FEDECRÉDITO.
13. **Responsabilidad de la Entidad ante fraudes:** 1) Garantizar la seguridad de la infraestructura tecnológica para brindar los servicios de Chatbot; 2) Garantizar la seguridad de la información personal y crediticia del Cliente, utilizando estándares especializados y herramientas tecnológicas que brinden seguridad y confidencialidad; 3) A solicitud del

cliente, reiniciar su contraseña o bloquear el usuario para el uso de canales digitales después de recibir notificación de robo, hurto o extravío de su dispositivo electrónico o cuando el cliente tenga sospecha de fraude;

- 14. Responsabilidad del cliente ante fraudes:** 1) Resguardar usuario, contraseña y códigos de validación, debiendo mantener la custodia y la confidencialidad de estos, no revelándolos a terceros, ni permitir que éstos los utilicen, siendo responsabilidad de éste tomar las medidas necesarias para su protección; 2) Solicitar por medio de llamada telefónica al Call Center de FEDECRÉDITO, al número 2221-3333, o personalmente en las agencias de tu Entidad el reinicio de contraseña o bloqueo temporal del acceso al servicio cuando tuviere sospecha de fraude o pérdida de su usuario y contraseña de ingreso, así como el extravío, hurto o robo de su dispositivo móvil o electrónico.
- 15. Aceptación:** Al continuar con la utilización del canal, el USUARIO Y/O CLIENTE comprende y acepta los términos y condiciones establecidos por la Caja de Crédito y Banco de los Trabajadores para la utilización del canal CHATBOT **Fede**, así como acepta ser exclusivamente responsable de la confidencialidad de la información que reciba a través del CHATBOT **Fede**. Asimismo, te invitamos a utilizar los otros canales de servicio al cliente que el SISTEMA FEDECRÉDITO tiene a disposición, los cuales puede consultar en [www.sistemafedecredito.com.sv](http://www.sistemafedecredito.com.sv)