REGLAMENTO DEL SERVICIO DE CONSULTAS Y GESTIONES MEDIANTE MENSAJERÍA PRIVADA EN CUENTAS DE WHATSAPP.

1. Objeto del servicio:

EL BANCO pone a disposición de EL USUARIO el servicio de mensajería privada a través del cual, pueda realizar determinadas consultas y gestiones por medio de su cuenta de WhatsApp, las que deberá efectuar dentro de sus horarios de atención y con sujeción, a los términos y condiciones establecidos en este Reglamento.

2. Usuarios del servicio:

El servicio brindado a través del canal de WhatsApp de EL BANCO, puede ser utilizado tanto por clientes como por usuarios del sistema Financiero, en adelante denominados ambos como "EL USUARIO".

3. Definiciones:

- **Cliente:** Persona natural o jurídica pública, privada o mixta, con quien EL BANCO mantiene una relación comercial originada por la celebración de un contrato o se encuentra en fases previas a la celebración de un contrato.
- **Usuario:** Persona natural o jurídica pública, privada o mixta que, sin tener una relación contractual con la institución financiera, adquiere, utiliza o disfruta un producto o servicio financiero determinado, o que potencialmente puede llegar a adquirir, utilizar o disfrutar de tal producto o servicio.
- **Información confidencial:** Contraseñas, nombre de usuario para ingresar a banca en línea, respuestas a preguntas de seguridad o para ingresar a algún sistema, códigos de seguridad o pines que permitan el ingreso a sistemas, fotografía de la tarjeta de crédito o débito (parte frontal y reverso), códigos o TOKENS enviados por SMS o correo electrónico para autenticar transacciones, retiros en ATM o autorizar transacciones en cualquier plataforma.

4. Naturaleza y alcance del servicio:

El usuario podrá realizar las siguientes consultas y gestiones, las cuales se encuentran configuradas dentro del flujo de atención disponible en el canal de WhatsApp.:

Consultas	Gestiones
Información general de TC, Prestamos, Cuentas, CDP y Seguros.	Reversión de membresía.
Información de promociones de TC.	Canje de millas en TC y TD.
Tipo de cambio.	Reposición de TC y TD.
Ubicaciones de sucursales, ATM's, Punto express.	Notificación de viaje y compra.
Solicitar Producto Bancario (TC, cuentas, prestamos).	Activación de alertas SMS.
SalDOS en TC, prestamos y cuentas.	Envío de Estado de cuenta TC, Préstamo y cuenta.
Información de millas en TC y TD.	Reporte de reclamos y quejas.
Seguimiento a Gestiones ingresadas	Arreglo de pago cobranza.
Denegación de Tarjeta.	Inclusión, exclusión de seguros.
Consultas sobre IbdF.	
Información general del banco.	

5. Condiciones de acceso al servicio:

Para poder acceder al servicio de WhatsApp el usuario debe disponer de una línea celular y datos móviles.

Las conversaciones entre EL USUARIO y agentes de servicio al cliente son almacenadas por control de calidad.

El canal de WhatsApp de EL BANCO es brindado por medio de un proveedor de servicios externo en la nube. EL USUARIO acepta que la información sea tratada por un tercero y sea almacenada en una nube y que cualquier interrupción de uso del canal o problemas tecnológicos durante el uso del mismo no sea responsabilidad de EL BANCO.

Los datos serán almacenados según las políticas de protección de datos, establecidos por GCP y AWS, la ISO 27017 para la seguridad en la nube, la ISO 27701 para la administración de la información sobre la privacidad y la ISO 27018 para la privacidad en la nube.

En caso de que el canal de WhatsApp no esté disponible, EL USUARIO podrá contactar a EL BANCO a través de sus diferentes canales de servicio al cliente, sea: el Centro de atención telefónica 2240-3001, Correo electrónico servicioalcliente@bdfnet.com o visitando la sucursal más cercana. EL BANCO pondrá a disposición de EL USUARIO una encuesta de satisfacción de servicio al finalizar la interacción con el agente de servicio al cliente, la realización de dicha encuesta queda a discreción de EL USUARIO.

EL USUARIO acepta que EL BANCO envíe mensaje por WhatsApp con contenido publicitario, nuevos servicios o información importante sobre sus productos bancarios.

6. Validación de acceso al servicio:

El número de teléfono oficial de EL BANCO en el canal de WhatsApp es +8908-3001. Es responsabilidad de EL USUARIO contactar a EL BANCO a dicho número oficial debiendo validar que el contacto de WhatsApp esté debidamente identificado con un check verde de seguridad y con las palabras "Banco de Finanzas" o "Cuenta de empresa oficial".

Cuando EL USUARIO desee realizar una consulta sobre sus productos bancarios, solicitar una gestión o trámite por el canal de WhatsApp; seguidamente, el agente de servicio al cliente le realizará preguntas de validación de cliente para su correcta identificación. En caso de responderlas correctamente, se podrá atender su solicitud; caso contrario, no podrá ser atendida por ese medio. Sin embargo, EL USUARIO podrá solicitar la gestión o trámite en la sucursal BDF de su preferencia.

7. Prohibición:

EL USUARIO al aceptar los términos y condiciones de uso se compromete a no realizar por este canal ninguna actividad ilícita de las contempladas en el código penal nicaragüense, leyes especiales, Normativa de la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras (SIBOIF); asimismo, a utilizar un vocabulario apropiado en todo momento y a no compartir ninguna información que no sea necesaria para atender sus consultas o gestiones.

8. Precio del servicio:

Dependiendo de su naturaleza, el servicio brindado por medio del canal de WhatsApp podrá ser gratuito u oneroso.

EL USUARIO, de previo a utilizar cada servicio, será informado por un ejecutivo de atención al cliente sobre si tal servicio está o no sujeto al pago de una tarifa. La tarifa está debidamente publicada en el tarifario de comisiones publicado en el sitio web de EL BANCO: www.bdfnet.com. Una vez dada la aceptación de EL USUARIO a la tarifa aplicable a cada servicio se procederá con la gestión o trámite solicitado.

9. Advertencia importante para protección de EL USUARIO:

EL USUARIO es especialmente advertido que EL BANCO **NUNCA**:

- a) Solicitará por mensaje o llamada información confidencial definida en el inciso número 3 del presente reglamento.
- b) Solicitará ingresar ningún tipo de contraseñas o credenciales en ninguna aplicación o plataforma diferente a su banca en línea (iBDF Web o Aplicación Móvil).
- c) Solicitará la actualización de sus datos personales por medio de WhatsApp. Esta gestión debe realizarla únicamente en la sucursal BDF de su preferencia.

10. Responsabilidades de EL USUARIO:

EL USUARIO es responsable del acceso al dispositivo que utilice para conectarse al canal de WhatsApp.

EL USUARIO también es responsable en tomar todas las medidas de seguridad de su dispositivo móvil como control de huellas, Face ID, PIN, Patrón de seguridad o contraseñas de desbloques; lo anterior, con el fin de evitar que un tercero no autorizado utilice de forma fraudulenta su cuenta de WhatsApp.

EL USUARIO será el único responsable del resguardo y custodia de su dispositivo móvil y acceso a su cuenta de WhatsApp, siendo además el único responsable en caso de robo, extravío, hackeo o uso del dispositivo por parte de un tercero.

EL USUARIO será responsable de cualquier gestión, consulta o transacción que se realice mediante el canal de WhatsApp por la falta de seguridad, custodia o resguardo de su dispositivo.

EL USUARIO se obliga a no dar acceso a su información bancaria a terceros, incluyendo datos acerca de sus productos bancarios, consultas previas realizadas a EL BANCO, transacciones, pagos y demás información que fueran efectuadas por él o por terceros designados por él mismo.

11. Responsabilidades de EL BANCO:

EL BANCO no es responsable en caso que un dispositivo de acceso sea infectado por un virus o sea vulnerado virtualmente.

EL BANCO no será responsable de la información confidencial que EL USUARIO envíe por el canal de WhatsApp.

12. Confidencialidad, Seguridad e Integridad de la información personal de EL USUARIO:

Para la prestación de los servicios objeto de este reglamento, EL BANCO ha establecido los controles físicos, electrónicos y procedimientos acordes con los estándares razonables estipulados por las leyes y normativas aplicables, todo lo anterior con miras a resguardar la información personal de EL USUARIO.

EL BANCO limitará el acceso a la información personal de EL USUARIO a aquellos colaboradores que estrictamente necesiten conocerla para brindar estos servicios.

EL BANCO únicamente revelará información personal sobre EL USUARIO bajo una autorización expresa de éste, o bien, por mandato de ley, reglamento u orden de una autoridad competente. EL BANCO no divulgará ninguna información personal acerca de EL USUARIO, exceptuando lo expresado en este documento o en casos permitidos por la ley.

EL BANCO cuenta con una política de privacidad y confidencialidad de toda la información o datos personales brindada por los usuarios, potenciales clientes y clientes al momento de solicitar, suscribir o recibir un servicio bancario. Esta información es debidamente resguardada con los más altos estándares de seguridad de la información y protección de datos personales (conforme lo establecido en el Arto. 113 sobre el sigilo bancario u obligación especial de reserva de la Ley 561, Ley General de Bancos, Instituciones financieras no bancarias y grupos financieros y la Ley de protección de datos personales vigente). El resguardo de dicha información personal privada no incluye aquella información que estuviere disponible a través de fuentes públicas.

13.Suspensión del servicio:

EL BANCO se reserva el derecho de suspender, cancelar o restringir la prestación del servicio por incumplimiento de parte de EL USUARIO a los términos y condiciones establecidas en el presente documento; o bien, ante la falta de presentación de los documentos que, eventualmente, puedan requerir las autoridades competentes a EL USUARIO de los servicios brindados por las instituciones bancarias.

14.Plazo y Modificación:

Los servicios objeto de este reglamento se brindarán por plazo indeterminado. EL BANCO se reserva el derecho de modificar el plazo o los restantes términos y condiciones de uso del canal, informando a EL USUARIO de las nuevas condiciones establecidas por ese mismo medio (WhatsApp). El uso posterior de estos servicios deberá ser objeto de aceptación expresa por EL USUARIO, dada por medio de esta plataforma electrónica.

15.Aceptación:

EL USUARIO entiende que para poder hacer uso del servicio de atención mediante este canal de WhatsApp debe leer y aceptar los términos y condiciones del presente reglamento (o de sus eventuales modificaciones), mismos que le son presentados al momento de escribir al número de Whatsapp de BDF solicitando atención. Al aceptar los términos y condiciones EL USUARIO confirma haber leído y estar entendido de todo el objeto, contenido, alcances y responsabilidades de los mismos, los cuales les son claros. Adicionalmente, a efectos de consulta, los citados términos y condiciones también están a su disposición en el sitio web [www.bdfnet.com].

16. Atención a Reclamos.

El BANCO, sus directores, funcionarios y colaboradores no serán responsables por el incumplimiento por parte del USUARIO a cualquiera de las obligaciones mencionadas en este reglamento.

Cualquier reclamo que surja en virtud de los presentes Términos, el USUARIO podrá presentar sus reclamos al BANCO en un período no mayor a treinta (30) días calendarios contados a partir del momento en que se produzca el hecho que genera la reclamación. El USUARIO podrá manifestar su reclamo en la sucursal BDF de su preferencia, al correo servicioalcliente@bdfnet.com, mediante nuestra página web www.bdfnet.com, o llamando al Centro de Atención Telefónica (CAT) al número 2240-3001 y demás canales de atención o servicios digitales. A falta de respuesta

del BANCO o en caso de que el USUARIO considere que la resolución de su reclamo no satisface su requerimiento, el USUARIO podrá recurrir ante la Dirección de Atención a las personas Usuarios de Servicios Financieros (DAUSF) de la Superintendencia de Banco en un período de 30 días calendarios, contados a partir de la notificación de resolución del BANCO, lo anterior según lo establecido en la Resolución N° CD-SIBOIF-796-1AGOST30-2013 "Norma sobre transparencia en las operaciones financieras", y sus reformas. Para conocer los contactos y medios por los cuales usted puede ingresar su reclamo ante el regulador, le invitamos a ingresar a los siguientes links:

<https://www.bdfnet.com/servicioCliente/siboif.aspx>

<https://www.bdfnet.com/ayuda/atencionReclamos/default.aspx>