

## **ANEXO I**

### **WBCP - Términos y Condiciones**

#### **Estimado Cliente:**

El "WBCP" es un Chat que usa WhatsApp como una plataforma de interacción con los clientes. A través de esta plataforma usted podrá realizar las operaciones definidas y comunicadas oportunamente en nuestros canales de comunicación o alternativamente consultar los servicios disponibles en nuestra página web: [www.bcp.com.bo](http://www.bcp.com.bo). Esta herramienta es puesta a su servicio, a partir del cumplimiento de los requisitos de afiliación y cumplimiento de los términos y condiciones que el Banco de Crédito de Bolivia S.A. (el "BANCO") ha establecido a continuación:

#### **Requisitos de afiliación:**

El CLIENTE previamente a la afiliación deberá contar con:

- Una Tarjeta de Débito activa emitida por el BANCO
- Un teléfono inteligente, computadora o tablet con una tecnología compatible para usar la aplicación WhatsApp.
- Estar suscrito a la aplicación WhatsApp

El BANCO pone a consideración del CLIENTE el uso de WBCP en versión web y App, donde el CLIENTE puede optar por la versión de su preferencia, considerando que la opción App le permitirá realizar el uso de los medios de multimedia, foto (Selfie), audio, u otros con mayor facilidad.

El CLIENTE para comenzar a utilizar WBCP, deberá necesariamente ingresar a la página de Banca por Internet y afiliarse. Dicha afiliación se realizará con el número de celular según los datos registrados actualizados en la base de datos del BCP. Para acceder, el CLIENTE deberá conocer y aceptar los Términos y Condiciones de WBCP.

#### **Términos y Condiciones:**

Los términos y condiciones del uso del servicio estarán siempre disponibles en: <https://www.bcp.com.bo/Personas/CanalesAtencion/WhatsApp>

Sitio público del Banco de Crédito de Bolivia S.A. (en adelante, el "Banco" o "BCP" indistintamente), encontrándose a entera disposición del público en general para su consulta.

En caso de que existiera alguna modificación a los términos y condiciones de uso del presente servicio, se notificará al cliente a través de la App o alternativamente a través de Banca por internet, con la finalidad de que el CLIENTE ratifique su afiliación.

### **Adhesión WBCP del BCP**

La aceptación de los presentes términos y condiciones por parte del CLIENTE, implica el compromiso de dar estricto cumplimiento a los mismos en su totalidad.

### **Medios de uso**

Las informaciones y el detalle de sus transacciones (vigentes como nuevas) de WBCP serán detalladas y se realizarán necesariamente a través de WhatsApp, el cual requiere para su funcionamiento del servicio de Internet.

Por lo expuesto, el CLIENTE declara estar afiliado al servicio de WhatsApp, y por consiguiente conocer y aceptar que le serán aplicables los términos de uso y políticas de privacidad propias de WhatsApp, según sean modificados por WhatsApp, la cual colocará en conocimiento del CLIENTE las modificaciones a las políticas, términos y condiciones de ese servicio en particular.

El CLIENTE declara conocer que el servicio de WhatsApp puede sufrir interrupciones, retrasos o imperfecciones, lo que podría comprometer el WBCP deje de funcionar total o parcialmente, o generen incidentes en las operaciones a ser solicitadas, hasta que WhatsApp reestablezca el servicio.

Se aclara que el BANCO no asumirá responsabilidad alguna por culpa 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 de la operación solicitada.

### **Operaciones disponibles**

El BANCO, informará al CLIENTE a través de los canales ya establecidos de las operaciones que se encuentren disponibles en el WBCP y los requisitos que se necesitaran para viabilizar las mismas.

Adicionalmente esta información estará disponible en la página web del Banco:

<https://www.bcp.com.bo/Personas/CanalesAtencion/BancaInternet>

### **Autorizaciones**

El CLIENTE autoriza a WBCP al acceso de su localización, sólo cuando el CLIENTE remita la misma, con el único fin de facilitarle la ubicación y georreferenciación de puntos de atención financiera cercanos.

El CLIENTE autoriza a WBCP a realizar consultas con la información registrada en Banca Móvil para obtener datos necesarios para procesar la operación solicitada.

### **Bloqueo suspensión del servicio**

En caso de olvido u error al ingresar el USUARIO y/o clave por banca por internet, se bloquearán todos los canales de acceso asociados a estas credenciales. Para solicitar el desbloqueo y generar un nuevo USUARIO y/o clave de acceso el cliente deberá responder a preguntas de validación de identidad o realizar las acciones que el BANCO le indique para tal fin.

El monto mínimo y el monto máximo serán informados en la página web previamente citada.

A fin de poder identificar las operaciones generadas por esta modalidad, la Glosa será consignada como: WP – NOMBRE DEL ORIGINANTE

### **Validez e Irrevocabilidad de las operaciones**

Las operaciones ordenadas por el CLIENTE a través de WBCP, serán consideradas plenamente válidas y tendrán carácter de irrevocables, las mismas que serán confirmadas a través de WBCP.

### **Baja de afiliación del servicio**

En cualquier momento el CLIENTE y/o el BANCO podrán dar de baja este servicio sin expresión de causa y sin derecho a exigir indemnización alguna. El BANCO podrá anticipar la baja del servicio a la dirección de correo electrónico constituido u otro medio, o cualquier otro medio que considere conveniente.

El Servicio se considerará rescindido desde la fecha de comunicación realizada por el BANCO.

En caso de que el CLIENTE desee dar de baja el servicio deberá realizar la desafiliación a través del portal de Banca por Internet.

### **Responsabilidad**

El CLIENTE se obliga a operar personalmente su sesión de WhatsApp. Toda operación de consulta realizada por el CLIENTE a través del WBCP del BANCO se presumirá hecha por el CLIENTE bajo total responsabilidad de éste.

El CLIENTE asume la responsabilidad por el uso de WBCP, haciéndose cargo de todos los daños y perjuicios emergentes del uso indebido y los que resulten de la inobservancia de los presentes términos y condiciones.

Ante la existencia de una suspensión o interrupción del servicio por cualquier causa atribuible a la plataforma WhatsApp, el BANCO asegura la continuidad de los servicios, mediante otros canales

que el BANCO tiene habilitados a tal fin (dependiendo del horario en el que se generé la interrupción o suspensión). Aclarando que dicha obligación será extensible solo en cuanto a los medios y mecanismos de Tecnología de la información de propiedad y dominio del Banco.

El BANCO no asume responsabilidad parcial o total de los siguientes eventos:

- a) por los inconvenientes que el CLIENTE tuviera con el equipo y/o hardware utilizado para conectarse al servicio;
- b) por inconvenientes en el software que pudieran hacer incompatible el acceso al servicio;
- c) inconvenientes de Internet, incluyendo congestiones de enlaces y/o sistemas que impidan o dificulten el acceso u operabilidad del WBCP;
- d) cortes de energía o interrupciones de cualquier índole;
- e) malware o fallas de la terminal en la cual se estuviera operando; fallas del sistema;
- f) caso fortuito o fuerza mayor, que hicieren imposible el funcionamiento de WBCP.

EL CLIENTE declara que las claves creadas o aquellas asignadas por El BANCO son de carácter personal e intransferible. No deberán ser compartidas con ningún tercero ni guardadas en el dispositivo móvil. En caso de robo o hurto del teléfono celular, EL CLIENTE se obliga a comunicarse inmediatamente con el Banco de Crédito de Bolivia S.A. (BCP) a través de Banca por Teléfono al 2-114141 [LPZ] 3-114141 [SCZ] 4-114141 [CBA] otras ciudades 2-2-114141.

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. Los presentes términos y condiciones del WBCP prevalecen sobre las Condiciones Generales de las Cuentas y Servicios del BANCO suscritas por el CLIENTE en caso exista cualquier tipo de inconsistencia, y las Condiciones Generales de las Cuentas y Servicios del BANCO son de aplicación supletoria en todo lo no regulado en el presente documento.

En caso de haber leído, entendido y aceptar las condiciones, el Cliente debe hacer clic en el apartado “He leído y acepto los términos y condiciones”, en caso de no estar de acuerdo con los mismos, el Cliente debe hacer clic en el apartado “No acepto los términos y condiciones”.

Cliente