
**TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA EL USO DE “QUINA” CHATBOT DE CONSULTA
VIRTUAL- BANCO DE LA NACIÓN**

Estos términos y condiciones regulan el acceso y uso de QUINA del Banco de la Nación en la red social WhatsApp.

QUINA es un asistente virtual creado por el Banco de la Nación (BANCO) que a través del WhatsApp permite absolver las consultas que formulen los clientes y usuarios sobre aquellos productos y servicios que el BANCO pone a disposición, asimismo brinda mensajes de educación financiera.

Para acceder a este servicio, el cliente o usuario debe aceptar primero los presentes Términos y Condiciones, que a continuación se detallan:

1. El cliente y usuario conoce que al hacer uso de QUINA está interactuando con un robot que brinda respuestas automatizadas, por lo que la información que recibe son respuestas básicas a consultas predeterminadas en el menú de opciones ofrecidos. Si en caso el cliente y usuario requiera de mayor información sobre el producto o servicio, deberá acercarse o comunicarse a los canales que el Banco pone a su disposición, o podrá también mantener el uso de Quina para realizar consultas respecto a las agencias, canales alternos, entre otros.
2. El cliente o usuario autoriza al BANCO el uso y verificación de sus datos para acceder a los servicios de QUINA. El BANCO podrá utilizar cualquier mecanismo de seguridad necesaria para validar correctamente su identidad.
3. El cliente o usuario declara conocer que QUINA jamás le va a solicitar información confidencial relacionada a los productos o servicios contratados con el BANCO, como número completo de tarjeta, CVV de tarjeta o contraseñas, ni información relacionada a sus cuentas pasivas; por lo que es bajo su responsabilidad el salvaguardar dicha información y no brindarla a terceros.
4. El BANCO brinda, a través de este canal, información veraz, cierta, clara y oportuna. Esto implica que toda la información puesta a disposición de los clientes y usuarios cumple con los principios de transparencia y confiabilidad, evitando mensajes que puedan inducir a error, omisiones relevantes o información incompleta. Asimismo, se asegura que los contenidos difundidos estén alineados con la normativa vigente emitida por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) y reflejen las características, condiciones y restricciones de los productos y servicios ofrecidos.
5. El cliente y usuario es responsable de verificar que está interactuando con QUINA y no con un asistente virtual no autorizado. Podrá comprobar que su interacción es correcta verificando: i) el número de QUINA que se publica en la página web del BANCO; y, ii) el ícono verde de verificación que prueba que es un canal oficial del BANCO a través de WhatsApp y verificado por Meta. Es responsabilidad del cliente y usuario ser diligente en verificar las condiciones previamente mencionadas entendiendo que ello constituye una medida esencial de seguridad para proteger su información personal, sus claves de acceso y, en consecuencia, la integridad de sus operaciones y fondos.

6. El cliente y usuario declara conocer que las conversaciones con QUINA, al realizarse por WhatsApp permanecen en el historial de esa red social, salvo que el cliente y usuario las elimine por seguridad. Asimismo, El cliente y usuario reconoce que, dado que WhatsApp actúa como plataforma de interacción, si su servicio cayera, QUINA no podrá atenderlo con normalidad.

7. El BANCO no se hace responsable por la falta de diligencia de El cliente y usuario al no cerrar sesión con el chatbot en dispositivos de terceros, la no eliminación de la información sensible que se comparte en el chat, así como acceder desde equipos sin programas de antivirus debidamente actualizados. Es así que el cliente y usuario asume los riesgos y responsabilidades si un tercero interactúa en la plataforma de forma irregular o fraudulenta, salvo que se compruebe una vulneración de la seguridad de los sistemas informáticos del BANCO.

8. El BANCO podrá bloquear de su lista de usuarios, al cliente y usuario que le dé un mal uso a QUINA, se aproveche u obtenga una ventaja indebida, piratería de software, manipulación por parte del USUARIO o de un tercero.

9. El cliente y usuario declara que los TÉRMINOS Y CONDICIONES establecidos por el BANCO han sido claros y le han permitido manifestar su conformidad de manera voluntaria, libre y expresa.