

**TERMINOS Y CONDICIONES DE USO**  
**CHATBOT MESSENGER DEL BANCO GANADERO S.A.**

1. El CHATBOT MESSENGER del Banco Ganadero S.A. es un servicio de atención manejado por un bot (robot) que se usa dentro de la plataforma de Facebook Messenger, con el objetivo de brindar una atención continua, rápida y eficaz a los clientes que requieren información sobre productos o servicios ofertados por el Banco.
2. El usuario del servicio, el cual pasa a denominarse “El cliente”, al aceptar los términos y condiciones de uso establecidos por el Banco Ganadero S.A., podrá realizar las consultas y operaciones definidas por el Banco en esta plataforma, las cuales pueden ser suprimidas o modificadas en cualquier momento por el Banco previa notificación a los clientes ya sea por redes sociales, llamadas, SMS o correo electrónico.
- 3.. Para poder hacer uso del servicio, el cliente deberá contar con un perfil de Facebook de uso personal y un dispositivo compatible que soporte la herramienta de Facebook Messenger.
4. Para poder acceder al servicio, el cliente deberá iniciar una conversación en Messenger, página oficina a nombre de Banco Ganadero cuenta verificada con el check azul al lado del nombre de la fan page. Cualquier otra interacción iniciada con alguna otra página que utilice el nombre del Banco Ganadero pero que no sea la cuenta oficial verificada, quedará bajo la entera responsabilidad del cliente.
5. Al aceptar los términos y condiciones de uso, el bot tendrá acceso a la información pública cargada en el perfil del cliente que se contacta con el Banco; como ser nombre, fecha de nacimiento, lugar de residencia y otros que se encuentren de esta manera parametrizados.
6. En esta plataforma, se atenderán de manera única consultas de índole general relacionada a horarios, productos y servicios brindados por el Banco, etc. En caso de solicitar información confidencial referente a cuentas por ejemplo Consultas de Saldo o Consulta de los últimos movimientos en cuentas, el cliente deberá contactarse a través de la línea gratuita del Contact Center al 800103999 o al WhatsApp escribiendo al 72103001. En este entendido, el Banco NO solicitará por este medio información confidencial relacionada a cuentas de personas ni claves o contraseñas.
7. 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 Messenger de Banco Ganadero S.A. se presumirá que fue realizada por el cliente bajo su total responsabilidad.
8. 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 Facebook para el tratamiento de su información.
9. El cliente declara conocer que se pueden sufrir imperfecciones o fallas con la plataforma de Facebook, caso en el cual, el Chatbot Messenger de Banco Ganadero S.A. puede dejar de funcionar hasta que Facebook restablezca el uso del servicio.
10. La plataforma podrá solicitar acceso a la ubicación del cliente con la finalidad de poderle sugerir agencias, cajeros automáticos y kioscos cercanos usando la geolocalización. Para esto, el cliente deberá aceptar la solicitud de acceso a la ubicación.

11. Ante el retraso y/o la imposibilidad de la ejecución exitosa del servicio, el Banco NO se hará responsable por el inconveniente o problema, ya sea técnico, físico o producto de un caso fortuito o de fuerza mayor, imputable a un tercero.
12. Los términos descritos en este documento podrán ser descargados y guardados por el cliente al momento de iniciar la primera sesión o conversación con el Chatbot Messenger de Banco Ganadero S.A. Por favor se recomienda la lectura. Los mismos se encontrarán adjuntos en la página web del banco: [www.bg.com.bo](http://www.bg.com.bo), para que el cliente pueda descargarlos, siendo este documento la versión actualizada y la cual será la vigente al momento de realizar la consulta.
13. La sesión se dará por concluida una vez pasen sesenta minutos (60) sin respuesta por parte del cliente o una vez el cliente finalice con un gracias o hasta luego.
14. El cliente declara conocer que al conversar con el Chatbot Messenger de Banco Ganadero S.A. se está comunicando con un robot y no así con un funcionario del Banco, en caso de requerir esta segunda opción puede seleccionar la opción "Habla con un agente".
15. El cliente no deberá enviar links o enlaces por la plataforma de Messenger.
16. El cliente podrá enviar archivos en formatos permitidos como JPEG, JPG, PNG, DOC, DOCX, o PDF. De igual modo deberá cuidar que el tamaño de los archivos enviados no sea demasiado extenso de tamaño, caso contrario no podrá adjuntar el mismo.
17. 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 del Banco.
18. El cliente declara y garantiza estar apto y tener capacidad legal para aceptar las presentes condiciones y usar este servicio conforme a ellas.
19. El cliente declara y garantiza que hará uso del servicio únicamente con fines lícitos, sin vulnerar los derechos de terceros.
20. Banco Ganadero S.A., sus directores, funcionarios y colaboradores no serán responsables por el incumplimiento a cualquiera de las obligaciones mencionadas en el presente documento.
21. Las presentes condiciones de acceso al Chatbot Messenger de Banco Ganadero S.A. junto con los términos y condiciones de Facebook, constituyen la totalidad de los términos y condiciones acordados entre el cliente y Banco Ganadero S.A., el cliente asume y acepta que dará el buen uso al presente servicio de acuerdo con las instrucciones entregadas.