

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO “SARA”**

Los siguientes términos y condiciones rigen el uso del servicio “SARA”, el cual Banco Ficohsa Nicaragua S.A. (en lo sucesivo EL BANCO) ofrece a sus clientes “Persona Natural” (en lo sucesivo EL CLIENTE) a través de las cuentas oficiales de **WhatsApp (50558583426)**, y **Facebook Messenger**. EL BANCO podrá cambiar los términos y condiciones establecidos en el presente reglamento, para lo cual deberá de notificar a EL CLIENTE el cambio a efectuarse mediante el correo electrónico que tuviera registrado en el core bancario o bien en caso de que EL CLIENTE no tenga ningún correo registrado, la notificación se podrá realizar por medio de cualquier otro medio electrónico verificable con al menos 30 días previo a implementarse el cambio respectivo. En caso que EL CLIENTE durante dicho plazo no manifieste su inconformidad a través de medios verificables al cambio efectuado, se dará por entendido que este ha aceptado los nuevos términos y condiciones del servicio “SARA”. **Al ser usuario del servicio de “SARA”, usted acepta y está de acuerdo con estos términos y condiciones en lo que se refiere al uso del servicio**, si usted no está de acuerdo con estos términos y condiciones, no puede tener acceso al mismo ni usar el servicio de SARA.

**PRIMERA: INTRODUCCION:** El servicio SARA permitirá al cliente una comunicación directa con EL BANCO vía mensaje privado en sus cuentas de WhatsApp y Facebook Messenger, con el fin de brindarle al cliente información y permitirle realizar consultas y transacciones bancarias determinadas y habilitadas por EL BANCO. Dichas consultas se regulan por las normas legales que les sean aplicables y la costumbre bancaria. EL CLIENTE por el solo hecho de utilizar el aplicativo SARA acepta los términos y condiciones establecidas en el presente reglamento.

**SEGUNDA: USUARIO DE SARA:** Podrán utilizar el servicio SARA los clientes de EL BANCO, que se registren y activen en el servicio por medio del menú en cualquiera de las dos redes sociales **WhatsApp (50558583426)**, o **Facebook Messenger**. EL CLIENTE por el solo hecho de activar y utilizar el aplicativo SARA acepta los términos y condiciones establecidas en el presente reglamento.

**TERCERA: SERVICIOS DISPONIBLES:** EL BANCO, habilitará a EL CLIENTE, por medio de los servicios de mensajería privada en sus cuentas de WhatsApp, o Facebook los servicios de consultas de saldos de cuentas, tarjetas de crédito y préstamos, consulta del precio de compra y venta del dólar, pagos de tarjeta de crédito propia y préstamos, transferencias entre cuentas propias, a terceros en Ficohsa y a cuentas en

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO “SARA”**

otros bancos locales (ACH), consulta de la ubicación ATMs, Agencias y Puntos de pago de corresponsales no bancarios. Dichas consultas, pagos y transferencias se regulan por las normas legales que les sean aplicables EL BANCO de manera administrativa definirá los montos o límites máximos que podrán realizarse mediante “SARA”, los cuales podrá variar a su discreción, notificando de los cambios a EL CLIENTE mediante correo electrónico y/o mediante el mismo servicio “SARA”. A futuro EL BANCO podrá agregar otros servicios, en ese caso, EL CLIENTE podrá aceptar o rechazar el nuevo servicio dentro del propio servicio “SARA”.

**CUARTA: CONDICIONES GENERALES:** **1.** EL BANCO no solicita actualizaciones de información de EL CLIENTE para efectos de información personal, por lo que EL CLIENTE libera a EL BANCO de toda responsabilidad en caso de que EL CLIENTE divulgue o proporcione su información personal a terceros. EL BANCO no tendrá ninguna obligación de indemnizar o de reponer valores que hayan sido sustraídos de las cuentas de EL CLIENTE por causa de Phishing, Smishing e Ingeniería Social. **2.** En caso de que EL CLIENTE tenga cualquier inquietud o queja respecto a “SARA”, podrá presentarse ante las oficinas o agencias más cercanas de EL BANCO para interponer el mismo dentro de un plazo de treinta (30) días calendarios desde que la operación o consulta efectuada por EL CLIENTE que en dicho sistema se hubiese realizado. De lo contrario, se tomará como bien hecha y aceptada por EL CLIENTE. **3.** Queda expresamente establecido que EL CLIENTE deberá contar con computadoras, sistemas o equipos compatibles con los sistemas informáticos de EL BANCO, pues los servicios también se podrán ver afectados por fallas o incapacidades del equipo, de EL CLIENTE o bien por uso inadecuado de los servicios y equipos o software de EL CLIENTE, de lo contrario EL BANCO queda libre de toda responsabilidad por la falta de acceso al sistema. De igual manera en caso fortuito o fuerza mayor, que limite el acceso a los SERVICIOS de “SARA”, EL BANCO queda libre de toda responsabilidad por la falta de acceso al sistema.

**QUINTA: ACCESO Y ACTIVACIÓN:** Para poder acceder al servicio de SARA, EL CLIENTE deberá disponer de teléfono celular y datos móviles, así como una cuenta creada en Facebook Messenger o WhatsApp que le permitan recibir o transmitir mensajes en sus bandejas. Adicionalmente debe tener registrado en EL BANCO un número de teléfono celular o un correo electrónico activo y válido.

**SEXTA: AUTORIZACIÓN DE TRANSACCIONES CON TERCEROS:** EL CLIENTE para realizar transferencias ACH, transacciones a terceros o pagos de servicios está obligado a utilizar un doble factor de autenticación el cual consiste de un PIN que EL

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO “SARA”**

CLIENTE ingresa y establece por sí mismo en el servicio “SARA” y un código de seguridad dinámico que recibe en el teléfono celular registrado en el core bancario por tanto, se entiende que toda transacción que se remita utilizando el PIN y un código de seguridad se entenderá como aceptada y autorizada en forma legítima por EL CLIENTE.

**SEPTIMA: SUSPENSIÓN O CANCELACIÓN DE SERVICIOS:** *EL BANCO* podrá suspender o cancelar el uso de “SARA” a EL CLIENTE en cumplimiento de normativas o resoluciones emitidas por el ente regulador y/o en causas jurídicamente justificadas.

**OCTAVA: COBRO DEL SERVICIO:** EL BANCO ofrece este servicio como gratuito, sin embargo, queda en facultad de establecer y cobrar a EL CLIENTE las tarifas y/o comisiones que defina por concepto de la utilización de los diferentes servicios ofrecidos; que podrán fijarse o determinarse por transacción realizada y/o por tiempo de conexión, o por volumen de operaciones, estableciendo un cargo mínimo bien sea en el momento de prestación del servicio o posteriormente. En caso de decidir cobrar por los servicios ofrecidos mediante “SARA”, EL BANCO deberá notificar de dicha circunstancia con al menos 30 días previo a la implementación del cobro respectivo, mediante correo electrónico que este tuviera registrado en el core bancario o bien en caso de que EL CLIENTE no tenga ningún correo registrado, la notificación se podrá realizar por cualquier otro medio electrónico verificable. A futuro EL BANCO podrá cobrar los servicios ofrecidos a través de este aplicativo, en ese caso, EL CLIENTE podrá aceptar o rechazar el cobro. En caso que el cliente rechace el cobro del servicio, se le suspenderá inmediatamente el uso de todos los servicios que tengan algún costo asociado, y solo podrá realizar las gestiones que se mantengan de manera gratuita.

**NOVENA: CANCELACIÓN DEL SERVICIO:** La cancelación del Servicio SARA deberá solicitarse directamente a EL BANCO, quien es el único facultado para bloquear el acceso al presente servicio. EL CLIENTE autoriza a EL BANCO para bloquear su usuario como medida de seguridad a solicitud suya o para protegerle de intentos de fraude.

**DÉCIMA: PROCEDIMIENTO DE RECLAMO:** EL CLIENTE, de acuerdo con lo establecido en la “Norma Sobre Transparencia en las Operaciones Financieras, emitida por el Consejo Directivo de la Superintendencia de Bancos”, tendrá derecho en todo momento a efectuar sus reclamos y/o quejas relacionados con el objeto del presente reglamento, interponiendo el mismo en las oficinas de servicio al cliente de EL BANCO en un plazo no mayor de 30 días calendarios, contados a partir del momento en que se

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO “SARA”**

originó el hecho que genera la reclamación. EL BANCO deberá responder al reclamo interpuesto dentro de un plazo máximo de 30 días calendarios contados a partir de la fecha de la recepción del mismo, Asimismo, EL CLIENTE, en caso de recibir una respuesta negativa por parte de EL BANCO o no haya recibido respuesta alguna, podrá interponer su queja ante la Dirección de Atención a las Personas Usuarias de Servicios Financieros (DAUSF) de la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras (Superintendencia o SIBOIF) en un plazo máximo de 30 días calendarios contados a partir de la fecha en que recibió la respuesta de EL BANCO o del plazo en que debió haber recibido la misma.

**DÉCIMA PRIMERA: Pérdida, hurto, sustracción, robo o extravío:** En caso de pérdida, hurto, sustracción, robo o extravío del celular, el cliente queda obligado a dar aviso inmediato al EL BANCO para la cancelación del servicio “SARA”. EL BANCO no tendrá ningún tipo de responsabilidad para con EL CLIENTE en caso de pérdida, hurto, sustracción, robo o extravío del celular. Sin embargo, el cliente deberá notificar a EL BANCO de lo anterior, para que éste proceda con el bloqueo de usuario o realizar todas las actividades preventivas para que terceros no puedan realizar fraude de sus productos.

**DÉCIMA SEGUNDA: AUTORIZACIONES ESPECIALES Y LIBERACIÓN DE RESPONSABILIDAD:** EL CLIENTE por el simple hecho de utilizar el servicio “SARA”, autoriza a EL BANCO para utilizar la información que EL CLIENTE comparta con “SARA” para investigar transacciones no reconocidas. Adicionalmente EL BANCO podrá utilizar dicho canal para compartir con EL CLIENTE publicidad acerca de beneficios o promociones vigentes de EL BANCO.

EL CLIENTE acepta que dentro del canal “SARA” es permitido realizar captura de pantallas (screenshot) o videos de la misma; en consecuencia, EL CLIENTE libera de toda responsabilidad a EL BANCO por el uso que éste realice con dicha información personal.

Asimismo, EL CLIENTE al utilizar este canal, se compromete a configurar en su dispositivo las medidas de seguridad tales como Face ID, control de huellas, código o contraseñas de desbloques, necesarias para evitar que un tercero no autorizado utilice de forma fraudulenta el servicio objeto de este reglamento. En consecuencia, EL CLIENTE será el único responsable del correcto resguardo de su dispositivo electrónico y por ende libera de toda responsabilidad a Banco Ficohsa Nicaragua S.A, de cualquier

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO “SARA”**

gestión o transacción que se realice mediante dicho canal por la falta de seguridad o resguardo debido de su dispositivo.

**DÉCIMA TERCERA: ACEPTACIÓN:** EL CLIENTE acepta que EL BANCO envíe mensajes a sus bandejas de redes sociales con información publicitaria y todo lo relativo a nuevos servicios a ser implementados por EL BANCO, estos mensajes son sin perjuicio o adicionales a los que les sean enviados por correo electrónico. EL CLIENTE, por su parte manifiesta, que acepta todos los términos y condiciones. EL CLIENTE acepta ser el único responsable por la confidencialidad de la información que reciba a través de SARA, por lo que queda a su cuenta y riesgo mantener la confidencialidad de la información recibida. Declaro que he leído y comprendido los presentes Términos y Condiciones y me obligo a su cumplimiento en el uso del servicio “SARA”.