

Los siguientes términos y condiciones rigen el uso que usted le dará al servicio de SARA como asistente bancaria virtual al registrarse como cliente de Banco Ficohsa Nicaragua en las cuentas oficiales de WhatsApp (50558583426), Twitter o Facebook Messenger en del Grupo Financiero Ficohsa en lo sucesivo el BANCO y a cualquiera de los contenidos disponibles por o a través de este servicio que el CLIENTE pueda realizar, incluyendo cualquier servicio derivado del mismo. EL BANCO podrá cambiar los términos y condiciones en cualquier momento sin ninguna notificación, solo publicando los cambios en su página WEB o redes sociales. **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 de ninguna otra manera.

- 1. Introducción:** El servicio SARA permitirá al cliente una comunicación directa con EL BANCO vía mensaje privado en sus cuentas de WhatsApp, Facebook y Twitter, con el fin de brindarle a EL 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.
- 2. Usuarios 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 tres redes, proceso que identifica a EL CLIENTE en sus relaciones con EL BANCO.
- 3. Servicios disponibles:** EL BANCO, mediante los presentes términos y condiciones, le habilitará al cliente, por medio de los servicios de mensajería en su celular, consultas de saldos de cuentas, consulta de saldos de tarjetas de crédito, consulta de préstamos, consulta del precio de compra y venta del dólar, pago de tarjeta de crédito propia y préstamos, transferencias entre cuentas propias, a otras cuentas en Ficohsa y a cuentas en otros bancos locales (ACH) o cualquier otro servicio que a futuro el BANCO decida habilitar a criterio de el mismo BANCO.
- 4. Acceso y activación:** Para poder acceder al servicio de SARA, EL CLIENTE deberá disponer de un sistema de telefonía celular y datos móviles, así como una cuenta creada en Twitter, Facebook 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.

5. **Autorización de transacciones con terceros:** EL CLIENTE para realizar transacciones a terceros o pagos de servicios está obligado a utilizar un doble factor de autorización. Este factor doble factor de autenticación consiste de PIN y un código de seguridad dinámico. Este doble factor de autorización sustituirá o hará las veces de la firma autógrafa de EL CLIENTE, por tanto, se entiende que toda transacción que se remita utilizando dicha información se entenderá firmada, aceptada expresamente y autorizada en forma legítima por EL CLIENTE. El uso de este factor de autenticación no tiene costo.
  
6. **Suspensión de servicios:** EL BANCO se reserva el derecho de adicionar, suspender y/o cancelar cualquiera de los servicios ofrecidos a EL CLIENTE a través del Servicio SARA sin que ello genere indemnización alguna.
  
7. **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 de servicio o posteriormente. De lo anterior se dará aviso a EL CLIENTE a través de cualquier medio. EL BANCO estará autorizado para debitar la tarifa y/o comisión de las cuentas que EL CLIENTE tenga en EL BANCO.
  
8. **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. No obstante, EL BANCO tiene la facultad para cancelar los productos asociados a las diferentes transacciones bancarias que pueden realizarse a través del Servicio SARA, en los términos y condiciones establecidas. EL CLIENTE autoriza a EL BANCO para bloquear sus productos como medidas de seguridad para él o para el mismo BANCO.
  
9. **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 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.

**10. Autorizaciones especiales y Liberación de responsabilidad:** EL CLIENTE por el simple hecho de utilizar la aplicación SARA, autoriza a EL BANCO para utilizar toda la información que EL CLIENTE comparta con SARA para los fines que EL BANCO estime conveniente. 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 la aplicación 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 gestión o transacción que se realice mediante dicho canal por la falta de seguridad o resguardo debido de su dispositivo.

**11. 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. EL CLIENTE, por su parte manifiesta, que acepta todos los términos y condiciones sin posibilidad a futuro reclamo. 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 secretividad de la información recibida.