

Términos y Condiciones del Servicio SARA

Los siguientes términos y condiciones rigen el uso que usted le dará al servicio de SARA como asistente personal bancario electrónico al seguirmos en las cuentas oficiales de Twitter o Facebook en @Ficohsa 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 de vez en cuando, en cualquier momento sin ninguna notificación, solo publicando los cambios en las diferentes páginas web y redes sociales. AL SER USUARIO DEL SERVICIO DE SARA, USTED ACEPTA Y ESTA DE ACUERDO CON ESTOS TERMINOS 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 @Ficohsa 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 Facebook y/o Twitter, con el fin de brindarle a EL CLIENTE información y permitirle la realización de 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 ambas 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, los servicios de mensajería en su celular a fin de que pueda realizar consultas de saldos de cuentas, consulta de saldos de tarjetas de crédito, Pagos de Tarjeta de Crédito, Transferencias entre cuentas y a Terceros, 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~~ y/o Facebook que le permitan recibir o transmitir mensajes en sus bandejas y a la vez que se encuentre registrado como seguidor en estas redes sociales. EL CLIENTE podrá hacer uso del servicio de SARA a través del menú de transacciones así como también del (OTP) One Time Password, enviado a EL CLIENTE para autorizar la activación así como los pagos y transferencias , por los medios que EL BANCO haya efectuado para tales fines, y podrá realizar las diferentes consultas ya establecidas.
5. **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.

6. **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.
7. **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.
8. **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. Toda responsabilidad del Cliente por pérdida, hurto, sustracción, robo o extravío del celular, cesa a partir de la fecha y hora de efectuar el aviso respectivo, sin perjuicio de la responsabilidad civil y penal en que pueda incurrir por usos o acciones irregulares de la misma.
9. **Aceptación:** EL CLIENTE declara que acepta que EL BANCO envíe mensajes a sus bandejas de redes sociales con información publicitaria y todo lo relativo a nuevos productos o servicios a ser implementados por EL BANCO. EL CLIENTE, por su parte acepta los Términos y Condiciones del servicio SARA. En el caso que EL CLIENTE decida no recibir este tipo de información, podrá solicitar la cancelación de la suscripción a EL BANCO según el proceso correspondiente. EL CLIENTE acepta ser el único responsable por la confidencialidad de la información que reciba a través de la plataforma denominada SARA, por lo que queda a su cuenta y riesgo mantener la confidencialidad de la información reciba.
EL USUARIO acepta y por tanto autoriza a EL BANCO, a compartir sus datos personales con terceros, según lo establece la Ley 81 de 26 de marzo de 2019, sobre Protección de Datos Personales.