Términos y Condiciones de la One App

¡Hola! Nos alegra que estés aquí para leer los términos y condiciones de One.

Es importante que lo leas porque son las reglas que regulan el uso de tus productos o servicios a adquirir, por medio de la aplicación móvil One (App).

Sabemos que estos documentos son muchas veces confusos y largos, pero los hemos escrito con base a nuestros tres valores fundamentales: **Seguridad, confianza y transparencia.** Así los entenderás de manera más fácil y rápida.

Estos Términos y Condiciones se suman a los contratos y demás documentos que el cliente firmará al momento de adquirir sus productos o servicios.

Seguridad

Equipo y seguridad de la información

- Por tu seguridad, debes informarnos inmediatamente cuando ocurra una pérdida, hurto o robo de tu tarjeta de crédito o dispositivo móvil, a través de los canales oficiales señalados más adelante.
- Somos responsables de garantizar la seguridad de la infraestructura tecnológica para brindar el servicio y también somos responsables de garantizar la continuidad del servicio. No obstante, en lo que respecta a la continuidad del servicio, existirán casos fortuitos o de fuerza mayor debidamente comprobables en los que el servicio puede ser interrumpido. De ser así, te comunicaremos oportunamente en los canales disponibles.
- Igualmente, somos responsables del funcionamiento adecuado de nuestros sistemas tecnológicos y de gestión del cliente que son requeridos para brindarte el mejor servicio dentro de nuestra App.
- Te recomendamos asegurarte de contratar y pagar los servicios de telefonía o datos de internet para asegurarte que recibas nuestras comunicaciones. Tu dispositivo móvil debe estar encendido, funcionar adecuadamente y contar con un sistema operativo compatible con la App, para que tengas la mejor experiencia. La App requiere conexión a internet, por lo que, si utilizas una red de datos móviles, asegúrate de ubicarte dentro del área de cobertura disponible por tu proveedor de servicio de telefonía.
- En caso de solicitar la baja del dispositivo móvil, por hurto, robo, extravío o cambio de número, debes comunicar dicha modificación inmediatamente al Banco a través de nuestros canales oficiales.

- El Banco te acompañará para evitarte inconvenientes o daños graves; pero debes saber que no será posible para nosotros apoyarte ni podremos asumir responsabilidad en aquellos eventos en que debías informarnos algún cambio relevante para ti o los servicios contratados, pero que, lastimosamente, no lo hiciste a tiempo ni de la forma indicada.

Protección de datos personales

- Tus datos personales ingresados a través de la App son muy importantes para nosotros, por ello tu información como cliente One será tratada y guardada con la debida confidencialidad, aplicándose las medidas de seguridad establecidas para evitar su alteración o cualquier acceso no autorizado.
- Tus datos serán tratados por el Banco con la finalidad de gestionar el acceso y funcionamiento de la App, en cada momento se ejecutan herramientas de monitoreo para prevenir fraude bancario y cuidar con ello de tus datos.
- **¡Ten cuidado!** Nunca brindes tus claves de acceso a nadie ya que con ello verificamos que eres realmente tú quien ingresa y que quieres realizar compras o gestiones.
- Tú como cliente autorizas al Banco para compartir tus datos crediticios con aquellos proveedores con los que hemos establecido alianzas de servicios complementarios, para hacer posible la experiencia 100% digital dentro de nuestra App y dentro de los canales de servicios complementarios, incluso el envío de publicidad. También se solicitarán Metadatos que no consideran información sensible o personal, de los siguientes accesos: cámara, calendario, contactos, ubicación, almacenamiento, archivos multimedia, mensajes de texto, cuentas asociadas al dispositivo, aplicaciones instaladas y aplicaciones preinstaladas. Es tu decisión el aceptar compartir la Metadata relacionada a estos accesos con terceros, debido a que esto permite generar información estadística adicional para personalizar la experiencia de cada usuario.
- Asimismo, está en tu poder autorizarnos a compartir también tus datos de contacto a los proveedores de información crediticia, en caso desees que ellos puedan remitirte mensajes de texto informándote de cada consulta de tu historial que el Banco o cualquier otra Institución realice. En este caso, dentro de la Aplicación Móvil One, en la sección de gestiones, encontrarás la información que necesitas para lograrlo.

Canales oficiales

- Hemos facilitado los siguientes canales para comunicación oficial en caso de reportes de robo, hurto, extravío, bloqueos de tu Tarjeta One o tu Dispositivo Móvil, o en casos de interponer alguna queja o reclamo oficial sobre el funcionamiento de tu App o Tarjeta:

    - **Nuestro botón de soporte**
    - **Nuestro Contact Center al (+503) 2223-7676.**
    - **ayudaone@bancatlan.sv**

- Nuestras redes sociales oficiales están a tu disposición por cualquier duda, consulta o sugerencia de mejora que desees compartirnos. Sin embargo, el equipo que nos ayuda a administrar estos canales no está provistos de todas las herramientas para reaccionar de manera inmediata, en caso tengas una emergencia que comprometa los productos que tienes con nosotros.

Tu móvil seguro

- Muchas veces los diferentes sistemas operativos tienen puntos débiles, pero también se desarrollan nuevas maneras de protegerlos. Por eso, es tu responsabilidad contar con la última actualización de sistema operativo aplicable a tu dispositivo.
- Adicionalmente, te recomendamos contar con programas o apps de antivirus para tu dispositivo y no atender a correos o mensajes extraños de fuentes no oficiales que requieran el ingreso de tus contraseñas o claves personales.
- Recuerda que, si algún mensaje o correo extraño te despierta alarma, puedes consultarnos al respecto por medio de nuestras redes sociales oficiales o nuestros canales oficiales.
- En este mismo sentido, el Banco podrá actualizar los dispositivos móviles y los sistemas operativos de los mismos que podrán tener acceso a la App One, si se llegare a conocer por medios oficiales y confiables que algún tipo de dispositivo o sistema operativo en especial no es recomendable para la seguridad de tu información y transaccionalidad de tus productos gestionados por medio de la App.

Ten cuidado dónde te conectas

- Cuando te conectas a una red pública de Wi-Fi o alguna red con poco nivel de seguridad, tus datos quedan vulnerables y propensos a ser hackeados.
- **¡Ten cuidado!** Evita ingresar a la App estando conectado a este tipo de redes.

Ten cuidado con tus descargas

- No descargues sistemas o aplicaciones móviles de cualquier tipo de lugares que no estén verificados y no sean confiables. Te recomendamos que solo lo hagas de los distribuidores oficiales de los diferentes sistemas, por ejemplo: App Store, Play Store y Huawei Store.

Datos biométricos

- Para empezar, ¿Qué son los datos Biométricos? Son los «identificadores biométricos» como: escáneres de retina o iris, huellas dactilares, huellas vocales, o escáner de la geometría de la mano o de la cara, así como datos generados por medidas automáticas de las características biológicas de una persona u otros patrones biológicos únicos que se utilizan para identificarte como persona.

- Podrás acceder a la App, autorizar operaciones y firmar contratos mediante el uso de tus datos biométricos que hayas registrado en tu dispositivo (huella dactilar, retina, iris ocular, voz, rasgos faciales, así como cualesquiera otros que habilite tu dispositivo). En ese sentido, el dispositivo en el cual instales la App debe tener guardados exclusivamente tus datos biométricos para garantizar que seas el único con acceso a los servicios de la App en dicho dispositivo.
- El Banco no será responsable por las transacciones que realices utilizando biometría de terceros y te advertimos que puedes incurrir en delitos si lo haces sin el consentimiento del dueño de los datos. Si esto ocurre y las autoridades nos solicitan colaborar con información sobre las transacciones realizadas, será nuestra obligación colaborar con ellas.

Beneficios de la geolocalización

- Si tu dispositivo, la versión de su sistema operativo o la versión de la App te lo permiten, podrás acceder a un sistema de localización de cajeros de la red de Banco Atlántida, si así lo autorizas.
- Si deseas activar esta función podrás seleccionar cualquier agencia o cajero y podrás conocer la dirección exacta del cajero y/o agencia, su teléfono de contacto, así como la ruta a seguir para alcanzar su ubicación.

Identificación de transacciones no reconocidas

- Con la App One todos los movimientos se registran en tiempo real y podrás observarlos con toda su información ingresando a tu cuenta. Si no reconoces alguna transacción podrás reportarlo desde la App. No dudes en comunicarte inmediatamente con nosotros para poder ayudarte, por medio de nuestros Canales Oficiales.
- Lo anterior no implica que la transacción reflejada en tiempo real sea confirmada también en tiempo real. Existen transacciones que por la naturaleza del proceso de compensación serán registradas como confirmadas en el momento en que dichos procesos hayan concluido.

Bloqueo y desbloqueo de cuenta

- Estamos en monitoreo permanente y mantener tu cuenta segura también incluye que puede ser bloqueada automáticamente si, para iniciar sesión, superas los intentos permitidos de ingreso de contraseña o, si notamos movimientos poco comunes en función del uso que tú le das cotidianamente.
- Cualquier posible conocimiento o sospecha de que se haya producido una violación o acceso a tus datos y claves, por favor comunícate con nosotros de inmediato por medio de nuestros canales oficiales descritos anteriormente.

Usos no permitidos

- La App One ha sido creada y constantemente actualizada para captar y atender clientes que buscan nuestra tarjeta de crédito y productos relacionados. Por lo tanto, su uso queda prohibido para otros fines, especialmente en aquellos casos en que los usos sean ilegítimos, ilegales o que causen daños al Banco, a sus clientes o a terceros.
- Te informamos que podremos actualizar, suspender, cancelar, limitar y/o interrumpir el servicio por razones de seguridad y protección tuya, del Banco y del resto de nuestros clientes. Esto incluye eventos como los siguientes: phishing, préstamo de claves a terceros, hackeo del dispositivo, entre otros. En estos casos, haremos lo posible por contactarte, pero no quedamos obligados a hacerlo, especialmente cuando la urgencia lo amerite.
- Tendrás que asumir completamente la responsabilidad legal por el uso indebido o inadecuado de la App, haciéndote cargo de todos los daños y perjuicios correspondientes. Esto significa que, como Banco Atlántida, quedamos libres de responsabilidad en relación con cualquier proceso legal que derive de tus malas prácticas.
- Es tu celular y también es tu responsabilidad exclusiva como cliente elegir las empresas de servicios de internet y telefonía celular que te resulten confiables; resguardar tus claves de acceso al dispositivo; ocupar redes de Wi-Fi confiables; y en general, administrar tu dispositivo de manera responsable y segura. Si necesitas apoyo, puedes consultarnos y nosotros procuraremos apoyarte.

Confianza

Uso de tus datos personales y tu información transaccional

- Cuando descargas la App One y la utilizas, debes saber que nos autorizas para almacenar y tratar tu información.
- El tratamiento que hacemos de tus datos implica la posibilidad de verificar tu información contrastándola con la información depositada en otras bases de datos de organismos o entidades con quien tengas relación cualquier naturaleza de manera legítima y legal. Entre tales organismos o entidades se encuentran:
    - **Proveedores nacionales o extranjeros, radicados en nuestro país o en el exterior, que presten cualquier tipo de servicios y a quienes hayas otorgado autorización para compartir tus datos; Autoridades gubernamentales, nacionales o extranjeras, en ejercicio de sus funciones.**
- Asimismo, te aclaramos que es nuestro deber verificar tu información e identidad a efectos de dar cumplimiento a las leyes y normas de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, así como la manera en que realizas tus transacciones y el comportamiento transaccional que presentas.

- Por otro lado, es importante que sepas que la información de tu perfil como cliente y tus transacciones también serán utilizadas para fines comerciales de exclusivo uso e interés del Banco. Nuestra intención es atenderte de la manera más personalizada y valiosa posible, por ello, haremos inteligencia de datos con tu información para ofrecerte aquello que mejor se adecúe a tus necesidades, resguardando en todo momento la confidencialidad de tu información y comprometiéndonos contigo a que esta información no te causará perjuicio, directamente del Banco ni de los terceros que este contrate para la realización de estos fines.
- De igual manera, tu información también nos será de utilidad para recordarte el pago de tus obligaciones, en caso tú lo hayas olvidado. Esta gestión la haremos respetando los límites legales para ello y sin lastimar tu dignidad ni intimidad de manera ilegal.
- Ahora bien, es tu derecho y es nuestro deber informarte de la posibilidad que tienes como titular de la información, de conocer, en cualquier momento, los datos con los que cuenta el Banco, con el fin de actualizarlos, corregirlos o rectificarlos, así como de la posibilidad que tienes de solicitar su eliminación o revocación, en los casos previstos en la ley.
- El Banco se compromete a guardar la debida reserva sobre la información que ingresas a la App One o que capturamos por medio de tu comportamiento transaccional.

Privacidad

- Nos comprometemos a cumplir con las medidas de seguridad exigidas por la legislación vigente en el manejo de tu información como cliente, obtenida a través de la App. Asimismo, tienes nuestro compromiso de no compartir tu información con terceros no autorizados por ti; asimismo, a borrar o corregir información de nuestros clientes, a solicitud de los mismos, siempre que se haya detectado o tu hayas reportado que esa información es falsa o inexacta.
- Tú eres el único responsable de mantener en secreto y resguardo tus contraseñas y claves asociadas a la App y cualquier otra plataforma electrónica que pongamos a tu disposición.

Accesos

- Para poder disfrutar de la mejor experiencia de One y todo lo que tenemos para ofrecerte, es posible que requiramos acceso a herramientas de tu dispositivo tales como: Galería de imágenes; acceso a tu Cámara; geolocalización, contactos, entre otros. Estos accesos serán requeridos en gestiones específicas dentro de la aplicación y con el propósito de facilitar tu gestión de tu aplicación. Por ejemplo: te pediremos acceso a tu cámara para la captura de la información de tu DUI o para requerir que te tomaremos una selfie como prueba de vida e identificación biométrica.
- Debes saber que, para tu seguridad, toda esta información se maneja de forma cifrada y bajo los más altos estándares de seguridad. Asimismo, te aclaramos que nuestra intención es agilizar tus gestiones, por lo que, en cualquier momento y por medio de la App, tu podrás denegar el acceso a cualquiera de estas funciones cuando lo desees.

Responsabilidad por la información

- No uses la aplicación a nombre de terceros sin asesorarte bien.
- Eres el único responsable por toda la información que ingreses en la App, sea que la ingreses directamente o que se recoja por la misma a través del registro de tus transacciones. Por ello, te recomendamos no utilizar la App One con información de terceros. Una conducta como esta puede traerte problemas legales que no necesitas.
- Si tu intención es ayudar a una persona con necesidades especiales o que no sea muy familiarizado con este tipo de tecnología, puedes acercarte a nosotros y te podremos asesorar para que puedas lograr tu objetivo de ayudar de la manera más segura.

Transparencia

Modificaciones a términos y condiciones

- La transparencia es muy importante para nosotros, por lo que cualquier modificación de estos términos y condiciones será comunicada con anticipación e indicando el momento a partir del cual será efectivo.
- Nos comprometemos a escribirlos para que los entiendas de manera fácil y sin letras pequeñas. Si no lo logramos o tienes dudas adicionales, nuestro equipo de Atención al Cliente está siempre para ayudarte por medio de los canales oficiales.

Notificaciones

- El Banco pondrá a tu disposición sin costo el envío de notificaciones, a través de cualquier medio electrónico, mensajes de texto o correo. Al aceptar estos términos y condiciones, nos autorizas a enviarte comunicaciones de los siguientes tipos:
  - **Transacciones u operativos:** relacionadas con las operaciones efectuadas por el cliente en los canales electrónicos y/o en cualquier medio que el Banco implemente en el futuro, así como dentro del proceso de solicitud o uso de productos. Estos mensajes son obligatorios y permanecerán siempre activos. Si en algún momento no los recibes, puedes consultarlos desde la app.
  - **Comerciales:** promociones, beneficios y novedades sobre productos y servicios, enviados dentro de los horarios establecidos en la ley. Estarán activas por defecto, pero podrás desactivarlas en cualquier momento desde la app, sin afectar la recepción de los mensajes operativos.
  - **Otras comunicaciones importantes:** Cualquier información que consideremos importante para ti, siempre en cumplimiento de las leyes y normas aplicables.
- Recuerda que nunca te pediremos que compartas tus claves secretas, contraseñas, ni información confidencial por ningún medio. Si recibes un mensaje con nuestros logos solicitando este tipo de información, puedes estar seguro de que no proviene de ONE ni de Banco Atlántida. En ese caso, te pedimos reportarlo de inmediato a través de nuestros canales oficiales para prevenir posibles fraudes.

Propiedad intelectual

- Banco Atlántida es el único titular de los derechos de propiedad intelectual e industrial sobre la APP, sitios web vinculados o relacionados procedimentalmente a la misma, así como los procedimientos comerciales e industriales relativos a su funcionamiento, sea que estos se reflejen directa o indirectamente en alguna funcionalidad de la App One o en las interacciones que el Cliente tenga con el Banco con ocasión de la gestión de su solicitud, producto o servicio. Esto incluye la propiedad intelectual de: marcas, contenidos, código, software, bases de datos, diseño gráfico y de interfaz de usuario (look & feel), procesos, sistemas aplicaciones o distintos elementos integrados en la APP, de cualquier naturaleza (textos, gráficos, fotografías, videos, grabaciones, etc.).
- Por esta razón, no está permitida la reproducción, modificación, transmisión, exhibición, impresión, distribución o cualquier acto de comercialización, transferencia, tercerización indebida y no autorizada expresamente por Banco Atlántida, ni cualquier tipo de utilización o aprovechamiento, sea de lucro o no, de los elementos protegidos por la propiedad intelectual o derechos de secreto comercial o industrial de Banco Atlántida.
- El uso de la App implica que reconoces la propiedad intelectual de este sistema y te comprometes a no realizar ingeniería inversa, descompilar, desensamblar ni intentar descubrir su código fuente, y mucho menos a redistribuirla de cualquier forma.
- Todos los derechos no otorgados expresamente a ti en estos Términos y Condiciones quedan reservados a favor del Banco.
- La propiedad que tiene el Banco sobre la App también le autoriza a realizar cambios en la misma y actualizaciones de versiones sin necesariamente consultarte antes. No obstante, el Banco se compromete a notificarte oportunamente cualquier modificación en cuanto esto sea posible y no comprometa la seguridad de la App o los sistemas de terceros o propios asociados a la misma.
- La infracción a este apartado puede traerte problemas de índole legal (penal o administrativo), por lo que te sugerimos abstenerte de conductas que puedan comprometerte.

Licencias y limitaciones de responsabilidad

- Banco Atlántida, a través del uso de esta App, te ha otorgado una licencia limitada y personal, con carácter no exclusivo, no sublicenciable e intransferible, para instalar y utilizar la Aplicación Móvil en un dispositivo móvil compatible del que tú eres dueño o del que tienes control, únicamente para tu uso personal y de la manera en que expresamente se permite en estos Términos y Condiciones.
- Debemos aclararte que, en ocasiones, por razones ajenas a nuestro control y que en legislación vigente se le llama “motivos de caso fortuito o fuerza mayor”, la App podrá no ser accesible o podrá no funcionar correctamente; en estos casos, no seremos responsables por los daños que puedas experimentar. No obstante, nos comprometemos a informarlo de manera urgente por cualquier medio que se te facilite (nuestras redes sociales o tus datos de contacto registrados) y a trabajar de manera

muy diligente para solventar esos inconvenientes en la mayor brevedad posible. En estos casos, podrás requerir cualquier atención por canales oficiales o por cualquier medio tradicional de atención del Banco.

- Cuando el acceso a la App tenga que interrumpirse por motivos de mantenimiento, te lo notificaremos oportunamente para minimizar cualquier inconveniente.
- Por otro lado, con el uso de esta App, aceptas que liberas de responsabilidad a Banco Atlántida por cualquier perjuicio ilegítimo que se genere en contra tuya y de terceros, con ocasión de eventos que no sean responsabilidad del Banco.
- Esto no nos exime en ningún momento de responderte en los casos en que las leyes nos lo indiquen y especialmente en aquellos casos en que nuestro dolo o negligencia comprobada y razonable, sea de nuestros empleados o funcionarios, te haya ocasionado algún daño o inconveniente.

Ley aplicable

- Las políticas y condiciones de acceso y uso aquí establecidas y los conflictos que puedan surgir respecto de su interpretación, uso, alcance y terminación se rigen por la ley salvadoreña y se someten a los jueces y autoridades administrativas con funciones jurisdiccionales que sean aplicables según el caso, en la República de El Salvador.
- Autorización para verificación de información en Sistemas de Validación del Registro Nacional de las Personas Naturales (RNPN):
    - **Yo, XXXXXXXXXXXXXXXXX, portador/a del Documento Único de Identidad número XXXXXXXXXX, de conformidad con los artículos veintiséis, veintisiete y cuarenta y nueve inciso primero de la Ley para la Protección de Datos Personales, autorizo de manera libre, específica, informada, expresa e individualizada al Registro Nacional de las Personas Naturales (RNPN) a brindar acceso a la Sociedad BANCO ATLANTIDA EL SALVADOR, S.A., para que ésta consulte, valide y verifique mis datos personales almacenados en el Sistema de Registro del Documento Único de Identidad, incluyendo; en base al Art. treinta y siete de la Ley para Protección de Datos, mis datos personales sensibles de naturaleza biométrica: fotografía y/o huella dactilar. Los datos personales serán utilizados únicamente para validar mi identidad en el contexto de los trámites y servicios que solicito a BANCO ATLANTIDA EL SALVADOR, S.A.**

Autorización para verificación de movimientos de cotizaciones de las entidades administradoras de fondos de Pensión

- Autorizo expresamente a cualquiera de las instituciones Administradoras de Fondos de Pensión, reguladas por la Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones, para que puedan compartir con Banco Atlántida El Salvador, S.A. cualquier información que alojaren en

sus bases de datos relacionada a la calidad de afiliación con dicha institución y al historial de movimientos de cotizaciones, con el propósito de que éste último analice mi capacidad de pago para el otorgamiento de cualquiera de los productos financieros que ofrece.

- Esta autorización, la otorgo en pleno conocimiento de que mi información previsional está sujeta a reserva por parte de las Instituciones Administradoras de Fondos de Pensiones; al emitir esta autorización, libero a los funcionarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Pensiones de cualquier responsabilidad relacionada a lo dispuesto en el artículo 179 de la Ley de Ahorro para Pensiones.

Gracias por leer hasta acá, nos alegra que seas un cliente informado. Cualquier duda, puedes escribirnos a ayudaone@bancatlan.sv

Un saludo virtual.
One
Un producto de Banco Atlántida