

Términos y Condiciones

Actualizado el: 1 de noviembre de 2023

Por favor, lee estos Términos y Condiciones cuidadosamente antes de utilizar Nuestro Servicio.

- No utilizar este servicio para enviar correo no deseado o spam.
- No enviar mensajes que promuevan la violencia.
- No enviar contenido pornográfico ilegal o que incumpla con normas, leyes, decretos del buen uso de los canales digitales.

Condiciones de Servicio para HipoBot

HipoBot es el conjunto de una serie de aplicaciones que se integran para facilitar a Banco La Hipotecaria y subsidiarias la comunicación con sus Clientes, es decir, Clientes que ya tienen préstamos con nosotros. HipoBot está basado en el motor de integración N8N, la API de WhatsApp Business, se integra con ChatGPT, NodeJs y sus librerías, Docker, Traefik, Nginx y le permite al Banco y subsidiarias acceder a nuestros Clientes desde WhatsApp, ofreciéndole una experiencia única y amplia, que va desde el envío de templates previamente aprobados, seguimiento a pagos realizados por los Clientes, recordatorios de pagos, hacer gestiones de cobranza y responder preguntas de nuestros productos, servicios y relacionadas a los préstamos que manejan con nosotros.

Definiciones

Cliente: es aquella persona que ya cuenta con productos de Banco La Hipotecaria y sus subsidiarias y del cual ya tenemos autorización para comunicarnos por diversos canales, entre estos, WhatsApp.

País: se refiere a la República de Panamá.

Banco: Se refiere a Banco La Hipotecaria y subsidiarias.

Dispositivo: significa cualquier Dispositivo que puede acceder al Servicio, como una computadora, un teléfono celular o una tableta digital.

Términos y Condiciones: estos Términos y Condiciones adicional a los que el Cliente firmó al momento de adquirir productos del Banco y que constituyen el acuerdo completo entre Banco y los Clientes

Sitio Web: se refiere a la página del Banco, la cual se accede por <https://www.lahipotecaria.com>

Reconocimiento

Estos son los Términos y Condiciones intenta aclarar el uso y principio de HipoBot el cual no es más que una extensión de la autorización que el Cliente nos dio para comunicarnos con él, autorizaciones que reposan en el expediente que tiene el Cliente en el Banco. Es importante destacar que en las gestiones de cobranza toda la conversación que se realice entre el Cliente y el Banco vía el HipoBot será almacenada dentro de los seguimientos de cobros que se realizan al Cliente y que puede formar parte de cualquier proceso legal que inicie el Banco debido a incumplimiento de pago por parte del Cliente.

El Cliente tiene en todo caso el derecho de aceptarnos como su contacto y de iniciar o no una conversación por medio de HipoBot.

Es más que claro que el Cliente es mayor de edad, ya que el Banco solo puede aceptar Clientes con mayoría de edad.

El uso de HipoBot como herramienta de comunicación ya están autorizados por el Cliente el cual al momento de registrarse como Cliente del Banco y adquirir productos de este y da su consentimiento para recibir comunicaciones por diversos medios tanto, físicos como digitales. La Política de Privacidad del Banco da detalles sobre la recopilación, uso y divulgación de su información personal cuando utiliza nuestros productos y servicios, así como los diversos canales que el Banco le brinda a sus Clientes y le informa sobre sus derechos de privacidad y cómo la ley lo protege.

El Cliente debe usar este medio solo para responder y preguntar sobre sus obligaciones financieras, compromisos de pago, fechas de pagos, montos de pago, reprogramación de contactos y sobre información relacionada a los productos y servicios que ofrece el Banco, por lo que, el Cliente debe limitarse responder o preguntar solo temas que lo vinculan con el Banco y reconoce que cuando se trate de gestiones de cobranza toda la conversación se incluirá en el seguimiento de cobros la cual podrá formar parte de cualquier proceso legal que se lleve adelante por incumplimientos con los créditos que tiene el Cliente con el Banco. Igualmente, el Cliente es responsable de usar lenguaje inapropiado, soez, y nada que atente contra la integridad, la moral y las buenas costumbres. El Banco no es responsable por los incumplimientos que pudiera hacer el Cliente a las leyes, normas, decretos relacionados al contenido y respuestas que el Cliente envíe por este medio digital.

Introducción

HipoBot es una más de las herramientas digitales que tiene el Banco para contactar a sus Clientes y sostener conversaciones referentes al estado de sus obligaciones financieras con el Banco, enviar recordatorios de pagos, arreglos de pagos, así como para ofrecer productos y servicios. Al usar HipoBot se intercambia información que es conocida por el Cliente y por el Banco y por lo cual ambos estamos autorizados para compartir entre el Banco y el Cliente.

Cancelación de suscripciones

HipoBot no es una plataforma de suscripción, ni por la que el Banco cobre a los Clientes. Es un medio digital de comunicación que usa el Banco para contactar a sus Clientes, por lo que no es cancelable por parte del Cliente. El Cliente, mantiene el derecho de aceptar o bloquear en su teléfono celular nuestros mensajes ya que esto es potestad de este.

Cumplimiento de Términos

Al no existir un contrato de suscripción para este servicio y ser una herramienta más de las que tiene el Banco para contactar a sus Clientes, no existe el concepto de prohibición del uso de este canal por parte del Cliente. El Cliente debe cumplir con las buenas normas, principios éticos y morales, con las leyes, decretos, normas vigentes para no usar este canal de manera inapropiada y en todo caso el Banco no será responsable de las faltas que el Cliente comenta en este sentido. El Banco puede compartir información a las autoridades competentes de ser requerida la información por parte de estas.

Terminación por parte del Cliente

El Cliente no puede cancelar nuestros medios de contactos para con él. Lo que, si puede y mantiene su derecho de bloquear, rechazar o aceptar los mensajes e información que le enviamos por HipoBot.

Dejamos claros que toda comunicación de nuestra parte hacia el Cliente, y las respuestas del Cliente o la falta de estas serán parte integral del expediente que el Banco lleva como seguimiento de cobro y el cual podrá ser compartido en cualquier proceso legal producto del incumplimiento de pago del Cliente para con sus obligaciones financieras con el Banco

Precios y términos

No se cobran fees a los Clientes por este servicio.

Servicios

HipoBot es una herramienta más del Banco para comunicarse con los Clientes. El objetivo es anticiparle al Cliente fechas de pago, estado de sus préstamos, realizar gestiones de cobro, promesas de pago, incumplimientos de pagos o promesas de pago con el afán de apoyarle en el buen uso de su crédito, sin que esto implique, que el Banco está obligado a comunicarle al Cliente sus compromisos previamente aceptados cuando adquirió nuestros productos y servicios. El hecho que no se le envíe recordatorio de pago o información de sus compromisos financieros no podrán ser utilizado como defensa o excusa del Cliente por no cumplir sus obligaciones financieras.

Disponibilidad

El Banco esfuerza por mantener sus servicios y canales de comunicación disponibles a sus Clientes en todo momento. Sin embargo, ocasionalmente pueden surgir problemas técnicos que nos impidan temporalmente mantener estos canales como HipoBot y otros. En ningún momento la falta de este servicio o canal implica o da potestad al Cliente para aducir su falta de pago por la caída de nuestros canales de comunicación, toda vez que el Cliente ya tiene conocimiento y compromiso de sus planes de pago al momento de adquirir préstamos con el Banco.

Limitación de Responsabilidad

Este es un servicio u otro canal digital más que el Banco puede usar para comunicarse con sus Clientes. En ningún momento es obligatorio el envío por parte del Banco de comunicación de fechas de pagos o recordatorios de pago, etc. y el Banco no es responsable por los incumplimientos de pago que ha hecho Cliente y este último no puede aducir falta de pago por no recibir este tipo de mensajes o recordatorios de los pagos que debe hacer el Cliente, por lo que el Banco nunca será responsable en ninguna forma de los daños y perjuicios que pueda tener el Cliente por su falta de cumplimiento a las obligaciones financieras que tiene con el Banco.

Sin limitar lo anterior, el Banco ni ninguno de nuestros proveedores realiza ninguna representación o garantía de ningún tipo, expresa o implícita: 1. En cuanto a la operación o disponibilidad del Servicio, o la información, contenido y materiales o productos incluidos en el mismo. 2. Que el Servicio será ininterrumpido o libre de errores. 3. En cuanto a la precisión, confiabilidad o actualidad de cualquier información o contenido proporcionado a través del Servicio. 4. Que el Servicio, sus servidores, el contenido o los correos electrónicos enviados por o en nombre del Banco son libres de virus, scripts, caballos de Troya, gusanos, programa maligno, bombas de tiempo u otros componentes dañinos y para los cuales los equipos del Cliente deben contar con las medidas o softwares para mitigar estas amenazas y el Banco no es responsable por ningún daño o perjuicio que se pudiera generar.

Algunas jurisdicciones no permiten la exclusión de ciertos tipos de garantías o limitaciones sobre los derechos legales aplicables de un consumidor, por lo que algunas o todas las exclusiones y limitaciones anteriores pueden no aplicarse a ti. Pero en tal caso, las exclusiones y limitaciones establecidas en esta sección se aplicarán en la mayor medida exigible en virtud de la ley aplicable.

Leyes aplicables

Las leyes del País, excluyendo sus reglas de resolución de conflictos, regirán estos Términos y tu uso del Servicio. El uso de la aplicación también puede estar sujeto a otras leyes locales, estatales, nacionales o internacionales.

Contactos

Puedes comunicarte con nosotros a estas ubicaciones

Sucursal Bancaria – Panamá

Vía España, Plaza Regency, 195 Piso Pb,
Ciudad de Panamá, Rep. de Panamá
Tels.: (507) 300-8500

Oficinas Corporativas – Casa Matriz

Vía España, Plaza Regency, Piso N°13, Ciudad de Panamá, Rep. de Panamá
Tels.: (507) 300-8500 Apdo. postal: 0823-04422 Zona 7

Oficina de El Salvador

Edif. MAPFRE La Centroamericana, Alameda Roosevelt #3107
5to. Nivel, S.S. Tels. (503) 2505-500

Oficina de Colombia

Avenida calle 26 #85B-09 - Primer piso
Bogotá, Colombia. Tel (601) 328 6000
escribenos a: atencionalCliente_col@lahipotecaria.com