

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO "BBVA TE INFORMA"

Los presentes Términos y Condiciones de uso (en adelante, los "**TyC**") regulan el acceso y uso del servicio de envío automatizado de comunicaciones informativas a través de la aplicación WhatsApp denominado "BBVA te informa" (en adelante, "**BBVA te informa**") ofrecido por el Banco BBVA Perú (en adelante, el "**BANCO**"), a sus clientes personas naturales (en adelante, los "**USUARIOS**").

BBVA te informa tiene una finalidad exclusivamente informativa y permite al **BANCO** remitir comunicaciones relacionadas con los productos y servicios contratados por los **USUARIOS**, incluyendo recordatorios de pago, notificaciones, material informativo y demás comunicaciones vinculadas a la gestión de sus productos, servicios y obligaciones financieras. **BBVA te informa** no constituye un servicio habilitado para la contratación, modificación o cancelación de productos o servicios financieros, ni para la realización de operaciones.

Las comunicaciones podrán ser recibidas por los **USUARIOS** a través de la aplicación WhatsApp en el número de teléfono móvil registrado ante el **BANCO**, utilizando para ello un teléfono celular, tableta u otro dispositivo compatible con dicha aplicación.

El uso de **BBVA te informa** es sin costo. No obstante, el acceso y uso de la aplicación WhatsApp podrá generar consumos de datos móviles u otros cargos asociados al servicio de telecomunicaciones contratado por los **USUARIOS** con su operador, los cuales serán de su exclusiva responsabilidad.

Los **USUARIOS** podrán verificar la autenticidad de **BBVA te informa** mediante: (i) el Número oficial 01 595-0001 y (ii) la Cuenta Corporativa verificada identificada con el nombre institucional "BBVA te informa" y la insignia de verificación otorgada por Meta. El **BANCO** no será responsable por la información que los **USUARIOS** proporcionen ni por las interacciones que realicen con cuentas, números distintos a los anteriormente señalados, los cuales podrían estar asociados a intentos de fraude, phishing, malware, virus u otros riesgos similares.

Los **USUARIOS** declaran conocer y aceptar que **BBVA te informa** nunca solicitará información confidencial de los productos o servicios contratados con el **BANCO**, tales como números completos de tarjeta(s), claves, códigos de seguridad, contraseñas, tokens o cualquier otra información que permita autorizar y/o realizar operaciones. En consecuencia, los **USUARIOS** son responsables de resguardar dicha información y de no compartirla a través de la Aplicación WhatsApp.

Para mayor información sobre el tratamiento y protección de sus datos personales, los **USUARIOS** pueden consultar la Política de Privacidad del **BANCO** disponible en www.bbva.pe, en la sección "*¿Cómo protegemos tus datos?*".

Los **USUARIOS** declaran conocer y aceptar que, al utilizar **BBVA te informa**: (i) las comunicaciones intercambiadas a través de la aplicación WhatsApp, provista por un tercero ajeno al **BANCO**, podrán ser almacenadas y tratadas por dicho proveedor conforme a sus propias políticas y condiciones de uso, las cuales son independientes de las del **BANCO**; y (ii) la disponibilidad de la aplicación WhatsApp depende de terceros, por lo que podrían presentarse interrupciones, caídas o indisponibilidades temporales que afecten el envío o recepción de las comunicaciones.

El **BANCO** no será responsable por los riesgos derivados del acceso a la aplicación WhatsApp desde dispositivos de terceros o de uso compartido. Los **USUARIOS** son responsables de adoptar las medidas de seguridad razonables para proteger su información y, de ser el caso, cerrar adecuadamente sus sesiones o accesos.

Los **USUARIOS** reconocen que las conversaciones mantenidas a través de **BBVA te informa** podrán permanecer visibles en el historial de la Aplicación WhatsApp mientras no sean eliminadas



por el propio **USUARIO** o por la configuración de funcionalidades disponibles en dicha aplicación, tales como los mensajes temporales u otras equivalentes.

Los **USUARIOS** declaran conocer que **BBVA te informa** es un servicio automatizado de envío de comunicaciones informativas que opera sin intervención humana directa.

Si los **USUARIOS** requieren realizar gestiones que no se encuentren disponibles a través de **BBVA te informa**, deberán comunicarse con el Contact Center del **BANCO** al número 01 595-0000 o utilizar cualquiera de los canales autorizados por el **BANCO**.

Cuando **BBVA te informa** requiera derivar una atención o gestión a un canal autorizado del **BANCO**, dicha atención estará sujeta a las condiciones, procedimientos y horarios aplicables a dicho canal.

El **BANCO** podrá suspender o bloquear temporal o permanentemente el acceso de los **USUARIOS** a **BBVA te informa** cuando detecte un uso indebido del servicio, incluyendo, entre otros supuestos, el envío masivo o automatizado de mensajes, la utilización de **BBVA te informa** con fines ilícitos, fraudulentos o maliciosos, la introducción o propagación de software malicioso, o conductas que afecten el funcionamiento, seguridad o disponibilidad del servicio.

Las comunicaciones a través de **BBVA te informa** se realizarán exclusivamente de lunes a viernes entre las 08:00 a.m. y las 08:00 p.m., excepto los días feriados. Asimismo, los **USUARIOS** podrán solicitar en cualquier momento el cese del envío de comunicaciones a través de **BBVA te informa** seleccionando la opción "No deseo más avisos". A partir de dicha solicitud, el **BANCO** dejará de remitir comunicaciones mediante **BBVA te informa**, sin perjuicio de continuar comunicándose con los **USUARIOS** a través de otros medios o canales autorizados, cuando ello resulte necesario en relación con los productos o servicios contratados.

El **BANCO** conservará el historial de las comunicaciones realizadas a través de **BBVA te informa** y la información asociada a estas durante la vigencia de la relación contractual con los **USUARIOS**. Una vez finalizada dicha relación, dicha información será conservada por un plazo máximo de diez (10) años, de conformidad con la normativa aplicable y para el cumplimiento de obligaciones legales, regulatorias y el ejercicio o defensa de los derechos del **BANCO**. Transcurrido dicho plazo, la información será eliminada.

El **BANCO** podrá modificar los presentes **TyC** cuando resulte necesario por cambios normativos, operativos, tecnológicos o de seguridad relacionados con **BBVA te informa**. Dichas modificaciones serán comunicadas a los **USUARIOS** a través de los canales que el **BANCO** considere pertinentes y entrarán en vigencia desde su comunicación o desde la fecha que se indique expresamente. La continuidad en el uso de **BBVA te informa** con posterioridad a dicha comunicación constituirá aceptación de las modificaciones efectuadas, en la medida permitida por la normativa aplicable.

Las modificaciones de los presentes **TyC** serán comunicadas a los **USUARIOS** a través de los canales que el **BANCO** considere pertinentes. La continuidad en el uso de **BBVA te informa** con posterioridad a dicha comunicación constituirá aceptación de las modificaciones efectuadas, en la medida permitida por la normativa aplicable.