TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LOS CANALES DIGITALES DE COMUNICACIÓN ESCRITA Y CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

1. Términos Generales:

- Banco BCT S.A., en adelante Banco BCT, pone a disposición de sus usuarios (clientes y prospectos) el canal oficial de asistencia digital (WhatsApp, Facebook Messenger e Instagram) y Web Chat, siendo este último accesible desde el sitio web oficial de Banco BCT: https://www.corporacionbct.com/

- A través del servicio Web Chat el usuario podrá recibir información general sobre productos, servicios y temas relacionados con tarjetas de crédito y débito, cuentas bancarias, ahorros programados, plataforma Enlace BCT y BCT móvil. A través de los canales de asistencia digital (WhatsApp, Facebook Messenger e Instagram) el usuario podrá recibir información general sobre productos personales y empresariales, tales como fondos de inversión, crédito hipotecario, leasing, crédito prendario, entre otros.

2. Horario de atención:

- El horario de atención del asistente digital será 24/7, donde el usuario podrá realizar consultas informativas sobre los productos y servicios que conforman Banco BCT acorde con las estrategias internas del menú de servicios habilitado.

- Si el usuario no encuentra la información deseada a través del canal de asistencia digital, podrá solicitar la derivación hacia un agente humano mediante el canal de Web Chat o WhatsApp.

- El canal de Web Chat, asistido por un agente humano está sujeto a un horario de atención de lunes a viernes de 08:00 am a 07:30 pm, sábados y domingos de 08:00 am a 04:30 pm. Para la prestación del servicio mediante el Web Chat, el agente está en la potestad de realizar preguntas de validación de seguridad para identificar correctamente al usuario. En caso de responderlas de manera correcta, se podrá continuar con la atención, en caso contrario solo

podrá realizar consultas generales de productos y servicios, no se podrá realizar ninguna gestión de estos.

- Banco BCT podrá reducir o ampliar los servicios brindados por los canales de atención descritos, así como los horarios de servicio, a discrecionalidad y sin previa notificación a los usuarios.

3. Condiciones de Uso:

- Para acceder al canal de WhatsApp de Banco BCT el usuario deberá acceder únicamente mediante el número telefónico +506 2212-8529 y es responsabilidad del usuario confirmar que el número de teléfono al cual se está contactando sea el oficial, para ello deberá comprobar la autenticidad mediante un check de color azul ligado al nombre Banco BCT.

- Los canales de Facebook Messenger e Instagram podrán ser ubicados mediante la búsqueda en la red social respectiva, a nombre de Banco BCT.

- Banco BCT mediante los canales de atención descritos no solicitará información confidencial, por lo que es responsabilidad del cliente no revelar información confidencial, entiéndase como información confidencial sus credenciales de acceso a la plataforma Enlace BCT, códigos de BCT Code, numeración completa de tarjetas pines de tarjetas, entre otros.

- El usuario asume la completa responsabilidad de mantener las medidas de seguridad pertinentes con el dispositivo que utilice para interactuar con los canales de atención, esto con el fin de evitar que pueda ser utilizado por un tercero, el cual pueda acceder a su información personal, siendo exclusivo responsable de su uso, robo, extravío o hackeo del dispositivo.

- El usuario solamente podrá realizar consultas y solicitudes a título personal y no a nombre de terceros y será exclusivo para personas físicas mayores de 18 años.

- Banco BCT podrá añadir o modificar las condiciones de uso descritas en este documento, eximiéndose de cualquier tipo de responsabilidad que esto pudiera generar.

4. Consentimiento Informado

En conformidad con la **Ley N.º 8968 de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales** y demás normativa aplicable, Banco BCT, S.A., BCT Valores Puesto de Bolsa S.A., BCT Sociedad de Fondos de Inversión, S.A., BCT Arrendadora, S.A., BCT Bank International, S.A. y BCT Securities, en adelante, conjuntamente denominadas como el **"Grupo Financiero BCT"**, cuentan con una base de datos administrada por las empresas indicadas. En ese sentido, Grupo Financiero BCT le informa sobre el tratamiento de sus datos personales al utilizar nuestros canales digitales de atención escrita ya sea por medio de Asistente digital, WhatsApp, Facebook Messenger, Web Chat u otros.

a) Finalidad del Tratamiento de Datos Personales:

Al utilizar los canales digitales de atención escrita de **Grupo Financiero BCT**, se recopilarán y tratarán sus datos personales con el fin de:

- Brindar asistencia en consultas y gestiones sobre productos y servicios financieros.
- Monitorear y evaluar la calidad del servicio ofrecido.
- Ofrecerle productos y servicios adicionales que pudieran ser de su interés.
- Cumplir con nuestras obligaciones legales y contractuales.

b) Tipos de Datos Recopilados:

La información que podremos recopilar incluye, entre otros:

- Datos de identificación (nombre completo, número de documento de identidad, etc.).
- Información de contacto (número de teléfono, dirección de correo electrónico).
- Datos proporcionados en las conversaciones con agentes del servicio.
- Información técnica y estadística derivada del uso del canal (hora de contacto, duración de la interacción, entre otros).

c) Tratamiento de sus Datos Personales:

El tratamiento de sus datos personales incluye su recolección, almacenamiento, uso, análisis y, cuando sea necesario, la transferencia a terceros debidamente autorizados, conforme lo establece la legislación costarricense. Su información será tratada de

acuerdo con estrictas medidas de seguridad para garantizar su confidencialidad y evitar su acceso no autorizado.

d) Transferencia de Datos:

En algunos casos, sus datos podrán ser transferidos a proveedores de servicios tercerizados que colaboran con **Grupo Financiero BCT** para mejorar la eficiencia de nuestras operaciones. Estos proveedores están sujetos a estrictos acuerdos de confidencialidad y se encuentran alineados con los requisitos de la Ley N.º 8968.

e) Almacenamiento y Custodia de Datos:

Sus datos serán almacenados en servidores seguros, que pueden estar ubicados dentro o fuera del país, conforme a los mejores estándares internacionales de seguridad. Además, la información recolectada a través de este canal será monitoreada para asegurar un uso adecuado de la misma.

f) Derechos del Titular de los Datos:

Usted tiene el derecho a:

- Acceder a sus datos personales almacenados en nuestras bases de datos.
- Solicitar la rectificación de datos incorrectos o desactualizados.
- Solicitar la eliminación de sus datos de nuestros registros, en los casos que lo considere necesario, siempre que no exista una obligación legal que nos impida hacerlo.

Para ejercer estos derechos, puede comunicarse con nuestro servicio de atención al cliente a través de nuestro canal de WhatsApp, llamando al 2212-8529 o al correo atencionalclientebct@corporacionbct.com.

g) Consentimiento Expreso:

Al utilizar los canales digitales de atención escrita de **Grupo Financiero BCT**, usted consiente expresamente el tratamiento de sus datos personales según lo descrito en este documento. Si usted continúa la conversación en este canal, se entenderá que acepta y está de acuerdo

con los términos expresados en este documento. Si decide no otorgar su consentimiento, lamentamos informarle que no podremos brindarle nuestros servicios a través de este canal.

h) Revocación del Consentimiento:

En cualquier momento, usted podrá revocar este consentimiento y solicitar que sus datos sean eliminados de nuestra base de datos. Para ello, deberá enviar su solicitud a través de los demás canales de atención oficiales de **Grupo Financiero BCT.**

5. Aceptación:

Al continuar utilizando los canales digitales de atención, usted reconoce haber leído y comprendido este documento, y acepta en su totalidad los términos del tratamiento de sus datos personales y las condiciones de uso aquí establecidas.