



Términos y Condiciones de la **One App**

Bienvenido a una app que te permitirá crecer y controlar tus finanzas de forma efectiva. Aquí encontrarás nuestros Términos y Condiciones de uso de One App, en las que conocerás tus beneficios así como las reglas a seguir para su debido uso. Estos Términos y Condiciones se suman a los contratos y demás documentos que firmarás al momento de adquirir nuestros productos y servicios.

La siguiente información ha sido redactada con tres valores fundamentales a la cabeza: seguridad, confianza y transparencia. Por ende, todo lo que encontrarás aquí está plasmado de forma clara y precisa para que puedas remitirte a ella cuando lo necesites.

Seguridad

Equipo y seguridad de la información

- En caso de pérdida, hurto o robo de tu Tarjeta de Crédito One o dispositivo móvil donde tengas One App, deberás informarnos inmediatamente a través de los canales oficiales expuestos más adelante.
- Es nuestra responsabilidad garantizar la seguridad de la infraestructura tecnológica que brinda este servicio, así como de garantizar su continuidad. Respecto la continuidad del servicio, es nuestro deber comunicarte oportunamente a través de los canales disponibles en caso de interrupción por casos fortuitos o de fuerza mayor debidamente comprobables.
- Somos responsables del funcionamiento adecuado de nuestros sistemas tecnológicos y la gestión del cliente para brindar un mejor servicio dentro de One App.

- Recomendamos la contratación y pago al día de servicios de telefonía o datos de Internet que te permitan recibir nuestras comunicaciones. Tu dispositivo debe estar encendido, funcionar adecuadamente y contar con un sistema compatible con One App para asegurar una experiencia óptima. One App requiere conexión a Internet para funcionar; si utilizas datos para acceder a ella, debes ubicarte dentro del área de cobertura disponible por tu proveedor de servicio.
- En caso de solicitar la baja de tu dispositivo móvil por hurto, robo, extravío o cambio de número, deberás comunicar dicha modificación inmediatamente al banco a través de nuestros canales oficiales.
- Como institución, estamos dispuestos a dar acompañamiento para evitar inconvenientes o daños graves; sin embargo, no podremos brindar asesoría ni asumir responsabilidad alguna en caso de cualquier evento que suponga un cambio relevante para ti o los servicios contratados y que no nos hayas indicado de la forma indicada y/o a tiempo.

Protección de datos personales

- Tus datos personales ingresados a través de One App son muy importantes para nosotros, por lo que 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.
- El banco utilizará tus datos con la finalidad de gestionar el acceso y funcionamiento de One App; para ello, se ejecutan herramientas de monitoreo en cada momento para prevenir fraude bancario y cuidar tus datos.
- Nunca brindes tus claves de acceso a nadie, ya que con ellas verificamos tu identidad al momento de acceder a nuestros servicios, así como todo lo que desees realizar dentro de One App.

- Al ser cliente One, 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 One App y dentro de los canales de servicios complementarios, incluso el envío de publicidad.
- Asimismo, está en tu poder autorizarnos a compartir también tus datos de contacto a los proveedores de información crediticia en caso de que desees que sean ellos quienes te envíen mensajes de texto informándote de cada consulta de tu historial que el banco o cualquier otra institución realice. En este caso, dentro de la One App, en la sección de Gestiones, encontrarás la información que necesitas para lograrlo.

Canales oficiales

Estos son los canales oficiales para reportes de robo, hurto, extravío, bloqueos de tu Tarjeta de Crédito One o de tu dispositivo móvil, o en caso de que necesites interponer una queja o reclamo oficial sobre el funcionamiento de One App.

- **Nuestro botón de soporte**
- **Nuestro contact center al (+503) 2223-7676**
- **ayudaone@bancatlan.sv**
- Ponemos a tu disposición nuestras redes sociales para cualquier duda, consulta o sugerencia de mejora que tengas. No obstante, hacemos de tu conocimiento que el equipo que nos ayuda a administrar estos canales no cuenta con todas las herramientas para reaccionar de manera inmediata en caso de que tengas una emergencia que comprometa los productos contratados con nosotros.

Seguridad en tu dispositivo móvil

- Es tu responsabilidad contar con la última actualización de sistema operativo para tu dispositivo móvil, ya que esto brinda el mayor nivel de seguridad para este.
- Recomendamos el uso de programas o apps de antivirus para tu

dispositivo móvil y que evites interactuar con correos o mensajes de fuentes no oficiales, especialmente cuando requieran el ingreso de tu contraseña o clave personal.

- Si algún mensaje recibido te parece sospechoso, siéntete en libertad de consultarnos sobre ello en nuestras redes sociales o 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 One App si llegásemos 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 One App.
- Guarda precaución al conectarte a Internet en redes públicas o en las que no confíes plenamente.
 - **Al unirse a una red pública de Wi-Fi o alguna red con poco nivel de seguridad, tus datos quedan vulnerables y propensos a ser hackeados.**
 - **Evita ingresar a One App al estar conectado a este tipo de redes.**

Descargas

- Evita descargar 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

- Se consideran datos biométricos los 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.

- Podrás acceder a One 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 cualquier al que tengas acceso).
- **En ese sentido, el dispositivo en el cual instales One App debe tener guardados tus datos biométricos exclusivamente para garantizar que seas la única persona con acceso a nuestros servicios en tal dispositivo.**
- El banco no será responsable por las transacciones que realices utilizando biometría de terceros. Practicar esto sin el consentimiento del dueño de los datos puede incurrir en delitos. Si esto ocurre y las autoridades nos solicitan colaborar con información sobre las transacciones realizadas, será nuestra obligación hacerlo.

Beneficios de la geolocalización

- Si tu dispositivo, la versión de su sistema operativo o la versión de One App te lo permiten, podrás acceder a un sistema de localización de cajeros de la red de Banco Atlántida, previa autorización.
- Con esta función podrás seleccionar cualquier agencia o cajero y podrás conocer su dirección exacta, su teléfono de contacto, así como la ruta a seguir para llegar a esa ubicación.

Identificación de transacciones no reconocidas

- One App registra movimientos en tiempo real que podrás verificar ingresando a tu cuenta. En caso de no reconocer una transacción, podrás reportarlo desde One App. También puedes comunicarte con nosotros a través de los canales oficiales disponibles.
- **Aclaración: las transacciones reflejadas en tiempo real no necesariamente son confirmadas en tiempo real. Algunas de ellas serán registradas como confirmadas en el momento en que dichos procesos hayan concluido por la naturaleza del proceso de compensación**

Bloqueo y desbloqueo de cuenta

- Estamos en permanente monitoreo de tu cuenta, y mantenerla 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 le das cotidianamente.

Usos no permitidos

- One App fue creada y es constantemente actualizada para captar y atender clientes de nuestra Tarjeta de Crédito y productos relacionados. Por lo tanto, su uso queda prohibido para otros fines, especialmente en aquellos casos en que estos sean ilegítimos, ilegales o que causen daños al banco, a sus clientes o a terceros.
- Nos reservamos el derecho de 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 notificarte, pero no quedamos obligados a hacerlo, especialmente cuando la urgencia lo amerite.
- En caso de que hagas uso indebido o inadecuado de One App, asumirás completamente la responsabilidad legal 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 malas prácticas detectadas.
- Como cliente, es tu responsabilidad exclusiva elegir un dispositivo móvil y la empresa de servicios de Internet y telefonía celular que te resulten confiables, así como resguardar tus claves de acceso, 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 ayudarte.

Confianza

Uso de datos personales e información transaccional personal

- La descarga y uso de One App nos da tu autorización 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 de 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**
- 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.
- 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. La intención de esto es atenderte de la manera más personalizada y valiosa posible, por lo que 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 a que esta información no te causará perjuicio, directamente del banco ni de los terceros que se contraten para la realización de estos fines.

- Esta información también será de utilidad para recordarte el pago de tus obligaciones en caso que vos lo hayas olvidado. Esta gestión la haremos respetando los límites legales para ello y sin lastimar tu dignidad ni intimidad de manera ilegal.
- 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 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 One App 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 One App. Asimismo, afirmamos nuestro compromiso de no compartir tu información con terceros no autorizados ti, a borrar o corregir tu información o a que puedas solicitarla siempre que se haya detectado (o tú hayas reportado) que esa información es falsa o inexacta.
- Eres la única persona responsable de mantener en secreto y resguardas tus contraseñas y claves asociadas a One App y cualquier otra plataforma electrónica que pongamos a tu disposición.

Accesos

- Para proveer la mejor experiencia One y de todo lo que tenemos para ofrecerte, es posible que necesitemos acceso a herramientas de tu dispositivo, tales como: galería de imágenes, cámara, geolocalización, contactos, entre otros. Estos accesos serán requeridos en gestiones específicas dentro de la aplicación y con el propósito de facilitar su gestión.

- **Ejemplos: acceso a la cámara para la captura de la información de tu DUI o para requerir la captura de una selfie como prueba de vida e identificación biométrica.**
- 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 podrás denegar el acceso a cualquiera de estas funciones en cualquier momento y por medio de One App.

Responsabilidad de la información

- No uses One App a nombre terceros sin asesorarte bien.
- Eres la única persona responsable por toda la información que ingreses en One App, sea que lo hagas directamente o que se recoja por la misma a través del registro de tus transacciones. Por ello, te recomendamos no utilizar One App con información de terceros ya que esta conducta puede acarrear problemas legales.
- Si deseas asistir a una persona con necesidades especiales o que no esté muy familiarizada con este tipo de tecnología, puedes acercarte a nosotros y te asesoraremos para lograr tu objetivo de ayudar de la manera más segura.

Transparencia

Modificación 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 de la que serán efectivas.
- Nos comprometemos a redactarlos de manera clara y sin letra pequeña. Si 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 con los siguientes motivos:
 - **Por transacciones, operaciones efectuadas en los canales electrónicos y/o en los medios que en un futuro implemente el banco; si por alguna razón no los recibes, puedes consultar siempre en One App.**
 - **Promociones lanzadas por el banco en cualquiera de sus productos, dentro de los horarios establecidos en la ley.**
 - **Cualquier otra situación que consideremos importante comunicarte, respetando las leyes y normas aplicables.**
- Nunca te pediremos que envíes tus claves secretas por ningún medio. Si recibes una comunicación con nuestros logos pidiéndote ingresar claves de acceso, contraseñas secretas o cualquier otra información, debes saber que esa información no proviene de One ni de Banco Atlántida. Si se presenta este caso, te pedimos que lo reportes de inmediato para poder detener a cualquier sujeto que intente cometer fraude contigo o el resto de nuestros clientes.

Propiedad intelectual

- Banco Atlántida es el único titular de los derechos de propiedad intelectual e industrial sobre One 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 One App 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 de interfaz de usuario (look & feel), procesos, sistemas, aplicaciones o distintos elementos integrados en One 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 One App implica que reconoces la propiedad intelectual ajena de este sistema y te comprometes a no hacer retro-ingeniería, descompilar, desensamblar o intentar descubrir el código fuente de la misma ni, 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 One 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 que no comprometa la seguridad de One 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 abstenerse de estas conductas.

Licencias y limitaciones de responsabilidad

- Banco Atlántida, a través del uso de One App, te ha otorgado una licencia limitada y personal, de manera no-exclusiva, no-licenciable y no- transferible, 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 la legislación vigente se le llama "motivos de caso fortuito o fuerza mayor", One 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 One App tenga que interrumpirse por motivos de mantenimiento, te lo notificaremos oportunamente para que no te genere inconvenientes.
- Por otro lado, con el uso de One App, aceptas liberar 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, el cliente, de conformidad al Art. 49 inciso primero de la Ley para la Protección de Datos Personales, AUTORIZO al RNPN a brindar acceso a Banco Atlántida El Salvador, S.A., para que este valide mis datos personales almacenados en su Sistema de Registro del Documento Único de Identidad, los cuales serán utilizados únicamente para los fines propios de la cobertura y prestación del servicio.

Autorización para verificación de movimientos de cotizaciones de las entidades Administradoras de Fondos de Pensión (AFP):

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 este 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.

Te agradecemos que hayas leído este documento.



Para cualquier duda que tengas, escríbenos a ayuda@bancatlantlan.sv

one° Tus finanzas sin fronteras.

One es un producto de Banco Atlántida.