

## Reglas, Términos y Condiciones Generales del Servicio Visita Programada del Banco Popular y de Desarrollo Comunal

Las presentes Reglas, Términos y Condiciones generales de utilización son efectivas para acceder al servicio **TIQUETE VIRTUAL Y AGENDE SU VISITA** del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, en adelante “**BANCO POPULAR**”. Estas condiciones generales permanecerán siempre accesibles a los clientes en el sitio web [www.bancopopular.fi.cr](http://www.bancopopular.fi.cr). **Para todos los efectos legales, el uso de estos contenidos y servicios implica la aceptación de las presentes condiciones de utilización.**

El **BANCO POPULAR** podrá revisar y modificar el contenido de estas condiciones de uso cuando lo crea conveniente, o cuando las modificaciones efectuadas en el sitio web y aplicación móvil así lo recomienden. Puesto que el uso de los contenidos y servicios de este sitio web y aplicación móvil supone la aceptación de las condiciones aquí expuestas, así como de sus posteriores modificaciones, se recomienda la lectura frecuente de esta sección, en caso de existir un uso continuo del presente servicio.

### Términos y Condiciones Generales

**PRIMERA.** Sobre el servicio de **TIQUETE VIRTUAL Y AGENDE SU VISITA** del **BANCO POPULAR**:

- a. Los presentes servicios pueden ser utilizados por los clientes del **BANCO POPULAR**, en adelante “**LOS CLIENTES**”.
- b. EL Servicio de **TIQUETE VIRTUAL** consiste en ofrecer una ficha virtual desde un dispositivo móvil (Smartphone o Tablet) o computadora, utilizando la aplicación para dispositivo móvil “Banca Móvil BPDC”, o bien, ingresando a la sección Contáctenos en la página web [www.bancopopular.fi.cr](http://www.bancopopular.fi.cr), con el objetivo de que **LOS CLIENTES** puedan solicitar su ficha de Plataforma o Cajas antes de llegar a la oficina y así eviten las filas y la espera en las oficinas comerciales.
- c. El servicio de **AGENDE SU VISITA** consiste en ofrecer una cita programada desde un dispositivo móvil (Smartphone o Tablet) o computadora, utilizando la aplicación para dispositivo móvil “Banca Móvil BPDC”, o bien ingresando a la sección Contáctenos en la página web [www.bancopopular.fi.cr](http://www.bancopopular.fi.cr), con el objetivo de que **LOS CLIENTES** puedan programar su visita al **BANCO POPULAR** con mínimo un día y hasta 5 días hábiles de antelación, para realizar trámites de Crédito o Plataforma.

**SEGUNDA.** Condiciones y restricciones para acceder al servicio de **TIQUETE VIRTUAL** y **AGENDE SU VISITA** del **BANCO POPULAR**:

Para acceder a los servicios de **TIQUETE VIRUTAL** y **AGENDE SU VISITA**, **LOS CLIENTES** deberán tomar en cuenta las siguientes condiciones y restricciones:

1. **LOS CLIENTES** solamente podrán generar una ficha virtual o agendar una cita durante el horario de atención de las Oficinas Comerciales, para lo cual, deberán

#### “INFORMACION DE USO INTERNO.

La información contenida en este documento es de Uso Interno y sólo puede ser utilizada por el personal del Conglomerado Banco Popular y no puede ser difundida a proveedores ni terceros, sino cuenta con previa autorización por el área administrativa correspondiente”. Tel: 2104-7114

informarse previamente sobre los horarios de atención ingresando al sitio web [www.bancopopular.fi.cr](http://www.bancopopular.fi.cr), o consultando en alguno de los otros canales como el call center de Banca Fácil con el número telefónico +506 2202-2020, el chat de WhatsApp habilitado para consultas con el número telefónico +506 8502-2020, el Chat de la página Web, o en redes sociales como Facebook, Instagram y Twitter. Los trámites que podrán realizarse con el servicio de **TIQUETE VIRTUAL** serán **UNICAMENTE** trámites personales Cajas o Plataforma, y los trámites que podrán realizarse con el servicio de **AGENDE SU VISITA** serán **UNICAMENTE** trámites personales de Plataforma o Crédito.

2. La calidad del servicio de **TIQUETE VIRTUAL** o **AGENDE SU VISITA** de manera virtual dependerá de la velocidad y conexión a internet que se disponga en el dispositivo utilizado por **LOS CLIENTES**.
3. Para poder acceder al **TIQUETE VIRTUAL** o a **AGENDE SU VISITA** de manera virtual es necesario que el dispositivo móvil cuente con el servicio de geolocalización y que el mismo se encuentre debidamente activado en el dispositivo, adicionalmente, en los dispositivos móviles de marca Huawei, debe tener instalado el navegador Google Chrome.
4. En caso de que un cliente utilice el servicio de **TIQUETE VIRTUAL** del **BANCO POPULAR**, queda entendido que perderá su turno si no llega al momento de ser llamada su ficha, y ya no podrá ser atendido con esta, por lo que deberá solicitar otro tiquete virtual o una ficha regular en la oficina y esperar para ser atendido. Además, se les hace saber a **LOS CLIENTES** que, si solicitan una ficha virtual luego del horario de atención, al apersonarse a la oficina no se le permitirá el ingreso por motivos de seguridad.
5. En caso de que un cliente utilice el servicio de **AGENDE SU VISITA** del **BANCO POPULAR**, queda entendido que perderá su cita si no llega a tiempo o máximo 5 minutos después de la hora exacta de la cita, y ya no podrá ser atendido con esta, por lo que deberá solicitar una ficha regular en la oficina, un tiquete virtual o agendar una cita para otro día. Adicionalmente, se les hace saber a **LOS CLIENTES** que, si agendan una cita y llegan luego de la hora de cierre de una oficina comercial, al apersonarse no se le permitirá el ingreso por motivos de seguridad.
6. Se autoriza al **BANCO POPULAR** a utilizar la información de contacto personal que se va a obtener a través del uso de la aplicación o página web, para contactarle posterior al servicio y así obtener retroalimentación de este, o cualquier información adicional que el **BANCO POPULAR** considere oportuna para mejorar el servicio.
7. Para que **LOS CLIENTES** puedan ser atendidos en las oficinas comerciales con una ficha virtual, es necesario que la haya generado previo a presentarse en la oficina.
8. Para que **LOS CLIENTES** puedan ser atendidos en las Oficinas Comerciales bajo la modalidad de cita, es necesario que previo a apersonarse a la Oficina, el cliente haya agendado su espacio con anterioridad (mínimo el día antes), ya sea

**“INFORMACION DE USO INTERNO.**

La información contenida en este documento es de Uso Interno y sólo puede ser utilizada por el personal del Conglomerado Banco Popular y no puede ser difundida a proveedores ni terceros, sino cuenta con previa autorización por el área administrativa correspondiente”. Tel: 2104-7114

por medio de la aplicación, de la página web, de lo contrario no podrá ser atendido con esta modalidad.

9. **LOS CLIENTES** solamente podrán generar una ficha virtual por atención, es decir, únicamente se podrá solicitar un tiquete virtual de cajas o uno de plataforma en la oficina seleccionada, una vez que se atienda ese tiquete, se podrá generar otro; y en cuanto al servicio **AGENDE SU VISITA**, podrán agendar solamente una cita por día atención y por servicio, es decir, solo podrán agendar una cita para servicio de Plataforma, o para servicio de Crédito, una vez que se atienda esa reserva, se podrá agendar nuevamente.
10. En el momento que el cliente se apersona a la sucursal para la prestación del servicio programado, deberá presentar el tiquete que se generó en caso de ser **TIQUETE VIRTUAL**. Si se trata del servicio **AGENDE SU VISITA** deberá activar la cita en la aplicación para que le genere la ficha para ser atendido, o bien podrá validar la cita ingresando el número de cédula en la etiquetera y esta le generará una ficha para la atención. Esta activación podrá realizarse cinco minutos antes de la hora de la cita y hasta cinco minutos después de dicha hora, pasado este tiempo, la reserva no se podrá activar.

**TERCERA.** Condiciones, responsabilidades y restricciones de participación:

- a. Toda persona que desee hacer uso de los presentes servicios deberá tener conocimiento de los términos y condiciones aquí expresos, ya que eso implica la forzosa e ineludible obligación de conocer las condiciones, así como las limitaciones, responsabilidades y restricciones en cuanto a la utilización de estos. Por lo anterior y para todos los efectos legales, se entenderá que la manifestación de voluntad de aceptación de ese conocimiento se verificará por el solo hecho de utilizar los servicios de **TIQUETE VIRTUAL** o **AGENDE SU VISITA**. Si una persona no se adhiere o no demuestra su voluntad de aceptar estos términos y condiciones, el **BANCO POPULAR** no asumirá ningún tipo de responsabilidad, exonerándose de la obligación de ofrecer el servicio indicado.
- b. El **BANCO POPULAR** se reserva el derecho de modificar estos términos y condiciones en cualquier momento para introducir todas aquellas modificaciones necesarias para la buena marcha del servicio. Las anteriores circunstancias se comunicarán en la página web [www.bancopopular.fi.cr](http://www.bancopopular.fi.cr). Es obligación de los participantes revisar periódicamente estos términos y condiciones que regulan los presentes servicios, a fin de estar enterados de las posibles modificaciones ingresadas.
- c. El **BANCO POPULAR** se compromete a atender al cliente según las reglas, términos y condiciones aquí establecidas, sin embargo, sí por circunstancias que escapen de su control no lo atiende a la hora pactada, no asume responsabilidad de ninguna especie, todo lo cual, con el acceso al servicio, así lo acepta el cliente.

**“INFORMACION DE USO INTERNO.**

La información contenida en este documento es de Uso Interno y sólo puede ser utilizada por el personal del Conglomerado Banco Popular y no puede ser difundida a proveedores ni terceros, sino cuenta con previa autorización por el área administrativa correspondiente”. Tel: 2104-7114