

Información Relacionada al Uso del BIM

La cuenta simplificada de dinero electrónico, en adelante Bim, es un servicio que permite a EL CLIENTE convertir dinero en efectivo a dinero electrónico, enviar y recibir dinero electrónico así como realizar pagos y compras, y reconvertir dinero electrónico en dinero en efectivo.

EL CLIENTE accederá al servicio a través de su equipo celular con tan solo llamar al *838#. Bim no genera intereses en favor de EL CLIENTE ni constituye un depósito.

1 Sobre las operaciones que se pueden realizar:

Las operaciones asociadas al servicio de Bim son:

- a. Afiliación y activación de la cuenta.
- b. Poner plata en el celular (conversión).
- c. Sacar plata del celular (reconversión).
- d. Mandar plata (transferencias).
- e. Comprar recargas de celulares y hacer otros pagos de servicios.
- f. Consultar saldos y movimientos.

Las operaciones de Poner plata y Sacar plata podrán realizarse a través de la red de agentes o cajeros corresponsales en donde se muestre el logo de Bim y aplicarán las tarifas conforme a lo dispuesto en la **cláusula 3**.

La relación de cajeros corresponsales y cajeros automáticos de la referida red, activos a nivel nacional se actualizará periódicamente a través de la página web **www.mibim.pe**

EL EMISOR podrá aumentar o restringir las transacciones o servicios disponibles en Bim comunicando oportunamente a EL CLIENTE.

2 Sobre los límites, restricciones y condiciones aplicables a Bim:

- Son abiertas por personas naturales nacionales o extranjeras residentes en Perú. Solo pueden ser abiertas y utilizadas en moneda nacional en el territorio nacional.
- Cada transacción que se realice en Bim se sujeta al límite de novecientos noventa y nueve Soles (S/ 999).
- El saldo máximo de dinero electrónico que podrá albergar un Bim es de Dos Mil Soles (S/ 2,000) en todo momento.
- Las conversiones de dinero en efectivo a dinero electrónico acumuladas que realice EL CLIENTE, bajo cualquier modalidad, en un mes, no pueden ser mayores a Dos Mil Soles (S/ 2,000).

- Las transacciones acumuladas (conversiones, transferencias, pagos, reconversiones, etc.) que realice EL CLIENTE, bajo cualquier modalidad, en un mes, no pueden exceder de Cuatro Mil Soles (S/ 4,000).
- Cuando EL CLIENTE intente efectuar transacciones que excedan los límites y condiciones antes establecidas, EL EMISOR informará a EL CLIENTE a través de su equipo celular que la transacción no puede ser llevada a cabo debido al incumplimiento de tales límites.
- El presente servicio no está disponible en equipos de telefonía celular que no acepten el servicio de USSD (Nokia Lumia 520 con Windows Phone v7.5 inferior o equipos con celulares con tecnología CDMA). Sí aplica para equipos celulares con tecnología GSM.
- EL CLIENTE declara conocer que con el uso de su clave secreta estará autorizando la realización de operaciones que generen débitos en su Bim (Tales como: Sacar Plata, Comprar recarga de celular, Realizar pago de recibos, Enviar Plata, y otras operaciones que estén disponibles). La confidencialidad de la clave secreta es estrictamente responsabilidad de EL CLIENTE.

3 Sobre las comisiones y gastos asociados al servicio de dinero electrónico:

La realización de las operaciones en Bim que se enuncian en la cláusula 1 del presente Contrato se sujeta al pago de los importes que se detallan en el tarifario que está a disposición del cliente en las oficinas de atención al público, página web y canales telefónicos de EL EMISOR, y a través de www.mibim.pe, pudiendo a su vez ser solicitado a través de la línea 0-800-10838.

4 EL EMISOR pone a disposición de EL CLIENTE los siguientes canales de servicios para la realización de las operaciones en Bim:

Canal Operación	Marcando el*838#	Cajero Corresponsal	Cajero Automático	0-800-10838	www.mibim.pe
Registro	SI	SI		SI	
Activación	SI				
Poner Plata		SI			
Sacar Plata		SI	SI		
Mandar Plata	SI				
Recargar un celular	SI				
Consulta de saldos y movimientos	SI			SI	
Bloqueo de cuenta				SI	
Desbloqueo de cuenta				SI	
Cambio de Clave Secreta	SI			SI	
Cerrar cuenta				SI	
Descargar el contrato					SI

5 **Condiciones del Bloqueo temporal o definitivo de las cuentas de dinero electrónico:**

En caso de pérdida o robo de su equipo celular, EL CLIENTE debe solicitar el bloqueo de la cuenta a la brevedad posible. EL EMISOR pone a disposición de EL CLIENTE la línea de consultas 0-800-10838 para solicitar el bloqueo temporal o cierre definitivo de su cuenta de dinero electrónico. Esta línea gratuita opera durante las 24 horas, los 365 días del año.

En caso del cierre de la cuenta Bim, EL EMISOR informará al momento del cierre con EL CLIENTE las condiciones de la devolución de los fondos, si existieran. Si un cliente solicita el cierre de su Bim, su Bim no podrá ser reactivado, debiendo EL CLIENTE realizar una nueva afiliación en caso de que requiera nuevamente el servicio.

Se deja establecido que EL CLIENTE no es responsable de ninguna pérdida en casos de clonación del soporte, suplantación de EL CLIENTE en las oficinas de atención al público de EL EMISOR, o de funcionamiento defectuoso de los canales o sistemas puestos a su disposición por EL EMISOR para efectuar operaciones. El cliente tampoco es responsable de las operaciones realizadas luego de que EL EMISOR fuera notificado del bloqueo de la cuenta de dinero electrónico por EL CLIENTE salvo que EL EMISOR demuestre la responsabilidad de EL CLIENTE.

6 **Disponibilidad del formulario contractual y la información del servicio:**

EL EMISOR pone a disposición de EL CLIENTE el presente documento, comunicando el enlace en el momento de la afiliación, a través del cual EL CLIENTE podrá descargar el documento para ser almacenado o impreso. La página web www.mibim.pe solicitará a EL CLIENTE cumplir con el proceso de verificación de datos para darle acceso a su contrato. Este documento estará disponible en la página web en un plazo máximo de 72 horas a partir de la activación de su Bim. Si EL CLIENTE desea escuchar los Términos y Condiciones puede llamar al Servicio al Cliente Bim al 0-800-10838. Esta línea gratuita opera durante las 24 horas los 365 días del año.

7 **Atención de reclamos:**

EL EMISOR a través de Pagos Digitales Peruanos S.A. (PDP) pone a disposición de EL CLIENTE una línea gratuita, el 0-800-10-838, que opera durante las 24 horas los 365 días del año para la atención de consultas, pedidos de información y reclamos siendo atendido por personal especializado o un sistema automatizado.

Del mismo modo se pone a disposición de EL CLIENTE la sección de “Contacto / Consultas y Reclamos” en www.mibim.pe. Ambos servicios estarán disponibles de forma gratuita las 24 horas del día, todos los días de la semana y atenderá todas las dudas, consultas y reclamos que se presenten en relación a los costos derivados del presente servicio, y en general demás aspectos y/o condiciones asociados al mismo.

Asimismo, EL EMISOR pone a disposición de EL CLIENTE su red de oficinas de atención al público para la recepción de reclamos relacionados a las operaciones de dinero electrónico.

8 Modificación de contratos y plazo aplicable:

Las partes acuerdan la facultad a cargo de EL EMISOR de modificar unilateralmente las cláusulas de comisiones, gastos y otras condiciones contractuales del presente contrato. A tal efecto, EL EMISOR informará oportunamente al cliente la modificación de comisiones y/o gastos en forma previa a su aplicación, en caso dichas modificaciones representen un incremento en los importes que se detallan en el tarifario que está a disposición del cliente en las oficinas de atención al público, y a través de www.mibim.com.pe, pudiendo a su vez ser solicitado a través de la línea 0-800-10838. Dicha comunicación deberá ser realizada con una anticipación no menor a cuarenta y cinco (45) días calendario, indicando la fecha a partir de la cual la modificación entrará en vigencia. Las modificaciones contractuales distintas a comisiones y gastos, serán de igual modo comunicadas por EL EMISOR a EL CLIENTE de manera anticipada sujetándose a un plazo de preaviso similar. La referida comunicación previa no será aplicable tratándose del otorgamiento de condiciones, opciones o derechos que constituyan facilidades adicionales a las existentes y que no impliquen la pérdida ni la sustitución de condiciones previamente establecidas.

9 Medios de comunicación:

Las modificaciones contractuales relativas a costos asociados al servicio de dinero electrónico a que hace referencia la cláusula tercera del presente Contrato, cuando dichas modificaciones generen un perjuicio a EL CLIENTE, serán comunicadas a través de medios directos, tales como: mensajes de texto, correo electrónico o comunicaciones telefónicas. A través de los referidos mecanismos de comunicación también serán informadas la resolución del contrato por causal distinta al incumplimiento, la limitación o exoneración de responsabilidad por parte de EL EMISOR y la eventual incorporación de otras operaciones en las que EL EMISOR haya sido autorizado por parte de la SBS.

Tratándose de modificaciones contractuales de aspectos distintos a los previamente indicados, se procederá a través de la publicación en www.mibim.pe.

10 Resolución del Contrato:

Adicionalmente, EL EMISOR podrá aplicar medidas de resolución o suspensión de contrato mediante bloqueo de la cuenta de dinero electrónico, unilateralmente y sin previo aviso, en los siguientes casos: (i) cuando se trate de la aplicación de normas prudenciales emitidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, conforme al artículo 85° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, tales como las referidas a la administración del riesgo de sobreendeudamiento de deudores minoristas; (ii) por consideraciones del perfil de EL CLIENTE vinculadas al sistema de prevención del lavado de activos o del financiamiento del terrorismo; (iii) si EL EMISOR detectase falsedad en la información suministrada por el EL CLIENTE en el marco de este contrato o en cualquier otra documentación presentada que demuestre una falta de transparencia por parte de éste; (iv) si EL EMISOR advirtiese indicios de operaciones fraudulentas, inusuales, irregulares o sospechosas; (v) si a criterio de EL EMISOR existiese duda o conflicto sobre la legalidad o legitimidad de la procedencia de los fondos, valores o activos depositados en la cuenta de EL CLIENTE; y (vi) si mantener vigente el contrato implicase el incumplimiento de las políticas internas de EL EMISOR o de alguna disposición legal, particularmente aquellas referidas al sistema de prevención del lavado de activos o del financiamiento del terrorismo.

En tales situaciones, EL EMISOR procederá a comunicar a EL CLIENTE, a través de los mecanismos previamente enunciados, su decisión de resolver el presente Contrato dentro de los siete (7) días posteriores a la adopción de dicha medida en mérito a lo dispuesto en el artículo 85° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

EL CLIENTE, por su parte, podrá resolver este Contrato cuando así lo decida, particularmente como consecuencia de modificaciones unilaterales de EL EMISOR que le resulten desfavorables, debiendo en tal caso cursar aviso expreso a EL EMISOR a través de la línea 0-800-10838 a la cual podrá acceder gratuitamente desde su celular.

11 En caso de fallecimiento del titular de la cuenta de dinero Electrónico:

Los familiares tomarán contacto con la institución financiera en la cual el cliente abrió su BIM o el emisor proactivamente detectará el hecho. La institución financiera seguirá los procedimientos que consideren en la actualidad para atender a los familiares o apoderados, similar a la atención que ofrecen para otro tipo de cuenta.

12 Garantía respecto de los fondos:

Los fondos representados en Bim de titularidad de EL CLIENTE se encuentran debidamente respaldados a través de la garantía legal del fideicomiso, conforme a lo establecido en el Reglamento de Operaciones con Dinero Electrónico, aprobado por Resolución SBS N° 6283-2013.

13 Legislación y solución de controversias:

El presente contrato queda sometido a las leyes peruanas. Toda controversia derivada de la interpretación y/o ejecución del presente contrato será sometida a la decisión de los jueces y tribunales correspondientes al domicilio del cliente.

14 Gestión de conducta de mercado:

Mediante la presente se informa a EL CLIENTE que EL EMISOR registrará su conducta de mercado con arreglo a lo establecido en el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado aprobado por Resolución SBS N°3274-2017. En ese sentido se tendrá en cuenta lo establecido sobre el cálculo, aplicación y modificación de comisiones y gastos. Asimismo, lo establecido respecto a las renovaciones y resolución contractual, condiciones contractuales, transferencia de la información, entre otros aspectos regulados por dicho Reglamento.