CONTRATO DEL SERVICIO DE DINERO ELECTRÓNICO

Términos y condiciones del servicio del emisor para las cuentas simplificadas de Dinero Electrónico Bim

En este documento (en adelante, el "**CONTRATO**") se establecen los términos y condiciones de la Cuenta Simplificada de Dinero Electrónico Bim (en adelante, "**CUENTA BIM**") que contratan de una parte <<Nombres y Apellidos>> con DNI << >> y número de celular <<…>>, (en adelante, "**USTED**") y de la otra parte <<EL EMISOR>>, con RUC << >>, (en adelante, "**EL EMISOR**").

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

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO

1. ¿QUÉ ES UNA CUENTA BIM?

La **CUENTA BIM** es una cuenta de dinero electrónico administrada por **EL EMISOR**, en la que se registran todas las transacciones de dinero electrónico que **USTED** realiza con su celular con línea activa y afiliado al servicio.

La **CUENTA BIM** puede estar bajo el Régimen Simplificado de Dinero Electrónico o bajo el Régimen General, en cuyo caso se deberán cumplir con las condiciones establecidas para tal efecto en el Reglamento de Operaciones con Dinero Electrónico, aprobado mediante Resolución SBS N° 6283-2013, así como en las normas que lo modifiquen o lo sustituyan. La **CUENTA BIM** que se contempla en el presente contrato está bajo el régimen simplificado.

IMPORTANTE: La **CUENTA BIM** no genera intereses y no es considerada una cuenta depósito.

2. ¿QUIÉN PUEDE UTILIZAR EL SERVICIO?

El servicio está dirigido a las siguientes personas:

(i) Persona natural mayor de edad con DNI o con RUC, quien obtendrá de manera automática una **CUENTA BIM** bajo el régimen simplificado de dinero electrónico, afiliándose desde su celular.
(ii) Persona natural mayor de edad con carnet de extranjería, quien obtendrá una **CUENTA BIM** bajo el régimen simplificado de dinero electrónico, afiliándose según el procedimiento indicado en Anexo 1.

3. ¿QUÉ OPERACIONES DE DINERO ELECTRÓNICO PUEDO REALIZAR?

Las operaciones que **USTED** puede realizar a través de su celular, las cuales sólo podrán ser efectuadas en moneda nacional, son las siguientes:

a. Afiliación y activación de la cuenta, lo cual sólo podrá ser realizado en territorio nacional.
b. Poner plata en el celular (conversión[1])
c. Sacar plata del celular (reconversión[2])
d. Mandar plata (transferencias)
e. Comprar recargas de celulares y hacer otros pagos de servicios

[1] Conversión: S/1.00 en efectivo equivale a S/1.00 de dinero electrónico
[2] Reconversión: S/1.00 en dinero electrónico equivale a S/1.00 en efectivo

f. Pagar tus compras en comercios
g. Consultar saldos y movimientos

IMPORTANTE: En caso **EL EMISOR** reduzca o restrinja operaciones o servicios, ello será informado a través de los medios de comunicación directa indicados en el **numeral 13**.

4. ¿CÓMO PUEDE USTED CONOCER LOS MOVIMIENTOS DE SU CUENTA BIM?

Luego de cada transacción **USTED** recibirá un mensaje de texto al celular afiliado confirmando la operación realizada, el cual está libre de costo.

IMPORTANTE: **USTED** puede realizar una llamada gratuita al **0-800-10-838** en cualquier momento para conocer los movimientos de su **CUENTA BIM.**

5. ¿EL SERVICIO ESTA SUJETO AL PAGO DE COMISIONES Y/O GASTOS?

Si. **USTED** puede conocer el detalle de comisiones y gastos que se aplican a las operaciones de dinero electrónico revisando el Resumen de Condiciones que se anexa al presente contrato, el **Tarifario** publicado en la página web: www.mibim.pe o llamando a la línea gratuita **0-800-10-838.**

6. ¿CUÁLES SON LOS CANALES PARA REALIZAR OPERACIONES O CONSULTAS REFERENTES AL SERVICIO?

EL EMISOR pone a su disposición los siguientes canales:

Canal Operación	Agentes Bim / Cajero corresponsal	Cajero Automático	APP Bim	Facebook Messenger	Llamada gratuita al 0-800-10-838	Página web www.mibim.pe	Oficina EL EMISOR
Registro	Si		Si	Si	Si		
Activación			Si	Si			
Poner Plata	Si						
Sacar Plata	Si	Si					
Enviar Plata			Si	Si			
Comprar saldo para celular			Si	Si			
Pagar servicios			Si	Si			
Consultar saldos y movimientos de la CUENTA BIM			Si	Si	Si		
Bloquear CUENTA BIM					Si		
Desbloquear CUENTA BIM					Si		
Descargar el CONTRATO						Si (a 72 hrs. de abrir tu Bim)	Si (adicionalmente solicitar copia)

Cambiar clave secreta del servicio			Si	Si	Si		
Cerrar CUENTA BIM					Si		

IMPORTANTE: **EL EMISOR** podrá modificar o eliminar la disponibilidad de los canales, así como sus condiciones de funcionamiento, a través de comunicaciones: (i) página web www.mibim.pe. (ii) mensaje de texto (SMS), (iii) vouchers de operaciones, (iv) correos electrónicos, (v) avisos en las oficinas de **EL EMISOR**, (vi) cajeros automáticos, (vii) comunicación escrita a su domicilio o (viii) avisos en cualquier diario, periódico o revista de circulación nacional, a elección de **EL EMISOR.**

EL EMISOR no será responsable por la falta de funcionamiento de la Red de Agentes Bim y Cajeros Corresponsales o cualquier problema técnico o físico por caso fortuito o fuerza mayor (desastres naturales, vandalismo, etc.) que imposibilite, retrase, demore la ejecución o no permita la realización exitosa del servicio. **USTED** podrá realizar transacciones a través de otros medios puestos a disposición.

La relación de Red de Agentes Bim y Agentes Corresponsales a nivel nacional se actualizará periódicamente a través de la página web www.mibim.pe.

7. ¿QUÉ MEDIDAS DE SEGURIDAD DEBE TENER USTED PARA EL USO DEL SERVICIO?

USTED asume plena responsabilidad por el cuidado, el mal uso de su celular o cualquier otro soporte de dinero electrónico, así como de la pérdida o robo del celular y/o de la clave secreta. **USTED** debe comunicar de inmediato la pérdida o robo de su celular a la línea gratuita **0-800-10-838**, oficina de **EL EMISOR** o demás medios establecidos en la página web www.mibim.pe

Luego de su comunicación, **EL EMISOR** bloqueará su **CUENTA BIM** por lo que **USTED** no será responsable por operaciones realizadas con posterioridad a su comunicación. **USTED** asumirá total responsabilidad por todas las operaciones anteriores a la comunicación del robo o pérdida.

Sin perjuicio de lo anterior, **USTED** no será responsable de las operaciones realizadas en los siguientes casos:

a. Cuando **EL EMISOR** no ponga a disposición de **USTED** la infraestructura y sistemas de atención que permitan comunicar la pérdida o robo del celular o de su información, o su uso no autorizado. El registro de dicha comunicación debe acreditar la fecha, hora, contenido y código de registro, este último debe comunicársele a **USTED**.
b. Clonación del soporte: Celular (Chip e IMEI[3])
c. Por el funcionamiento defectuoso de los canales o sistemas puestos a disposición por **EL EMISOR** para efectuar operaciones.
d. Operaciones realizadas luego del bloqueo o cierre de la **CUENTA BIM**.
e. Por suplantación del usuario en las oficinas de los emisores de dinero electrónico.

IMPORTANTE: USTED debe tomar las medidas de seguridad para el uso adecuado del servicio de dinero electrónico. **USTED** no será responsable de las operaciones en los casos señalados en este numeral, salvo que **EL EMISOR** demuestre su responsabilidad.

8. ¿EL EMISOR PUEDE BLOQUEAR TEMPORALMENTE SU CUENTA BIM?

[3] IMEI: Es un código único de 15 dígitos que identifica al teléfono celular a nivel mundial.

Sí. EL EMISOR puede bloquear temporal o definitivamente la **CUENTA BIM**, unilateralmente, en los siguientes casos:

a. En caso de incumplimiento de alguna de las condiciones u obligaciones establecidas en este **CONTRATO**, tales como las referidas en el numeral 2.
b. A fin de resguardar sus intereses económicos y de terceros o cuando se advierta indicios de operaciones inusuales, irregulares o sospechosas.
c. Cuando a criterio de **EL EMISOR** sospeche que **USTED** podría estar utilizando la **CUENTA BIM** con fines ilícitos.

IMPORTANTE: El bloqueo le será informado en forma posterior a su realización mediante cualquier medio de comunicación directo establecido en el **numeral 13.**

9. ¿QUÉ DOCUMENTOS CONFORMAN EL CONTRATO?

Forman parte de este **CONTRATO** el presente documento, resumen de condiciones, sus modificaciones y el tarifario. El **CONTRATO** puede ser descargado desde la página web de Bim www.mibim.pe/descarga-tu-contrato/ y a través de los canales señalados en la cláusula 6.

IMPORTANTE: USTED autoriza a **EL EMISOR** a grabar cualquier solicitud, autorización, instrucción, adquisición y en general cualquier orden o manifestación de voluntad a través de la línea gratuita **0-800-10-838**, relacionado con la **CUENTA BIM**, comprometiéndose a mantener absoluta reserva de las mismas.

10. ¿CUÁL ES EL PLAZO DEL CONTRATO?

El plazo del **CONTRATO** es indefinido. **USTED** podrá resolver el **CONTRATO** en cualquier momento, para lo cual **EL EMISOR** podrá atender los requerimientos de resolución a través de los mismos canales que **EL EMISOR** puso a disposición para contratar, sin que en ningún caso se le impongan requisitos o exigencias adicionales que dificulten el ejercicio de dicho derecho.

Asimismo, **EL EMISOR** podrá resolver el **CONTRATO** unilateralmente de acuerdo a lo establecido en los numerales **14 y 15**.

IMPORTANTE: USTED puede resolver el **CONTRATO** en cualquier momento, lo que genera el cierre de la **CUENTA BIM.**

Si **USTED** solicita el cierre de su **CUENTA BIM**, esta no podrá ser reactivada, debiendo realizar una nueva afiliación.

11. ¿EL CONTRATO PUEDE SUSCRIBIRSE DE MANERA NO PRESENCIAL CON MECANISMOS DISTINTOS AL ESCRITO?

Sí. **EL EMISOR** puede poner a su disposición canales no presenciales o presenciales, y mecanismos distintos al escrito, considerando para tales efectos las siguientes condiciones:

a. La contratación puede realizarse por teléfono, medios electrónicos o virtuales que impliquen la manifestación de voluntad, de aceptación y/o de consentimiento por parte de **USTED**, para adquirir o contratar la **CUENTA BIM** o servicios, bastando para ello su aceptación a través de un clic o cliquear en dispositivos, clave secreta, clave dinámica y/o cualquier otro medio de autenticación que complemente y/o reemplace dichas claves a través de canales electrónicos o virtuales que **EL EMISOR** pone a su disposición.
b. **EL EMISOR** pone a disposición de **USTED** la entrega del CONTRATO en un plazo máximo de quince (15) días calendario luego de celebrado, a través de alguno de los siguientes medios

elegidos por **USTED**: correo electrónico, oficinas de atención al público o página web. Asimismo, en caso **USTED** requiera una copia adicional del **CONTRATO**, podrá solicitarla en cualquier agencia con la aplicación de la comisión establecida en el tarifario, o descargarla directamente de la web, en cuyo caso no se cobrarán comisiones ni ningún otro concepto

c. Con la suscripción y/o aceptación del **CONTRATO** de manera escrita, a través de firma o huella digital (en caso de no saber firmar o estar impedido) o medios distintos al escrito, **USTED** declara conocer y haber leído todos los términos y condiciones del uso del producto y/o servicio contratado que **EL EMISOR** le ofrezca.
d. En el caso de extranjeros, solo podrán hacerlo de manera presencial y por escrito según lo establecido en el artículo 14-B° del Reglamento de Operaciones con Dinero Electrónico, para lo cual el Contact Center le indicará e lugar al que deben acercarse a firmar su contrato, de acuerdo la localidad en que se encuentra el cliente.
e. Si **USTED** desea escuchar los Términos y Condiciones puede llamar al Contact Center de Bim **0-800-10-838.**

12. ¿EL EMISOR PUEDE MODIFICAR LOS TERMINOS Y CONDICIONES DEL CONTRATO?

Sí. EL EMISOR podrá variar comisiones, gastos y cualquier otra estipulación contractual, referido a la resolución del **CONTRATO**, la limitación o exoneración de responsabilidad, en los siguientes casos: (i) modificación de la política comercial; (ii) cambios en condiciones de la economía nacional o internacional; (iii) cambios en el funcionamiento o tendencias de los mercados o la competencia; (iv) adopción de políticas de gobierno o de Estado que afecten las condiciones del mercado; (v) impacto de disposiciones legales sobre costos, características, definición o condiciones de los productos y servicios bancarios; (vi) inflación o deflación; devaluación o revaluación de la moneda; (vii) campañas promocionales; (viii) encarecimiento de los servicios prestados por terceros cuyos costos son trasladados a **USTED** o de los costos de prestación de los productos y servicios ofrecidos por **EL EMISOR**; (ix) crisis financiera; (x) hechos ajenos a la voluntad de las partes; conmoción social; desastres naturales; terrorismo; guerra; caso fortuito o fuerza mayor.

EL EMISOR debe comunicarle las modificaciones antes señaladas con una anticipación no menor de cuarenta y cinco (45) días, estableciendo la fecha o momento, a partir del cual, la modificación entrará en vigencia. Se utilizarán los medios de comunicación indicados en el numeral 13.

Cabe indicar que la exigencia mencionada no resulta aplicable cuando se trate de modificaciones contractuales que impliquen condiciones más favorables para **USTED**, las cuales se aplicarán de manera inmediata sin previo aviso, sin perjuicio de la comunicación posterior en un plazo no mayor a 15 (quince) días, a través de la página web: www.mibim.pe y/o comprobantes de pago y/o comunicaciones en las agencias de **EL EMISOR.**

13. ¿CUÁLES SON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN ENTRE EL EMISOR Y USTED?

Las comunicaciones directas pueden ser mediante correo electrónico, red de mensajería virtual SMS u aplicación de software que cumpla con dicho fin[4] y comunicaciones telefónicas. En los casos en los que mediante la red de mensajería virtual SMS se comuniquen modificaciones contractuales referidas a (i) la resolución del contrato por causal distinta al incumplimiento, o (ii) la limitación o exoneración de responsabilidad por parte de los emisores de dinero electrónico, se remitirá de manera precisa y puntual, como mínimo, a dos medios de comunicación complementarios que le permitan a USTED acceder y conocer la información completa de las referidas modificaciones.

[4] La red de mensajería virtual u aplicación de software solo serán considerados como medios de comunicación directos válidos siempre que de manera adicional a invocar la causal de modificación o resolución, cumplan con incluir (en caso corresponda) el derecho que le asiste al Cliente de resolver el contrato si las modificaciones le resulten perjudiciales. Este medio deberá asegurar que los clientes tomen conocimiento de las modificaciones de forma adecuada y oportuna.

Adicionalmente, **EL EMISOR** pone a su disposición este contrato, las tarifas de los servicios ofrecidos, noticias, y otros de su interés en la página web: www.mibim.pe.

14. ¿EL EMISOR PUEDE RESOLVER EL CONTRATO DE MANERA UNILATERAL?

Sí. EL EMISOR podrá cerrar la **CUENTA BIM** y resolver el **CONTRATO**, previa comunicación con un plazo no menor a quince (15) días, en los siguientes supuestos:

a. Cuando la **CUENTA BIM** no registra saldo a su favor o si no tuviera movimientos por al menos doce (12) meses.
b. Cuando se advierta indicios de operaciones que pongan en riesgo los intereses económicos de nuestros clientes y de terceros.
c. Si **USTED** presenta conductas que pongan en riesgo la seguridad de nuestros clientes, colaboradores o infraestructura en los canales de atención al público; a criterio de **EL EMISOR**.

La resolución del **CONTRATO** operará de pleno derecho, al día siguiente de la comunicación en caso existan disposiciones legales o mandatos de autoridades competentes que autoricen u ordenen el cierre de la **CUENTA BIM.**

IMPORTANTE: La **CUENTA BIM** que permanezca en **EL EMISOR** durante diez años, sin que se realicen movimientos o reclamaciones durante ese lapso, serán transferidas a la Dirección General de Endeudamiento y Tesoro Público del Ministerio de Economía y Finanzas.

15. ¿EN QUÉ OTROS SUPUESTOS EL EMISOR PUEDE RESOLVER EL CONTRATO DE MANERA UNILATERAL SIN SU AUTORIZACIÓN?

EL EMISOR puede elegir no contratar o modificar el **CONTRATO** celebrado con **USTED** en aspectos distintos a comisiones o gastos, e incluso resolverlos, sin el aviso previo, como consecuencia de la aplicación de las normas prudenciales emitidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (en adelante, “SBS”), por consideraciones del perfil del cliente vinculadas al sistema de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, por falta de transparencia de los usuarios, entre otros supuestos que determine la SBS.

La falta de transparencia se presenta cuando a criterio de **EL EMISOR** la información señalada o presentada por **USTED** antes de la contratación o durante la relación contractual es inexacta, incompleta, falsa o inconsistente con la información previamente declarada o entregada por **USTED** y repercuta negativamente en el riesgo de reputación o legal que enfrenta la empresa.

En los casos antes indicados, **EL EMISOR** le comunicará la modificación o la resolución del presente **CONTRATO**, dentro de los siete (7) días calendarios posteriores a la ocurrencia de dicha modificación o resolución. Asimismo, en aplicación de las normas prudenciales mencionadas, **EL EMISOR** podrá decidir no contratar posteriormente con **USTED**.

IMPORTANTE: USTED debe reportar cualquier operación inusual, en caso reciba dinero en su **CUENTA BIM** y desconozca el motivo y persona que se lo envió, llamando inmediatamente a la línea gratuita **0-800-10-838**. De lo contrario, **USTED** podría ser vinculado con algún posible caso de fraude.

16. ¿CUÁL ES EL PROCEDIMIENTO EN CASO DE PERDIDA O ROBO DEL CELULAR?

En caso de pérdida o robo de su equipo celular**, EL/LA CLIENTE** debe solicitar el bloqueo de LA CUENTA a la brevedad posible. **EL EMISOR** pone a disposición de **EL/LA CLIENTE** la línea de

consultas **0800-10-838** para solicitar el bloqueo temporal o cierre definitivo de su cuenta de dinero electrónico.

17. ¿CUÁL ES EL PROCEDIMIENTO EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL TITULAR DE LA CUENTA BIM?

Para poder cancelar y/o retirar dinero de la **CUENTA BIM** del titular fallecido, los familiares o herederos deben presentar los documentos solicitados en la agencia de **EL EMISOR**, los mismos que se encuentran publicados en la página web de **EL EMISOR**.

18. ¿CUÁL ES EL MECANISMO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS?

EL EMISOR a través de Pagos Digitales Peruanos S.A. **(PDP)** pone a su disposición personal especializado o un sistema automatizado para la recepción de consultas, pedidos de información y reclamos a través de la línea gratuita **0-800-10-838**. Del mismo modo se pone a disposición de **USTED** 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 recibirá 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 **USTED** su red de oficinas de atención al público y/o la página web de **EL EMISOR** para la recepción de reclamos relacionados a las operaciones de dinero electrónico.

19. ¿USTED TIENE LA OBLIGACIÓN DE INFORMAR EL CAMBIO DE LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA EN LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO?

Sí. En caso **USTED** cambia cualquiera de los datos brindados, incluyendo el cambio de número de teléfono u operador, debe comunicar la actualización de dichos datos a través del **0-800-10-838.** De lo contrario, **EL EMISOR** seguirá tomando en consideración la información proporcionada por **USTED**, entendiéndose que toda comunicación ha sido válidamente notificada.

20. ¿QUÉ ES LA CUENTA SIMPLIFICADA DE DINERO ELECTRONICO?

Es aquella cuenta que está sujeta a condiciones y límites establecidos por el Reglamento de Operación de Dinero Electrónico y permanecerá bajo esta categoría durante su vigencia:

- 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 consolidado de cuentas de dinero electrónico de un mismo titular, bajo cualquier modalidad, en un mismo emisor de dinero electrónico, no puede ser superior a dos mil Soles (S/ 2,000) en todo momento.
- Las conversiones de dinero en efectivo a dinero electrónico acumuladas que realice **USTED**, 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 **USTED**, bajo cualquier modalidad, en un mes, no pueden exceder de cuatro mil soles (S/ 4,000).
- Cuando **USTED** intente efectuar transacciones que excedan los límites y condiciones antes establecidas, **EL EMISOR** informará a través de su equipo celular que la transacción no puede ser llevada a cabo debido al incumplimiento de tales límites.

IMPORTANTE: Cuando **USTED** se afilie al servicio por primera vez, siempre será titular de una **CUENTA BIM** Simplificada.

21. GARANTÍA RESPECTO DE LOS FONDOS

Los fondos representados en Bim de titularidad de **USTED** 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.

22. 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.

23. GESTIÓN DE CONDUCTA DE MERCADO

Mediante la presente se le informa que **EL EMISOR** regirá 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.

ANEXO 1: REGISTRO DE CLIENTES CON CARNET DE EXTRANJERÍA

Las personas naturales mayores de edad con carnet de extranjería, pueden obtener una **CUENTA BIM** bajo el régimen simplificado de dinero electrónico, afiliándose según el procedimiento descrito a continuación

1. Llamar al Contact Center de Bim, **0-800-10-838**, para solicitar ser registrados en Bim. Cliente indicará su número telefónico
2. Enviar fotocopia de su carnet de extranjería al correo **consultas@mibim.pe** y foto del cliente mostrando su carnet de extranjería.
3. El Contact Center de Bim realizará la validación del carnet de extranjería y se comunicará con el cliente para completar el proceso de registro en un plazo de 48 horas.
4. El Contact Center indicará al cliente el lugar al que debe acercarse a firmar su contrato, dependiendo de la locación en la que se encuentre.