

## INFORMACIÓN REFERIDA A BENEFICIOS, RIESGOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS

### 1. MEDIDAS QUE EL USUARIO DEBE ADOPTAR PARA PRESERVAR LA SEGURIDAD DEL MEDIO DE PAGO

#### **Tarjeta de Débito:**

- La clave secreta de la Tarjeta de Débito debe ser solo de conocimiento del titular.
- La clave debe ser fácil de recordar y no debe estar apuntada en la tarjeta.
- Es recomendable que la clave no esté formada por números consecutivos como (1234), fechas de cumpleaños y otras fáciles de deducir.
- Para realizar operaciones con la Tarjeta de Débito no acepte la ayuda de terceros.
- Si pierdes tu tarjeta, eres víctima de robo o tu tarjeta es retenida en un cajero automático, debes bloquearla inmediatamente llamando al CALL CENTER: 01 5122030 en Lima y 0800-4-2121 (línea gratuita en provincia), en USA y Canadá al 001-800-396-9665 y en el resto del mundo al 001-303-9671098 (atención las 24 horas).
- En el formato denominado "SOLICITUD DE ASOCIACIÓN TARJETA DE DÉBITO – CUENTA DE AHORROS", tú puedes seleccionar las opciones que deseas habilitar o deshabilitar para la tarjeta de débito que utilizarás, por ejemplo si no deseas que tu tarjeta sea utilizada para compras en el extranjero, bastará que lo señales de esa manera en dicho formato, solicítalo en nuestras oficinas de atención al público.

#### **Orden de pago:**

- Firme y selle las órdenes de Pago solo al momento de emitir las, no firme y selle las órdenes de Pago con anticipación si no es necesario su uso inmediato.
- En el caso de extravió o sustracción de una Orden de Pago, el Cliente comunicará por escrito y de manera inmediata a nuestra institución, nuestra institución no se responsabiliza por las operaciones producidas antes de la indicada comunicación.

#### **BIM**

- La clave secreta de tu BIM debe ser solo de tú conocimiento, recuerda que no podrás compartirla con ningún tercero.
- Utiliza claves fáciles de recordar y que estén apuntadas en otra parte.
- Es recomendable que la clave no esté formada por números consecutivos como (1234), fechas de cumpleaños y otras fáciles de deducir.
- Para realizar operaciones con tu BIM no aceptes la ayuda de terceros.

- Si pierdes tu celular, eres víctima de robo o clonación, debes reportarlo inmediatamente llamando al BIM CENTER: 0-800-10-838 (atención las 24 horas los 7 días de la semana). No olvides también contactarte inmediatamente con el operador de tu equipo a efecto de proceder al bloqueo de la Línea.
- Proteja su equipo con un mecanismo de autenticación de su preferencia (clave o contraseña, huella dactilar, Face ID, etc.).
- Las transacciones que realices por BIM se encuentran sujetas a restricciones por monto, no olvides consultar tu contrato y la información publicada en nuestra página web [www.confianza.pe](http://www.confianza.pe)

### **Financiera Confianza App**

- Crea tu contraseña combinando letras y números, **también puedes incluir caracteres especiales para mayor seguridad.**
- No compartas tu contraseña con terceros.
- No compartas con nadie las claves secretas que te enviaremos por mensajes de texto (SMS).
- Si dejas de usar la aplicación, recuerda cerrar tu sesión.
- Activa las copias de seguridad y sincroniza los datos para no perder tu información.
- Mantén actualizado tu celular a las últimas versiones tanto de tus sistemas operativos, como la de tu aplicación.
- Ten precaución a la hora de seguir enlaces en mensajes SMS, mensajería instantánea o correos electrónicos.
- En caso de robo o pérdida de tu celular, comunícate con nosotros de inmediato a través de nuestra Central Telefónica llamando al (01) 208-9030, **opción 1** para efectuar el bloqueo de tu usuario de acceso al APP. Denuncia el hecho.

### **Transferencias Interbancarias Vía CCE (Cámara de Compensación Electrónica)**

- Financiera Confianza únicamente verifica que se pueda realizar la operación con el Código de Cuenta Interbancario entregado.
- Es importante que el cliente conozca y se asegure de brindar correctamente tu CCI para evitar operaciones erróneas.
- Contar con el CCI le permitirá a los Clientes de FC recibir depósitos en tu cuenta de ahorros de Financiera Confianza desde cualquier entidad bancaria, pagar tarjetas de crédito de cualquier entidad, realizar transferencias interbancarias a cualquier entidad financiera afiliada a la CCE.
- El CCI es único tiene 20 dígitos y permite identificar tu cuenta dentro del sistema.

## 2. LÍMITES A LAS OPERACIONES A TRAVÉS DE MEDIO DE PAGO

### Tarjeta de Débito:

- El límite de retiro máximo, por día en cajeros automáticos es hasta S/ 2,000.00 soles o US\$ 500.00 dólares americanos durante las 24 horas del día.
- El límite máximo de compras, por día en POS (Puntos de venta) es de S/ 5,000.00 soles o US\$ 2,000.00 dólares americanos.

### Orden de pago:

- Las órdenes de pago tienen una vigencia de 30 días calendarios para su cobro, contados desde la fecha de emisión.

### Establecimientos de Operaciones Básicas (Tambo Plus):

- Solo operaciones en efectivo: Están sujetas a los siguientes límites:
  - Pago y envío de Giros: Hasta S/ 999.00.

### En Agentes Kasnet:

- La cantidad máxima de consultas (saldos o movimientos) al día es de diez (10).
- Los montos máximos acumulados de retiro o depósito por Agente KASNET al día es de S/ 2,000 soles.
- La cantidad máxima de operaciones de retiro o depósito es de diez (10).
- Las operaciones en efectivo: Están sujetas a los siguientes límites:
  - Retiros: Hasta S/ 1,000.
  - Depósitos: Hasta S/ 500.

### En Agentes Confianza:

- Solo operaciones en efectivo: Están sujetas a los siguientes límites por usuario:
  - Envío y pago de giros: Hasta S/ 993 (máximo 4 transacciones por día y 10 al mes)
  - Pago de servicios (\*): Hasta S/999 (máximo 12 transacciones por día y 360 al mes)(\*). Dependiendo de la empresa afiliada se te podrá cobrar un costo por el pago de servicios.

### Operaciones BIM:

- El límite por operación desde Bim es S/ 999.
- El saldo en tu Bim vinculado a una cuenta simplificada de dinero electrónico no puede ser superior a S/ 10,000 soles en todo momento.
- El importe de dinero que puedes poner y sacar en un mes desde tu Bim vinculado a una cuenta simplificada de dinero electrónico no puede ser mayor a S/ 10,000 soles.

- El importe de las transacciones acumuladas en tu Bim (poner y sacar plata, transferencias, pagos, etc.) vinculado a una cuenta simplificada de dinero electrónico en un mes no pueden exceder de S/ 15,000 soles.

### **Transferencias Interbancarias Vía CCE en agencias de Financiera Confianza**

- Límite de transferencias en soles, hasta S/ 420,000.00 soles.
- Límite de transferencia en dólares, hasta \$ 75,000.00 dólares americanos.

### **Cheques de Gerencia (de otras instituciones)**

- Monto máximo de cada cheque no debe superar el millón de soles (S/ 1 000,000.00) o su equivalente en dólares.
- La emisión de cheques solo se realiza con el BanBif y el BBVA.

### **Pago de servicios en Financiera Confianza APP**

- El límite transaccional para pago de servicios es de hasta S/ 5,000 soles al día, el mismo que se comparte con las operaciones de pago de tarjeta de crédito.

## **5. CANALES Y PROCEDIMIENTO PARA RESOLUCIÓN O CANCELACIÓN DE CUENTA O TARJETA DE DÉBITO**

### **Cancelación de cuenta:**

- El Cliente(s)/Representante(s) deberá(n) apersonarse a ventanilla.
- El Asesor de Servicios solicitará el DNI del Cliente(s)/Representante(s) a fin de identificarlos.
- El Asesor de Servicios procede a cancelar la cuenta a solicitud del Cliente(s)/Representante(s).
- El Asesor de Servicios hace entrega del efectivo al Cliente(s)/Representante(s) y solicita su(s) firma(s) y consignación de número de DNI en el comprobante, en señal de conformidad.
- El Asesor de Servicios hace entrega al Cliente(s)/Representante(s) de una copia del comprobante de cancelación.
- En caso la cuenta sea de CTS, se solicitará adicionalmente la CARTA DE CESE, cuya validez será previamente verificada con el empleador.
- En caso la cuenta sea a plazo, y la cancelación se realice antes del plazo pactado, la tasa de interés a aplicarse será la que corresponda a Ahorro Común considerando el número de días que se mantuvo el efectivo en La Financiera.

- En caso la cuenta sea de ahorro programado, y la cancelación se realice antes del plazo pactado, el cliente no se verá beneficiado con la tasa premio aplicándose únicamente la tasa de interés consignada en la cartilla informativa considerando el número de días que se mantuvo el efectivo en la Financiera.
- Ahora también puedes hacer tu resolución o cancelación de tu cuenta de ahorro común a través de nuestros canales digitales, siempre que cumplan con las condiciones necesarias, visita nuestra página web [www.confianza.pe](http://www.confianza.pe) para saber más.

### **Tarjeta de Débito:**

- El Cliente(s)/Representante(s) deberá(n) apersonarse a Plataforma.
- El Asesor de Plataforma solicitará el DNI del Cliente(s)/Representante(s) a fin de identificarlo(s).
- El Asesor de Plataforma procede a cancelar la Tarjeta de Débito a solicitud del Cliente(s)/Representante(s).
- El Asesor de Plataforma toma la firma del cliente en la constancia de cancelación.
- El Asesor de Plataforma en el caso de Tarjeta de Débito solicitará la misma al Cliente(s)/Representante(s) a fin de proceder a su inutilización física. El no contar con la misma no será requisito indispensable para proceder a su cancelación.
- El Asesor de Plataforma hace entrega al Cliente(s)/Representante(s) de una copia del comprobante de cancelación y constancia.

### **BIM:**

- El Cliente debe tener saldo 0 en su Bim.
- El Cliente puede dar de baja su Bim desde el Aplicativo Bim seleccionando la opción "Configuración" y dentro de esta seleccionando la opción "Cierra tu Bim"
- La cancelación del servicio de Bim se da en línea.

## **6. FORMA DE CONVERSIÓN DE MONEDA**

- Si para ejecutar tu encargo es necesario hacer una operación de cambio de moneda, La Financiera la realizará al tipo de cambio que tenga vigente el día en que ejecute tu encargo.