

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO

"ENVÍO A CONTACTO"

(Interoperabilidad en Canales Digitales)

1. ¿Qué es Envío a Contacto y cómo funciona?

Es un servicio de interoperabilidad que te permite enviar y recibir dinero de manera inmediata a través de la Financiera Confianza App de Financiera Confianza S.A.A. (en adelante, LA FINANCIERA), entre personas naturales afiliadas.

- **Identificación ágil:** Te permite transferir y recibir fondos usando únicamente el número de celular del destinatario. Ya no es necesario que pidas, anotes o recuerdes números de cuenta largos ni el Código de Cuenta Interbancario (CCI).
- **Entidades incluidas:** Puedes enviar dinero a otros clientes de LA FINANCIERA, así como a usuarios de otros bancos o billeteras digitales supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) y el Banco Central de Reserva del Perú.

2. ¿Cómo me inscribo?, ¿qué cuenta uso? y ¿qué pasa con mis datos?

Para poder usar el servicio primero debes afiliar tu número de celular dentro de la App de LA FINANCIERA, vinculándolo como un "Alias" a una cuenta de ahorro en moneda nacional, dicha cuenta afiliada será tu cuenta receptora.

- **Cuenta de origen flexible para envíos:** Al momento de realizar una transferencia o pago, tú eliges desde cuál de tus cuentas de ahorro en moneda nacional deseas enviar el dinero, sin limitarte a la cuenta que tienes registrada para recibir fondos. Ten en consideración que algunas cuentas podrían no estar disponibles para este servicio debido a las propias características contractuales o restricciones de seguridad de LA FINANCIERA.
- **Cuenta de destino para recepción:** Todo dinero que sea enviado utilizando tu número de celular ingresará automáticamente a la cuenta de ahorros que configuraste en el proceso de afiliación. Podrás modificar esta cuenta o desafiliarte del servicio en cualquier momento desde la App de LA FINANCIERA.
- **Privacidad y Visibilidad:** Al afiliarte, aceptas que los clientes de LA FINANCIERA y de otras entidades puedan ver tu nombre y la vinculación de tu número de celular con LA FINANCIERA al buscar tu contacto. Esto se hace para evitar que te envíen dinero por error.
- **Acceso a tus contactos:** La aplicación solicitará permiso para ver tu lista de contactos guardados en tu teléfono celular con la única finalidad de identificar y mostrarte de forma ágil quiénes de tus contactos se encuentran ya afiliados al servicio. Financiera Confianza no guardará esa lista ni la usará para fines comerciales.

3. Lineamientos Operativos y Medidas de Seguridad Regulatorias

Para la ejecución de transacciones, se aplicarán las siguientes condiciones técnicas y regulatorias:

- **Moneda:** Todas las operaciones se realizarán exclusivamente en moneda nacional (Soles).
- **Transferencias:** Las transferencias realizadas se procesan de manera inmediata. Al ser envíos instantáneos, una vez que confirmes la operación, no podrán ser anuladas ni revertidas, salvo mandato legal aplicable.
- **Pagos con QR:** Para agilizar tus pagos con QR, la App permite abrir el lector de códigos QR directamente desde la pantalla de inicio, sin necesidad de ingresar a tu aplicación. Por tu seguridad, el dinero no saldrá de tu cuenta hasta que confirmes la operación con los factores de autenticación definidos para este servicio.
- **Fondos Disponibles:** Si la cuenta de origen seleccionada no tiene saldo suficiente para cubrir el importe total requerido, la operación no podrá ser realizada. LA FINANCIERA no ejecutará transferencias parciales ni otorgará sobregiros automáticos.
- **Validación Previa:** Para confirmar la operación de envío, la pantalla de la App detallará el nombre del destinatario y la billetera o entidad financiera de destino. Es tu responsabilidad exclusiva verificar dicha información antes de autorizar el cargo.

4. Límites Operativos y Comisiones

- **Transparencia en tarifas:** El uso estándar de "Envío a Contacto" es gratuito hasta un total acumulado de S/ 1,500 diarios. Cuando se exceda esta suma, aplicarán las comisiones establecidas en el tarifario, las cuales te serán informadas de forma previa a la confirmación de la operación.
- **Límites de Seguridad:** Por tu seguridad y para prevenir fraudes, el servicio cuenta con los siguientes límites:
 - *Monto máximo por operación: S/ 500.00*
 - *Monto máximo diario acumulado: S/ 5,000.00*

5. Canales de Atención ante Robo o Pérdida

Financiera Confianza asume que cualquier pago que se haga desde tu celular es tuyo, porque tú eres el único que sabe tus claves. Por eso, cuida mucho tu teléfono. Si te roban, pierdes o te clonan el celular, debes llamar inmediatamente a LA FINANCIERA para bloquear tu aplicación a través de los siguientes canales de atención:

- **Call Center:** (01) 208-9030 (Opción 1) – Atención las 24 horas los 365 días del año.

- **Red de Oficinas:** Acércate a cualquiera de las agencias de LA FINANCIERA a nivel nacional en el horario de atención.

Nota: No olvides llamar también a tu compañía de teléfono (Movistar, Claro, Entel, Bitel, entre otras) para bloquear tu chip y tu línea.

6. Asignación de Responsabilidades y Continuidad del Servicio

- **Responsabilidad de la Empresa:** LA FINANCIERA es responsable de la seguridad de sus canales digitales y de mantener los niveles de servicio estipulados por el BCRP. LA FINANCIERA asumirá la responsabilidad por operaciones no reconocidas derivadas de fallas en sus sistemas de autenticación o de vulnerabilidades tecnológicas que le sean imputables, de acuerdo con el marco regulatorio vigente de la SBS.
- **Responsabilidad del Cliente:** Tú asumes las consecuencias de las transacciones efectuadas cuando medie negligencia en la custodia de tus claves o cuando entregues voluntariamente códigos de confirmación OTP a terceros. Asimismo, eres responsable de las transacciones ejecutadas antes de la confirmación de bloqueo ante LA FINANCIERA.
- **Suspensión del servicio por Seguridad:** De acuerdo con la facultad regulatoria de prevención de fraude, LA FINANCIERA podría suspender el servicio de forma temporal o definitiva ante patrones inusuales de uso, conductas sospechosas o riesgos de seguridad informática detectados en la cuenta del usuario.