

INFORMACIÓN REFERIDA A BENEFICIOS, RIESGOS Y CONDICIONES – BIM

Bloqueos de cuenta Bim:

El cliente puede solicitar el bloqueo/desbloqueo por vía telefónica al Bim Center de la Billetera electrónica al número 01- 350-5000 o al WhatsApp 980 020 080.

Los motivos de bloqueo y desbloqueo son:

A. Solicitud del cliente:

- En caso de pérdida o robo de su equipo celular.
- Requisitos: Nombre y Apellido, DOI, Número de teléfono asociado a la billetera.

B. Decisión de Compartamos Financiera:

- En caso de incumplimiento de condiciones u obligaciones establecidas en el Contrato.
- En caso de indicios de operaciones inusuales, irregulares o sospechosas de la cuenta con fines ilícitos diferentes a lavado de activos.
- Clienta recaudadora cuenta en su billetera electrónica con toda la cuota del grupo o parte de ella y no se presenta a la reunión de recaudación del grupo. Este caso deberá de ser confirmado por el Gerente Crédito Grupal.
- Clienta recaudadora en condición de “No habida”. Este caso deberá de ser confirmado por el Gerente Crédito Grupal vía email.
- Cuando se identifiquen numerosas operaciones realizadas por el cliente que no guarda relación con su comportamiento habitual.

C. Autoridades competentes:

- Por Mandato Judicial o por Mandato de un Órgano Regulador (UIF).
- Será bloqueada en forma automática por el sistema de PDP en el caso de realizar más de tres intentos de clave secreta de manera incorrecta.

Procedimiento de reclamos:

Para las quejas y/o reclamos sobre dinero electrónico, que estén relacionadas a la calidad de atención (incidentes asociados directamente con Compartamos Financiera), podrán ser registradas y gestionadas por las agencias a nivel nacional o usted podrá registrar su reclamo a través del libro de reclamaciones de esta página haciendo clic aquí <https://www.compartamos.com.pe/Peru/Reclamos>

Si la consulta, queja o reclamo es relacionada a la plataforma PDP (incidentes asociados a la operación de la plataforma y las billeteras electrónicas), debe ser reportado al Bim Center 01- 350-5000 o al WhatsApp 980 020 080.

Algunos de los tipos de reclamos que el Bim Center de PDP puede atender se indican a continuación:

- No recibí el SMS de confirmación de operación.
- No sé si mi transferencia se realizó porque el sistema se colgó.
- El agente autorizado o Agente BIM no quiere hacerme un poner o sacar plata.
- No estoy recibiendo una transferencia que me han enviado.
- Mi clave secreta no funciona.
- El saldo de mi Billetera es incorrecto.
- Visualizo un error en el ingreso al App

Cancelación de cuenta Bim:

La cancelación de la billetera electrónica puede ser solicitada por el cliente, Compartamos Financiera o Autoridades competentes.

A. Cancelación de cuentas por el titular:

Primero el titular debe asegurarse que la Billetera electrónica este con saldo CERO. Luego podrá realizarlo desde el mismo aplicativo con la opción “eliminar cuenta”. Además, puede solicitar la cancelación de su billetera electrónica por vía telefónica llamando al Bim Center de PDP 01- 350-5000.

B. Cancelación de cuentas por fallecimiento del titular:

(Los) heredero(s) deben presentar los siguientes documentos en cualquier agencia de Compartamos Financiera:

Cuando cuenta con Testamento:

- Copia certificada del Testamento.
- Copia de la inscripción del testamento en Registros Públicos.
- Partida de defunción.
- Copia del documento de identidad de cada heredero.
- Carta de instrucción con firmas legalizadas de los herederos, mediante el cual nos indican el porcentaje de división y partición o la aplicación del Código Civil.
- En caso exista un menor de edad en la masa hereditaria, enviar sentencia judicial consentida, mediante el juez autoriza la disposición de bienes del menor de edad.

- Partida de nacimiento de los herederos menores de edad.

Sin Testamento

- Copia literal de la sucesión intestada en Registros Públicos.
- Copia del testimonio de la sucesión intestada.
- Partida de defunción.
- Copia del documento de identidad de cada heredero
- Carta de instrucción con firmas legalizadas de los herederos, mediante el cual nos indican el porcentaje de división y partición o la aplicación del Código Civil.
- En caso exista un menor de edad en la masa hereditaria, enviar sentencia judicial consentida, mediante el juez autoriza la disposición de bienes del menor de edad.
- Partida de nacimiento de los herederos menores de edad.

El plazo máximo de revisión de documentos entregados será de 2 días hábiles.

Para retirar el efectivo, deberán estar presentes obligatoriamente cada uno de los herederos (en caso uno de ellos haya entregado el poder a un tercero debe cumplir todo lo especificado con respecto a poder otorgado a terceros).

El poder otorgado a terceros deberá ser por Escritura Pública y deberá estar inscrito en Registros Públicos.

El DOI deberá ser original, pudiendo encontrarse vigente o vencido. Esto para todos los casos donde sea necesaria una identificación del cliente.

C. Cancelación de billetera electrónica con poder otorgado a terceros:

Presentar original y copia del DOI y el respectivo poder de efectuar la cancelación de la cuenta de Billetera electrónica

D. Cancelación a decisión unilateral de compartamos financiera

Por indicios de operaciones inusuales, irregulares o sospechosas de la cuenta con fines ilícitos.

E. Cancelación de billetera electrónica por indicios de operaciones o conductas que pongan en riesgo interés económicos o la seguridad de clientes y terceros

- Clienta recaudadora cuenta en su billetera electrónica con toda la cuota del grupo o parte de ella y no se presenta a la reunión de recaudación del grupo. Este caso deberá de ser confirmado por el Gerente Crédito Grupal.

- Cliente recaudadora en condición de “NO HABIDA”. Este caso deberá de ser confirmado por el Gerente Crédito Grupal.
- Cuando se identifiquen numerosas operaciones realizadas por el cliente que no guarda relación con su comportamiento habitual.

Migración de Cuenta Simplificada a Cuenta General:

¿Cómo cambio mi cuenta Bim Simplificada a Cuenta Bim General con Compartamos?

- Este cambio aplica para clientes con productos Compartamos (créditos o ahorros) y para Agentes Bim, quienes por la naturaleza de las transacciones que realizan requieren contar con límites mayores para operar con la billetera electrónica. Para realizar el cambio debes ingresar al menú del aplicativo / opción mi perfil Bim / entidad (lápiz) y pasar por el proceso de validación biométrica de identidad.
- En caso cuentas con un producto Compartamos (créditos o ahorros) y no puedas realizar la migración a través de la app puedes solicitar el apoyo de tu Asesor de Negocios. Para ello debes deberás firmar el formato de “Solicitud de migración” entregado por tu asesor de negocios y seguir los pasos que él te indique.
- Si no cuentas con un producto con Compartamos (créditos o ahorros) y necesitas una cuenta general puedes acercarte a una agencia y solicitar el cambio con el equipo de Operaciones. Para ello deberás previamente haber instalado Bim con emisor Compartamos (cuenta simplificada). En agencia deberás identificarte con tu documento de identidad y firmar un formato de solicitud de migración, luego de la evaluación respectiva y en un plazo de 48 horas Compartamos emitirá una respuesta.
- Compartamos se encuentra en la facultad de aceptar o rechazar dicha solicitud de migración, en el marco del CONTRATO DEL SERVICIO DE DINERO ELECTRÓNICO DE CUENTA GENERAL

Glosario

- ❖ **Autoridades competentes:** Se consideran Poder Judicial, UIF.
- ❖ **Recaudadora de grupo:** son aquellas personas designadas para recaudar la cuota y/o ahorro del grupo al cual pertenecen. Como recaudadora(s) se comprometen y tienen pleno conocimiento de la siguiente responsabilidad; las cuotas y/o ahorros recibidos en la billetera electrónica de la recaudadora, de parte de cada integrante a través de un depósito o transferencia, debe ser enviado a la billetera electrónica de Compartamos Financiera, debido que el monto constituye la recaudación para el pago y/o abono en los ahorros del grupo, por ello la(s) recaudadora(s) se comprometen a realizar la operación como máximo el mismo día del vencimiento de la cuota grupal.