

Contrato y Cartilla Informativa de Afiliación a los servicios de la Billetera Electrónica para Cuentas Generales - Agente Digital KasNet

1. ¿Cuáles son los servicios de la Billetera Electrónica?

GMONEY S.A., (en adelante denominada también LA EMPRESA) es una empresa emisora de dinero electrónico supervisada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS); que ofrece a las personas naturales mayores de 18 años y a las personas jurídicas, ambas con nacionalidad o residencia legal en el Perú, convertir su teléfono celular en una Billetera Electrónica mediante la apertura de una cuenta de dinero electrónico en moneda nacional asociada a su número de celular y número de documento de identidad. En este caso Gmoney brinda la regulación necesaria a Globokas Para que ofrezca Los Servicios de la Billetera Electrónica Agente Digital KasNet a sus usuarios; los servicios respaldados por GMoney son:

- **Recargar:** (conversión de dinero en efectivo a dinero electrónico): Podrás efectuar un abono a tu cuenta de dinero electrónico. El dinero en efectivo que entregues; o el que transfieras desde tu cuenta bancaria, tarjeta de crédito/débito, se convertirá en dinero electrónico.
- **Interoperabilidad:** Tu Billetera Electrónica permite la interoperabilidad entre cuentas bancarias y cuentas de dinero electrónico, es decir, podrás recibir transferencias entre usuarios con cuentas bancarias de distintas entidades y/o cuentas de otras billeteras con las que sea posible interoperar, para lo cual deberás afiliarte al servicio de interoperabilidad conforme a lo indicado en el ANEXO N° 01 del presente contrato.
- **Consultar tu Saldo interoperable:** Podrás consultar en todo momento el saldo disponible de tu Billetera electrónica en el menú de la aplicación.
- **Consultar tus Últimos Movimientos:** Podrás consultar los últimos movimientos realizados desde la sección de Billetera.
- **Cambio de Clave Secreta:** Podrás realizar el cambio de clave desde el Menú de la aplicación.

2. ¿Cuáles son los límites y restricciones asociados a la Billetera Electrónica?

Los límites y restricciones son informados como alertas o mensajes de error cuando al realizar una operación no se cumpla con ellos, y son los detallados a continuación:

Límites:

- Cada operación que realices con tu Billetera Electrónica, no puede exceder los límites detallados en la sección de Límites de cuenta general en el ANEXO N°02 que forma parte del presente contrato. Estos límites van en línea a lo establecido por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs; según lo indica la Ley de Dinero Electrónico – Ley No 29985 en el Artículo 5to. Inciso b).

- El número máximo de operaciones y otros límites propios del negocio, para cada tipo de operación se presentan de forma detallada en el ANEXO N°02 que forma parte del presente, los cuales pueden ser modificados por Agente Digital KasNet, siguiendo lo indicado en el numeral 8 del presente contrato.

Restricciones:

- Una persona solo puede afiliarse a una cuenta de dinero electrónico por cada marca de billetera administrada por GMONEY.
- Los servicios de la Billetera Electrónica, están disponibles para teléfonos celulares operados por las empresas de Telefonía Móvil a nivel nacional. • No puedes afiliarte o utilizar tu Billetera Electrónica si tienes un teléfono celular en situación de corte o bajo plan post-pago que hayan superado los límites de consumo.
- Con documento nacional de identidad se entiende a cualquier documento otorgado, emitido o aceptado por el Estado Peruano, que permite a la persona acceder a servicios financieros, como, por ejemplo: DNI, carnet de extranjería, PTP u otro. Cabe mencionar que GMONEY se reserva el derecho a admitir afiliaciones con documentos nacionales de identidad distintos al DNI o solicitar información adicional para los no nacionales peruanos; debido a: restricciones tecnológicas (imposibilidad de conexión), acceso a la información, estrategias comerciales u otros; para los fines del presente contrato se generaliza el término DNI para cualquier documento nacional de identidad.
- Para el envío de dinero por interoperabilidad cada entidad financiera receptora establece su propio límite transaccional.

3. ¿Cómo afiliarte a la Billetera Electrónica y tener una Cuenta General de Dinero Electrónico?

Para afiliarte a una cuenta general de la Billetera Electrónica debes aceptar los términos y condiciones del presente Contrato, proveer tus datos personales de identificación y entregar los siguientes documentos de soporte:

Persona Natural:

- Copia o foto del documento de identidad (anverso y reverso).
- Foto selfie.

La afiliación a una cuenta general de la billetera electrónica la puedes realizar de manera virtual:

- Se realiza mediante la aceptación de los términos y condiciones del presente contrato a través del marcado de la casilla de verificación en el aplicativo, el ingreso de información adicional y el envío digital de los documentos de soporte. Esta aceptación permitirá el envío del contrato al correo del cliente. Cabe mencionar que bajo esta modalidad sólo se podrán afiliar a una cuenta general de dinero electrónico, personas naturales de nacionalidad peruana.

- Este tipo de afiliación se realiza: (i) Mediante una Aplicación móvil (App) A través de la página <https://www.kasnet.com/agente-digital-kasnet/> pondrá a tu disposición información sobre los canales de atención disponibles, así como, el presente Contrato, el cual podrás revisar y descargar en cualquier momento. Cabe resaltar que la disponibilidad de estos canales es de potestad de Agente Digital KasNet no encontrándose obligado a contar con todos esos medios.
- En un plazo no mayor a 48 horas que GMONEY tenga debidamente completos y suscritos los documentos solicitados; y, cualquier otro documento que como parte de los procedimientos internos de la empresa se te indique como necesarios, se te registrará como cliente con una cuenta general.

4. ¿Qué operaciones están disponibles en la Billetera Electrónica?

- A. **"Recargar" (depósito de dinero).** Las opciones que Agente Digital KasNet pone a tu disposición para Recargar son:

Desde tu Billetera Electrónica Agente Digital KasNet, selecciona la opción: "Retira efectivo", luego visualiza el listado de las últimas transacciones de las transferencias que hayas recibido desde otras billeteras electrónicas, a través de agencias bancarias o homebanking disponibles. (presencial y online)

En caso de demoras, envía la constancia del depósito o el número de la operación a través de los canales de comunicación establecidos por Agente Digital KasNet para este tipo de operaciones los cuales los puedes ver en la cláusula 8 del presente contrato.

Ten en cuenta que, eres el único responsable por el cumplimiento de las condiciones requeridas por Agente Digital KasNet para la realización de este tipo de operaciones, las cuales son: (i) Emplear correctamente el número de cuenta bancaria o el Código de Cuenta Interbancario (CCI) de destino (ii) Ser consciente y respetar los horarios de atención del sistema financiero (iii) Asumir los costos establecidos por las instituciones financieras, quienes ponen esta información a disposición de sus usuarios a través de sus canales de atención. (iv) Enviar a Agente Digital KasNet un sustento de transferencia legible y donde se muestren claramente los datos solicitados para este tipo de Operaciones, (v) Gestionar tus reclamos o solicitudes atribuibles a la institución financiera o las empresas intermediarias, directamente a través de sus canales de atención al usuario, los cuales aceptas conocer.

Agente Digital KasNet se reserva el derecho de devolución íntegro del dinero cuando incumples con las condiciones estipuladas en el párrafo anterior, ya que tendrás que asumir los costos administrativos que acarree dicha devolución. Además, reconoces que, cuando el dinero se encuentre cargado a tu cuenta de dinero electrónico, no tendrás derecho a reversos.

- B. **“Consultar tu Saldo interoperable”** Desde tu Billetera Electrónica puedes revisar tu Saldo interoperable en todo momento dentro del menú de la aplicación.
- C. **“Consultar tus Últimos Movimientos”**. Desde la sección de Billetera Electrónica, selecciona la opción: “Últimas transacciones” te mostraremos el detalle de los últimos movimientos que hayas realizado.
- D. **“Cambiar de Clave Personal”** Desde el Menú de la aplicación, selecciona la opción: “Cambiar clave”, ingresa tu “Clave Secreta Personal” actual, luego crea e ingresa una nueva “Clave Secreta Personal”, y finalmente vuelve a ingresar tu nueva “Clave Secreta Personal”. El cambio de tu “Clave Secreta Personal” te lo confirmamos mediante un mensaje emergente (pop-up) definido por Agente Digital KasNet. Si olvidas tu “Clave Secreta Personal”, ingresa a la opción “Olvidé mi clave” y sigue los pasos que se indican, sino puedes realizarlo, comunícate con los canales de atención al cliente de Agente Digital KasNet al teléfono: (01) 211 8300 / (01) 6178630, correo electrónico: atencionalcliente@globokas.com, donde podremos ayudarte. Si pierdes, te olvidaste o bloqueaste tu “Clave Secreta Personal” comunícate con los canales de atención al cliente de la empresa al teléfono: (01) 211 8300 / (01) 6178630, correo electrónico: atencionalcliente@globokas.com donde “te orientaremos con el proceso de cambio de clave y recuperación de cuenta.

5. ¿Qué son y para qué sirven las Claves y Códigos usados en la Billetera Electrónica?

“Código de Verificación”

- A. El “Código de Verificación” es un número de seis (6) dígitos que te lo enviamos a tu celular por SMS, correo electrónico o mensaje emergente (pop-up) u otro definido por Agente Digital KasNet, y es el que te permite: “Vincular un nuevo dispositivo y Olvido de clave”.
- B. El “Código de Verificación” es de uso personal, exclusivo e intransferible; por lo tanto, no debes permitir que ningún tercero la conozca, de lo contrario, asumes las consecuencias de su divulgación, liberando así a Agente Digital KasNet de toda responsabilidad que de ello se derive.

En caso de pérdida o robo de celular: - Denunciar el robo a la policía. - Comunicarse a los canales de atención al : (01) 211 8300 / (01) 6178630 para solicitar el bloqueo de Agente Digital KasNet o realizar el bloqueo desde la versión web de la aplicación. - No olvidar cambiar la clave de cuenta de correo electrónico, redes sociales, aplicaciones de banco, entre otros. - Cualquier consulta o duda comunicarse siempre a las Centrales de Atención Agente Digital KasNet: (01) 211 8300 / (01) 6178630

Eres plenamente consciente de que todas las operaciones previas a dicho “Bloqueo” son de tu entera responsabilidad. Para activar nuevamente tu Billetera Electrónica comunícate con los canales de atención indicados en el numeral 8, Cabe mencionar que tu responsabilidad como cliente no aplica en aquellos casos señalados en la cláusula 11 literal j) del presente contrato.

6. ¿Qué es la “Red Afiliada” y para qué sirve?

- A. La “Red Afiliada” está compuesta por la red de terminales del punto de venta que operan con la Billetera Electrónica Agente Digital KasNet.
- B. El importe de las operaciones que realices en la “Red Afiliada”, está sujeto a los límites operativos propios de cada punto y su disponibilidad de efectivo.
- C. El horario de atención de la “Red Afiliada”, depende de la disponibilidad del establecimiento.

7. ¿Cuáles son los costos asociados a la Billetera Electrónica?

- A. El Tarifario, límites y restricciones por el uso de la Billetera Electrónica se presentan de forma detallada en el Anexo N°1 que forma parte del presente contrato, los cuales pueden ser modificados por Agente Digital KasNet, siguiendo lo indicado en el numeral 8 del presente contrato.
- B. Para que puedas usar tu Billetera Electrónica, debes contar con saldo suficiente en la cuenta de dinero electrónico que tienes asociada a tu teléfono celular (contra la cual debitaremos el importe de tu operación más las comisiones aplicables). Este saldo lo puedes recargar (i) en efectivo a tu cuenta de dinero electrónico mediante la operación: “Recargar” (ii) mediante un Giro de dinero a tu cuenta de dinero electrónico desde la cuenta de dinero electrónico de un tercero, (iii) mediante cualquier otra modalidad definida por Agente Digital KasNet.
- C. No te cobramos comisión por concepto de mantenimiento por el uso de tu Billetera Electrónica.

8. ¿Cuáles son los canales de comunicación con la Billetera Electrónica?

Los canales de comunicación que tienes con tu Billetera Electrónica, y donde puedes presentar cualquier consulta, requerimiento o reclamo son los siguientes:

- Página Web: <https://www.kasnet.com/agente-digital-kasnet/>
- Correo electrónico: atencionalcliente@globokas.com
- Línea telefónica del servicio de Atención al Usuario: (01) 211 8300 / (01) 6178630
- El Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado por la Resolución SBS N° 3274-2017 y sus modificatorias considera a los mensajes de texto (SMS), correos electrónicos y las llamadas telefónicas como los “medios directos de comunicación”; por lo cual son estos medios los que utilizamos para informarte sobre cambios en el contrato referidos a: (i) cambios en los costos que te generan un perjuicio; (ii) la

resolución del contrato por causal distinta al incumplimiento; (iii) limitación o exoneración de responsabilidad por parte de GMONEY y (iv) migración a otra Billetera Electrónica que brinda GMONEY. Estos cambios te los informamos con una anticipación no menor de 45 días calendario a su entrada en vigencia, salvo aquellos cambios que te sean favorables, los cuales serán de aplicación inmediata. Los demás cambios, te los informamos por los siguientes medios de comunicación: avisos publicados en nuestra página web <https://www.kasnet.com/agente-digital-kasnet/>, avisos en cualquier diario, periódico o revista de circulación nacional, envío de SMS, envío de correos electrónicos o llamadas telefónicas, a elección de nuestra empresa.

- Si no estás conforme con alguna modificación al contrato, puedes “Cancelar” (bloquear definitivamente) tu Billetera Electrónica, sin penalidad alguna. En caso de tener “Saldo” de dinero electrónico, debes realizar alguna de estas operaciones, previamente a la “Cancelación”: (i) “Pagar un Servicio”, hasta dejar tu Billetera Electrónica sin “Saldo”. Si solicitas la “Cancelación” de tu Billetera Electrónica y quieres reactivarla, debes “Afiliarte” nuevamente a alguna Billetera Electrónica que brinda GMONEY. Para “Cancelar” (bloquear definitivamente) tu Billetera Electrónica comunícate a la línea telefónica del servicio de atención al cliente de la empresa (01) 211 8300 / (01) 6178630.

9. Garantía

GMONEY S.A. respalda el 100% del dinero electrónico, con depósitos en un fideicomiso, depósitos en una cuenta liquidadora en el BCRP o depósitos de disposición inmediata en bancos de primer nivel.

10. ¿Qué sucede con tu “Saldo interoperable” si no utilizas tu Billetera Electrónica?

Si tu Billetera Electrónica no registra movimientos durante diez (10) años contados desde el momento en el que te Afiliaste; y si durante ese lapso de tiempo no has reclamado tu saldo, el mismo es transferido a la autoridad competente, conforme a la ley peruana.

11. ¿Cuáles son tus responsabilidades y derechos como usuario de la Billetera Electrónica?

- A. Si quieres cambiar el número de tu teléfono celular afiliado al servicio de Billetera Electrónica, debes comunicarte a la línea telefónica del servicio de atención al cliente y seguir las indicaciones que allí te brindamos.
- B. Puedes “Bloquear”, tu Billetera Electrónica desde la aplicación o llamando a la línea telefónica del servicio de atención al cliente (01) 211 8300 / (01) 6178630 conforme a las siguientes razones:
 - Por insatisfacción con el servicio de la Billetera Electrónica.
 - Por insatisfacción con las modificaciones del Contrato.
 - Por baja de la línea telefónica a solicitud del usuario o por decisión

del Operador de Telefonía Móvil (de manera enunciativa pero no limitativa) en los siguientes supuestos: Por fraude, por cambio de operador móvil, por pérdida, por robo, entre otros.

- C. Declaras conocer que la titularidad de tu Billetera Electrónica puede ser distinta a la titularidad del teléfono celular con el que te “Afiliaste”, por lo que es de tu entera responsabilidad cualquier transacción que realices, independientemente de la titularidad del teléfono celular.
- D. Para modificar tus datos de contacto debes comunicarte a la línea telefónica del servicio de atención al cliente (01)211 8300 / (01) 6178630. La falta de comunicación sobre la modificación de tus datos de contacto libera a GMONEY y Agente Digital KasNet de toda responsabilidad que de ello se derive.
- E. Declaras conocer que cualquier impuesto o retención legal que provenga de instituciones y organismos del Estado te serán aplicables conforme a ley.
- F. Cualquier error de digitación cuando ingresas información para realizar operaciones es de tu entera responsabilidad; por lo que declaras conocer que las operaciones que realices y valides por medio de tu “Clave Secreta Personal”, no pueden ser extornadas, eliminadas o modificadas una vez validadas. Cabe resaltar que antes que valides la operación con el ingreso de tu “Clave Secreta Personal”, te mostramos todos los datos correspondientes a dicha operación, por lo que puedes cancelar la operación si observas que algún dato es incorrecto.
- G. En caso de fallecimiento, tus deudos pueden reclamar el Saldo de tu Billetera Electrónica, presentando la siguiente documentación: (i) una solicitud de entrega de saldos / consulta de saldos con firma legalizada; (ii) copia de sus documentos de identidad (iii) acreditar su calidad de sucesores, presentando la declaratoria de herederos (sucesión intestada) o testamento (sucesión testada) debidamente inscrito en el Registro Público de Sucesiones de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (“SUNARP”). Esta información se entrega en nuestra oficina, cuya dirección se encuentra publicada en nuestro sitio web: www.gmoney.com.pe Si tus sucesores no conocen las entidades financieras en las que hubieres tenido ahorros o valores pueden solicitar tal información a la SBS conforme a lo estipulado en la Ley sobre los herederos informados en los Servicios Financieros Pasivos - Ley No. 30152. Luego de que tus deudos hayan reclamado el Saldo de tu Billetera Electrónica, procederemos a “Cancelarla”.
- H. Al afiliarte a la Billetera Electrónica expresas y autorizas irrevocablemente a GMONEY a dar instrucciones en tu nombre al fideicomiso estructurado conforme a la Ley que regula las características básicas del dinero electrónico como instrumento de inclusión financiera - Ley No. 29985 y al Reglamento de Operaciones con Dinero Electrónico - Resolución SBS No. 6283-2013, sobre operaciones desde o hacia la cuenta producto de las operaciones que hagas.
- I. Al realizar cualquier operación de manera exitosa en la billetera electrónica expresas irrevocablemente que los datos de la operación como número de celular, número de cuenta, nombre del usuario y monto de la operación

ejecutada son correctos; por lo tanto, estás completamente de acuerdo con la operación realizada.

- J. Ten en cuenta que no serás responsable de ninguna pérdida en los siguientes casos i) clonación del soporte entregado por el emisor para el uso del dinero electrónico, ii) cuando las operaciones hayan sido realizadas luego de que el emisor fuera notificado del bloqueo de la cuenta de dinero electrónico, iii) suplantación del usuario en las oficinas de los emisores de dinero electrónico, o iv) funcionamiento defectuoso de los canales o sistemas puestos a su disposición por el emisor para efectuar operaciones o de las medidas de seguridad implementadas en ellos; salvo que el emisor demuestre la responsabilidad del usuario.
- K. Al afiliarte a la Billetera Electrónica nos autorizas expresamente a remitir tu nombre completo a quien consigne el número de tu teléfono celular como destinatario de alguna operación con la finalidad de facilitar la confirmación de tu identidad.
- L. Ten en cuenta que para las operaciones de interoperabilidad debes conocer previamente los límites de operación de la entidad financiera receptora antes de ingresar el monto de dinero a enviar.

12. ¿Cuáles son las responsabilidades y derechos de GMONEY/Agente Digital KasNet?

- A. GMONEY/Agente Digital KasNet puede comunicarse contigo a través de llamadas telefónicas, mensajes de texto (SMS), correos electrónicos u otro medio que la empresa estime conveniente. Así mismo declaras conocer que GMONEY/Agente Digital KasNet nunca y bajo ninguna circunstancia te solicitará por ningún medio tu “Clave Secreta Personal”.
- B. GMONEY/Agente Digital KasNet no será responsable por la idoneidad, calidad y cantidad de los productos y/o servicios que adquieras a terceros proveedores a través de tu Billetera Electrónica.
- C. GMONEY/Agente Digital KasNet no es responsable de la cobertura de la señal celular de tu Operador de Telefonía Móvil, por lo que no garantizamos que tu servicio de Billetera Electrónica esté disponible en lugares donde no existe cobertura celular.
- D. GMONEY/Agente Digital KasNet no es responsable por el rechazo de las operaciones por falta de “Saldo interoperable” de dinero electrónico en tu cuenta (sobre la cual carga las comisiones que resulten aplicables); ni por la falla en la recepción del mensaje de texto (SMS) o falta de datos de internet cuando se confirman operaciones, debido a problemas en la plataforma del Operador de Telefonía Móvil; así como no será responsable por la falta de capacidad de acceso al servicio o el rechazo de las operaciones por deuda con el Operador de Telefonía Móvil o falta de saldo en la línea de tu teléfono celular afiliado al servicio. En todos estos casos el responsable serás tú como cliente. GMONEY/Agente Digital KasNet puede, en aras de garantizar la seguridad de sus clientes, establecer mecanismos de seguridad adicionales para el acceso y uso de la Billetera Electrónica, y de sus productos relacionados, como lo son: activación de claves dinámicas, activación de dos

niveles de autenticación, entre otros; estos procedimientos serán comunicados oportunamente por los canales de atención al usuario y siguiendo los lineamientos precisados en la Cláusula 8 del presente Contrato.

- E. Agente Digital KasNet puede, en aras de garantizar la seguridad de sus clientes, establecer mecanismos de seguridad adicionales para el acceso y uso de la Billetera Electrónica, como lo son: activación de claves dinámicas, activación de dos niveles de autenticación, entre otros; estos procedimientos serán comunicados oportunamente por los canales de atención al usuario y siguiendo los lineamientos precisados en la Cláusula 8 del presente Contrato.

13. ¿Gmoney puede resolver el contrato de manera unilateral?

Sí, GMONEY podrá cerrar la CUENTA, resolver el CONTRATO o suspender el servicio mediante “Bloqueo” de tu Billetera Electrónica previa comunicación con un plazo no menor a quince (15) días, en los siguientes supuestos:

- Cuando la CUENTA no registra saldo a su favor o si no tuviera movimientos por al menos doce (12) meses
- Cuando se advierta indicios de operaciones que pongan en riesgo los intereses económicos de nuestros clientes y de terceros
- 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 GMONEY.

14. ¿En qué otros supuestos el emisor puede resolver el contrato de manera unilateral sin su autorización?

GMONEY 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 (SBS):

- A. Consideraciones del perfil del cliente vinculadas al sistema de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.
- B. Por falta de transparencia de los usuarios. Se presenta cuando a criterio de GMONEY 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 repercute negativamente en el riesgo de reputación o legal que enfrenta la empresa.

En los casos antes indicados, GMONEY 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, GMONEY podrá decidir no contratar posteriormente con USTED.

IMPORTANTE: USTED debe reportar cualquier operación inusual, en caso reciba

dinero en su Billetera y desconozca el motivo y persona que se lo envió, llamando inmediatamente al (01)211 8300 / (01) 6178630. De lo contrario, USTED podría ser vinculado con algún posible caso de fraude.

15. ¿Cómo resolvemos los conflictos?

Para efectos de solucionar disputas, conflictos o controversias con GMONEY, en relación a la contratación y/o prestación del servicio y/o con relación a los términos y condiciones de este contrato, tú y nuestra empresa nos sometemos a la decisión de los jueces y tribunales correspondientes a tu domicilio como cliente.