

## **“CONTRATO Y CARTILLA INFORMATIVA DE AFILIACIÓN A LOS SERVICIOS DE BILLETERA ELECTRÓNICA PARA CUENTAS DE AHORRO”**

**Definiciones.** Los términos en mayúsculas que se encuentren aquí definidos tendrán los significados que se le atribuyen a los mismos en este documento de Términos de Uso.

**ENTURA:** Se refiere a la empresa Entura Perú SAC y a las Cooperativas de Ahorro y Crédito afiliadas al servicio (en adelante, también denominada "ENTURA")

**WALLETON:** Se refiere a la plataforma tecnológica utilizada por los usuarios de las cooperativas para acceder a los servicios objeto de este contrato.

**EMISOR DE DINERO ELECTRONICO:** GMONEY S.A. (en adelante, también denominada "LA EMPRESA") es una entidad emisora de dinero electrónico supervisada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS). Su servicio permite a personas naturales mayores de 18 años y a 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, vinculada a su número de celular y documento de identidad.

En este contexto, GMONEY S.A. proporciona la infraestructura y regulación necesarias para que ENTURA pueda ofrecer a sus usuarios los servicios de billetera electrónica y cuentas de ahorro a través de la plataforma WalletOn.

El servicio que brindará LA EMPRESA a ENTURA es el servicio de interoperabilidad bajo el directorio de DALE.

### **1. ¿Cuáles son los servicios de DALE?**

- DALE es una plataforma que opera como funcionalidad dentro de la aplicación Coopac Norandino WalletOn y permite a través de medios virtuales y/o electrónicos realizar transferencias internas e interbancarias de dinero entre personas naturales afiliadas a DALE o con billeteras digitales, instituciones financieras o funcionalidades distintas a DALE con la que sea posible interoperar. En ese sentido, estos usuarios podrán transferir y/o recibir dinero, sin necesidad de conocer el número de cuenta o el banco del destinatario.
- WalletOn es una aplicación móvil mediante la cual el Usuario, una vez que haya pasado la afiliación y validación en la COOPERATIVA, podrá acceder a los Servicios financieros que ofrece. Para registrarse en Coopac Norandino WalletOn, el Usuario deberá acudir a cualquiera de las agencias de la COOPERATIVA con su documento de identidad vigente, adicional necesitará un Smartphone con una tecnología que permita la instalación y el uso de Coopac Norandino WalletOn y una conexión a Internet estable.
- El Usuario podrá desafiliarse del servicio de interoperabilidad DALE como del servicio general de Coopac Norandino WalletOn en cualquier momento a través de cualquiera de las siguientes modalidades: (i) vía la aplicación, para lo cual sólo será necesario consignar la Clave Personal y confirmar la desafiliación a Coopac Norandino WalletOn, o (ii) vía el call center +51 (01) 702 9105, para lo cual el Usuario deberá seguir las validaciones de identidad que se le requiera.
- Entre los servicios disponibles en la plataforma de interoperabilidad DALE son:

- Interoperabilidad: WalletOn tiene el servicio de interoperabilidad a través de DALE, para hacer transferencias entre cuentas bancarias y cuentas de dinero electrónico, es decir, podrás enviar y recibir transferencias entre usuarios con cuentas bancarias de distintas entidades y/o cuentas de otras billeteras con las que sea posible interoperar conforme a lo indicado en el ANEXO N° 01 del presente contrato.
- Consultar tu Saldo: Podrás consultar en todo momento el saldo disponible para realizar operaciones.
- Consultar tus Últimos Movimientos: Podrás consultar los últimos movimientos realizados desde tu Billetera electrónica.
- Cambio de Clave Secreta. Podrás realizar el cambio de clave desde tu Aplicación Coopac Norandino WalletOn.

## 2. ¿Cuáles son los límites y restricciones asociados a la aplicación WalletOn?

Los límites y restricciones te 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 no puede exceder los límites detallados en el Resumen de Condiciones, que como ANEXO N° 02, forma parte del presente contrato. Estos límites van en línea a lo establecido por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP; 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 Resumen de Condiciones que como ANEXO N° 02, forma parte del presente contrato, los cuales pueden ser modificados por la Cooperativa Norandino, siguiendo lo indicado en el literal b) del numeral 7 del presente contrato.

### Restricciones:

- El socio solo puede afiliarse a una cuenta de dinero electrónico por cada marca de billetera administrada por GMONEY S.A.
- Los servicios de la Billetera Electrónica e interoperabilidad están disponibles para teléfonos celulares operados por los Operadores 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 postpago que hayan superado los límites de consumo o plan de datos.
- 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, RUC, carnet de extranjería, PTP u otro. Cabe mencionar que La Cooperativa Norandino 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; no obstante, en la página web: [www.entura.com.pe](http://www.entura.com.pe) puedes conocer qué documentos nacionales de identidad son aceptados por Las cooperativas de la red. 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 al Servicio de Billetera Electrónica y tener una Cuenta General de Dinero Electrónico?**

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

Persona Natural:

- Copia o foto del documento de identidad (anverso y reverso).
- Copia o foto de un recibo de servicios.

La Afiliación a una cuenta general de la Billetera Electrónica se realiza de manera presencial o virtual, y como prerequisite el socio debió aproximarse de forma presencial para solicitar los accesos a la aplicación WalletOn y seguir el proceso de afiliación solicitado por un representante de la COOPERATIVA:

#### **Afiliación por canales presenciales:**

- Se realiza mediante la suscripción del presente contrato y entrega de los documentos de soporte, conforme lo señala el literal a) de la presente cláusula.
- Este tipo de afiliación se realiza: (i) Mediante la visita de personal contratado por la COOPERATIVA para este fin, (ii) En un establecimiento autorizado y habilitado para este fin, (iii) u otro medio que la COOPERATIVA ponga a tu disposición.

#### **Afiliación por canales virtuales:**

- 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 socio. Cabe mencionar que bajo esta modalidad sólo se podrán afiliar a una cuenta general de dinero electrónico, personas naturales de nacionalidad peruana en el territorio nacional.
  - Este tipo de afiliación se realiza: (i) Mediante la Aplicación móvil WalletOn (App), Cabe resaltar que la disponibilidad de estos canales es de potestad de la COOPERATIVA, no encontrándose obligado a contar con todos esos medios.
- b. En caso el SOCIO desee realizar operaciones en el extranjero deberá comunicarlo a la COOPERATIVA. En estos casos, cada operación individualmente considerada no podrá exceder el monto máximo de una (1) Unidad Impositiva Tributaria.
  - c. En un plazo no mayor a 24 horas que la COOPERATIVA tenga debidamente completos y suscritos los documentos solicitados; y, cualquier otro documento que como parte de los procedimientos internos de la COOPERATIVA se te indique como necesarios, se te registrará en el servicio de interoperabilidad.

#### 4. ¿Qué operaciones están disponibles en el Servicio de Billetera Electrónica?

1. **Transferencias de Fondos Interoperables:** Los Usuarios podrán efectuar Transferencias de Fondos Interoperables a terceros que hayan afiliado su alias correctamente a la cuenta de la entidad financiera que recibe los fondos. Asimismo, los Usuarios tendrán a disposición las Transferencias de Fondos Interoperables siempre y cuando cuenten con tener instalada la última versión de la aplicación Coopac Norandino WalletOn en su Smartphone y afiliada una cuenta de ahorro al servicio de dinero electrónico y aceptado los términos y condiciones para interoperabilidad. Los Usuarios reconocen que la COOPERATIVA no asume ninguna responsabilidad por errores o demora en el procesamiento de la Transferencias de Fondos Interoperables que se generen como consecuencia de la información consignada por los Usuarios. Los Usuarios declaran que las Transferencias de Fondos Interoperables podrían estar sujetas al pago de comisiones, las cuales serán comunicadas a través de los canales oficiales de la COOPERATIVA. Si las Transferencias de Fondos Interoperables no llegaran a realizarse por causas ajenas a la COOPERATIVA, los cobros por comisiones, gastos, y cualquier otro concepto aplicable, deberán ser coordinados con la entidad financiera receptora para su devolución. Finalmente.

Para recargar su cuenta, el usuario puede realizarlo mediante una transferencia, envía la constancia del depósito o el número de la operación a través de los canales de comunicación establecidos por la **COOPERATIVA** para este tipo de operaciones, los cuales se encuentran precisados en la página web: [www.entura.com.pe](http://www.entura.com.pe) y en las páginas de las COOPERATIVAS asociadas a ENTURA y en la misma billetera electrónica. La COOPERATIVA revisará la transferencia y te enviará una respuesta, en un tiempo no mayor a 40 minutos, con el resultado de la validación, mediante: SMS, correo electrónico y mensaje emergente (pop-up) u otro definido. De ser aceptada la operación, el dinero será cargado a tu cuenta de ahorro y posterior para uso como dinero electrónico y podrás revisar tu nuevo Saldo en tu Billetera Electrónica o en el SMS de confirmación que te enviaremos. Ten en cuenta que, eres el único responsable por el cumplimiento de las condiciones requeridas por la COOPERATIVA 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 consiente 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 la COOPERATIVA 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.

La COOPERATIVA se reserva el derecho de devolución del 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 (los costos se encuentran detallados en la página web: [www.entura.com.pe](http://www.entura.com.pe)). Además, reconoces que, cuando el dinero se encuentre cargado a tu cuenta de dinero electrónico, no tendrás derecho a reversos.

Mediante una transferencia. Autorizas a la COOPERATIVA, a través de los canales de comunicación establecidos por la COOPERATIVA para este tipo de operaciones, para que

Retire de tu Billetera Electrónica, el importe de dinero que tú le instruyas, y te lo deposite en tu cuenta bancaria, tarjeta prepago, Código de Cuenta Interbancaria (CCI) o lo transfiera a otra cuenta de dinero electrónico. De pasar correctamente las validaciones, la COOPERATIVA confirmará la operación, mediante: SMS, correo electrónico y mensaje emergente (pop-up) u otro definido por la COOPERATIVA; finalmente, podrás revisar tu nuevo Saldo en tu Billetera Electrónica o en el SMS de confirmación que te enviaremos.

Ten en cuenta que, eres el único responsable por el cumplimiento de las condiciones requeridas por la COOPERATIVA para la realización de este tipo de operaciones, las cuales son: (i) Proporcionar correctamente tu número de celular (ii) Ser consiente 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) Gestionar tu reclamos o solicitudes atribuibles a la institución financiera o las empresas intermediarias, directamente a través de sus canales de atención al usuarios, los cuales aceptas conocer.

2. **"Consultar tu Saldo"**. Desde tu Aplicativo (APP) de la COOPERATIVA, puedes revisar tu Saldo en todo momento, solo ingresando a la aplicación y buscando la cuenta afiliada al Servicio de Billetera Electrónica.
3. **"Consultar tus Últimos Movimientos"**. Desde tu APP de la COOPERATIVA, selecciona la cuenta de dinero electrónico seleccionada para la operación y te mostraremos el detalle de los últimos movimientos que hayas realizado.
4. **"Cambiar de Clave Personal"**. Desde tu APP de la COOPERATIVA, selecciona la opción: "Cambio de 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 SMS, correo electrónico y mensaje emergente (pop-up) u otro definido por la COOPERATIVA.

Si pierdes, te olvidas o bloqueas tu "Clave Secreta Personal comunícate con los canales de atención al cliente de la COOPERATIVA (fono 01 7029105, correo electrónico: o cualquier otro, publicado en la página web: [www.entura.com.pe](http://www.entura.com.pe) y en la página de la COOPERATIVA afiliada donde "Bloquearemos tu cuenta de forma temporal" hasta que puedas aproximarte a una agencia de la Cooperativa para realizar las validaciones y solicitar el desbloqueo y nueva contraseña para el acceso a tu aplicación.

## 5. ¿Qué son y para qué sirven las Claves y Códigos usados en la Aplicación Walleton?

"Clave Secreta Personal"

- a. La Clave Secreta Personal, es una clave de cuatro (8) dígitos combinados entre números y caracteres que tú creas al momento de realizar la "Afiliación" a la aplicación de la COOPERATIVA.
- b. El ingreso de la "Clave Secreta Personal" durante el proceso de "Afiliación" es señal de aceptación de que: (i) has leído y aceptas el contenido íntegro de este Contrato - Cartilla Informativa, cuya copia podrás encontrar y descargar de nuestra web [www.coopacnorandino.com](http://www.coopacnorandino.com) y (ii) tienes conocimiento que podrás consultar cualquier duda,

formular cualquier requerimiento o presentar un reclamo en nuestra página web [www.coopacnorandino.com](http://www.coopacnorandino.com), en la línea telefónica del servicio de atención al cliente de la empresa (01 7029105), o escribirnos a [atencionalcliente@coopacnorandino.com](mailto:atencionalcliente@coopacnorandino.com) u otros canales de atención publicados en nuestra página web.

- c. Asumes toda la responsabilidad respecto al conocimiento y uso personal, exclusivo e intransferible de tu "Clave Secreta Personal" por lo tanto, no debes permitir que ningún tercero la conozca, de lo contrario, asumes las consecuencias de su divulgación, liberando así a la COOPERATIVA de toda responsabilidad que de ello se derive, ya que todas las operaciones realizadas mediante el uso de la "Clave Secreta Personal" son consideradas como válidamente efectuadas por tu persona.
- d. La "Clave Secreta Personal", para todos los fines de ley y conforme al artículo 141-A del Código Civil, constituye la firma del cliente, por lo que debes mantenerla en reserva y para tu uso exclusivo y personal, siendo tu obligación modificarla periódicamente, cada vez que lo estimes necesario o cuando sospeches de su vulnerabilidad. Todas estas acciones y consecuencias las declaras conocer y aceptas realizar.
- e. En caso de sustracción, plagio o pérdida de tu "Clave Secreta Personal", inmediatamente deberás Bloquear tu Billetera Electrónica, para ello, la COOPERATIVA pone a tu disposición los siguientes canales de comunicación:

Bloqueo desde la aplicación WalletOn. En la opción de Bloqueo, ingresa tu número de celular, número de DNI o RUC y año de nacimiento, y recibirás un SMS, correo electrónico y mensaje (pop-up) u otro definido por la COOPERATIVA, con la confirmación del bloqueo o Línea telefónica del servicio de atención al cliente: 01 7029105.

Eres plenamente consciente de que todas las operaciones previas a dicho "Bloqueo" son de tu entera responsabilidad. Para activar nuevamente tu Billetera Electrónica y/o solicitar el "Reseteo" de tu "Clave Secreta Personal", debes aproximarte a cualquiera de las agencias de la COOPERATIVA; donde, te brindaremos las indicaciones respectivas. Cabe mencionar que tu responsabilidad como cliente no aplica en aquellos casos señalados en la cláusula 11 literal j) del presente contrato.

- f. En caso de sustracción, robo o pérdida de tu teléfono celular, solicita de forma inmediata (i) el "Bloqueo" de tu Aplicación WalletOn; (ii) el bloqueo temporal del servicio celular a tu Operador de Telefonía Móvil, siendo plenamente consciente de que todas las operaciones previas a dichos "Bloqueos" son de tu entera responsabilidad. Para activar nuevamente tu Billetera Electrónica debes aproximarte a cualquiera de las agencias de la COOPERATIVA; donde, te brindaremos las indicaciones respectivas. Cabe mencionar que tu responsabilidad como cliente no aplica en aquellos casos señalados en la cláusula 11 literal j) del presente contrato.

#### "Clave Secreta Provisional"

- a. La "Clave Secreta Provisional" es un número de (4) dígitos que te lo enviamos por SMS y correo electrónico, posterior a la validación de datos personales en cualquiera de las agencias de la COOPERATIVA.
- b. Se informará por mensaje pop-up u otro definido por la COOPERATIVA, cuando solicitas el "Reseteo" de tu "Clave Secreta Personal" a través de los canales de atención al cliente

presenciales de la COOPERATIVA.

- c. En cuanto recibes la "Clave Secreta Provisional" la debes cambiar por tu "Clave Secreta Personal", para lo cual desde tu aplicación WalletOn ingresa, primero la "Clave Secreta Provisional", luego una "Clave Secreta Personal" que inventes y puedas recordar. Finalmente, reingresas esa "Clave Secreta Personal".
- d. Por tu seguridad, la "Clave Secreta Provisional" sólo está activa por quince (15) minutos, pasado ese tiempo y de no haberla cambiado, debes aproximarte a las agencias de la COOPERATIVA y solicita un nuevo "Reseteo" de tu "Clave Secreta Personal".

La "Clave Secreta Provisional" 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 GMONEY y la COOPERATIVA de toda responsabilidad que de ello se derive.

"Código de Operación"

- a. El "Código de Operación" es un número de seis (6) dígitos que se genera automáticamente con el certificado de operaciones instalado en el smartphone al momento de completar el registro y que se almacena en la zona segura de tu dispositivo, este te permitirá realizar transferencias.
- b. Por tu seguridad, el "Código de Operación" sólo está activo por un (1) minuto y se renueva cada minuto para cada transacción que puedas realizar y es de un único uso.
- c. El "Código de Operación" 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 GMoney y la COOPERATIVA de toda responsabilidad que de ello se derive.

**6. ¿Cuáles son los costos asociados a la función de billetera electrónica de la aplicación Coopac Norandino WalletOn?**

- a. El Tarifario, límites y restricciones por el uso de la aplicación se presentan de forma detallada en el Resumen de Condiciones que, como ANEXO N° 02, forma parte del presente contrato, los cuales pueden ser modificados por GMONEY o la COOPERATIVA, siguiendo lo indicado en el literal b) del numeral 7 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 mediante una transferencia de dinero a tu cuenta de ahorro a la cuenta de dinero electrónico, o (ii) mediante cualquier otra modalidad definida por la COOPERATIVA.
- c. No te cobramos comisión por concepto de mantenimiento por el servicio de tu Billetera Electrónica ni por la aplicación WalletOn.
- d. Cuando realizas una operación en tu Billetera Electrónica recibes información del "Costo"

de dicha operación previamente a que se confirme. Cabe resaltar que cuando se da clic en aceptar y el código de operación es generado aceptas el monto de la comisión por la operación requerida, y autorizas el cargo de esta sobre el saldo que tengas en tu Billetera Electrónica.

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

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

Página Web: [www.entura.com.pe](http://www.entura.com.pe)

Correo electrónico: [atencionalcliente@entura.com.pe](mailto:atencionalcliente@entura.com.pe)

Línea telefónica del servicio de Atención al Usuario: 01 7029105

El procedimiento de atención de consultas, requerimientos o reclamos lo encuentras en nuestra página web <https://www.entura.com.pe> y en la página web de su COOPERATIVA

- b. 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) cambios en los límites y restricciones de las operaciones; (iii) la resolución del contrato por causal distinta al incumplimiento; (iv) limitación o exoneración de responsabilidad por parte de GMONEY y/o la COOPERATIVA. 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.entura.com.pe>, avisos en cualquier diario, periódico o revista de circulación nacional, envío de SMS, envío de correos electrónicos o llamadas telefónicas, a elección de la COOPERATIVA.

- c. Si no estás conforme con alguna modificación al contrato, puedes "Cancelar" (bloquear definitivamente) tu Aplicación WalletOn y la funcionalidad Billetera Electrónica, sin penalidad alguna. En caso de tener "Saldo" de dinero electrónico, estas automáticamente pasarán a la cuenta de ahorro que poseas en la COOPERATIVA de forma inmediata.

Si solicitas la "Cancelación" de tu Billetera Electrónica y quieres reactivarla, debes "Afiliarte" nuevamente acudiendo a las agencias de la COOPERATIVA.

Para "Cancelar" (bloquear definitivamente) tu Billetera Electrónica comunícate a la línea telefónica del servicio de atención al cliente de la COOPERATIVA 01 7029105

## 8. 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.

## 9. ¿Qué sucede con tu Saldo, si no utilizas el servicio de Billetera Electrónica?

- a. 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, no has reclamado tu saldo, el mismo es transferido a la autoridad competente, conforme a la ley peruana
- b. Tu servicio de Billetera Electrónica puede ser “Bloqueada” por tu seguridad si no ha registrado movimientos en un periodo de 6 meses. Las operaciones que debes realizar para que tu Billetera Electrónica no se considere sin movimiento. Dado este caso, si quieres “Desbloquear” tu Billetera Electrónica tienes que comunicarte a través de nuestros canales de atención al cliente.

**10. ¿Cuáles son tus responsabilidades y derechos como usuario del Servicio de Billetera Electrónica?**

- a. Si quieres cambiar el número de tu teléfono celular afiliado al servicio de Billetera Electrónica, debes acudir a cualquiera de las agencias de la COOPERATIVA para realizar el debido proceso.
- b. Puedes “Cancelar” o “Bloquear”, tu Servicio de Billetera Electrónica llamando a la línea telefónica del servicio de atención al cliente 01 7029105 conforme a las siguientes razones:
  - 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.
  - Por insatisfacción con las modificaciones del Contrato.
  - Por insatisfacción con el servicio de la Billetera Electrónica.
- c. Declaras conocer que la titularidad del Servicio de 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 7029105. La falta de comunicación sobre la modificación de tus datos de contacto libera a la Cooperativa 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 tus cuentas de ahorros o corrientes, 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.entura.com.pe](http://www.entura.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 tus cuentas de la COOPERATIVA, los servicios asociados a estas procederemos a “Cancelarlos”.

- h. Al afiliarte al Servicio de Billetera Electrónica expresas y autorizas irrevocablemente a LA COOPERATIVA 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, Reglamento de Operaciones con Dinero Electrónico aprobado por Resolución SBS No. 6283-2013; y el Reglamento del Régimen Especial para la Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero aprobado por la Resolución SBS N° 2304-2020, sobre operaciones desde o hacia la cuenta producto de las operaciones que hagas.
- i. Al realizar cualquier operación de manera exitosa en el servicio de billetera electrónica expresas irrevocablemente que los datos de la operación como número de celular, 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, salvo que GMONEY o la COOPERATIVA demuestren la responsabilidad del usuario, en los siguientes casos (i) clonación del soporte; (ii) cuando se realicen operaciones con tu aplicación APP luego de que nos notificaras el “Bloqueo” de la misma. (iii) cuando seas víctima de suplantación en las oficinas de nuestra empresa; o, (iv) Por el funcionamiento defectuoso de los canales o sistemas que ponemos a tu disposición para efectuar operaciones o de las medidas de seguridad implementadas en ellos.
- k. Al afiliarte al Servicio de 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. El Titular declara, reconoce y acepta que la información personal que registra en el proceso de creación de su billetera electrónica tendrá condición de declaración jurada y en cualquier otro momento será verdadera, precisa, actual y completa; así mismo, acepta mantener y actualizar esta información personal cuando sea necesario.
- m. Ten en cuenta que para las operaciones de interoperabilidad debes conocer previamente los límites de operación de la entidad financiera receptora antes ingresar el monto de dinero a enviar.

## **11. ¿Cuáles son las responsabilidades y derechos de GMoney y la COOPERATIVA?**

- a. GMONEY y/o La COOPERATIVA 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 La COOPERATIVA nunca y en ninguna circunstancia te solicitará por ningún medio tu “Clave Secreta Personal”.

- b. GMONEY y/o La COOPERATIVA no será responsable por la idoneidad, calidad y cantidad de los productos y/o servicios que adquieras a terceros proveedores a través de tu Servicio de Billetera Electrónica.
- c. GMONEY y/o La COOPERATIVA 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 y/o La COOPERATIVA no es responsable por el rechazo de las operaciones por falta de “Saldo” de dinero 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.
- e. GMONEY y/o La COOPERATIVA 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.
- f. GMONEY y/o LA COOPERATIVA podrá bloquear tu billetera electrónica en caso de detectar indicios de fraude ya sea en una de nuestras billeteras o fraudes denunciados por otras entidades financieras; la billetera se desbloqueará una vez finalicen las investigaciones correspondientes.

## **12. ¿La COOPERATIVA/GMoney puede resolver el contrato de manera unilateral?**

Sí, La COOPERATIVA/GMoney podrá cerrar la CUENTA, resolver el CONTRATO o suspender el servicio mediante “Bloqueo” de tu Servicio de 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.

Sí, LA COOPERATIVA podrán cerrar la CUENTA, resolver el CONTRATO o suspender el servicio mediante “Bloqueo” de tu Billetera Electrónica inmediatamente y sin previa comunicación, en los siguientes supuestos:

- 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.

### **13. Otros supuestos en el que podemos resolver el contrato de manera unilateral sin tu autorización**

La COOPERATIVA/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 (en adelante, "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 la COOPERATIVA 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, La COOPERATIVA 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, La COOPERATIVA 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 7029105. De lo contrario, USTED podría ser vinculado con algún posible caso de fraude.

### **14. ¿Cómo resolvemos los conflictos?**

Para efectos de solucionar disputas, conflictos o controversias con La COOPERATIVA, en relación con 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 socio.

## **ANEXO 01: AFILIACIÓN PARA TRANSFERENCIAS DE INTEROPERABILIDAD.**

1. De acuerdo con los servicios establecidos en los términos y condiciones del Servicio de Billetera Electrónica indicado en el numeral 1, el SOCIO podrá realizar transferencias interoperables, para lo cual declara conocer y aceptar los términos y condiciones.
2. El nombre de directorio del Servicio de billetera de la Cooperativa Norandino que se visualizará al seleccionar la entidad financiera de envío o recepción de dinero por interoperabilidad será DALE
3. Para realizar transferencias interoperables el usuario deberá afiliar su número de teléfono para vincularlo con la cuenta de Billetera Electrónica que recibirá los fondos de la Transferencia Interoperable, el cual podrá desafiliar en cualquier momento, así como volverse a afiliar con la misma Billetera Electrónica u otra distinta de su titularidad. En ese sentido, el usuario acepta que: (i) los clientes o socios desde otras entidades podrán visualizar su nombre que está afiliado a la Billetera Electrónica al momento de seleccionar el destino de la transferencia interoperable, y (ii) solo podrá enviar dinero a través de su Billetera a terceros que se hayan afiliado correctamente a la cuenta de la entidad que recibe los fondos.
4. Asimismo, el usuario reconoce que La COOPERATIVA no asume ninguna responsabilidad por errores o demora en el procesamiento de la Transferencia Interoperable que se generen como consecuencia de (i) la información consignada por el usuario, (ii) las limitaciones tecnológicas de los equipos informáticos del usuario, ni (iii) por la demora o falta de procesamiento de la transferencia interoperable derivados de la falta de pago de las comisiones o cualquier otro concepto económico que pueda corresponder ser pagado y/o cobrado entre las entidades participantes.
5. Del mismo modo, el usuario reconoce que en las transferencias interoperables no solo interviene la COOPERATIVA, sino también otras entidades, ya sea que pertenezcan al sistema financiero o no. En ese sentido, el usuario reconoce que la COOPERATIVA no asume ninguna responsabilidad por errores o demora en el procesamiento de la Transferencia Interoperable por causas atribuibles a terceros.
6. La COOPERATIVA declara que las transferencias interoperables podrían estar sujetas al pago de comisiones, las cuales serán comunicadas a través de la aplicación Coopac Norandino WalletOn. Si las transferencias interoperables no llegaran a realizarse por causas ajenas a la COOPERATIVA, los cobros por comisiones, gastos, y cualquier otro concepto aplicable, deberán ser coordinados con la entidad receptora para su devolución.
7. Si eres un nuevo usuario del Servicio de Billetera Electrónica tendrás disponible las transferencias interoperables, este servicio será de manera inmediata al aceptar la afiliación por medio del APP. Los usuarios tendrán a disposición las transferencias interoperables siempre y cuando tengan instalada la última versión de la aplicación Coopac Norandino WalletOn en su teléfono inteligente.

## ANEXO 02: TARIFARIO LÍMITES Y RESTRICCIONES.

Los límites máximos aplicables al servicio de interoperabilidad definidos por la COOPERATIVA son:

Operación	Canal	Costo por operación	Límites por transacciones	
Interoperabilidad	Aplicación WalletOn	S/ 0.00	Monto máximo por transacción	S/500.00
			Monto máximo acumulado por día	S/16000.00
			Monto máximo de recepción por transacción es 1 UIT	S/5150.00

Operaciones	Costo por operación
Afiliación a servicio de interoperabilidad	S/ 0.00
Consulta de saldos y movimientos	S/ 0.00
Inactividad de cuenta	S/ 0.00
Mantenimiento mensual membresía anual	S/ 0.00
Cuota de manejo de aplicación	S/ 0.00

### Información Adicional:

- Cada transacción no puede superar a 1 S/ UIT.
- El saldo de la cuenta en todo momento no puede ser superior a S/ 16000.00
- El monto de todas las transacción acumuladas al mes no puede ser superior a S/ 50000.00
- En compras con QR en POS nacional no hay costo
- Porcentaje de comisión que se cobrará según el monto a enviar mediante interoperabilidad, poder ser entre S/ 7.00 y máximo S/ 100.00 dependiendo del monto.