

## **Contrato y Cartilla Informativa de Afiliación a los servicios de Billetera Electrónica para Cuentas Simplificadas**

### **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, que sean usuarias de teléfonos celulares de los Operadores de Telefonía Móvil que trabajen con GMONEY (ver detalle de operadoras afiliadas en: [www.gmoney.com.pe](http://www.gmoney.com.pe)), convertir su teléfono celular en una Billetera Electrónica mediante la apertura de una cuenta de dinero electrónico en moneda nacional asociada a tu número de celular y número de documento nacional de identidad. Los Servicios de la Billetera Electrónica son:

- **Meter Plata** (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 o tarjeta prepago, se convertirá en dinero electrónico.
- **Sacar Plata** (reconversión de dinero electrónico a dinero en efectivo): Podrás efectuar un retiro de tu cuenta de dinero electrónico. Tu dinero electrónico te será entregado como dinero en efectivo o mediante una transferencia a tu cuenta bancaria o tarjeta prepago.
- **Hacer Giros**: Podrás efectuar transferencias a cuentas de dinero electrónico afiliados o no afiliados a los servicios de la Billetera Electrónica de GMONEY. Además, podrás recibir transferencias de dinero electrónico de otras cuentas afiliadas a GMONEY.
- **Pagar tus Servicios** (luz, agua, teléfono u otros): Podrás pagar, desde tu Billetera Electrónica los recibos de servicios que brindan las principales Empresas de Servicios Públicos y Privadas afiliadas a GMONEY.
- **Hacer Recargas de Saldo para Celulares**: Desde tu Billetera Electrónica podrás comprar saldo de minutos y/o datos (recargas) de las operadoras afiliadas a GMONEY, para un teléfono celular propio o de terceros.
- **Hacer Pagos**: Podrás pagar las compras o servicios que realices en bodegas, tiendas, taxis u otro tipo de empresas afiliadas a GMONEY, desde tu Billetera Electrónica.
- **Tarjeta Prepago**: Tu Billetera Electrónica podrá estar asociada a una tarjeta prepago virtual, con la cual podrás pagar por los servicios o por las compras que realices en internet, y en los establecimientos afiliados<sup>1</sup>.
- **Consultar tu Saldo.**
- **Consultar tus Últimos Movimientos.**
- **Cambio de Clave Secreta.**

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

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:**

---

<sup>1</sup> Ver establecimientos afiliados en [www.gmoney.com.pe](http://www.gmoney.com.pe)

- ✓ Las operaciones acumuladas para “Meter Plata” no deben exceder de S/ 10,000.00 en un mes.
- ✓ Tu “Saldo” total no debe ser superior a S/ 10,000.00 en todo momento.
- ✓ El monto máximo de cualquier transacción, será de S/ 3,000.00<sup>2</sup>.
- ✓ Tus operaciones mensuales acumuladas no deben exceder de S/ 15,000.00.
- ✓ Las operaciones que impliquen centavos, serán aceptadas considerando dos decimales (mínima denominación aceptada). Esto no aplica para las operaciones de Sacar Plata y Meter Plata a través de la red de agentes, donde la operación no acepta los centavos
- ✓ Los montos máximos y mínimos, así como el número máximo de operaciones, para cada tipo de operación se presentan de forma detallada en el ANEXO N° 01, los cuales pueden ser modificados por GMONEY, siguiendo lo indicado en el literal b) del numeral 8 del presente contrato.

### **Restricciones:**

- ✓ Una persona solo puede afiliarse a una cuenta de dinero electrónico por marca de billetera electrónica de GMONEY.
- ✓ Las operaciones que realices en los “Agentes” no permiten centavos de Sol.<sup>3</sup>
- ✓ Con la Billetera Electrónica, solo puedes realizar operaciones en el territorio del Perú y en moneda nacional (Sol).
- ✓ Los servicios de la Billetera Electrónica, están disponibles para teléfonos celulares operados por los Operadores de Telefonía Móvil a nivel nacional y que trabajen con GMONEY los cuales se muestran en la página web: [www.gmoney.com.pe](http://www.gmoney.com.pe)
- ✓ 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; debido a: restricciones tecnológicas (imposibilidad de conexión), acceso a la información, estrategias comerciales u otros; no obstante, en la página web: [www.gmoney.com.pe](http://www.gmoney.com.pe) puedes conocer qué documentos nacionales de identidad son aceptados por GMONEY. Para los fines del presente contrato se generaliza el término DNI para cualquier documento nacional de identidad.

### **3. ¿Cómo afiliarte a la Billetera Electrónica?**

Para afiliarte a alguna de las Billeteras Electrónicas brindadas por GMONEY, debes acceder a uno de los medios que GMONEY pone a tu disposición<sup>4</sup> (llamando a un número corto, descargando una aplicación u otro); seleccionar una de las Billeteras Electrónicas; ingresar los datos solicitados y crear una “Clave Secreta Personal”. De esta manera se concluye el proceso de afiliación.

<sup>2</sup> GMoney se reserva el derecho de mantener importes menores por transacción, lo cual le es comunicado al cliente antes de confirmar la operación con su clave secreta.

<sup>3</sup> La presente cláusula se considera conforme, siendo que, de acuerdo a lo indicado por la empresa supervisada, cuentan con dificultades operativas para aceptar los centavos de Sol.

<sup>4</sup> Ver medios disponibles en [www.gmoney.com.pe](http://www.gmoney.com.pe)

Con la Afiliación a la billetera seleccionada, estas aceptando los términos y condiciones del presente Contrato, los cuales puedes revisar y descargar en la página web: [www.prex.com.pe](http://www.prex.com.pe)

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

a) **“Meter Plata” (depósito de dinero)**. Las opciones que GMONEY pone a tu disposición para Meter Plata son:

a.1. Desde tu Billetera Electrónica, selecciona la opción: “Meter Plata”, ingresa cuánta plata quieres meter a tu Billetera Electrónica y confirma la operación ingresando tu “Clave Secreta Personal”; seguidamente recibes el “Código de Operación” mediante SMS, correo electrónico, mensaje emergente (pop-up) u otro definido por GMONEY. Este Código lo entregas al “Agente” o lo ingresas en el dispositivo o medio asignado para los depósitos, y de pasar correctamente las validaciones, entregas el dinero en efectivo y revisas en tu Billetera Electrónica o en el SMS que te enviaremos, tu nuevo Saldo.

a.2. Mediante una transferencia, envía la constancia del depósito o el número de la operación a través de los canales de comunicación establecidos por GMONEY para este tipo de operaciones, los cuales se encuentran precisados en la página web [www.prex.com.pe](http://www.prex.com.pe) y en la misma billetera electrónica. GMONEY 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, mensaje emergente (pop-up) u otro definido por GMONEY. De ser aceptada la operación, el dinero será cargado a tu cuenta de 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 GMONEY 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 GMONEY 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 usuarios, los cuales aceptas conocer.

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

b) **“Hacer un Giro”**. Desde tu Billetera Electrónica, selecciona la opción: “Hacer un Giro”, ingresa el número de celular de la persona a la que quieras enviar plata (usuarios de teléfonos celulares de los Operadores de Telefonía Móvil que trabajen con GMONEY), ingresa cuánta plata quieres girar; y, finalmente confirma la operación ingresando tu “Clave Secreta Personal”; de pasar correctamente las validaciones el Giro será confirmado como exitoso a través de un SMS, correo electrónico, mensaje emergente (pop-up) u otro definido por GMONEY.

Puedes Hacer un Giro a un celular de una persona que NO está registrada en la Billetera Electrónica; así mismo, tu Billetera Electrónica estará habilitada para recibir Giros de personas o empresas que deseen enviarte dinero, a través de su Billeteras Electrónicas; o, a través de, GMONEY mediante solicitud expresa y previo acuerdo. Recuerda que para disponer del dinero debes afiliarte a la Billetera Electrónica.

c) **“Sacar Plata”** (retiro de dinero). Las opciones que GMONEY pone a tu disposición para Sacar Plata son:

c.1. Desde tu Billetera Electrónica, selecciona la opción: “Sacar Plata”, ingresa cuánta plata quieres sacar de tu Billetera Electrónica y confirma la operación ingresando tu “Clave Secreta Personal”; seguidamente recibes el “Código de Operación” mediante SMS, correo electrónico, mensaje emergente (pop-up) u otro definido por GMONEY. Este Código lo entregas al “Agente” o lo ingresas en el dispositivo o medio asignado para los retiros junto con tu número de DNI, y de pasar correctamente las validaciones, tomas el efectivo y revisas en tu Billetera Electrónica o en el SMS, que te enviaremos, tu nuevo Saldo.

c.2. Mediante una transferencia. Autorizas a GMONEY, a través de los canales de comunicación establecidos por GMONEY 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, GMONEY confirmará la operación, mediante: SMS, correo electrónico, mensaje emergente (pop-up) u otro definido por GMONEY; 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 GMONEY para la realización de este tipo de operaciones, las cuales son: (i) Proporcionar correctamente tu número de cuenta bancaria, tu número de tarjeta prepago o tu Código de Cuenta Interbancario (CCI) (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.

GMONEY se reserva el derecho de devolución del íntegro del dinero (ya que tendrás que asumir los costos administrativos que acarree dicha devolución), cuando incumples con las condiciones estipuladas en el párrafo anterior. Además, reconoces que cuando el dinero se haya retirado de tu cuenta de dinero electrónico y depositado tu cuenta bancaria, tarjeta prepago, Código de Cuenta Interbancaria (CCI) o transferido a otra cuenta de dinero electrónico, no tendrás derecho a reversos.

d) **“Pagar tus Servicios” (Luz, Agua, Teléfono u otros)**. Desde tu Billetera Electrónica, selecciona la opción: “Paga tus Servicios”, escoge el servicio que quieres pagar e ingresa el dato solicitado (número de suministro, código de cliente, número de teléfono u otro), te mostramos el importe de la deuda; y, finalmente confirma la operación ingresando tu “Clave Secreta Personal”; de pasar correctamente las validaciones, el servicio quedará pagado y te lo confirmamos como transacción exitosa a través de un SMS, correo electrónico, mensaje emergente (pop-up) u otro definido por GMONEY.

e) **“Hacer una Recarga de Saldo a un Celular”**. Desde tu Billetera Electrónica, selecciona la opción: “Hacer una Recarga”, selecciona el Operador Móvil del teléfono

celular que quieres recargar, ingresa el número de celular que quieres recargar; y, finalmente confirma la operación, ingresando tu “Clave Secreta Personal”; de pasar correctamente las validaciones el saldo del celular será recargado con minutos y/o datos, y te lo confirmamos como transacción exitosa a través de un SMS, correo electrónico, mensaje emergente (pop-up) u otro definido por GMONEY.

f) **“Hacer Pagos”**. Desde tu Billetera Electrónica, selecciona la opción del Pago que quieres realizar, sigue los pasos; y, finalmente confirma la operación ingresando tu “Clave Secreta Personal”; de pasar correctamente las validaciones, el pago se realiza y te lo confirmamos como transacción exitosa a través de un SMS, correo electrónico, mensaje emergente (pop-up) u otro definido por GMONEY.

g) **“Consultar tu Saldo”**. Desde tu Billetera Electrónica, puedes revisar tu Saldo en todo momento.

h) **“Consultar tus Últimos Movimientos”**. Desde tu Billetera Electrónica, selecciona la opción: “Consulta de Movimientos”, te mostraremos el detalle de los últimos movimientos que hayas realizado.

i) **“Cambiar de Clave Personal”**. Desde tu Billetera Electrónica, 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, mensaje emergente (pop-up) u otro definido por GMONEY.

Si pierdes, te olvidas o bloqueas tu “Clave Secreta Personal”, comunícate con los canales de atención al cliente de la empresa (teléfono: 01 643 3001), WhatsApp: +51 963 796 609, correo electrónico: [info@prex.com.pe](mailto:info@prex.com.pe) o, cualquier otro, publicado en la página web: [www.prex.com.pe](http://www.prex.com.pe) donde “Resetemos” tu “Clave Secreta Personal” y te enviamos una “Clave Provisional” la cual debes cambiar inmediatamente, siguiendo el procedimiento descrito anteriormente.

j) **Uso de la tarjeta prepago.**

- Tu Billetera Electrónica podrá estar asociada a una tarjeta prepago virtual, afiliada a tu cuenta de dinero electrónico.
- La tarjeta prepago no se encontrará vinculada a ninguna otra tarjeta que poseas en el sistema financiero.
- La marca de la tarjeta prepago puede ser: VISA, MasterCard u otra a la que GMONEY se encuentre afiliada. En la página web [www.gmoney.com.pe](http://www.gmoney.com.pe) daremos a conocer las marcas disponibles y el procedimiento para acceder a ellas o solicitar el cambio. GMONEY no se compromete a tener disponibles todas las marcas que puedan existir en el mercado.
- GMONEY puede poner a tu disposición un soporte físico para la tarjeta prepago virtual (Tarjeta Plástica), cuyo procedimiento de adquisición y activación te serán informados por nuestros canales de atención al cliente, siguiendo las consideraciones plasmadas en la Cláusula 8 del presente Contrato.
- Las plataformas que GMONEY pone a tu disposición para recargar la Tarjeta Prepago se encuentran disponibles en [www.gmoney.com.pe](http://www.gmoney.com.pe)
- Los límites, restricciones y tarifas por la activación y uso de la Tarjeta Prepago se encuentran detallados el Resumen de Condiciones que, como ANEXO N° 01, forma parte del presente contrato.

- La Tarjeta Plástica tendrá una “Clave Secreta Personal” propia (independiente de la Billetera Electrónica), para lo cual regirán las reglas y condicionamientos expresados en Cláusula 5 del presente Contrato.
- GMONEY pondrá a tu disposición una Red Afiliada, donde podrás realizar operaciones con la Tarjeta Prepago. Para mayor información sobre la Red Afiliada revisar la Cláusula 6 del presente Contrato.
- GMONEY pone a tu disposición sus canales de atención al cliente para que canalices tus reclamos, consulta, solicitudes y otras atenciones referentes a la Tarjeta Prepago, como lo son: Bloqueos, cancelaciones, actualización de datos, cambios de contraseña, etc. Para mayor información revisar la cláusula 8 del presente Contrato.
- Si tu Tarjeta Prepago 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.
- Tu tarjeta prepago puede ser “Bloqueada” por tu seguridad si no ha registrado movimientos en un periodo de 2 años.
- Al estar, la Tarjeta Prepago vinculada a tu cuenta de dinero electrónico, aplican todas las condiciones, límites, restricciones y consideración que se plasma en el presente Contrato.

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

### “Clave Secreta Personal”

- a) La Clave Secreta Personal, es una clave de cuatro (4) dígitos no consecutivos (1234) ni repetidos (1111) que tú creas al momento de realizar la “Afiliación” a la Billetera Electrónica.
- 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.prex.com.pe](http://www.prex.com.pe), y (ii) tienes conocimiento que podrás consultar cualquier duda, formular cualquier requerimiento o presentar un reclamo en nuestra página web [www.gmoney.com.pe](http://www.gmoney.com.pe)<sup>5</sup>, en la línea telefónica del servicio de atención al cliente de la empresa (teléfono: 01 643 3001), al WhatsApp: +51 963 796 609 o escribirnos a [info@prex.com.pe](mailto:info@prex.com.pe)
- 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 GMONEY 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

<sup>5</sup> La presente cláusula se considera conforme en tanto la empresa supervisada ha indicado que su página web contiene la versión del presente contrato en versión descargable para el cliente.

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, GMONEY pone a tu disposición los siguientes canales de comunicación:

- ✓ Bloqueo desde la Billetera Electrónica. En la opción de Bloqueo, ingresa tu número de celular, número de DNI y año de nacimiento, y recibirás un SMS, correo electrónico, mensaje emergente (pop-up) u otro definido por GMONEY, con la confirmación del bloqueo.
- ✓ Línea telefónica del servicio de atención al cliente: 01- 7028070

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”, comunícate a través de nuestros canales atención al cliente los cuales cubren una disponibilidad de 24 horas del día, los 365 días del año; allí, 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 Billetera Electrónica; (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 comunícate a través de nuestros canales de atención al cliente, los cuales cubren una disponibilidad de 24 horas del día, los 365 días del año; allí, 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, correo electrónico, mensaje emergente (pop-up) u otro definido por GMONEY, cuando solicitas el “Reseteo” de tu “Clave Secreta Personal” a través de los canales de atención al cliente de GMONEY.

b) En cuanto recibes la “Clave Secreta Provisional” la debes cambiar por tu “Clave Secreta Personal”, para lo cual desde tu Billetera Electrónica ingresa, primero la “Clave Secreta Provisional”, luego una “Clave Secreta Personal” que inventes y puedas recordar. Finalmente, reingresas esa “Clave Secreta Personal”.

c) Por tu seguridad, la “Clave Secreta Provisional” sólo está activa por quince (15) minutos, pasado ese tiempo y de no haberla cambiado, comunícate nuevamente a través de los canales de atención al cliente de GMONEY y solicita un nuevo “Reseteo” de tu “Clave Secreta Personal”.

d) 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 de toda responsabilidad que de ello se derive.

#### **“Código de Operación”**

- a) El “Código de Operación” es un número de seis (6) dígitos que te lo enviamos a tu celular por SMS, correo electrónico, mensaje emergente (pop-up) u otro definido por GMONEY, y es el que te permite realizar las operaciones: “Meter Plata” y “Sacar Plata”.
- b) Por tu seguridad, el “Código de Operación” sólo está activo por quince (15) minutos. Si en ese tiempo no lo has usado; el “Código de Operación” caduca y para que vuelvas a generarlo tienes que hacer nuevamente las operaciones de “Meter Plata” y/o “Sacar Plata”. Puedes generar el “Código de Operación” las veces que lo necesites; sin embargo, mientras un “Código de Operación” se encuentre activo no puedes generar otro.
- 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 de toda responsabilidad que de ello se derive.

## **6. ¿Qué es la “Red Afiliada a GMONEY” y para qué sirve?**

- a) La “Red Afiliada a GMONEY” está compuesta por la red de cajeros corresponsales y otras modalidades de cajeros corresponsales, identificados como “Agentes”; otros comercios, personas naturales y/o jurídicas afiliadas a GMONEY, así como las redes de Cajeros Automáticos o terminales del punto de venta que operan con la Billetera Electrónica o la tarjeta prepago.
- b) Las operaciones de “Meter Plata” y “Sacar Plata” se pueden realizar a través de la red de Cajeros Corresponsales, “Agentes” o Cajeros Automáticos aplicándose las condiciones y tarifas que se indican en el Resumen de Condiciones que, como ANEXO N° 01, forma parte del presente contrato.
- c) Las operaciones de “Hacer Pagos” se realizan a través de la “Red Afiliada a GMONEY”, aplicándose las condiciones y tarifas que se indican en el Resumen de Condiciones que, como ANEXO N° 01, forma parte del presente contrato.
- d) Los comercios y/o empresas de la “Red Afiliada a GMONEY” activos a nivel nacional se actualizan periódicamente a través de la página web [www.gmoney.com.pe](http://www.gmoney.com.pe). La “Red Afiliada a GMONEY” puede ser modificada, ampliada, restringida o cancelada por GMONEY, de acuerdo a sus políticas internas y a la normativa legal vigente.
- e) El importe de las operaciones que realices en la “Red Afiliada a GMONEY”, está sujeto a lo detallado en [www.prex.com.pe](http://www.prex.com.pe), los límites operativos propios de cada punto y su disponibilidad de efectivo. Para mayor detalle revisar el Resumen de Condiciones que, como ANEXO N° 01, forma parte del presente contrato.
- f) El horario de atención de la “Red Afiliada a GMONEY”, 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 Resumen de Condiciones que, como ANEXO N° 01, forma parte del presente contrato, los cuales pueden ser modificados por GMONEY, siguiendo lo indicado en el literal b) del 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: “Meter Plata” (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 GMONEY.
- c) No te cobramos comisión por concepto de mantenimiento por el uso de tu Billetera Electrónica.
- d) Cuando realizas una operación en tu Billetera Electrónica recibes información del “Costo” de dicha operación previamente a que la confirmes mediante el ingreso de tu “Clave Secreta Personal”. Cabe resaltar que cuando ingresas tu “Clave Secreta Personal” aceptas el monto de la comisión por la operación requerida, y autorizas el cargo de la misma sobre el saldo que tengas en tu Billetera Electrónica.
- e) La comisión que te cobramos en las operaciones “Pagar tus Servicios” se debe al uso de tu Billetera Electrónica, no son de ninguna manera comisiones relacionadas al Servicio que estás pagando.

## 8. ¿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:
- a. Página Web: [www.prex.com.pe](http://www.prex.com.pe)
  - b. Correo electrónico: [info@prex.com.pe](mailto:info@prex.com.pe)
  - c. Línea telefónica del servicio de Atención al Usuario: 01 643 3001
  - d. WhatsApp: +51 963 796 609

El procedimiento de atención de consultas, requerimientos o reclamos lo encuentras en nuestra página web [www.prex.com.pe](http://www.prex.com.pe)

- b) El Reglamento de Operaciones con Dinero Electrónico - Resolución SBS No. 6283-2013 considera a los mensajes de texto (SMS)<sup>6</sup> 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

---

<sup>6</sup> Para el empleo de mensajes de texto por parte de la empresa supervisada, con la finalidad de comunicar las modificaciones referidas a comisiones y gastos que causen un perjuicio al usuario, dichos mensajes de texto deben indicar de manera expresa: (i) que se trata de una modificación en las condiciones pactadas, destacando los conceptos que serán materia de cambio y señalando expresamente en qué consisten, a fin de permitir a los usuarios tomar conocimiento de ellos; (ii) que el cliente pueda dar por concluida la relación contractual conforme a los términos del contrato. De otro lado, para las modificaciones relacionadas a la resolución del contrato por causal distinta al incumplimiento o la limitación o exoneración de responsabilidad por parte de la empresa supervisada, los mensajes de texto deben mencionar expresamente que se refieren a dichos aspectos y remitir de manera precisa y puntual, como mínimo a dos medios de comunicación complementarios que permitan al usuario acceder y conocer la información completa de las referidas modificaciones.

En ese sentido, para las comunicaciones previas sobre modificaciones contractuales debe indicarse de manera expresa que se trata de una modificación en las condiciones pactadas, destacando aquellos conceptos que serán materia de cambio y señalando expresamente en qué consisten, a fin de permitir a los usuarios tomar conocimiento de ellos. Asimismo, deberán incluir el derecho que le asiste al cliente de resolver el contrato.

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 [www.prex.com.pe](http://www.prex.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 nuestra empresa.

c) 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) “Sacar Plata”, (ii) “Hacer un Giro” (iii), “Hacer Pagos” (iv), “Pagar un Servicio” o (v) “Hacer una recarga”, 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 (teléfono: 01 643 3001).

### **9. Fideicomiso en Garantía**

a) Conforme a la Ley y a las normas vigentes de la SBS, el “Saldo” en tu Billetera Electrónica es depositado por nuestra Empresa GMONEY S.A. en la cuenta de un fideicomiso administrado por un fiduciario autorizado por la SBS. Todo esto con el fin de garantizar la solvencia del servicio y salvaguardar la integridad de tu dinero.

### **10. ¿Qué sucede con tu “Saldo” si no utilizas tu 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 de tiempo, no has reclamado tu saldo, el mismo es transferido a la autoridad competente, conforme a la ley peruana.

b) Tu Billetera Electrónica puede ser “Bloqueada” por tu seguridad si no ha registrado movimientos en un periodo de 2 años. Las operaciones que debes realizar para que tu Billetera Electrónica no se considere sin movimiento, son “Meter Plata”, “Sacar Plata”, “Hacer Giros”, “Pagar tus servicios”, “Hacer pagos” o “Hacer Recargas de Saldo a Celulares”. Dado este caso, si quieres “Desbloquear” tu Billetera Electrónica tienes que comunicarte a través de nuestros canales de atención al cliente.

### **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 través de los canales de atención al cliente (teléfono: 01 643 3001), WhatsApp:+51 963 796 609, correo electrónico: [info@prex.com.pe](mailto:info@prex.com.pe) o, cualquier otro, publicado en la página web: [www.prex.com.pe](http://www.prex.com.pe) y seguir las indicaciones que allí te brindamos.

b) Puedes “Cancelar” o “Bloquear”, tu Billetera Electrónica llamando a la línea telefónica del servicio de atención al cliente (teléfono: 01 643 3001) 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 no registrar actividad durante dos (2) años consecutivos, 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 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 (teléfono: 01 643 3001). La falta de comunicación sobre la modificación de tus datos de contacto libera a GMONEY 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](http://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 afiliarte a la Billetera Electrónica, nos autorizas expresa e irrevocablemente a cargar o compensar de tu “Saldo”, el monto total de los daños económicos generados por fraudes, robos, sustracciones u otras pérdidas que hayas generado por actos a ti imputables y de tu responsabilidad.

j) Ten en cuenta que no serás responsable de ninguna pérdida en los siguientes casos (i) clonación del soporte; (ii) cuando se realicen operaciones con tu Billetera Electrónica 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; cabe resaltar que estos casos deben ser debidamente sustentados y justificados.

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.

## **12. ¿Cuáles son las responsabilidades y derechos de GMONEY?**

a) GMONEY 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 nunca y bajo ninguna circunstancia te solicitará por ningún medio tu “Clave Secreta Personal”.

b) GMONEY 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 no será responsable por la calidad o autenticidad de los billetes que recibas de la “Red Afiliada a GMONEY”, siempre que no hayas presentado tu reclamo en el instante en el que recibes el dinero<sup>7</sup>.

d) GMONEY podrá aplicar medidas de resolución o suspensión del servicio mediante “Bloqueo” de tu Billetera Electrónica, unilateralmente y sin previo aviso, cuando se trate de la aplicación de normas prudenciales emitidas por la SBS (por ejemplo, en materia de prevención de lavado de activos y de financiamiento del terrorismo), esto conforme el artículo 85 del Código de Protección y Defensa del Consumidor - Ley No. 29571. En cualquier caso, estas medidas te las comunicamos en un plazo máximo de 7 días calendarios posteriores a su adopción.

e) GMONEY puede “Cancelar” o “Bloquear”, tu Billetera Electrónica si detecta un uso indebido del servicio, por encontrarte públicamente vinculado o investigado por actividades delictivas relacionadas con el lavado de activos o delitos conexos a éste (supuestos que ameritan la aplicación de las normas prudenciales emitidas por la SBS), falseamiento o inexactitud en la información proporcionada al momento de la Afiliación o incumplimiento de los acuerdos establecidos en este Contrato - Cartilla informativa, o a la aplicación de políticas de evaluación interna<sup>8</sup>.

f) GMONEY 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.

---

<sup>7</sup> Lo indicado en la presente cláusula no enerva el derecho del cliente, establecido en el ordenamiento legal vigente para reclamar en las instancias administrativas, judiciales y/o arbitrales correspondientes.

<sup>8</sup> Con relación a la presente cláusula, deberá tenerse en cuenta que sus aplicaciones no podrán contravenir lo dispuesto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado mediante Ley N° 29571, y en particular a lo dispuesto en el Artículo 38° de la referida norma y específicamente deberán responder a causales objetivas y justificadas.

g) GMONEY no es responsable por el rechazo de las operaciones por falta de "Saldo" 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.

h) GMONEY 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 (Tarjeta Prepago), 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. ¿Cómo resolvemos los conflictos?

a) 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.

## ANEXO N° 01 RESUMEN DE CONDICIONES

### 1. Comisiones y límites por tipo de operación.

Concepto	Importe	Periodicidad	
Solicitud Prex	S/ 0.00		
Carga por Banca por Internet/App	S/ 0.00	Cada vez que se realice	Importe máximo de carga por día S/500
Carga por Agentes	S/ 0.00	Cada vez que se realice	Importe máximo de carga por día S/500
Carga por Agencia bancaria	S/ 0.00	Cada vez que se realice	Importe máximo de carga por día S/500
Giro Prex a Prex	S/ 0.00	Por giro	En Perú
Compras de productos y servicios	S/ 0.00 *	Cada vez que se realice	En Perú y en el exterior
Renovación de plásticos	S/ 0.00	Por renovación	Al vencimiento de la tarjeta
Reimpresión / Reposición de plásticos	S/ 6.80	Por reimpresión/reposición	+ Recargo por envío, previa coordinación
Reimpresión de plásticos y envíos en el exterior	USD 77	Por reimpresión	En el exterior
Retiros en efectivo en ATMs de la Red Unicard	S/ 2.50 **	Cada vez que se realice	En Perú
Retiros en efectivo en otros ATMs	S/ 5.90 **	Cada vez que se realice	En Perú
Retiros en efectivo en ATM's en el exterior	USD 3.54 **	Cada vez que se realice	En el exterior

Las tarifas Incluyen IGV

\* Las comisiones por compras en el exterior podrían variar y dependerán del Comercio donde realices tu compra. Te invitamos a que te informes previo a tu compra.

\*\* Las comisiones por retiros y/o uso de ATMs, puede variar dependiendo de la institución en que se encuentre instalado el ATM.

#### Límites:

Cada CARGA individual no podrá superar los S/3,000 por transacción ni los S/10,000 por mes. Tu SALDO TOTAL no debe exceder los S/10,000 en todo momento y tus OPERACIONES mensuales acumuladas no deben ser mayores a S/15,000. En caso de querer aumentar dicho límite, deberás completar información adicional según lo establecido por la normativa vigente.

### 2. Características y condiciones para realizar operaciones de dinero electrónico mediante la billetera electrónica

Ser persona natural o persona jurídica con domicilio en Perú.

<input type="checkbox"/> Ser mayor de 18 años.
<input type="checkbox"/> Ser usuario de teléfonos celulares de al menos uno de los Operadores de Telefonía Móvil (ver detalle de operadoras afiliadas en: <a href="http://www.gmoney.com.pe">www.gmoney.com.pe</a> )
<input type="checkbox"/> Afiliarse a la billetera electrónica.

### **3. Límites y restricciones aplicables a las cuentas de dinero electrónico.**

#### **3.1. Límites.**

- Las operaciones acumuladas para “Meter Plata” no deben exceder de S/ 10,000.00 en un mes.
- Tu “Saldo” total no debe ser superior a S/ 10,000.00 en todo momento.
- El monto máximo de cualquier transacción, será de S/ 3,000.00.
- Tus operaciones mensuales acumuladas no deben exceder de S/ 15,000.00.
- Las operaciones que realices desde de tu celular y que impliquen centavos, serán aceptadas considerando dos decimales (mínima denominación aceptada). Esto no aplica para las operaciones de Sacar Plata y Meter Plata en Agentes.

#### **3.2. Restricciones:**

- Solo puede afiliarse a una cuenta de dinero electrónico por marca de billetera electrónica de GMONEY.
- Las operaciones que realices en los “Agentes” no permiten centavos de Sol.
- Solo puedes realizar operaciones en el territorio del Perú y en moneda nacional (Sol).
- No puedes afiliarte o utilizar tu Billetera Electrónica si tienes un teléfono celular en situación de corte o baja.

### **4. Afiliación.**

- Te afilias con tu número de celular, número de documento de identidad, tu año de nacimiento y tu dirección de correo electrónico (opcional).
- La afiliación se puede realizar a través de Aplicaciones Móviles (Apps), números cortos, páginas web, de forma presencial u otra modalidad que GMONEY ponga a tu disposición.
- La creación de la Clave Secreta Personal, confirma tu afiliación y la aceptación a los términos y condiciones del presente. Recuerda que la usarás para confirmar todas tus operaciones.

### **5. Responsabilidades de los usuarios de la billetera electrónica.**

- Eres responsable de comunicar oportunamente sobre el cambio de tu número celular.
- Eres responsable de comunicar oportunamente sobre la modificación de tus datos de contacto.

- Eres responsable de las operaciones que se realicen con tu billetera electrónica, independientemente de la titularidad del teléfono celular.
- Eres responsable de las operaciones que realices y valides por medio de tu “Clave Secreta Personal”, GMONEY no puede extorzarlas, eliminarlas o modificarlas.
- Eres responsable de solicitar el “Bloqueo” de tu billetera electrónica; en caso de: pérdida o robo de tu teléfono celular, extravío o sospecha de vulnerabilidad de tus “Claves” o “Códigos” u otro motivo en el que se ponga en riesgo el uso de tu billetera electrónica por un tercero.
- Eres responsable del uso personal, exclusivo e intransferible de las Claves y Códigos generados, recibidos y/o empleados para operar con tu billetera electrónica.
- Eres responsable de verificar la calidad y autenticidad de los billetes que recibas de los “Agentes” antes de salir del establecimiento.
- Eres responsable de asumir cualquier impuesto o retención legal que provenga de instituciones y organismos del Estado que son aplicados conforme a ley.
- Eres responsable por el cumplimiento de las siguientes condiciones requeridas para la realización de operaciones de transferencia bancaria o solicitud de depósito en cuenta: (i) proveer correctamente el número de cuenta bancaria o el Código de Cuenta Interbancario (CCI) (ii) respetar los horarios de atención del sistema financiero (iii) Asumir los costos establecidos por las instituciones financieras, (iv) Enviar sustentos de transferencia legibles 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.
- Eres responsable de asumir los costos administrativos que acarren las devoluciones o anulaciones de los depósitos o transferencias realizadas a través de instituciones financieras o las empresas intermediarias

## **6. Responsabilidad de la billetera electrónica.**

- Es responsable de bloquear unilateralmente las billeteras electrónicas de sus usuarios en los siguientes casos:
  - Por aplicación de normas emitidas por la SBS.
  - Al detectar uso indebido de la billetera electrónica.
  - Al detectar que el usuario está vinculado o investigado por actividades delictivas. ▪ Al detectar que el usuario proporcionó información falsa o inexacta.
  - Al detectar que el usuario tiene inmovilizada su billetera electrónica por un periodo de dos años.
- Es responsable de comunicarte el “Bloqueo” unilateral de tu billetera electrónica en un plazo máximo de 7 días calendarios posteriores a su adopción.
- Es responsable de comunicarte sobre cualquier modificación del Contrato con una anticipación no menor de 45 días calendario a su entrada en vigencia.

- Es responsable de proporcionarte el sistema a través del cual se realizarán las operaciones.
- Es responsable de proporcionarte los medios adecuados para presentar Requerimientos, Consultas o Reclamos.
- Es responsable de proporcionarte una red de puntos de venta donde puedas realizar operaciones con dinero electrónico.

## 7. Canales para la atención de requerimientos y reclamos.

Central telefónica	01 643 3001
Página web	<a href="http://www.prex.com.pe">www.prex.com.pe</a>
Correo electrónico	<a href="mailto:info@prex.com.pe">info@prex.com.pe</a>
WhatsApp	+51 963 796 609

## 8. Cambio de Clave Secreta.

El cambio de tu clave secreta lo puedes hacer desde la billetera, ingresando a la opción: Cambio de Clave Secreta.

## 9. Reseteo de Clave Secreta.

Si has olvidado tu clave secreta, solicita el reseteo a través de nuestros canales de atención.

## 10. Bloqueo de la billetera electrónica.

Para bloquear tu billetera electrónica tienes tres opciones:

- Desde tu Billetera Electrónica, ingresado a la opción: Mi Tarjeta.
- Llamar a la central telefónica: (5411) 5031-9650
- Enviar un correo electrónico a: [info@prex.com.pe](mailto:info@prex.com.pe)
- Enviar un formulario por la página web: [www.prex.com.pe](http://www.prex.com.pe)

**Comunicación por correo electrónico o la página web.** Debes indicar tus datos de contacto para que el personal de atención al usuario se comunice contigo y previa autenticación de tu identidad proceda a bloquear tu billetera.