

- Términos y Condiciones del servicio del app Pibank Perú

Por medio de este documento, se establece los términos y condiciones del uso y/o acceso a los servicios que ofrece el Banco Pichincha (en adelante "EL BANCO") a través del App Pibank, como titular de la marca "Pibank", a sus Clientes (en adelante "el Cliente") que desean acceder a dicho App (en adelante "Términos y Condiciones"):

1. DEL APP:

EL BANCO pone a disposición del Cliente su aplicación App Pibank Perú (en adelante "la App") que permitirá al Cliente acceder solo y únicamente a sus Cuentas Pibank u otros productos Pibank que en el futuro el Banco pondrá a su disposición y que podrán ser visibles en la App, desde sus dispositivos móviles y realizar las operaciones que se indican en el numeral 3 siguiente, para ello, el Cliente deberá tener una conexión a Internet para poder utilizar la App; sin embargo, se deja constancia que algunas de las funcionalidades de la App podrían no estar totalmente operativas debido a las características de los dispositivos móviles del Cliente. Sin perjuicio a lo antes indicado, si el Cliente tuviese además de Cuentas Pibank otras cuentas en el Banco u préstamos Pichincha y desea revisar el saldo o realizar algún tipo de operación con dichas cuentas o pagar su préstamo Pichincha, deberá acceder a la APP BANCO PICHINCHA para realizar dichas operaciones, ya que reconoce que por el App Pibank solo podrá acceder a sus Cuentas Pibank u otros productos Pibank que el Banco le pueda poner a su disposición.

Además, el Cliente podrá tener tres (3) dispositivos móviles afiliados al App, pero el Token Digital solo puede estar instalado para un solo dispositivo móvil del Cliente, conforme a lo detallado en la sección de Token Digital.

2. USO DEL APP:

Para utilizar la app, el Cliente debe contar con dispositivo móvil con tecnología inteligente que le permita acceder a la tienda de aplicaciones correspondiente y descargar la App. El Cliente reconoce que los productos PIBANK, como la Cuenta PIBANK, es un producto cuya operativa se realiza exclusivamente mediante la App PIBANK. Para la contratación y sobre todo el uso de dichos productos, el Cliente deberá contar con un dispositivo móvil compatible con la App, el cual deberá operar con sistemas iOS o Android y disponer de los servicios tecnológicos necesarios para su funcionamiento.

El Cliente acepta que algunos dispositivos pueden no ser compatibles con la App debido a limitaciones tecnológicas, restricciones de fabricantes de equipos, o ausencia de servicios de terceros requeridos para su ejecución, situaciones que son ajenas al control de EL BANCO. En tal sentido, el Cliente declara haber sido informado de manera oportuna, previa, suficiente y clara sobre los requisitos de compatibilidad del servicio, así como sobre la necesidad de contar con un



dispositivo compatible para su uso, siendo responsabilidad exclusiva del Cliente validar previamente a la contratación y uso de los productos PIBANK que cuente con dispositivo móvil compatible con la App PIBANK, el cual opere los sistemas operativos antes indicados y dispongan de los servicios tecnológicos necesarios para su funcionamiento, EL BANCO no será responsable por aquellas limitaciones en el acceso o funcionamiento del App PIBANK que deriven exclusivamente de la falta de cumplimiento de los requisitos técnicos previamente informados al cliente o de las restricciones tecnológicas ajenas al control de EL BANCO, sin perjuicio de las responsabilidades que le correspondan conforme a la normativa aplicable.

EL BANCO podrá actualizar los requisitos mínimos de compatibilidad de la App PIBANK por razones de seguridad, operatividad o evolución tecnológica. Dichos cambios serán comunicados a través de los canales oficiales que EL BANCO tenga habilitados para tal efecto.

Una vez descargada la App, el Cliente deberá autenticarse utilizando las credenciales (usuario y clave) creadas por él al momento de su registro en la plataforma o web Pibank al momento que contrató su Cuenta Pibank u otro producto Pibank, siendo que dichas credenciales son de uso personal, confidencial, e intransferibles, asumiendo la responsabilidad por su adecuada custodia y uso.

Adicionalmente, el Cliente podrá acceder a la App a través de otras forma de autenticación y/o firmas electrónicas amparadas bajo la legislación vigente, como es el caso de la huella dactilar, biometría facial, clave dinámica, token digital (de ser el caso) grabación de voz, validación del documento de identidad u otros medios electrónicos, ya sea para identificarse, así como para aceptar contratos, servicios y/u operaciones del BANCO detalladas en los Términos y Condiciones, a través de los canales que el Banco ponga a su disposición, como, por ejemplo: Página Web App, entre otros, por lo que EL CLIENTE reconoce que las firmas electrónicas antes indicadas sustituyen con la misma validez y eficacia legal a su firma autógrafa, al ser una firma electrónica, de conformidad con lo establecido por los artículos 140 y 141-A del Código Civil.

En tanto medie el consentimiento de EL CLIENTE, éste reconoce y acepta que EL BANCO guardará en sus sistemas los datos personales biométricos antes señalados (por ejemplo: aquellos que han sido generados a través de la biometría dactilar, biometría facial, biometría por voz, validación de documentos del Cliente u otros de simular característica), por lo que EL BANCO adoptará las medidas de seguridad pertinentes para la protección de los mismos, conforme lo exige la legislación vigente y según se explica en el numeral de su política de privacidad¹.

En cada oportunidad que el Cliente ingrese a la App deberá digitar su usuario y clave digital o la captura de su huella dactilar o biometría facial, por lo que será su responsabilidad la custodia de las mismas en su dispositivo móvil, y su no divulgación a terceros bajo ningún motivo; salvo el Cliente elija en su propio dispositivo, la opción de mantener guardada en dicho dispositivo su usuario digital, supuesto en el que no se le solicitará digitar nuevamente dicho dato, pero sí su clave digital o la captura de su huella dactilar o biometría facial, de ser el caso. En caso de olvido, el Cliente deberá restablecer su usuario y clave digital desde la misma App previa validación de su identidad mediante los factores de autenticación que el BANCO requerirá, de conformidad con la legislación vigente.

¹ <https://www.pichincha.pe/sites/default/files/2025-07/Politica%20de%20Privacidad%2021.07.pdf>

En caso de pérdida, robo o hurto de su dispositivo móvil o ante el uso indebido y sin autorización del Cliente de su usuario y clave digital por parte de terceros, el Cliente deberá dar aviso inmediato al BANCO a través del call center de Pibank para que proceda con el bloqueo de ingreso a la App, de acuerdo con lo indicado en www.pibank.pe. De no dar aviso oportuno al BANCO, el Cliente será responsable por las operaciones que se realicen con su dispositivo móvil y mediante el empleo de su usuario y clave digital, por lo que EL BANCO reputará como válidas dichas operaciones, a pesar de que las mismas hayan sido efectuadas por terceros.

Para la realización de las operaciones de transferencia de fondos por canales electrónicos, como es la App, el Cliente deberá pasar por la autenticación reforzada establecida por el BANCO, de conformidad con la legislación vigente para confirmar la operación. Sin perjuicio a ello, EL BANCO podrá requerir la utilización de factores de autenticación adicionales, como medida de seguridad para EL CLIENTE en forma adicional a clave digital del Cliente, biometría y/o Token Digital, constituyendo ello válido desde un punto de vista jurídico y aceptación del Cliente siendo equivalente a una firma electrónica de este en señal de manifestación de voluntad del Cliente, en concordancia con el artículo 140 y 141-A del Código Civil Peruano. Sin perjuicio a lo antes indicado, EL BANCO podría usar una clave de un único uso, conocida por sus siglas en inglés como "One Time Password" como uno de la combinación de factores de autenticación, que sería enviado al Cliente vía mail para validar identidad en los casos de vinculación de dispositivo móvil nuevo o cambio de credenciales.

3. OPERACIONES:

A través de la utilización de la App, el Cliente podrá realizar cualesquiera de las siguientes operaciones (en adelante "las Operaciones") mediante el empleo de su clave digital, Token Digital, biometría, así como cualquier combinación de factor de autenticación que EL BANCO ponga a su disposición, de conformidad con la legislación vigente y sea considerado como firma electrónica bajo lo anteriormente expuesto:

- ✓ Consultas de saldos y de movimientos
- ✓ Realizar transferencias entre cuentas propias y a terceros;
- ✓ Realizar transferencias interbancarias por horarios (diferidas) e inmediatas;
- ✓ Realizar encuestas de satisfacción referente al uso de la App;
- ✓ Realizar operaciones de tipo de cambio hacia cuentas propias, terceros y de otras entidades;
- ✓ Abrir y cancelar cuentas de ahorros;
- ✓ Personalizar límites de operaciones con terceros y con otras entidades;
- ✓ Habilitar o deshabilitar el servicio de notificaciones;
- ✓ Habilitar o deshabilitar la opción del uso de reconocimiento facial y/o huella dactilar como como factor de autenticación para acceder a la App del BANCO;
- ✓ Agregar o eliminar operaciones o contactos favoritos; u,
- ✓ Otras operaciones que el Banco incorpore con posterioridad al lanzamiento de la App, lo cual será informado al Cliente mediante mensajes de texto, a través de su página web u otros medios de comunicación que EL BANCO establezca para estos efectos.

4. TRANSFERENCIAS BANCARIAS:

- ✓ El Cliente podrá realizar "transferencias inmediatas" o "transferencias por horarios (diferidas)" a cuentas de otros bancos a través de la App las 24 horas del día incluyendo feriados. Ambos tipos de transferencias pueden tener un costo, conforme al Tarifario vigente establecido por el BANCO y que le serán comunicados al Cliente al momento que realice la "transferencia inmediata" o "transferencia por horario (diferidas)" por la App.
- ✓ El monto por transferir debe ser ingresado en la misma moneda de la cuenta de destino, caso contrario la operación será rechazada.
- ✓ EL BANCO no asume responsabilidad por eventuales errores o demora en la tramitación de la transferencia que se derive de la información proporcionada por el Cliente.
- ✓ Queda establecido que, si el pago no llegara a realizarse por causas ajenas a EL BANCO, la comisión y gastos por el servicio de transferencias contratado no serán reembolsados.
- ✓ Los bancos se basan en el CCI o número de tarjeta de crédito digitada por el ordenante. EL BANCO no asume responsabilidad si por error el ordenante proporciona el CCI o número de tarjeta de crédito incorrecto y por tanto los fondos se acreditan a favor de otro beneficiario distinto.
- ✓ EL BANCO efectuará la devolución o rechazo de la transferencia en un máximo de 48 horas de procesada la operación.
- ✓ De haber devolución o rechazo de parte del banco de destino, su importe se acreditará en el número de cuenta indicada en su solicitud. Si la devolución fuese en una moneda distinta a la cuenta de origen del Cliente, se efectuará el abono aplicándose el tipo de cambio de compra o venta, según sea el caso. Las operaciones de transferencias menores o iguales a S/30,000 o equivalente en dólares americanos realizadas en el día podrán ser ejecutadas bajo dos modalidades: (i) de forma inmediata; o, (ii) diferida (por horarios).
- ✓ Si importe de las operaciones de transferencia supera los S/30,000 o equivalente en dólares americanos hasta los S/240,000 o equivalente en dólares americanos realizadas en el día, la modalidad a ejecutarse dicha operación solo podrá ser entre cuentas propias de Cliente -como titular de la cuenta- y bajo la modalidad de diferidas, esto con la finalidad resguardar la seguridad del Cliente. Dichas operaciones, también, pasarán por la autenticación reforzada que establece la legislación vigente, lo cual el Cliente reconoce y acepta.
- ✓ Si importe de las operaciones de transferencia supera los S/240,000 o equivalente en Dólares Americanos realizadas en el día, la transferencia se tramitará como una solicitud y será ejecutada por el BANCO en máximo 1 día hábil de recibida la misma, siendo necesario que el BANCO realizará un proceso de validación de identidad adicional al Cliente, a través de factores de autenticación, de conformidad con la legislación vigente, a través de una videollamada, con la finalidad de resguardar la seguridad de EL TITULAR. El Cliente recibirá una notificación vía correo electrónico de parte del BANCO en la cual se le informe sobre la procedencia o no de su solicitud de transferencia.
- ✓ En el caso de que el importe de la transferencia a ejecutar supere los S/420,000 o el equivalente en dólares americanos, dicha transferencia se fraccionará en varias transferencias de hasta S/420.000 o el equivalente en dólares americanos cada una,

hasta completar el importe total.

5. OPERACIONES FAVORITAS:

- ✓ El Cliente tendrá la posibilidad de registrar y/o grabar determinadas Operaciones como favoritos (en adelante "Favoritos") a través del botón "Agregar a Favoritos", en cuyo caso no será necesario el Token Digital, biometría u otro factor de autenticación o la combinación de éstos de diferente categoría, según la legislación vigente, para realizar dichas operaciones en las siguientes oportunidades, reputándose como válida.
- ✓ Las Operaciones que se pueden registrar como Favoritos son transferencias propias o a terceros.
- ✓ El Cliente reconoce y acepta expresamente que el uso de la opción Favoritos se reputa para todo efecto legal como una firma electrónica adicional que sustituye con plena validez a su firma autógrafa.
- ✓ El Cliente declara conocer los riesgos asociados a la realización de operaciones a través de medios electrónicos como es esta App, obligándose a observar medidas adicionales de seguridad, por lo que asume total responsabilidad por la realización de operaciones con cargo a sus cuentas a través de esta App y/o los demás medios que EL BANCO pueda utilizar y/o implementar este tipo de operaciones Favoritos.
- ✓ El Cliente podrá agregar o eliminar Favoritos cuando lo considere pertinente, bastando para ello, realizar una de las Operaciones detalladas en este numeral, para lo cual deberá agregar el número de cuenta, así como un alias para identificar dicha Operación y cualquier otra información que el Banco pueda solicitar para tal finalidad. Tener en cuenta que para eliminar Favoritos se solicitará el Token Digital, biometría u otro factor de autenticación o la combinación de éstos de diferente categoría, según la legislación vigente de corresponder.

6. TOKEN DIGITAL:

- ✓ El Cliente deberá ingresar a la App, y completar el proceso de autenticación y validación de su identidad que es requerido por EL BANCO, a fin de que se pueda activar el Token Digital para su uso dentro del App y cuando se requiera de la autenticación del Cliente al momento de realizar sus operaciones por el canal antes indicado.
- ✓ La autenticación y validación de identidad del Cliente para la activación del Token Digital podrá ser mediante cualquier factor de autenticación permitido por la legislación vigente, como por ejemplo a través de la validación biométrica u otro. El Cliente reconoce que la validación biométrica es generada a través de la tecnología disponible en el dispositivo móvil del Cliente, mediante la captura de reconocimiento facial que permite la autenticación biométrica de éste.
- ✓ El Cliente es responsable de los datos biométricos utilizados y/o registrados en el dispositivo móvil, reconociéndolos y declarándolos como propios. Una vez realizada la validación de identidad biométrica en la App, éste procederá con la habilitación del Token Digital, para que el Cliente pueda utilizarlo como el segundo factor de autenticación dinámico cuando realice determinadas operaciones habilitadas -que se detallarán más adelante, a través del App. Luego de ello, EL BANCO le enviará un correo confirmando la

activación del Token Digital.

- ✓ El Token Digital es un mecanismo de seguridad, por medio del cual se generará – de manera automática– una clave aleatoria dentro de un periodo determinado dentro del App del Banco. Con ello, el Cliente podrá confirmar las diversas operaciones que realice por la App, de forma más rápida y segura.
- ✓ La activación de Token Digital dentro de la App es una condición obligatoria que debe realizar el Cliente para que pueda ejecutar las operaciones indicadas en este documento dentro de la App. Sin perjuicio a lo antes indicado, el Cliente reconoce que EL BANCO podrá usar la OTP vía correo electrónico o SMS del Cliente para validar la existencia del número telefónico o mail de este último u otra operación que considere pertinente como factor de autenticación siempre que sea enviado al Cliente por los medios antes descritos.
- ✓ El Cliente reconoce que el Token Digital sustituye con la misma validez y eficacia legal a su firma autógrafa, al ser una firma electrónica, de conformidad con lo establecido en el artículo 140 y 141-A del Código Civil y, por ende, también es una forma de identificación, manifestación de voluntad y de aceptación perfectamente válida.
- ✓ El TOKEN DIGITAL debe ser usado por el Cliente cuando realice sus operaciones por la App y le sea requerido por EL BANCO, para lo cual, el Cliente deberá elegir la operación que desea realizar. Luego, de forma automática se validará su Token Digital presionando y/o aceptando los botones de “conformidad”, “continuar” u otro botón similar, que tenga por finalidad la manifestación de su voluntad expresa, considerándose así de forma indubitable que la operación ha sido realizada por el Cliente y por tanto será reconocida por EL BANCO como operación válida. Una vez efectuada la operación por parte del Cliente con su Token Digital, EL BANCO enviará un correo electrónico o mensaje SMS de que la operación ha sido exitosa.
- ✓ Se deja constancia que el TOKEN DIGITAL será considerado como uno de los factores de autenticación que EL BANCO podrá usar dentro de la combinación de doble factor que debe usar para la autenticación reforzada que debe requerir a sus clientes cuando éstos realicen operaciones por canal digital, como es el caso del App.
- ✓ La clave o código que se genere como Token Digital dentro de la App se renovará cada sesenta (60) segundos y solo se podrá utilizar una (01) clave o código por operación. Cabe precisar que para la confirmación de las operaciones –que se detallan más adelante– vía App es requisito indispensable la activación del Token Digital, por lo que toda operación con validación de Token Digital se reconoce como efectuada y aceptada por el Cliente.
- ✓ El Cliente declara conocer que el Token Digital solo puede ser instalado para un solo dispositivo móvil del Cliente, en caso de que desee instalar en otro dispositivo móvil al ya registrado, lo podrá hacer, para lo cual se le requerirá la validación de su identidad y confirmación de los Términos y Condiciones, así como pasará por reconocimiento facial biométrico, y automáticamente la activación anterior de Token Digital será eliminada, quedando solo la nueva activación del Token Digital en el nuevo dispositivo móvil.
- ✓ El uso del Token Digital permitirá al Cliente gozar de diversos beneficios, entre ellos, no consume su plan de datos, la creación del Token Digital es de forma automática para la confirmación de operaciones vía App y podrá ser usada en cualquier parte del mundo, así como la generación del Token Digital solo será cuando el Cliente necesite realizar operaciones por la App siendo ello más seguro.

- ✓ Las operaciones y servicios disponibles para el uso del Token Digital vía App son: transferencias bancarias a terceros e interbancarias, configuración de límites, abrir cuentas de ahorros, de ser el caso, y cierre de cuentas de. El Cliente reconoce y acepta que EL BANCO podrá en el futuro incluir otras operaciones y/o servicios que requieran del uso de Token Digital para la App para lo cual EL BANCO informará de ello a EL USUARIO mediante mensajes de texto, en su página web, en sus agencias u otros medios de comunicación que EL BANCO establezca para estos efectos.
- ✓ EL BANCO no será responsable: (i) por la no disponibilidad de la App debido a caídas de internet o características operativas del dispositivo móvil que impidan su uso, así como el uso del Token Digital, (ii) por cualquier problema o inconveniente imputable a terceros, por aspectos técnicos, operativos o físicos que imposibilite, retrase, demore el acceso de la App y del Token Digital, así como la ejecución de las operaciones efectuadas por el Cliente o no permitan su realización en la App con su Token Digital, (iii) cuando la imposibilidad, retraso, demora en el uso del Token Digital o no permita la realización exitosa de operaciones por App con el uso del Token Digital se deba a problemas o inconvenientes imputables a terceros, por aspectos técnicos o informáticos, por temas relacionados a seguridad, caso fortuito o fuerza mayor o cuando se detecten condiciones que pongan en peligro los intereses de EL BANCO, el Cliente o de terceros; a menos que se demuestre el dolo o culpa inexcusable de EL BANCO.
- ✓ La clave o código que genera el Token Digital es estrictamente personal, por lo que es responsabilidad exclusiva del Cliente a no compartirla con nadie, para lo cual deberá tomar la diligencia debida para el resguardo y uso del Token Digital. EL BANCO no asume responsabilidad por el mal uso del Token Digital.
- ✓ En caso de robo, pérdida y/o sustracción del teléfono celular del Cliente, éste deberá llamar al callcenter de PIBANK al XXXXX de 08:00am a 08:00p.m. y al (01) 612-2222 solo en el siguiente horario desde las 08:00p.m. a las 07:59 a.m. para poder reportar el hecho, de esta manera, EL BANCO procederá a bloquear su usuario digital, así como a activar todos los mecanismos de seguridad que tenga a su disposición; buscando evitar la ejecución de operaciones por este canal.
- ✓ El Cliente declara:
 - Conocer que cualquier medio electrónico está sujeto a los riesgos propios de las operaciones por canales digitales (tales como phishing, malware, virus, entre otros) por lo que el Cliente reconoce y declara que asume dichos riesgos y responsabilidades por el uso de medios electrónicos, salvo que se acredite que la vulneración de la seguridad de los sistemas informáticos de EL BANCO a sus canales digitales y Token Digital ha sido por causas estrictamente imputables a EL BANCO.
 - Que el uso del reconocimiento facial podrá ser usado como factor de autenticación en la App para la realización de ciertas operaciones y siempre y cuando sea permitido por EL BANCO. Sin perjuicio a ello, el uso de reconocimiento facial podía estar sujeto a los riesgos propios de las operaciones por internet (tales como el phishing, malware, virus, entre otros), asumiendo dichos riesgos y responsabilidades por el uso del mismo, salvo que se acredite la vulneración de la seguridad de los sistemas informáticos del Banco en la App. Conocer que EL BANCO podrá actualizar, mejorar o reemplazar algunas de las características, funcionalidades o



atribuciones del Token Digital como factor de autenticación para la realización de operaciones en el App.

7. OBLIGACIONES DEL CLIENTE:

Son obligaciones del Cliente:

- ✓ Ingresar al App con las correctas credenciales (usuario y clave) del Cliente u otros factores de autenticación que el BANCO podría poner a disposición del Cliente en el futuro, de ser el caso. Utilizar y custodiar diligentemente su(s) dispositivo(s) móvil(es) mediante los cuales accede a la App, así como su usuario y clave digital.
- ✓ Mantener actualizada su información, especialmente su número de celular y correo electrónico, libre de errores, toda vez que es responsabilidad exclusiva del Cliente verificar que los datos personales que aparezcan en la App sean los correctos y en caso de que desee modificarlos y/o corregirlos, deberá realizarlos a través de la opción de Actualización de Datos en la App u otro canal que éste ponga a su disposición para tal finalidad.

8. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD:

EL BANCO no será responsable:

- ✓ Por la no disponibilidad de la App debido a caídas de internet o características operativas del dispositivo móvil del Cliente que impidan su uso.
- ✓ Por cualquier problema o inconveniente imputable a terceros, por aspectos técnicos, operativos o físicos que imposibilite, retarse, demore el acceso a la App, así como la ejecución de las Operaciones efectuadas por el Cliente o no permitan su realización.
- ✓ Por caso fortuito o fuerza mayor.
- ✓ Por inconvenientes con el uso de la App en sistemas operativos inferiores a Android 8 o iOS 17.

El Cliente declara conocer y aceptar que, para operar en el App, así como cualquiera de los canales de atención en línea que en un futuro pueda establecer EL BANCO para los productos y/o cuentas PIBANK y que requieran de la clave digital, es indispensable que el Cliente digite su usuario clave digital, así como el Token Digital o cualquier otro factor o combinación de factores de autenticación que EL BANCO requiera para validación de identidad y aceptación del Cliente como manifestación de voluntad, de ser el caso, de conformidad con la legislación vigente.

Se precisa que el uso de la huella dactilar o biometría facial es estrictamente personal. El Cliente no deberá compartirla con nadie. Asimismo, deberá tomar la diligencia debida. El Banco no asume responsabilidad por el mal uso de la huella dactilar, biometría facial u otro medio electrónico similar que pueda hacer uso el Cliente para acceder a la App o alguna de las Operaciones indicadas en este documento.



El Cliente declara conocer que el uso de su huella dactilar o biometría facial en esta App o cualquier medio electrónico está sujeto a los riesgos propios de las operaciones por internet (tales como el phishing, malware, virus, entre otros), por lo que El Cliente reconoce y declara que asume dichos riesgos y responsabilidades por el uso del mismo, salvo que se acredite la vulneración de la seguridad de los sistemas informáticos de EL BANCO en la App ha sido por causas estrictamente imputables a EL BANCO.

9.- PROPIEDAD INTELECTUAL:

Todos los derechos de propiedad intelectual, marca registrada, nombre o logotipo, contenidos, diseños pertenecen al BANCO, quien cuenta con todos los permisos, licencias y/o derechos de propiedad intelectual necesarios para la prestación de los servicios a través de la App.

Quedan expresamente prohibidas la reproducción, distribución, transformación, comunicación pública, puesta a disposición o cualquier modo de utilización, de la totalidad o parte de la App y los contenidos de propiedad del BANCO, en cualquier soporte y por cualquier medio técnico, sin la autorización del BANCO.

10. DESINSTALACIÓN DEL APP:

El Cliente podrá en cualquier momento desinstalar la App, si lo considera pertinente y sin que ello conlleve a realizar algún pago al Banco. En el caso que el Cliente desinstale la App de su dispositivo móvil y origine algún problema con el equipo, EL BANCO no se hará responsable por esa falla o desperfecto.

11. HORARIO DE ATENCIÓN DEL APP:

El Cliente podrá hacer uso de la App los 365 días del año incluyendo feriados para consultar sus productos, movimientos y hacer transferencias entre cuentas de EL BANCO como interbancarias por horarios e inmediatas. El resto de las funcionalidades del App están habilitadas de lunes a domingo de 03:00am a 10:30pm.

12. LÍMITES DE OPERACIONES:

El límite diario acumulado a través de la App es de S/ 240,000.00 o su equivalente en dólares. El Cliente podrá reducir dicho límite para lo cual el Banco le solicitará el Token Digital u otros factores de autenticación que EL BANCO ponga a disposición como mecanismos de autenticación de identidad. Para las operaciones de transferencias a cuentas de terceros, el Banco podrá requerir uno o más factores de autenticación, conforme a la legislación vigente, con el fin de verificar la identidad del Cliente y validar su consentimiento.

13. ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE CONTACTO:

El Cliente tiene la opción de actualizar sus datos de contacto (correo electrónico y celular) previamente registrados durante el proceso de enrolamiento para el uso de la App. Para ello, el



Cliente deberá ingresar a la App a la opción de "Configuración/Mi Perfil" para actualizar sus datos con la autenticación reforzada de su identidad vía la combinación de dos (2) factores de autenticación, establecidos por la legislación vigente. Sin perjuicio a lo antes indicado, el Cliente podrá actualizar otros datos personales, tales como dirección, estado civil, profesión y ocupación, para lo cual deberá ingresar su solicitud vía telefónica llamando al xxxxx dentro del horario de 08:00am a 08:00pm de lunes a domingo incluido feriados o también registrando dicha solicitud por App ingresando a la sección Ayuda- Libro de Reclamaciones- Requerimiento. En ambos casos, la solicitud será atendida por EL BANCO en el plazo máximo de (15) días hábiles contados desde el día que el Cliente ingresa dicha solicitud y EL BANCO, por medios directos, dentro de ese mismo plazo al Cliente de la actualización de sus datos personales.

14. ELIMINACIÓN DE USUARIO DIGITAL POR INACTIVIDAD:

EL BANCO podrá proceder a la eliminación del usuario digital creado a través de la App únicamente si el Cliente no registre ingresos a la App durante un período continuo mayor de un (1) año, contado desde su último ingreso, esto como medida de seguridad en beneficio del Cliente.

Una vez cumplido este plazo de inactividad antes citado, EL BANCO quedará facultado para eliminar el usuario y clave digital del Cliente que usaba para ingresar por App, sin necesidad de aviso previo y posterior a la ejecución de la eliminación antes indicada. Sin perjuicio a ello, el Cliente podrá acceder a la App para realizar sus operaciones, pero para ello, deberá pasar por la creación de un nuevo usuario y clave digital en la App, conforme a los procedimientos vigentes que el BANCO le ponga a su disposición, debiendo pasar por las validaciones de identidad a través de los factores de autenticación requeridos por la legislación vigente.

15. MODIFICACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES:

EL BANCO podrá actualizar, mejorar o reemplazar algunas de las características, funcionalidades o atribuciones de las Operaciones del App, por lo que podrá modificar las condiciones de estos Términos y Condiciones completa o parcialmente, siendo efectivas estas modificaciones desde su publicación en la misma App.

16. LEY Y JURISDICCIÓN APLICABLE:

Para la interpretación, cumplimiento y ejecución de los Términos y Condiciones se aplicarán a la legislación de la República del Perú. Las Condiciones Generales de Cuentas y Depósitos del BANCO suscritas con el Cliente (en adelante "Las Condiciones Generales") son de aplicación supletoria en todo lo no regulado en este documento.

Estos Términos y Condiciones prevalecen sobre Las Condiciones Generales en caso existiera alguna inconsistencia entre ambos documentos. En caso de que surja alguna controversia o conflicto entre EL BANCO y el Cliente, éstos se someten a la competencia y jurisdicción de los Jueces y Tribunales de Lima, Perú, renunciando expresamente a cualquier otro fuero o jurisdicción que pudiera corresponderles por razón de su domicilio presente o futuros.