CONTRATO DE CUENTA DE DINERO ELECTRÓNICO Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Conste por el presente documento el Contrato de Cuenta de Dinero Electrónico, que celebran de una parte EEDE TARJETAS PERUANAS PREPAGO S.A. con RUC N° 20537140489, a quien en adelante se denominará "TPP", y de la otra, la(s) persona(s) cuyos datos identificatorios surgen del formulario de registro virtual, a quién(es) en adelante se denominará "EL CLIENTE", y que convienen celebrar el presente documento que contiene las condiciones generales y especiales aplicables a las cuentas de dinero electrónico y servicios complementarios que EL CLIENTE contrata, presentes y futuras.

I. CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO

1. La cuenta de dinero electrónico (en adelante, "la cuenta") creada por el CLIENTE al momento de su registro, estará sujeta al Régimen General o Simplificado, según lo establecido en las disposiciones regulatorias sobre la materia.
2. El CLIENTE, persona natural o persona jurídica, declara conocer que TPP prohíbe que pueda ceder a favor de terceros sus derechos previstos en el presente contrato.

FORMAS DE CONTRATACIÓN

3. Presencial: Cuando EL CLIENTE, coloca su firma manuscrita y/o huella digital en este contrato y en los documentos que lo integran, los que son entregados al momento de la contratación conforme a sus instrucciones.
4. No Presencial: Cuando la identificación y manifestación de voluntad de EL CLIENTE es realizada utilizando algún mecanismo de autenticación o una combinación de ellos, tales como: identificación biométrica, ingreso de claves o contraseñas, firma o certificado digital, dispositivos físicos o virtuales en posesión de EL CLIENTE, grabaciones de voz, entre otros. Este contrato y los documentos que lo integran, serán descargados o enviados a EL CLIENTE por correo u otros medios electrónicos puestos a su disposición para su lectura, impresión, conservación y reproducción sin cambios, de acuerdo a su elección, en un plazo máximo de 15 días desde la celebración del presente contrato.

INFORMACIÓN DE MOVIMIENTOS

5. Todas las operaciones que se efectúen en la Tarjeta tales como operaciones de conversión (recargas/cash in), reconversión (retiros/cashout), transferencias, pagos y cualquier movimiento u operación relacionada con el valor monetario del que disponga EL CLIENTE y necesaria para dichas operaciones, serán registradas en forma electrónica
6. TPP pone a disposición de EL CLIENTE las siguientes operaciones: (i) Compras en establecimientos afiliados a los sistemas de pago indicados en la Tarjeta; (ii) Compras por internet en establecimientos afiliados; (iii) Retiro de efectivo en cajeros automáticos; (iv) Transferencias y/o dispersión de fondos a Tarjetas propias y de terceros, (v) transferencias interbancarias; (vi) Pago de servicios, (vi) Consulta de saldos y movimientos y (vi) otros servicios disponibles que TPP pone a disposición a través de su aplicativo LIGO (en adelante, "APP") y/o web.
7. EL CLIENTE podrá efectuar sus operaciones a través del APP y/o sitio web de LIGO.
8. En el caso de Personas Jurídicas, EL CLIENTE podrá efectuar sus operaciones a través de los representantes legales previamente registrados en TPP y que cuenten con facultades de representación suficientes y vigentes para operar cuentas de dinero electrónico.
9. EL CLIENTE se obliga a acreditar, bajo su exclusiva responsabilidad, toda modificación o revocatoria relativa a los poderes y facultades otorgados a sus apoderados o representantes legales.
10. El control de los poderes y facultades de sus apoderados o representantes referidos a la vigencia de éstos, así como los límites de disposición y cualesquiera otros asuntos relacionados con la operación de la cuenta de dinero electrónico y tarjeta(s), corresponden exclusivamente a EL CLIENTE, siendo la obligación de TPP la de verificar únicamente las credenciales de representación de tales y si actúan a sola firma o en forma conjunta.
11. EL CLIENTE es el único responsable de la custodia de sus credenciales, claves, contraseñas, así como de la configuración y seguridad de los mecanismos de autenticación biométrica (Face ID, huella digital, etc.) necesarios para las operaciones realizadas con su Tarjeta(s). El uso es personal e intransferible.
12. Las operaciones realizadas por terceros utilizando la clave de la Tarjeta(s), contraseñas o las credenciales de acceso de EL CLIENTE se presume que han sido autorizadas por EL CLIENTE.
13. Ligo.pe no se hace responsable por vulneraciones, pérdidas o transacciones no autorizadas originadas por ataques dirigidos a los mecanismos biométricos del dispositivo del usuario. Estos incluyen, pero no se limitan a, suplantación mediante deepfakes, exploits del sistema operativo, uso de malware, clonación de huellas digitales u otros vectores externos y ajenos al control de la aplicación. La seguridad de los datos biométricos es una responsabilidad exclusiva del propietario del dispositivo.

14. Autenticación Biométrica (Face ID y Huella Digital):

a Activación: EL CLIENTE podrá, bajo su responsabilidad exclusiva, activar la autenticación biométrica (Face ID o Huella Digital, según corresponda) para el acceso a la Cuenta de Dinero Electrónico a través del APP. La activación de esta función requerirá la aceptación expresa de los Términos y Condiciones específicos para la autenticación biométrica, además de las autorizaciones nativas del dispositivo.

b Funcionamiento y Responsabilidad: La autenticación biométrica utiliza la tecnología del dispositivo de EL CLIENTE. TPP no almacena, procesa, ni tiene acceso a los datos biométricos de EL CLIENTE. Estos datos se gestionan exclusivamente en el dispositivo, por lo que EL CLIENTE es el único responsable de la seguridad y el acceso a su dispositivo móvil y de la configuración de los datos biométricos que este contenga.

c Riesgos y Exención de Responsabilidad: EL CLIENTE declara conocer y aceptar que el uso de la autenticación biométrica para el acceso al APP es una medida de conveniencia y que, al activarla, asume los riesgos asociados. En caso de que un tercero acceda a la Cuenta de Dinero Electrónico de EL CLIENTE mediante el uso de mecanismos biométricos fraudulentos (tales como, pero sin limitarse a, suplantación mediante deepfakes, malware, exploits del sistema operativo, o cualquier otra técnica dirigida a vulnerar la seguridad del dispositivo), TPP no se hará responsable por las operaciones no autorizadas. Todas las transacciones realizadas mediante la autenticación biométrica se presumirán como válidamente realizadas por EL CLIENTE.

15. En el caso de Personas Jurídicas, luego de que TPP concluya con la revisión de los documentos presentados para acreditar a los apoderados o representantes legales, TPP realizará la apertura de la cuenta, la que se habilitará para que realice operaciones de reconversión (retiros/cashout) transferencias, pagos y cualquier movimiento u operación relacionada con el valor monetario del que disponga EL CLIENTE.

    Cuando corresponda, la Tarjeta(s) de dinero electrónico física y/o virtual será suspendida, emitiéndose una(s) nueva(s) una vez se registren a los nuevos representantes.

    La revisión de las facultades de los representantes se realizará dentro del plazo máximo previsto entre las partes contados a partir de la entrega por parte de EL CLIENTE de la información completa solicitada por TPP.

    En caso de duda o conflicto sobre la legitimidad de la representación, TPP podrá sin responsabilidad alguna, bloquear la Tarjeta(s) para reconversión (retiros/cashout), transferencias, pagos y cualquier movimiento u operación relacionada con el valor monetario del que disponga EL CLIENTE.

16. Todas las operaciones se encuentran sujetas a las reglas antifraude establecidas por TPP, por lo que, en caso de alguna situación de alerta, los procedimientos de verificación podrían incrementar el tiempo de procesamiento de la operación de EL CLIENTE, lo que será comunicado a través de los canales de comunicación directa dispuesto por EL CLIENTE al momento de la contratación.

LÍMITES, COMISIONES Y GASTOS

17. Las comisiones se cobrarán por los servicios efectivamente prestados por TPP.
18. Los gastos se cobrarán por los servicios efectivamente prestados por terceros.
19. En ningún caso la terminación anticipada o resolución del contrato dará lugar a la devolución de los conceptos por comisiones o gastos ya cobrados, salvo en el caso que se trate de comisiones o gastos que aun no hubiesen sido efectivamente prestados
20. EL CLIENTE declara conocer que los límites y restricciones son los establecidos por las disposiciones legales que regulan la emisión del dinero electrónico, y que se encuentran sujetos a variación según lo previsto en la normativa vigente. Asimismo, EL CLIENTE declara conocer las condiciones a las que están sujetas las cuentas de dinero electrónico según el tipo de régimen que le aplique, considerando: a. Cuentas Simplificadas:

a Son abiertas por personas naturales nacionales o extranjeras residentes;

b No se solicita un monto mínimo de apertura ni un saldo mínimo mensual;

c Se crean como cuentas de dinero electrónico simplificadas y deben permanecer bajo esta categoría, cumpliendo con los requisitos establecidos, durante su vigencia;

d Cada transacción no puede ser superior a 1.5 remuneraciones mínimas vitales (RMV);

e El saldo de todas las cuentas de dinero electrónico pertenecientes a un mismo CLIENTE de TPP, no puede ser superior a 3 RMV;

f Las conversiones a dinero electrónico acumuladas en TPP, no pueden exceder el monto de 3 RMV en un mes;

g Las transacciones acumuladas en TPP (conversión, transferencias, pagos, etc.) no pueden exceder el monto de 6 RMV en un mes; y

h Solo pueden abrirse en moneda nacional y utilizarse dentro del país. b. Cuentas Generales:

i Aquellas que no cumplen con las características de las cuentas simplificadas.

j No tienen límite por transacción; no obstante EL CLIENTE declara conocer que TPP internamente puede establecer límites y restricciones que se publicarán en su sitio web (www.ligo.pe), y/o que le será informado a EL CLIENTE al momento de abrir su cuenta de dinero electrónico general.

21. Los límites establecidos para realizar operaciones son los indicados en el artículo 18 del presente documento, los que junto a las comisiones y gastos establecidos por TPP, se detallan en su tarifario puesto a disposición de EL CLIENTE a través de su sitio web (www.ligo.pe).

MODIFICACIÓN CONTRACTUAL

22. Por modificación contractual se entiende la facultad de TPP de variar unilateralmente las condiciones del presente contrato, previa comunicación a EL CLIENTE y de conformidad con las normas regulatorias correspondientes que sean aplicables a TPP.
23. EL CLIENTE antes de la entrada en vigencia de las modificaciones contractuales y siempre que éstas no tengan como origen la imposición de obligaciones normativas, tiene la facultad de manifestar su disconformidad o desacuerdo con las mismas y resolver el contrato de cuenta de dinero electrónico cancelando la cuenta conforme al título "Cancelación de la Cuenta y Resolución de Contrato".
24. Transcurrido el plazo señalado en la comunicación directa o en la fecha que ésta señale, sin que EL CLIENTE haya manifestado su desacuerdo, dichas modificaciones entrarán en vigencia automáticamente, por lo que la permanencia o continuación de EL CLIENTE en el uso de las cuentas o servicios, significa su total aceptación.
25. Las modificaciones contractuales que sean favorables para EL CLIENTE, se aplicarán de manera inmediata sin comunicación previa, ello sin perjuicio de comunicar a EL CLIENTE las modificaciones a través de comunicaciones indirectas.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

26. Son medios de COMUNICACIÓN DIRECTA los siguientes: a) cartas al domicilio; b) llamadas telefónicas; c) mensajes de texto SMS o mensajería instantánea; d) correos electrónicos; e) comprobantes de operaciones, en tanto EL CLIENTE haya realizado las mismas; f) notificaciones push durante el uso del APP; g) otros en los que conste que EL CLIENTE ha tomado conocimiento de manera adecuada y oportuna de la comunicación. **Las comunicaciones con contenido comercial, publicitario o promocional requerirán el consentimiento previo, expreso, libre e informado de EL CLIENTE, otorgado de forma separada al consentimiento para comunicaciones contractuales. EL CLIENTE podrá revocar este consentimiento en cualquier momento y sin costo, a través de los canales digitales y presencial habilitados por Ligo.**
27. Las comunicaciones directas entrarán en vigencia desde el momento de recibida la comunicación, salvo que expresamente se establezca un plazo o fecha distinta.
28. Los medios de comunicación directos se utilizarán en los casos de modificaciones contractuales referidas a: comisiones y gastos; b) la resolución del contrato por causal distinta al incumplimiento; c) la limitación o exoneración de responsabilidad por parte de TPP; d) la incorporación de servicios que no se encuentran directamente relacionados al producto o servicio contratado, en cuyo caso, la negativa de EL CLIENTE no implica la resolución del contrato principal. Estas modificaciones contractuales entrarán en vigencia 45 días después de recibida la comunicación.
29. Son medios de COMUNICACIÓN INDIRECTA, los siguientes: a) publicaciones en uno o más diarios de extensa circulación a nivel local o nacional; b) publicaciones en el sitio web www.ligo.pe; c) redes sociales; d) otros que permitan a EL CLIENTE tomar conocimiento adecuado y oportuno.
30. La comunicación indirecta se utilizará en casos de modificación contractual distinta a la que se comunica mediante comunicación directa, y entrarán en vigencia de acuerdo a lo establecido en cada caso.

FACULTADES DE TPP

31. TPP queda expresamente facultada por EL CLIENTE para que, sin necesidad de previo aviso, pueda proceder respecto a cualquiera de sus Tarjetas a:

a Cargar los conceptos establecidos en el Tarifario o los que posteriormente hayan sido modificados o incorporados bajo la aceptación de EL CLIENTE.

b Retener y aplicar a los adeudos de EL CLIENTE cualquier suma o valor que tenga en su poder o reciba a favor de EL CLIENTE por cualquier concepto.

c Abonar, transferir, cargar o extornar las sumas que resulten por operaciones registradas indebidamente, por motivos de operaciones inusuales, eventos de fraude u operaciones ilícitas, o realizar el abono en caso corresponda el saldo a favor de EL CLIENTE. Las referidas serán objeto de corrección mediante extorno, notas de abono o cargo, lo que se hará de conocimiento de EL CLIENTE, según corresponda, mediante comunicación directa, en el plazo interno previsto de realizada la operación, explicando las razones que la sustenta.

d **TPP no podrá remitir mensajes con contenido comercial o promocional por ningún canal sin haber obtenido previamente el consentimiento expreso de EL CLIENTE conforme a lo indicado en la cláusulas 24.**

32. EL CLIENTE autoriza a TPP para que pueda depositar a su nombre los abonos correspondientes de saldos a su favor originados por cualquier otra operación, los cuales serán depositados en alguna Tarjeta activa de titularidad de EL CLIENTE o, en su defecto, en una Tarjeta nueva a su nombre. Para el efecto, TPP le comunicará sobre lo realizado a través de Comunicaciones Directas dentro del plazo interno previsto de realizada la operación.
33. TPP podrá bloquear y/o retener los fondos depositados en la tarjeta(s) de acuerdo a la normatividad vigente, así como suspender la ejecución de cualquier instrucción u orden, cuando considere: a) que existen dudas o conflictos respecto a la legalidad de la procedencia de los fondos depositados en las tarjeta(s) y/o en las actividades generadoras de estos fondos; b) que existen dudas respecto de la legitimidad, vigencia o alcances de las facultades de sus representantes y/o d) que exista cualquier otra circunstancia que amerite estas acciones.
34. TPP realizará la retención de los saldos de la tarjeta(s) de EL CLIENTE en cumplimiento de mandato dictado por autoridad competente, producto de embargos o medidas cautelares, en cuyo caso TPP no se responsabiliza por los daños y perjuicios que pudiera sufrir EL CLIENTE. La retención y envío del monto embargado, se encuentran afectos a las comisiones establecidas en el tarifario publicado en el sitio web www.ligo.pe.

CUENTAS Y TARJETAS PREPAGO INACTIVAS

35. Son aquellas que no registran operaciones durante 12 meses. No se considera como operación el cargo de comisiones, la solicitud de información o de extractos, realizados en la tarjeta.
36. La Tarjeta(s) volverá al estado activo, cuando se realice una operación de conversión y/o reconversión.

BLOQUEO TEMPORAL, CANCELACIÓN Y RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

37. EL CLIENTE podrá solicitar el bloqueo temporal o definitivo de su cuenta de dinero electrónico y/o tarjeta(s) por, entre otros, el extravío, sustracción, robo, hurto o uso no autorizado de la Tarjeta para el uso de dinero electrónico o de la información que contiene.
38. EL CLIENTE podrá solicitar resolver el presente contrato a través de los canales presenciales y/o no presenciales, que TPP puso a disposición al inicio del vínculo contractual.
39. TPP podrá resolver el contrato, cancelar la cuenta y/o suspender la Tarjeta(s), cuando se presenten cualquiera de los siguientes supuestos: a. Lo solicite EL CLIENTE;

a En caso de fallecimiento de EL CLIENTE, a solicitud de los herederos;

b Por utilizar la cuenta y/o Tarjeta para un fin distinto al que es facultado por este contrato, sin haber cursado previa Comunicación Directa;

c En caso EL CLIENTE se niegue a actualizar sus datos en cuanto TPP se lo requiera.

d En caso EL CLIENTE se niegue a validaciones de seguridad que requiera TPP ante operaciones de alerta.

e Si por seis (6) meses consecutivos no tiene saldo. Lo que será informado a EL CLIENTE mediante Comunicación Indirecta dentro de los 15 días siguientes.

40. En caso de fallecimiento del CLIENTE, TPP bloqueará la cuenta y Tarjeta(s) de manera preventiva, al tomar conocimiento del fallecimiento a través del certificado, constancia o partida de defunción.
41. Para disponer de los fondos de la tarjeta(s) asociada(s) a la cuenta, los herederos deberán presentar copia certificada de la inscripción en Registros Públicos del testamento o declaratoria de herederos. En estos casos se entregarán los fondos de la tarjeta(s) conforme a las disposiciones establecidas en el testamento. En caso de sucesión intestada, de acuerdo con el contrato de división y partición de herencia, o en forma proporcional al número de herederos previa solicitud de todos éstos.
42. En el caso de herederos menores de edad el dinero permanecerá depositado en una tarjeta asociada a la cuenta a su nombre, la cual estará bloqueada hasta que el menor cumpla los 18 años o se autorice la disposición de los fondos por mandato judicial.

CONSENTIMIENTO PARA COMUNICACIONES COMERCIALES

41. EL CLIENTE podrá otorgar su consentimiento, de manera libre, previa, expresa e informada, para recibir comunicaciones con contenido comercial o promocional por parte de TPP. Esta autorización no constituye condición para la contratación de los servicios y podrá ser revocada en cualquier momento, sin costo, por los canales dispuestos en el APP, el sitio web, la central telefónica o presencialmente. En caso de no otorgar o revocar este consentimiento, TPP se abstendrá de remitir comunicaciones con fines comerciales.

APLICACIÓN DE NORMAS PRUDENCIALES

43. TPP, como consecuencia de la aplicación de normas prudenciales emitidas por la SBS conforme a lo señalado en el artículo 85 del Código, tales como: i) por consideraciones del perfil de EL CLIENTE vinculadas al sistema de prevención del lavado de activos o del financiamiento del terrorismo; ii) por falta de transparencia de EL CLIENTE, cuando la información o documentos presentados por éste, antes o durante la vigencia del presente contrato, es inexacta, incompleta, falsa o inconsistente con la información previamente declarada o entregada y repercuta negativamente en el riesgo de reputación o riesgo legal que enfrenta TPP; está facultado para: a. Modificar el presente contrato (en aspectos distintos a las comisiones y/o gastos).

a Suspender la cuenta y Tarjeta(s) de EL CLIENTE.

b Resolver el contrato con la consecuente suspensión de la cuenta y Tarjeta(s).

En estos casos, será suficiente una comunicación directa dentro de los 7 días posteriores a la resolución contractual.

c Decidir no contratar con EL CLIENTE

44. La comunicación sobre la aplicación de alguna de las causales anteriormente descritas se sujetará a las disposiciones legales vigentes sobre aplicación de normas prudenciales.

INFORMACIÓN DE LOS MOVIMIENTOS DE LA TARJETA PREPAGO

45. EL CLIENTE podrá solicitar información sobre sus movimientos o saldo de su Tarjeta(s) a través del sitio web www.ligo.pe, por el APP o por cualquier otro medio que TPP ponga a su disposición.

DOMICILIO Y JURISDICCIÓN

46. EL CLIENTE señala como datos de contacto (domicilio, número de contacto y correo electrónico) los registrados en el APP, donde se le cursarán las comunicaciones que fueren necesarias.
47. EL CLIENTE podrá solicitar el cambio de sus datos de contacto escribiendo al correo info@ligo.pe o a través de la APP con un plazo de anticipación de 15 días calendario, plazo dentro del cual surtirán efecto los cambios.

ATENCIÓN DE CONSULTAS, REQUERIMIENTOS, RECLAMOS Y/O DENUNCIAS

48. TPP tiene implementado un sistema de Consultas, Requerimientos y Libro de Reclamaciones Virtual en su sitio web www.ligo.pe, por lo que, EL CLIENTE podrá presentar a través de este Canal de Atención las consultas, requerimientos de información o documentación y reclamos o denuncias por los servicios prestados, obteniendo una respuesta en el plazo máximo de 15 días hábiles, salvo que por la complejidad del caso amerite una ampliación, en cuyo caso se informará a EL CLIENTE antes del vencimiento, precisando el plazo estimado de respuesta.
49. En caso el cliente, identifique operaciones no reconocidas, el cliente deberá sustentar su reclamo e ingresarlo hasta dentro de los treinta (30) días siguientes de ocurrido el evento, transcurrido ese plazo TPP no admitirá reclamo por dichos conceptos.
50. Alternativamente, EL CLIENTE podrá presentar su reclamo o denuncia directamente ante el INDECOPI o a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, o cualquier otra entidad competente.

II. CONDICIONES ESPECIALES DE LA TARJETA PREPAGO

51. La Tarjeta Prepago (en adelante "Tarjeta") no constituye una Tarjeta de débito, una Tarjeta de crédito o algún otro tipo de Tarjeta bancaria, ni se encuentra vinculada con cualquier otra Tarjeta que EL CLIENTE posea en el sistema financiero nacional.
52. La marca de la Tarjeta puede ser: VISA o MasterCard u otra a la que TPP se encuentre afiliada.
53. El CLIENTE tendrá un número limitado de Tarjetas vinculadas a su cuenta de dinero electrónico, según se establece en el tarifario publicado en el sitio web www.ligo.pe.
54. La Tarjeta es un instrumento que puede tener soporte físico o representación electrónica o digital (virtual) que permite a EL CLIENTE realizar operaciones de conversión (recargas/cash in), reconversión (retiros/cashout), transferencias, pagos y cualquier movimiento u operación relacionada con el valor monetario del que disponga EL CLIENTE; así como operaciones realizadas con tecnología de pago sin contacto (contactless) u otros servicios asociados.
55. La Tarjeta podrá ser activada por el CLIENTE a través del APP, aplicación que podrá ser descargada a través de los mecanismos que disponga EL CLIENTE en su teléfono móvil. EL CLIENTE también podrá solicitar a TPP la activación bajo instrucciones debidamente suscritas por el representante designado por el mismo.
56. TPP pone a disposición de EL CLIENTE su APP para que realice la activación de su Tarjeta, debiendo EL CLIENTE llenar y suscribir el formulario de información personal previsto para que, culminado este procedimiento, EL CLIENTE obtenga sus credenciales de acceso al APP (usuario y contraseña).
57. Para hacer uso de la Tarjeta física, TPP le asignará a EL CLIENTE una clave de 4 dígitos, la que deberá ser modificada por EL CLIENTE a través de los cajeros de la Red UNICARD, siendo EL CLIENTE el único responsable de su uso y custodia.

58. La Tarjeta es personal, intransferible, numerada, y cuenta con un circuito integrado o chip u otro mecanismo electrónico o digital de seguridad, que servirán para identificar a su titular.
59. La Tarjeta tiene un plazo de vigencia de 5 años contados desde la fecha de su emisión y/o activación, culminado el plazo, EL CLIENTE debe solicitar la renovación de la Tarjeta, lo que no está sujeto a cobro de comisión por ser una renovación y/o cambio por vencimiento.
60. TPP ha establecido los siguientes mecanismos de seguridad biométrica y autenticación para que EL CLIENTE pueda realizar y confirmar las operaciones mediante la Tarjeta, según el canal de atención que utilice: clave secreta, claves virtuales, códigos de autenticación, (enviadas de forma virtual, SMS o correo electrónico) y/u otros que TPP ponga a su disposición. El uso de dichos mecanismos de seguridad constituye firmas electrónicas que permiten la autenticación de EL CLIENTE al momento de realizar cualquier operación.
61. EL CLIENTE declara haber sido debidamente informado sobre las condiciones de uso de la Tarjeta, las medidas de seguridad y autenticación, así como los riesgos asociados a su utilización según el canal de atención que utilice; por lo que el uso de la Tarjeta y de sus medidas de seguridad son intransferibles y de entera y absoluta responsabilidad de EL CLIENTE. Dicha información se encuentra disponible en forma permanente en el sitio web de TPP.
62. EL CLIENTE podrá habilitar al momento de contratar o en forma posterior, operaciones y servicios a los que se puede acceder con la Tarjeta, así como las modalidades, límites y restricciones para su empleo.
63. El uso de la Tarjeta para realizar operaciones o compras por internet mediante la APP, páginas web o aplicaciones de dispositivos móviles, operaciones en el exterior en forma presencial u otros servicios que TPP ponga a su disposición, pueden ser habilitados o deshabilitados a través de la APP de TPP o ingresando un requerimiento a través de la página web de TPP; o por cualquier otro medio puesto a su disposición.
64. TPP comunicará a EL CLIENTE las operaciones realizadas con la Tarjeta, inmediatamente después de ser registradas de acuerdo con la elección que éste realice, mediante mensajes en la aplicación, u otras comunicaciones electrónicas que TPP ponga a disposición de EL CLIENTE.
65. Toda operación que se realice con la Tarjeta y/o los mecanismos de seguridad y autenticación, incluyendo la autenticación biométrica, se reputará indubitablemente efectuada y aceptada por EL CLIENTE, aun cuando hayan intervenido terceras personas en su uso. La presente disposición no será aplicable en caso se presente alguno de los supuestos de no responsabilidad del cliente detallados en el numeral 67 del presente contrato, y en general cuando se presenten supuestos que constituyan delitos informáticos.
66. En casos de pérdida, sustracción, robo o mal funcionamiento de la Tarjeta y/o los mecanismos de seguridad y autenticación EL CLIENTE deberá, bajo su exclusiva responsabilidad, comunicar a TPP y bloquear la Tarjeta vía telefónica llamando al número indicado en la Tarjeta, oportunidad en la que se le proporcionará el Código de Bloqueo respectivo, enviándole además una constancia del bloqueo efectuado a través de medios físicos o electrónicos que EL CLIENTE elija.
67. Las operaciones efectuadas por terceros mediante el uso irregular o fraudulento de la Tarjeta y/o los mecanismos de seguridad y autenticación proporcionados, hasta antes de su bloqueo, son de exclusiva responsabilidad de EL CLIENTE, salvo en el caso que se presente alguno de los supuestos de no responsabilidad de EL CLIENTE detallados en el numeral 67 del presente contrato.
68. El CLIENTE no es responsable de ninguna pérdida en casos de operaciones no reconocidas que sean consecuencia de:

a Clonación del soporte entregado por TPP para el uso del dinero electrónico

b Cuando las operaciones hayan sido realizadas luego de que TPP fuera notificado del bloqueo de la cuenta de dinero electrónico.

c Suplantación de EL CLIENTE, en las oficinas de los emisores de dinero electrónico.

d Funcionamiento defectuoso de los canales o sistemas puestos a su disposición por TPP para efectuar operaciones o de las medidas de seguridad implementadas en ellos; salvo que TPP demuestre la responsabilidad de EL CLIENTE.

69. TPP no es responsable de pérdidas que impacten a EL CLIENTE fallas de conectividad, virus o ataques tecnológicos a los equipos tecnológicos de propiedad y uso de EL CLIENTE para la ejecución de sus operaciones.
70. TPP podrá suspender o bloquear la Tarjeta en los siguientes casos: i) detecte la realización de operaciones que no corresponden al comportamiento habitual de consumo de EL CLIENTE; ii) identifique patrones de fraude u operaciones inusuales y; iii) detecte ingresos erróneos de su clave o datos de identificación o seguridad. Lo que le será informado a EL CLIENTE telefónicamente o por cualquier otro medio, en cuyo caso se emitirá una nueva Tarjeta a su costo.

71. Si las operaciones se realizan en moneda distinta a la de la tarjeta(s), éstas serán registradas al tipo de cambio que TPP tenga vigente en el momento de la operación, quedando liberado de toda responsabilidad por diferencias de cambio.
72. TPP cobrará las comisiones y los gastos establecidos en el tarifario por la emisión de cada Tarjeta que solicite EL CLIENTE.
73. La fecha de vencimiento de la Tarjeta aparece impresa en la misma, por lo que no podrá ser utilizada con posterioridad a dicha fecha. Vencido el plazo de validez de la Tarjeta, ésta podrá ser renovada a solicitud de EL CLIENTE.
74. TPP pone a disposición de EL CLIENTE las condiciones aplicables, medidas de seguridad y riesgos asociados a la utilización de La Tarjeta; así como el horario, ubicación y procedimiento de uso adecuado de los Canales de Atención, mediante comunicaciones masivas, página web, y APP.
75. TPP no asume responsabilidad alguna en caso los establecimientos afiliados al sistema de Tarjetas se negasen a aceptarlas. Tampoco se responsabiliza por la calidad, cantidad y otras características de los bienes y/o servicios adquiridos, ni por la negativa a la devolución de los bienes o por cualquier otra controversia surgida por la adquisición efectuada por EL CLIENTE en los puntos de venta y/o prestación de servicios adquiridos utilizando la Tarjeta.
76. Si la Tarjeta no registra movimientos durante diez (10) años contados desde que se activó, y si EL CLIENTE no requirió la devolución del saldo a su favor, éste será transferido a la autoridad competente, conforme a la regulación local en materia.
77. Toda Tarjeta tendrá asociado un Código Interbancario (CCI) de 20 dígitos utilizado para realizar transferencias de dinero interbancarias, éste se generará e informará a EL CLIENTE al momento de activar la Tarjeta(s), y podrá ser consultado en cualquier momento a través del APP.
78. El saldo disponible en la Tarjeta(s) no genera intereses de ninguna naturaleza en beneficio de EL CLIENTE.

GARANTÍA

78. EL CLIENTE conoce que TPP 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 según lo previsto por la SBS.

CANALES DE ATENCIÓN

79. TPP pone a disposición de EL CLIENTE una red afiliada de cajeros automáticos y operaciones a través del APP, u otros canales que TPP habilite en un futuro, en adelante "Canales de Atención", los cuales se encuentran publicados en el sitio web www.ligo.pe. EL CLIENTE se obliga a seguir los procedimientos establecidos para el uso adecuado de los Canales de Atención y cualquier otro medio electrónico, bajo su exclusiva responsabilidad.
80. Cuando las consultas u operaciones se puedan realizar mediante el uso de teléfonos, EL CLIENTE autoriza a TPP la facultad de poder grabar dichas llamadas o comunicaciones.
81. TPP establecerá las operaciones que se pueden realizar en los diferentes Canales de Atención, las mismas que podrán ser ampliadas, variadas o suprimidas por TPP cuando las condiciones del sistema operativo lo requiera, lo que será informado a EL CLIENTE a través de comunicaciones Indirectas.

APLICATIVO LIGO

82. El APP es compatible con todos los sistemas operativos como Android 5.0, IOs 14.0, y otras versiones superiores y/o anteriores.
83. TPP ha establecido que el usuario para ingresar al APP sea el número de teléfono móvil registrado por EL CLIENTE, por lo que se obliga a informar a TPP a través del APP en caso realice el cambio del número de teléfono móvil.
84. EL CLIENTE conoce que es el único responsable por la custodia y uso de su clave de acceso/contraseña al APP.
85. EL CLIENTE, en caso identifique una alteración en el uso de su tarjeta(s), o detecta algún incidente que considera que podría estar alterando la ciberseguridad de su tarjeta(s) durante el uso del APP, debe comunicar a TPP sobre el hecho de modo inmediato a través de cualquiera de los canales que TPP pone a su disposición.

El presente contrato fue aprobado mediante Resolución SBS N° 02281-2024

INFORMACIÓN REFERIDA A BENEFICIOS, RIESGOS Y CONDICIONES DE USO DE NUESTRA TARJETA PREPAGO

1. Límites establecidos a las operaciones y tarjetas

1.1. El monto máximo para transacciones con la Tarjeta Prepago es hasta el máximo del monto recargado por el Cliente al momento de la transacción.
1.2. En Cajeros automáticos el límite de retiro es de acuerdo a la restricción de la Red a la que pertenece el cajero.
1.3. Los límites establecidos para realizar operaciones, comisiones y gastos aplicables, se detallan en el tarifario que puede ser consultado en https://ligo.pe/tarifario/
1.4. La cantidad de tarjetas prepago es hasta diez (10) por Cliente, previa evaluación; incluye tarjetas activas, inactivas y/o suspendidas.
1.5. En caso de cambio de dispositivo móvil, el Cliente solo podrá registrar a través del App un (1) cambio de dispositivo cada seis (6) meses.
1.6. El cliente solo podrá realizar un (1) cambio de número de celular a través del App Ligo cada seis (6) meses.
1.7. En caso se identifiquen operaciones inusuales en la cuenta y tarjeta del cliente , la empresa se reserva el derecho de proceder con la resolución de contrato o eliminación de cuenta.
1.8. En caso el cliente no presente, movimientos de manera mensual en sus tarjetas, por seguridad, se puede suspender y apagar la tarjeta del cliente.
1.9. En caso se tengan alertas de prevención de uso de la tarjeta, por seguridad, se procederá a la suspensión de la tarjeta, hasta lograr la comunicación con el Cliente y obtener la conformidad del cliente de la realización de dichas operaciones.
1.10.
1.11.El límite establecido para compras rechazadas es de hasta tres (3) consecutivas, luego de ello la tarjeta se inactiva automáticamente.
1.12.Con el saldo disponible en la tarjeta prepago, el Cliente podrá realizar las siguientes operaciones: compras en establecimientos afiliados a los sistemas de pago indicados en la tarjeta; compras por internet en establecimientos afiliados, retiro de efectivo en cajeros automáticos, transferencias a tarjetas propias y de terceros, entre otros servicios que sean puestos a disposición en la App de Ligo.

2. Mecanismos previstos para acceder al App de Ligo y para que el Cliente active y mantenga su tarjeta prepago

2.1. Para el uso del App de Ligo, el cliente deberá contar con teléfono o dispositivo móvil con acceso a internet. La App Ligo puede descargarla desde la tienda de aplicaciones correspondiente a su sistema operativo. Es compatible con sistemas operativos Android 5.0 o superior y IOs 14.0 o superior; no obstante, TPP podrá incorporar otros sistemas operativos cuyo uso y disponibilidad será oportunamente comunicado a los usuarios.
2.2. Para activar la tarjeta, el Cliente deberá completar el formulario de validación alojado en el App de Ligo, y en la misma oportunidad realizar una operación de recarga, para concluir con el procedimiento.
2.3. Luego de activar la tarjeta, se le brindará al Cliente sus credenciales de acceso, siendo el usuario el número de celular declarado y registrado por el cliente, y la contraseña es la que determine el Cliente cuidando los principios de seguridad indicadas en el App de Ligo al momento de generarla.
2.4. La tarjeta y el acceso al App Ligo están vinculados al número de teléfono móvil registrado en el App de Ligo por lo que, en caso el Cliente cambie de número de teléfono móvil, éste último debe ser registrado y actualizado en el App de Ligo.
2.5. En caso el cliente desee usar una tarjeta física, deberá solicitarla y cancelar la comisión por envío a su domicilio, luego activarla desde el App de Ligo, y finalmente, en la misma oportunidad, realizar una recarga para concluir con el procedimiento.
2.6. La tarjeta vence en cinco (5) años desde la fecha de su emisión, al término de la vigencia, el Cliente podrá solicitar una nueva tarjeta, sin que ello afecte el saldo disponible que tenía hasta ese momento.
2.7. Las comisiones y gastos de nuestros productos y servicios se encuentran publicados en el sitio web de Ligo (https://ligo.pe/tarifario/)

3. Formas en que se determina la conversión de moneda a aquella pactada en los contratos

3.1. Si para ejecutar tu transacción es necesario hacer una operación de cambio de moneda, TPP la realizará al tipo de cambio que tenga vigente al momento que la ejecute.
3.2. Para consumos u operaciones de disposición de efectivo en el extranjero, la conversión de la moneda procederá de acuerdo con lo que tenga establecido el procesador de la Tarjeta, a la fecha de autorización o proceso de la transacción u operación monetaria. En estos casos es de aplicación la comisión por conversión de moneda es la señalada el sitio web de Ligo (https://ligo.pe/tarifario/)

4. Mecanismos existentes para que el usuario notifique a la empresa cualquier operación de pago no autorizada o ejecutada de forma incorrecta

4.1. La notificación de una operación de pago no autorizada (entiéndase cargo no reconocido) deberá ser informada en forma inmediata a través de nuestra Central Telefónica al 7144300 (Lima) o al 01 7144300 (provincias) para proceder al bloqueo de su tarjeta Ligo.

4.2. Ligo iniciará el proceso de investigación respectivo al interno o con los sistemas de controversias de las marcas según corresponda, para que finalmente, brinde al cliente el resultado de la investigación.

4.3. Las operaciones que pudiesen registrarse después del bloqueo de la tarjeta Ligo, NO serán responsabilidad del Cliente; mientras que las operaciones realizadas antes del bloqueo de la tarjeta SÍ serán de responsabilidad del cliente, aun cuando ello se haya generado por operaciones fraudulentas, no autorizadas o irregulares, salvo que se logre determinar que no hay responsabilidad por parte del Cliente.

4.4. El cliente deberá reportar el cambio de su número de teléfono móvil, su pérdida o cualquier otro evento que permita que terceros no autorizados puedan utilizar su número móvil. Los códigos de doble autenticación y otros serán enviados al número de teléfono móvil registrado mientras el cliente no reporte su bloqueo a través del mismo mecanismo señalado en el numeral 4.1.

4.5. En caso el cliente, identifique operaciones no reconocidas, el cliente deberá sustentar su reclamo e ingresarlo hasta dentro de los 60 (sesenta) días siguientes de ocurrido el evento, transcurrido ese plazo Tarjetas Peruanas Prepago no admitirá reclamo por dichos conceptos.

5. Canales para la presentación y atención de solicitudes de información en caso de fallecimiento del titular de la tarjeta prepago

5.1. Previa verificación de que no haya comisiones pendientes de cargo, el dinero de la cuenta podrá ser retirado por sus herederos, debiendo acreditarse la titularidad del derecho, presentando los siguientes documentos:

- Copia de DNI legalizado del fallecido.
- Copia de Certificado de defunción legalizado
- Copia de Acta de defunción legalizado
- Copia de Testamento legalizado; o
- Copia de Declaración de sucesión intestada, inscrita en Registros Públicos.

5.2. El(os) heredero debe presentar y/o enviar (en sobre cerrado) la documentación requerida a la dirección de nuestra oficina ubicada en Avenida Manual Olguín 335, Oficina 1002 - Distrito de Surco Provincia y Departamento de Lima.

6. Canales para la presentación de solicitudes de eliminación Cuenta

6.1. El Cliente podrá solicitar la resolución del contrato o eliminación de cuenta con Ligo a través de:

a. App Ligo: ingresando a la sección -Mi Cuenta - Eliminación de cuenta.
b. Central Telefónica: comunicándose al 01 7144300) Opción 2 Opción 3 donde un Asesor le informará el proceso a seguir.
c. Canal Digital (WhatsApp, App, Página Web, Facebook e Instagram) : Seleccionar la Opción Asistencia - Hablar con un Asesor para que le informe el proceso a seguir.
d. Correo electrónico: escribiendo a info@ligo.pe.
e. Oficina administrativa: acercándose a presentar su solicitud de cancelación.

6.2. En cualquiera de los casos, el requerimiento es atendido dentro de un plazo máximo de 15 días calendarios, contados desde el registro de su solicitud.

7. Canales a disposición del Usuario

7.1. Canales de atención:

a. Oficina administrativa: es un canal de atención donde se puede consultar saldos y movimientos; ingreso de requerimientos, quejas y reclamos; actualización de datos; emisión de tarjetas nuevas; renovaciones; reposiciones y adicionales.
b. Central Telefónica: se puede realizar bloqueo de tarjetas por pérdida o robo e ingreso de requerimientos, quejas y reclamos.
c. Casilla electrónica: escribiendo a info@ligo.pe, se puede ingresar requerimientos, quejas y reclamos.
d. Canal Digital (WhatsApp, App, Página Web, Facebook e Instagram) : se puede atender consultas en línea, ingresar de requerimientos, quejas y reclamos

7.2. Canales complementarios:

a. Cajeros Automáticos: de la Red Unicard para realizar cambio de clave y disposición de efectivo.

8. Instancias a recurrir para presentación de reclamos y/o denuncias

8.1. El área de Atención de Reclamos responderá los reclamos y/o quejas del cliente. El plazo de atención de reclamos y/o quejas es de 15 días hábiles contados desde el siguiente día hábil de la presentación del reclamo, dicho plazo podría extenderse siempre que la naturaleza del reclamo lo amerite y previa información al cliente. Asimismo, el cliente podrá recurrir ante las instancias correspondientes para presentar reclamos y/o denuncias por las operaciones y servicios que realice, como lo son: el Defensor del Cliente Financiero, la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones y el INDECOPI.

8.2. En caso el cliente, identifique operaciones no reconocidas, el cliente deberá sustentar su reclamo e ingresarlo hasta dentro de los 60 (sesenta) días siguientes de ocurrido el evento, transcurrido ese plazo Tarjetas Peruanas Prepago no admitirá reclamo por dichos conceptos.

9. Glosario

9.1. Dinero Electrónico: Es el valor monetario o dinero almacenado en soportes electrónicos, tales como teléfonos móviles (celulares) o tarjetas prepago, los cuales se encuentran asociados a una cuenta de dinero electrónico cuyo titular es el contratante, en este caso el CLIENTE.

9.2. Cuenta: es un espacio asignado al CLIENTE en donde sus tarjetas y datos personales son almacenados para su uso.

9.3. App Ligo: es la aplicación móvil donde el CLIENTE puede hacer uso de su cuenta y hacer operaciones con sus tarjetas.

9.4. Web Ligo: es la plataforma tecnológica a través de internet donde el CLIENTE puede hacer uso de su cuenta y hacer operaciones con sus tarjetas: https://ligo.pe/

9.5. Credenciales de acceso: se refiere a las credenciales usuario y contraseña, así como la clave digital u otros medios que permitan validar la identidad o el acceso al sistema, que serán proporcionados luego del registro del cliente en la App Ligo o mediante solicitud según lo establecido en la cláusula décimo octava. Las credenciales se utilizan para operar la cuenta a través el App Ligo, autenticación de ingreso y validación de operaciones.

9.6. Tarjeta prepaga de dinero electrónico (Tarjeta): es un soporte para el uso del dinero electrónico contenido en la Cuenta, en el cual se almacena valor monetario y puede representarse mediante una tarjeta física o virtual, recargable o no, y cuyo uso se encuentra limitado al saldo existente en esta en cada momento

9.7. Transacción u Operaciones: Es la ejecución individual de las operaciones de conversión (recargas/cash in), reconversión (retiros/cashout), transferencias, pagos y cualquier movimiento u operación relacionada con el valor monetario del que disponga el titular y necesaria para dichas operaciones.

9.8. Normativa Vigente: Ley Nº 29985, Ley que regula las características básicas del dinero electrónico como instrumento de inclusión financiera, su Reglamento aprobado por Decreto Supremo Nº 090-2013-EF y normas complementarias.

10. Medidas que el usuario deberá adoptar para preservar la seguridad de su Tarjeta prepago

10.1. Seguridad para el manejo de su tarjeta prepago.

a. En las agencias bancarias:

- Si ve a alguien usando teléfonos o radios, u observa alguna situación extraña dentro de la agencia bancaria, repórtelo inmediatamente.
- No permita que otras personas se le acerquen mientras esté realizando alguna operación en ventanilla.
  - Después de cada transacción con su tarjeta prepago en ventanilla, verifique que la tarjeta devuelta sea la suya, verifique su firma en el reverso y revise que sus documentos estén completos.
- No comente con personas extrañas ningún tema relacionado con sus negocios, transacciones o cuentas.
- No tire a la basura los recibos de operaciones realizadas en ventanilla, guárdelos o destrúyalos.

b. En los establecimientos:

- Si usa su tarjeta, al digitar la clave secreta en establecimientos comerciales, cerciórese de que nadie le pueda ver.
- En puntos de venta, como cajas de supermercados o establecimientos, no pierda de vista su tarjeta e informe inmediatamente a Ligo si nota algún tipo de manipulación fuera de lo normal con la misma.
- Verifique su comprobante inmediatamente luego de realizada alguna transacción, conserve la copia en un lugar seguro y verifíquelo con sus movimientos. Si observa algún consumo que no reconozca, infórmelo de inmediato a Ligo.
- Después de realizada cualquier compra, verifique que le hayan devuelto su tarjeta y su documento oficial de identidad.

c. Al recibir su tarjeta:
   - Cuando reciba el sobre con su clave personal, verifique que se encuentre cerrado. Si observa alguna irregularidad o anomalía en el sobre, comuníquese inmediatamente con Ligo.
   - Verifique que los datos impresos en su tarjeta sean correctos.
   - No olvide firmar la banda de "Firma Autorizada" de su tarjeta. En el caso de tarjetas adicionales, cada usuario debe firmar su tarjeta.
   - Conserve sus tarjetas en un lugar seguro al que no tengan acceso personas extrañas.

10.2. Seguridad en el uso del App Ligo y operaciones por Internet.

a. Evite ingresar al App ligo y a los portales web, desde conexiones públicas o cabinas de Internet.
b. Evite permanecer en páginas Web sospechosas. En caso se aprecie que el sitio o página no es lo que aparenta ser o no muestra la información que se espera, debe salir inmediatamente e ignorar las instrucciones que allí se presentan.
c. Realice negocios sólo con compañías que conozca y en las cuales confíe. Verifique las direcciones de los correos electrónicos que le envían.
d. Para realizar sus compras por Internet de una manera más segura, afíliese a Verified by Visa.
e. Es de suma importancia que su computadora personal tenga un antivirus instalado y actualizado. Los virus troyanos son programas malintencionados capaces de instalarse en tu computador y permitir el acceso a usuarios externos a través de Internet, con el fin de recabar información confidencial.
f. Debe mantener su navegador de acceso a Internet siempre actualizado para mantener los protocolos de seguridad. Ingresando al Menú de Ayuda de tu navegador Internet Explorer y con un click en la opción "Acerca de Internet Explorer" puedes verificar la versión.
g. Para visitar nuestra página Web, escriba la dirección usted mismo. No haga click en las direcciones o enlaces que son enviados en los correos electrónicos ni en otras páginas Web. Recuerde que la dirección oficial de la página Web de Ligo es la que se indica a continuación: https://www.ligo.pe
h. Realice todas sus operaciones utilizando las direcciones de páginas Web seguras, las mismas que inician con el identificador "https://", por ejemplo: https://www.ligo.pe, las demás direcciones inician con el identificador "http://", es decir, sin la "s" al final.
i. Nuestro portal de Internet utiliza un certificado digital emitido por VERISIGN, entidad certificadora internacional, que garantiza la conexión segura con Ligo. Las páginas seguras deben tener un candado de color amarillo en el navegador. Una forma de verificar que se encuentre en nuestro sitio web y no en otra página posiblemente falsa, es hacer click sobre el candado de color amarillo. Le aparecerá una pantalla con el certificado de autenticidad el cual asegura la identidad de Ligo.

10. 3. Seguridad para salir de un sitio web

a. Luego de haber estado en una página de Internet en la que se manejó información confidencial, es necesario llevar a cabo cuidadosamente el procedimiento de "Salir", siguiendo adecuadamente las instrucciones que la página le indica.
b. Al terminar de utilizar el Internet, es necesario que cierre la herramienta de navegación para que nadie más pueda ver cuál fue la secuencia de las páginas que usted visitó.

10.4. Protección de credenciales de acceso.

a. Hoy en día es de vital importancia la seguridad y la confidencialidad de sus credenciales de acceso a los servicios por Internet, debido a que muchas veces son la llave para manejar su dinero. En tal sentido, todas las precauciones posibles a ser tomadas para evitar ser víctima de un fraude o robo son de gran utilidad.
b. El uso inadecuado de sus credenciales puede causar que se vulnere la seguridad y confidencialidad, por lo que se recomienda tomar en consideración las siguientes medidas, para la protección de sus credenciales de acceso a sus operaciones bancarias por Internet:
   - Sus credenciales de acceso, contraseña, "password" o clave de acceso NO debe ser compartida con nadie. Recuerde que ésta, es la llave de acceso para la operación de sus cuentas, en tal sentido, no debe compartirla con nadie bajo ninguna circunstancia.
   - Debe cambiar su contraseña periódicamente. Con ello, se minimizará el riesgo de que alguien pueda obtenerla por múltiples intentos.

- Se debe colocar contraseñas que sean fáciles de recordar y difíciles de ser inferido. Para ello, es recomendable NO utilizar datos relacionados con tu información personal, como número de documento de identidad, fecha de nacimiento, etc., debido a que éstos pueden deducirse con facilidad.
- Debe evitar escribir sus contraseñas o guardarlas en archivos electrónicos. Puede ocasionar que alguien las obtenga fácilmente ante un descuido.
- Evite el uso de computadoras públicas para efectuar sus operaciones bancarias por Internet, como aquellas ubicadas en cabinas públicas. Puede ser observado con facilidad por otras personas o la computadora puede contener un spyware (software espía).
- NUNCA comparta su clave ni información personal, financiera o actualización de datos (números de cuentas bancarias o de tarjetas de crédito, ingresos, número de identificación personal, etc.) en caso de que te sea solicitada telefónicamente.

10.5. Seguridad en el uso de correos electrónicos

a. Su computadora personal, debe tener las últimas versiones de Antivirus y de Navegador predeterminado.
b. Es importante que consulte con el proveedor de su equipo sobre las últimas versiones disponibles de Antivirus y Navegadores para que esté protegido contra los nuevos virus.
c. Hoy en día es de vital importancia la seguridad y la confidencialidad de sus claves de acceso a los servicios por Internet, debido a que muchas veces son la llave para manejar su dinero. En tal sentido, todas las precauciones posibles a ser tomadas para evitar ser víctima de un fraude o robo son de gran utilidad.
d. Abrir los correos electrónicos sólo cuando se conozca al remitente. Asimismo, se debe ser particularmente cuidadoso con los correos electrónicos que traen un archivo adjunto, incluso de alguien conocido; ya que, puede remitirte, por accidente, un correo electrónico con virus.
e. Debe estar alerta a correos electrónicos fraudulentos. Muchas veces estos correos parecen ser de empresas respetables o de amigos, pero en realidad tienen el propósito de descargar algún virus o de pedirle información confidencial. Recuerda que NUNCA se debe enviar información CONFIDENCIAL de su usuario, cuentas y/o claves por este medio.
f. Sospeche inmediatamente de correos electrónicos que le pidan su “password” aunque aparentemente provengan de su entidad financiera, empresas conocidas o amigos. Recuerda que su “password” o clave es confidencial; por lo tanto, nunca debe proporcionar por esta vía al igual que cualquier otra información sensitiva. NUNCA deberá responder a correos electrónicos que soliciten información personal o financiera (números de cuentas bancarias o de tarjetas de crédito, ingresos, número de identificación personal, etc.).
g. Le sugerimos no reenvíe correos masivos que se reciban con contenidos de chistes, deseos de buena suerte o cadenas de cualquier índole. Tome en cuenta que ésta es la principal fuente de captura de direcciones de correo electrónico para los estafadores. Éstas generalmente son capturadas y utilizadas como fuente de correos para mensajes fraudulentos.

10.6. Seguridad en el uso de Cajeros automáticos

a. Nunca acepte ayuda de un desconocido cuando utilice un cajero automático o la salida de éste, ni entregue su tarjeta a nadie, aunque la persona se identifique como funcionario de la agencia bancaria que asista.
b. Debe mantenerse alerta y desconfíe de desconocidos que le soliciten ayuda cuando se encuentre utilizando el cajero automático; si observa personas sospechosas cerca del cajero automático, NO realice sus operaciones.
c. Proteja su clave (cúbrela), evite que ésta sea visualizada por otra persona.
d. Personalice sus tarjetas con su firma a fin de identificarla y así evitará que la puedan cambiar por otra.
e. Antes de utilizar un cajero automático, verifique que en la ranura donde se introduce la tarjeta no se encuentre ningún material extraño pegado a ésta.
f. Cambie sus claves periódicamente y evite escoger números conocidos como: teléfonos, fecha de cumpleaños, D.N.I. o números consecutivos.
g. Si es obligado a salir del cajero automático antes de terminar su transacción, anule la operación digitando la tecla Cancelar.
h. Evite realizar sus transacciones en horas de poca afluencia.
i. Cuando digite su clave secreta, asegúrese que nadie la vea.
j. No escriba la clave de su tarjeta en ningún documento que pueda estar al alcance de terceros.

k. No se retire del cajero antes de haber terminado su transacción; en todo caso, anule la transacción presionando el botón CANCELAR para invalidar la operación.
l. Haga una marca que identifique su tarjeta y revísala al terminar su transacción.
m. No tire a la basura los recibos de operaciones de cajeros automáticos, guárdalos o destrúyelos.

10.7. Seguridad en el uso de Centrales telefónicas

a. Nunca de su clave secreta por teléfono.
b. Si detecta ruidos extraños durante una operación telefónica, cancele la operación y cambie su clave secreta.
c. Consulte con frecuencia sus saldos y revise sus movimientos.

10.8. Procedimiento en caso de extravío o sustracción de su Tarjeta Ligo

a. En casos de extravío o sustracción de la tarjeta o de su información comunícate telefónicamente y de inmediato a:
   - Servicio de Emergencia Visa:
     - Perú: 1-631-9000 Lima y 0-801-0-0456 provincias
     - USA o Canadá: 1-800-396-9665
     - Otro país: 1-303-967-1098 (con cargo revertido)
   - Servicio de Emergencia MasterCard:
     - USA: 1-800-627-8372
     - Canadá: 1-800-307-7309
     - Otro país (con cargo revertido): 1-636-722-7111
b. Favor tome nota del código de bloqueo que le proporcionen para que pueda hacer sus consultas posteriores al representante de Ligo. Si posterior al bloqueo se debe emitir un nuevo plástico, autoriza a Ligo a la emisión de su nueva tarjeta y al cobro de la comisión por reposición de la misma.
c. Si tiene inconvenientes para la ejecución de estos procedimientos, puede solicitar orientación contactándose con nuestra Central Telefónica, al 7144300(Lima) o al 017144300 (provincias).

10.9. Glosario

a. Código malicioso (malware): es un programa que luego de descargarse en la PC sin conocimiento del usuario, se ejecuta automáticamente. El programa descargado, por lo general tiene varios fines maliciosos: robo de información, espionaje, usar la PC del usuario como instrumento para atacar a otros servicios de Internet, capturar las teclas digitadas (Key Logging).
b. "Phishing": consiste en el envío de correos electrónicos que aparentando provenir de fuentes fiables (por ejemplo, entidades bancarias), intentan obtener datos confidenciales del usuario. Para ello, suelen incluir un enlace que, al darle <click> lleva a páginas Web falsificadas. Así, el usuario, creyendo estar en un sitio de confianza, ingresa la información solicitada que, en realidad va a manos del estafador.
c. "Pharming": consiste en redireccionar al usuario a una página Web distinta de la consignada por éste. Los delincuentes acceden a su computador por diferentes medios, por ejemplo, al descargar un programa o mediante un correo electrónico, utilizando para ello un virus que lo conducirá a una página que no corresponde con la auténtica, sino con otra creada para recabar datos confidenciales, sobre todo relacionadas con la banca online.
d. "Key Logging": es un método utilizado para capturar su información confidencial mediante programas llamados Key Logger. Estos programas pueden ser instalados discretamente al abrir archivos adjuntos de correos sospechosos.
e. Encriptación: es el proceso o método matemático que transforma cualquier tipo de mensaje de datos en información inteligible para luego recuperarlo en formato original. Significa que cuando un texto legible es transformado en uno encriptado (cifrado), no podrá ser leído por ningún individuo, que pretenda interceptar la transmisión del mensaje.
f. Navegador web o explorador web: del inglés navigator, es un programa software que permite al usuario visualizar la información que contiene una página web, siendo ésta una página de los sitios en la red, ya sea la Internet o en una red local).