



## Preguntas Frecuentes

### Afiliación

#### 1. ¿La afiliación tiene algún costo?

No, las tres maneras de afiliarse son completamente gratuitas.

- A través de tu celular.
- En un Agente **Bim**.
- A través de Call Center **Bim** 0-800-10-838.

**¡Recuerda elegir a Caja Ica para cuidar tu Bim!**

#### 2. ¿Qué es un Agente Bim?

Un Agente **Bim**, son todas las entidades financieras que emiten Dinero Electrónico.

#### 3. ¿Cuál es el número de mi Bim?

El número de tu **Bim** es tu número celular. Si quieres que alguien te mande plata, solo necesita tu número de celular para hacerlo.

#### 4. Si me afilio en un agente o a través del 0-800-10-838, ¿Cuánto tiempo tengo para entrar al \*838# y activar mi Bim?

Tu registro no vence. Así hayan pasado algunos meses, podrás activar tu **Bim** marcando el \*838# e ingresando la información que se te pide.

#### 5. ¿Si tengo varios celulares, puedo tener varios Bim?

No, solo se puede tener un **Bim** por persona.

Si quieres cambiar el número de celular de tu **Bim**, debes llamar al 0-800-10-838.

## 6. ¿Qué pasa si no tengo mi DNI porque no soy peruano?

Si no tienes DNI, puedes afiliarte llamando al 0-800-10-838. Te debes identificar con tu carnet de extranjería.

## 7. Me afilié a Bim y poco tiempo después cerraron mi cuenta. ¿Por qué?

Si abres tu **Bim** y tu DNI está vencido o eres menor de edad, tu cuenta será desactivada.

## 8. ¿Qué son los términos y condiciones y por qué debo aceptarlos?

Son las características del servicio. Ahí se detallan los requisitos, tarifas y condiciones que se deben cumplir para que uses **Bim**. Además te indica los medios que tienes para contactarte con nosotros en caso de que tengas alguna duda o reclamo. Los encontrarás en nuestra página web: [www.mibim.pe](http://www.mibim.pe), y si no tienes acceso a internet, te los pueden decir llamando al 0-800-10-838.

## 9. ¿En dónde pido mi contrato?

Puedes entrar a [www.mibim.pe](http://www.mibim.pe), a la sección DESCARGA TU CONTRATO, donde luego de que te identifiques a través de algunos datos, te daremos tu contrato. Lo puedes descargar o enviártelo por correo electrónico.

El contrato estará listo 72 horas después de que abriste tu **Bim**.

## Clave Secreta

### 1. ¿Cómo debe ser mi clave secreta?

La Clave Secreta es una clave de cuatro números que debes crear. Esta clave no puede ser 0000, 1234, 9999, ni tampoco los cuatro primeros o últimos dígitos de tu DNI o de tu número de celular.

Te recomendamos:

- Elegir un número que sea fácil de recordar para ti pero no para el resto.
- No permitir que otros sepan tu Clave Secreta.
- No escribir tu Clave Secreta en documentos que lleves contigo o en tu billetera ya que otras personas podrían verla y tratar de entrar a tu **Bim**.

## 2. ¿Cómo creo mi Clave Secreta si abrí mi Bim en un agente o en el 0-800-10-838?

Si te afiliás en un agente **Bim** o a través del 0-800-10-838, deberás marcar el \*838# y crear una Clave Secreta, porque nadie puede crearla por ti y nadie más que tú debe conocerla.

## 3. ¿Qué pasa si olvido mi Clave Secreta?

Debes llamar al 0-800-10-838, donde te harán algunas preguntas para confirmar que eres el dueño de tu **Bim**. Luego de esto, te mandarán una clave temporal para que puedas entrar a tu **Bim** y crear una nueva Clave Secreta que sí recuerdes.

## Poner, sacar y mandar plata

### 1. ¿Cómo pongo plata en mi Bim?

- Acércate a tu Agente que sea **Bim**.
- Indícale tu número de celular y dale la plata que quieres poner.
- En el momento recibirás un mensaje de texto confirmando el monto pusiste en tu **Bim**.
- ¡Listo! Puedes ver tu saldo marcando \*838# desde tu celular.

### 2. ¿Cómo saco plata de mi Bim?

- Acércate a un agente que sea **Bim**.
- Indícale tu número celular y el monto que deseas sacar de tu **Bim**.
- En el momento recibirás un mensaje de texto que te pedirá ingresar a tu **Bim** marcando el \*838#.
- Selecciona la opción “sacar plata” del menú y confirma el monto con tu clave secreta.
- ¡Listo! El agente te dará la plata física y recibirás un mensaje de texto.

**Nota:** Esta operación está sujeta a una comisión.

### 3. ¿Cómo mando plata a través de mi Bim?

- Marca \*838# y marca la opción 3 “Mandar plata”.
- Escriba el número de celular de la persona a la que quieres mandar plata.
- Escriba el monto que quieres mandar sin poner decimales (asegúrate que tengas saldo en tu **Bim**).
- Confirma la operación con tu clave secreta **Bim**.
- ¡Listo! Tú y la persona a quien mandaste plata recibirán un mensaje de texto confirmando la operación.

**Nota:** Esta operación está sujeta a una comisión.

### 4. ¿Qué pasa si pido sacar plata en un agente pero luego decido ir a otro Agente?

Tienes que esperar 10 minutos a que la operación anterior caduque, hacer la operación con el nuevo agente y confirmar que quieres sacar plata ingresando al \*838# y poniendo tu CLAVE SECRETA nuevamente. No te preocupes, la primera operación quedará sin efecto si no pones tu CLAVE SECRETA.

### 5. ¿Qué pasa si me equivoco marcando el número al que quiero mandar plata?

Para confirmar que estás mandando plata al número correcto, tu **Bim** siempre te mostrará una pantalla con los datos ingresados antes de que pongas tu CLAVE SECRETA. Si te equivocaste, puedes marcar 0: Salir y volver a empezar.

Debes tener mucho cuidado al ingresar los números de celular y montos.

### 6. ¿Qué pasa si se llena el buzón de mensajes de mi celular?

Si la bandeja de mensajes está llena, al igual que con cualquier otro mensaje, este no se podrá descargar hasta que borres algunos mensajes antiguos. Que no recibas el mensaje de texto no significa que la operación no se haya hecho. Siempre puedes consultar tus últimas 5 operaciones entrando a tu **Bim** en la sección “En qué usé mi **Bim**?”.

## Cambios en mi celular y otros

### 1. ¿Qué pasa si quiero cambiar de entidad financiera?

Si quieres cambiar la entidad financiera que cuida tu **Bim**, debes llamar al 0-800-10-838 para que cierren tu **Bim** y volver a afiliarte. Al entrar al \*838# te saldrá el menú de afiliación y deberás elegir de entre las opciones de la lista la entidad financiera que quieres. Deberás responder a algunas preguntas con las que verificaremos que eres tú el dueño del **Bim** que quieres cerrar.

### 2. ¿Qué hago si cambio de número de celular?

Si cambias de número de celular, debes llamar al 0-800-10-838 para que cierren tu cuenta y volver a afiliarte con el número nuevo. Para demostrar que ese número de celular es tuyo, deberás responder a algunas preguntas con las que verificaremos que eres tú el dueño del **Bim** que quieres cerrar.

### 3. ¿Qué hago si cambio de compañía telefónica pero mantengo mi número de celular?

Si cambias de compañía telefónica pero mantienes tu mismo número debes llamar al 0-800-10-838 para actualizar tu información. Si no lo haces, podrás seguir haciendo operaciones, pero no te llegarán los mensajes de texto.

### 4. ¿Qué pasa si me roban o si pierdo el celular?

Si te roban o pierdes el celular, puedes llamar al 0-800-10-838 para bloquear tu cuenta. No te preocupes, recuerda que nadie podrá sacar dinero de tu **Bim** si no tienen tu CLAVE SECRETA, por lo que ten cuidado de no tenerla apuntada en el celular.

Si recuperas tu número, podrás llamar al 0-800-10-838 para que desbloqueen tu cuenta e ingresar a tu **Bim** con tu CLAVE SECRETA.

Encontraras tu plata tal como la dejaste.

### 5. ¿Puedo cerrar mi Bim?

Si ya no quieres usar nuestro servicio, puedes cerrar tu **Bim** llamando al 0-800-10-838. Antes de hacerlo, debes sacar toda tu plata.

### 6. ¿Usar mi Bim gasta el saldo de mi celular?

**Bim** no consume saldo telefónico o internet al ser usado porque funciona a través de un sistema llamado USSD que tiene todos los celulares y que no tiene ningún costo.

## 7. ¿Cuánto me cuesta usar Bim?

Las únicas operaciones que cuestan son “mandar plata” y “sacar plata”, y siempre te informaremos el costo antes de que confirmes tu operación con tu CLAVE SECRETA.

Si mandas plata a una persona para que esta la saque a través de un agente, debes recordar agregar el monto que implicará el costo de “sacar la plata”, para que pueda retirar entero el monto que necesita.

## 8. ¿Hay algún costo de mantenimiento?

No, no hay ningún costo de mantenimiento por tener **Bim**.

## 9. ¿Puedo usar mi Bim si mi celular no tiene saldo?

Sí, marcar el \*838# no tiene ningún costo. Además, el dinero de tu **Bim** y del saldo del celular son completamente independientes el uno del otro.

## 10. ¿Pasa algo si no uso mi Bim? ¿Pierdo la plata que tengo adentro?

Tu plata no se vence como el saldo del celular. Para que tu **Bim** se desactive, tienen que pasar 10 años sin que hagas ninguna operación.

## Consultas o reclamos

### 1. ¿Dónde puedo realizar mi consulta o presentar un reclamo?

- Llamando gratuitamente al 0 800 10 838 (Atención al Cliente Bim y Agentes Bim).
- Escribiendo al correo [consultas@mibim.pe](mailto:consultas@mibim.pe)
- En el formulario de reclamos dentro de la web Bim: [www.mibim.pe](http://www.mibim.pe).
- En nuestra Red de Agencias, Página web o a través de nuestro Call Center llamando al (056) 581430(\*).

### 2. ¿Qué pasa si pierdo la señal a mitad de una operación?

Si la señal del celular se va en medio de una operación puedes entrar a “En qué usé mi **Bim**?” y ver las 5 últimas operaciones que hiciste. Aquí podrás verificar si se llegó a realizar la operación o no.

(\*) Horario de atención Call Center:

Lunes a Viernes: De 8:10 am. a 8:00 pm. - Sábados: De 9:00 am. a 1:00 pm.

