

Preguntas frecuentes de Billetera Móvil

1. ¿La afiliación a BIM tiene costo?

La afiliación a BIM no tiene costo.

2. ¿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 en caso tengas alguna duda o reclamo. También es opcional el aceptar recibir notificaciones del app. Los encontrarás en la página web: www.mibim.pe, y si no tienes acceso a internet, te los pueden decir llamando al 01-350-5000

3. ¿En dónde pido mi contrato del servicio BIM?

El contrato estará listo como máximo 72 horas después de que abriste tu BIM. Puedes entrar a www.mibim.pe, a la sección "Descarga tu contrato", donde luego de que te identifiques a través de algunos datos, podrás ver tu contrato. Lo puedes descargar o enviártelo por correo electrónico. También los puedes revisar en <https://app.mibim.pe/contratos/>

4. ¿Cuál es el número de mi BIM?

El número de tu BIM es el mismo que tu número celular. Si quieres que alguien te mande dinero, solo necesita tu número de celular para hacerlo.

5. ¿Cómo debe ser mi Clave Secreta?

La Clave Secreta es un número de cuatro dígitos que debes crear. No puede ser 0000, 1234, 9999 y 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.

Cualquier operación que se realice con tu clave secreta será considerada realizada por ti, por tanto, es tu responsabilidad cuidarla adecuadamente.

6. ¿Qué pasa si olvido mi Clave Secreta?

Puedes hacer el cambio tú mismo desde tu aplicación Bim. Solo ingresa tu número celular y en la siguiente pantalla debes seleccionar "¿olvidaste tu contraseña?". Seleccionas la opción de envío de código de verificación, completa los datos y te llegará un código de 4 dígitos a tu celular vía SMS. Ingresa el código de verificación que tiene una duración de 10 minutos y ya podrás cambiar tu contraseña. También puedes llamar al 01-350-5000, 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.

7. ¿Puedo retirar efectivo de mi BIM en el BN?

Sí. Puedes realizar el retiro de efectivo de tu billetera móvil (BIM) en nuestros agentes corresponsales y cajeros automáticos.

8. ¿Qué debo hacer para retirar efectivo de mi BIM en el BN?

No se puede sacar plata por messenger. Si por la aplicación de Bim:

1. Saca plata desde Agente Banco de la Nación

- Abre tu Bim.
- Selecciona Sacar plata.
- Selecciona Agentes Multired BN.
- Ingresa el monto a retirar.
- Ingresa tu contraseña.
- Te llegará el código de retiro.
- Luego deberás acercarte a un Agente del Banco de la Nación.
- El agente seleccionara la opción "retira efectivo"
- Ingresa el número de tu DNI.
- Te solicitara el código de retiro que recibiste en tu celular.
- ¡Listo! el agente te entregará tu plata y un comprobante.

2. Saca plata desde Cajero Banco de la Nación

- Abre tu Bim.
- Selecciona Sacar plata.
- Selecciona Cajero BN
- Ingresa el monto a retirar.
- Ingresa tu contraseña.
- Te llegará el código de retiro.
- Luego deberás acercarte a un cajero del Banco de la Nación.
- Deberás escoger la opción "Operaciones sin tarjeta".
- Escoge la opción "retiro".
- Ingresa el número de tu DNI.
- Ingresa el código de retiro que recibiste en tu celular.
- ¡Listo! el cajero te entregará tu plata y un comprobante.

9. ¿Tiene algún costo el retiro de efectivo en el BN?

Sí. De acuerdo a los tarifarios de BIM, por operación el costo es de:

- 1% del monto que retires, como mínimo S/. 1.00 y máximo S/. 5.00 (*)

(*) Dichas comisiones suspendidas hasta el 31.07.21, debido a la crisis sanitaria y económica actual.

10. ¿Qué operaciones puedo realizar en un Agente?

El Agente Multired, es el cajero corresponsal que atiende las transacciones de los usuarios BIM tal como el retiro de dinero de las billeteras móviles (Cash Out).

11. ¿Cómo pongo dinero en mi BIM?

- Acércate a una Agencia del Banco de la Nación
- Dale tu número de celular y el dinero que quieres poner (recuerda nunca des tu clave secreta).
- Te llegará un mensaje de texto confirmando que pusiste el dinero en tu BIM
- Ahora puedes ver tu saldo desde tu celular.

12. ¿Cómo envío dinero a través de BIM?

1. Mandar plata por el App:
 - Escoge la opción “Manda Plata”.
 - Escribe el celular al que quieres mandar plata y digita el monto a enviar.
 - Confirma con tu clave secreta.
 - Recibirás tu constancia de envío.
2. Mandar plata por el Messenger
 - Dentro de la conversación de BIM, elige la opción “enviar dinero a cualquier amigo”.
 - Elige el amigo a quien le mandarás la plata.
 - Ingresa el monto a enviar.
 - Confirma con tu clave de Facebook.
 - ¡Listo! Ya enviaste la plata.

13. ¿Cuáles son los límites de mi BIM?

- Solo puedes poner, mandar, sacar o pagar hasta S/ 999 por vez.
- Solo puedes tener hasta S/ 15,000 en tu BIM.
- Solamente puedes poner hasta S/ 10,000 en tu BIM al mes.
- No puedes mover más de S/ 15,000 al mes (todo suma: poner, mandar, recibir, sacar, recargar, etc.)

14. ¿En dónde puedo realizar mi consulta o presentar un reclamo?

Si tienes alguna consulta, pedido o quieres presentar un reclamo, puedes realizarlo a través de los siguientes canales:

- Llamando al 01-350-5000 o escribiendo al WhatsApp BIM 980020080 de lunes a domingo de 08:00 a.m. a 08:00 p.m.
- Escribiendo al correo **consultas@mibim.pe**
- En el formulario de reclamos dentro de la web BIM: www.mibim.pe
- Llamando a Mesa de Consultas al 440-5305/4424470 o a la línea gratuita 0800-10700.

15. ¿Qué hago si cambio de número de celular?

Debes llamar al 01-350-5000 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.

16. ¿Qué hago si cambio de compañía telefónica, pero mantengo mi número de celular?

Si cambias de compañía telefónica, pero mantienes tú mismo número debes llamar al 01-350-5000 para actualizar tu información. Si no lo haces, podrás seguir haciendo operaciones, pero no te llegarán los mensajes de texto.

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

- En caso de pérdida, sustracción o robo de tu celular con BIM, es tu responsabilidad comunicarlo llamando gratuitamente al 01-350-5000 para bloquear tu cuenta. Cualquier operación realizada previamente a esta comunicación es considerada tuya.
- 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 01-350-5000 para que desbloqueen tu cuenta e ingresar a tu BIM con tu CLAVE SECRETA.

18. ¿Puedo cerrar mi BIM?

Si ya no quieres usar nuestro servicio, puedes cerrar tu BIM llamando al 01-350-5000. Antes de hacerlo, debes sacar todo tu dinero.

19. ¿Con qué operador puedo usar BIM?

Puede usar BIM con los operadores de Claro, Movistar, Entel y Bitel.

Conoce más sobre BIM ingresando a www.mibim.pe.