



## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE PAYFI

---

### 1. Introducción

Bienvenido a **PAYFI**, una WebApp que permite realizar pagos y operaciones de servicios utilizando tarjetas de crédito o débito de manera eficiente y segura. Al acceder y utilizar los servicios de PAYFI, usted acepta estar sujeto a los siguientes Términos y Condiciones.

---

### 2. Descripción del Servicio

**PAYFI** es una WebApp que permite a los CLIENTES realizar pagos a comercios a través de internet utilizando sus tarjetas de crédito o débito. A diferencia de una aplicación móvil nativa, PAYFI no requiere descarga desde una tienda de aplicaciones. En su lugar, es accesible directamente a través de un navegador web en cualquier dispositivo que tenga conexión a internet.

#### 2.1 Alcance del Servicio

- **Pagos a Terceros:** Los CLIENTES pueden utilizar PAYFI para pagar a comercios con su tarjeta de crédito o débito a cuentas bancarias.
- **Validación de Identidad:** Para utilizar el servicio, es necesario que los CLIENTES validen su identidad a través de los métodos proporcionados por PAYFI.

#### 2.2 Requisitos de Acceso a PAYFI

- **Dispositivo y Navegador:** Para utilizar PAYFI, es necesario contar con un dispositivo (como un teléfono móvil, tablet, o computadora) que tenga acceso a internet y un navegador web actualizado (como Chrome, Safari, Firefox, etc.).
  - **Compatibilidad Multiplataforma:** PAYFI es compatible con la mayoría de los navegadores web y no está limitado a un sistema operativo específico, lo que permite su uso en diversas plataformas sin necesidad de descargas adicionales.
  - **Seguridad:** Recomendamos acceder a PAYFI a través de conexiones seguras y confiables (HTTPS) para proteger su información personal y financiera.
- 

### 3. Elegibilidad y Registro

#### 3.1 Elegibilidad Para utilizar PAYFI, usted debe:

- Ser mayor de 18 años.
- Tener una tarjeta de crédito o débito a su nombre y válida.

#### 3.2 Registro



- Los CLIENTES deben registrarse en la WebApp PAYFI proporcionando información veraz y completa.
  - Durante el proceso de registro, se requerirá la validación de identidad mediante la captura del DNI o CE (anverso y reverso), así como la validación de datos personales.
  - Los datos que nos proporcionas directamente al registrarte y al usar nuestros servicios:
    - Nombre y apellidos propios para operar en la WebApp de PAYFI.
    - Nombre, foto del documento de identificación en tiempo real.
    - Número de documento
    - Datos de contacto (número de teléfono y e-mail son obligatorios).
    - Datos biométricos, tales como el análisis de las características biométricas del rostro (tamaño de la cabeza, distancia entre los ojos, el ancho de la nariz, entre otros) con fines de validación de identidad.
- 

## **4. Uso del Servicio**

### **4.1 Limitaciones de Uso**

- PAYFI no acepta tarjetas foráneas<sup>1</sup>. Solo se permite el uso de tarjetas de crédito y débito emitidas por bancos locales residentes en Perú.
- Las transacciones están sujetas a límites diarios y mensuales detallados en la WebApp durante el proceso de pago.

### **4.2 Comisiones**

- Se aplicará una comisión por cada transacción, que se detalla en la sección de tarifas y antes de hacer el pago en la WebApp. Estas comisiones se informarán en el tarifario del servicio, publicado en la WebApp y pueden variar según la naturaleza de la transacción y la entidad financiera involucrada.

### **4.3 Responsabilidades del CLIENTE**

- El CLIENTE es responsable de mantener la confidencialidad de su cuenta y credenciales de acceso. Se utilizará la autenticación de dos factores (2FA) para la validación de la cuenta.
- El titular del servicio es el único responsable de las instrucciones registradas en su WebApp mediante el registro de sus credenciales debidamente autenticadas, por lo que PAYFI no se hace responsable por situaciones fortuitas ocasionadas bajo responsabilidad de propio titular del servicio
- El CLIENTE autoriza a PAYFI a realizar pagos a un tercero de acuerdo a la instrucción registrada por el titular del servicio en la WebApp.

### **4.4 Validación y Seguridad en los Pagos**

<sup>1</sup> Tarjetas foráneas: Aquellas tarjetas de débito o crédito emitidas por bancos residentes fuera del Perú



En PAYFI, tu seguridad es nuestra prioridad. Por eso, algunos pagos pueden pasar por un proceso de validación para asegurarnos de que la transacción es segura y protegerte contra posibles fraudes. PAYFI no asume ninguna responsabilidad por fallos técnicos o fraudes cometidos con credenciales correctas.

Si nuestras reglas de control y prevención lo requieren, es posible que el procesamiento de tu pago tome un poco más de tiempo. En estos casos, podríamos realizar una verificación adicional, siempre con el objetivo de brindarte una experiencia segura y confiable. El primer pago se procesa en un máximo de 24 horas como medida de seguridad.

---

## **5. Seguridad y Privacidad**

### **5.1 Protección de Datos**

PAYFI recopila, procesa y almacena información personal en estricto cumplimiento con su Política de Privacidad y la normativa vigente en materia de protección de datos. La información recopilada incluye, entre otros, datos de identificación personal, información de contacto, detalles de transacciones y datos financieros necesarios para la prestación de servicios de pago.

PAYFI garantiza que el tratamiento de los datos personales se realiza en cumplimiento de la Ley N° 29733 – Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento (Decreto Supremo N° 003-2013-JUS). La información del CLIENTE sólo será utilizada para los fines específicos declarados y no será compartida con terceros sin el consentimiento previo, salvo en los casos establecidos por la normativa vigente o requerimientos de las autoridades competentes.

Todos los datos personales son tratados adecuadamente garantizando que solo se recolecte y utilice la información estrictamente necesaria para los fines legítimos especificados en estos Términos y en la Política de Privacidad, en estricto cumplimiento con los principios de legalidad, consentimiento, finalidad, proporcionalidad, calidad, seguridad y disposición de recurso, conforme a la normativa peruana aplicable.

Los titulares de datos tienen derecho a acceder, rectificar, cancelar y oponerse al tratamiento de su información personal en cualquier momento, de acuerdo con la Ley N° 29733. Para ejercer estos derechos, pueden comunicarse con PAYFI a través de los canales establecidos en la Política de Privacidad.

### **5.2 Seguridad de la Información**

PAYFI adopta un enfoque de seguridad de la información basado en riesgos, implementando controles técnicos y organizativos avanzados para proteger la información de los CLIENTES contra accesos no autorizados, alteraciones, divulgaciones indebidas, pérdidas o destrucción.



Estas medidas están alineadas con el estándar internacional de seguridad ISO/IEC 27001:2022.

Entre las principales medidas de seguridad implementadas se incluyen:

- Cifrado de datos en reposo y en tránsito, utilizando algoritmos robustos que garantizan la confidencialidad de la información sensible.
- Autenticación multifactor (MFA) para el acceso a sistemas críticos, reduciendo el riesgo de accesos no autorizados.
- Gestión de vulnerabilidades mediante auditorías de seguridad periódicas, pruebas de penetración (ethical hacking) y análisis de seguridad en aplicaciones.
- Monitoreo continuo de seguridad a través de soluciones SIEM (Security Information and Event Management) para la detección temprana de incidentes y amenazas.
- Planes de respuesta ante incidentes de seguridad, con procedimientos establecidos para la gestión de brechas de seguridad, incluyendo la notificación oportuna a las autoridades competentes y a los titulares de los datos afectados, en conformidad con la normativa aplicable.
- En caso de una brecha de seguridad que afecte los datos personales de los CLIENTES, PAYFI notificará oportunamente a la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales y a los titulares de los datos comprometidos, conforme a los plazos y requisitos establecidos en la Ley N° 29733 y regulaciones complementarias.

---

## 6. Moneda

Payfi solo acepta pagos en Soles (PEN) utilizando únicamente una tarjeta de crédito o débito emitida por una entidad financiera nacional.

### 6.4 Transparencia

- Los CLIENTES pueden acceder al historial de sus operaciones a través de su cuenta en la WebApp PAYFI.

---

## 7. Mecanismos para Notificación de Operaciones de Pago No Autorizadas o Incorrectas

### 7.1 Notificación Inmediata

- En caso de identificar una operación de pago no autorizada (como un cargo no reconocido), el CLIENTE deberá notificarlo de inmediato al emisor de su tarjeta de crédito o débito. PAYFI no es responsable de la emisión ni gestión de las tarjetas, por lo tanto, no puede realizar bloqueos ni reembolsos directos relacionados con dichas tarjetas.

### 7.2 Reclamos con el Emisor



- El proceso de investigación y resolución de cualquier controversia o reclamo relacionado con una operación no autorizada debe ser gestionado directamente con el emisor de la tarjeta utilizada para la transacción. El emisor es responsable de seguir los procedimientos internos y los sistemas de controversias de las marcas de tarjetas para brindar una resolución al cliente.

### **7.3 Responsabilidad por Transacciones**

- Todas las operaciones realizadas antes de la notificación al emisor de la tarjeta serán de exclusiva responsabilidad del cliente, incluso en casos de operaciones fraudulentas o no autorizadas, a menos que se determine lo contrario durante la investigación llevada a cabo por el emisor de la tarjeta.

### **7.4 Actualización de Datos de Contacto**

- Es responsabilidad del cliente mantener actualizados sus datos de contacto, como nombre y apellido completo, tipo de documento, número de documento, número de teléfono móvil y correo registrado. PAYFI enviará códigos de doble autenticación y otras notificaciones al correo registrado. Si el cliente no reporta cambios en su número de teléfono o correo, PAYFI no será responsable por el uso no autorizado del servicio.

---

## **8. Atención de Consultas y Requerimientos**

- PAYFI ha implementado un sistema de Consultas y Requerimientos a través de sus canales de atención, donde podrá gestionar solicitudes de información o documentación relacionada con los servicios prestados.

### **8.1 Atención de Reclamos y Denuncias**

### **8.2 Atención de Reclamos**

- El área de Atención de Reclamos de PAYFI responderá a las quejas y/o reclamos presentados por los CLIENTES a través de [www.payfi.pe](http://www.payfi.pe) y libro de reclamaciones. El plazo para resolver reclamos es de 15 días hábiles contados desde el día hábil siguiente a la presentación del reclamo. Este plazo podría extenderse si la naturaleza del reclamo lo justifica, siendo ello comunicado al cliente.

### **8.3 Reclamos por Operaciones No Reconocidas**

- En caso de que un CLIENTE identifique operaciones no reconocidas realizadas a través de PAYFI, deberá sustentar su reclamo y presentarlo al emisor de la tarjeta utilizada en la transacción. PAYFI no admite reclamos por operaciones no reconocidas directamente.

### **8.4 Instancias Externas**



- 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.
- 

## 9. Canales a disposición del CLIENTE

### 9.1 Canales de Atención:

Central Telefónica: 01 7144300, Opción 2 – Opción 3.

- Horario: Lunes a viernes de 09:00 a 21:00 hrs, sábados de 09:00 a 17:00 hrs. (Éstos pueden ser modificados previo aviso al cliente)

Canal Digital (WhatsApp): Brinda atención en línea para consultas, requerimientos, quejas y reclamos

- WhatsApp: 954 199 209 (Seleccionar la opción de hablar con un asesor).
  - Horario: Lunes a viernes de 09:00 a 21:00 hrs, sábados de 09:00 a 17:00 hrs. (Éstos pueden ser modificados previo aviso al cliente).
- 

## 10. Limitación de Responsabilidad

- PAYFI no se responsabiliza por errores en las transacciones causados por información incorrecta proporcionada por el CLIENTE o por fallas en los sistemas de las entidades bancarias.
  - En caso de presentarse fallos técnicos, interrupciones o problemas de funcionamiento en la WebApp de PAYFI, la empresa se compromete a realizar los esfuerzos razonables y adoptar las medidas necesarias para identificar, mitigar y restablecer el servicio en el menor tiempo posible, conforme a sus protocolos internos de atención y soporte tecnológico.
  - PAYFI no será responsable por los inconvenientes derivados de dichos fallos cuando estos sean ocasionados por causas ajenas a su control razonable, tales como cortes de energía, fallos en el proveedor de internet, ataques cibernéticos, eventos de fuerza mayor o caso fortuito. No obstante, en dichos supuestos, se informará oportunamente a los CLIENTES sobre el incidente, el tiempo estimado de solución y los canales alternativos disponibles para la gestión de operaciones mientras se restablece el servicio."Se le informará al CLIENTE a través del correo electrónico registrado y la WebApp.
- 

## 11. Modificaciones del Servicio



- PAYFI se reserva la facultad de modificar las condiciones del presente documento, previa comunicación a EL CLIENTE y de conformidad con las normas regulatorias correspondientes que sean aplicables.
  - Los Términos y Condiciones pueden ser modificados en cualquier momento. Cualquier cambio será comunicado al CLIENTE a través del correo electrónico registrado y la WebApp en donde el CLIENTE mostrará su conformidad al aceptar los Términos y Condiciones y el uso continuado del servicio después de dicha notificación constituirá la aceptación de los nuevos términos.
- 

## 12. Terminación del Servicio

- PAYFI puede suspender al CLIENTE o terminar su acceso al servicio en cualquier momento, sin previo aviso, en caso de incumplimiento de estos Términos, sospecha de fraude, sospecha de LAFT, uso indebido del servicio o por razones operativas.
- 

## 13. Ley Aplicable y Jurisdicción

- Estos Términos y Condiciones se regirán e interpretarán de conformidad con las leyes vigentes de la República del Perú. En consecuencia, cualquier controversia, diferencia, conflicto o reclamación que pudiera surgir con motivo de la interpretación, ejecución, cumplimiento, validez o terminación de los servicios brindados por PAYFI, incluyendo el uso de sus plataformas digitales, será resuelta conforme al ordenamiento jurídico peruano. Asimismo, las partes acuerdan someterse de manera expresa y definitiva a la jurisdicción de los jueces y tribunales de la república del Perú, renunciando a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles por razón de su domicilio presente o futuro, o por cualquier otra causa.
  - Cualquier disputa que surja en relación con el uso de PAYFI será sometida a la jurisdicción exclusiva de los tribunales competentes en Lima, Perú.
- 

## 14. Contacto

Para cualquier consulta o comentario sobre estos Términos y Condiciones, puede contactarnos a través de los canales de atención al cliente proporcionados en la WebApp PAYFI.

---

## 15. Glosario de PAYFI

- **Webapp PAYFI:** Es la WebApp tecnológica accesible a través de internet donde el CLIENTE puede realizar pagos y operaciones utilizando sus tarjetas de crédito o débito.



PAYFI no requiere descarga desde una tienda de aplicaciones y puede ser utilizada desde cualquier navegador web compatible: <https://payfi.pe>

- **Credenciales de Acceso:** Se refiere al conjunto de datos (como CLIENTE y contraseña) que permiten validar la identidad del CLIENTE y acceder a la WebApp PAYFI. Estas credenciales son necesarias para operar la cuenta y realizar transacciones dentro de la WebApp.
- **Tarjeta:** Es el medio de pago (tarjeta de crédito o débito) emitido por una entidad financiera, que el CLIENTE vincula a su cuenta en PAYFI para realizar pagos y operaciones. PAYFI no emite ni gestiona tarjetas; simplemente facilita el uso de las tarjetas existentes para transacciones.
- **Transacción u Operaciones:** Es la ejecución de pagos o operaciones realizadas a través de PAYFI utilizando una tarjeta vinculada. Esto incluye cualquier movimiento relacionado con el procesamiento de pagos a terceros o operaciones entre cuentas.
- **Comisiones:** Son las tarifas aplicadas por PAYFI por el uso de la WebApp para procesar transacciones. Estas comisiones pueden variar según la naturaleza de la operación y se informan al CLIENTE antes de la confirmación de cada transacción.
- **Normativa Vigente:** Hace referencia a las leyes y regulaciones aplicables en Perú que rigen las operaciones financieras, protección al consumidor y seguridad de datos, bajo las cuales PAYFI opera como una WebApp de pagos.
- **Autenticación de Doble Factor (2FA):** Es un proceso de seguridad adicional utilizado por PAYFI para verificar la identidad del CLIENTE, requiriendo un segundo factor de autenticación, como un código enviado al correo electrónico registrado, además de las credenciales de acceso.
- **Código malicioso (malware):** es un programa que luego de descargarse en la PC sin conocimiento del CLIENTE, se ejecuta automáticamente. El programa descargado, por lo general tiene varios fines maliciosos: robo de información, espionaje, usar la PC del CLIENTE como instrumento para atacar a otros servicios de Internet, capturar las teclas digitadas (Key Logging).
- **“Phishing”:** consiste en el envío de correos electrónicos que aparentando provenir de fuentes fiables (por ejemplo, entidades bancarias), intentan obtener datos confidenciales del CLIENTE. Para ello, suelen incluir un enlace que, al darle <click> lleva a páginas Web falsificadas. Así, el CLIENTE, creyendo estar en un sitio de confianza, ingresa la información solicitada que, en realidad va a manos del estafador.
- **“Pharming”:** consiste en redireccionar al CLIENTE 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.

- **“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.
- **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.
- **Navegador web o explorador web**: del inglés navigator, es un programa software que permite al CLIENTE 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).