

TÉRMINOS Y CONDICIONES

El presente documento, denominado “Términos y Condiciones”, constituye un contrato (el “Contrato”) celebrado entre usted (el “Usuario”) y DIVIZIO S.A.C. (“Divizio”), mediante el cual se regula el acceso y el uso de los servicios digitales de cambio de moneda ofrecidos por la empresa.

Estos Términos y Condiciones describen las reglas, responsabilidades y obligaciones aplicables al uso de las plataformas de Divizio, así como la información relevante que el Usuario debe conocer antes de utilizar los servicios. Se recomienda leer detenidamente el presente documento y asegurarse de comprender su contenido en su totalidad antes de hacer uso de los servicios brindados por Divizio.

1. Identificación legal de la empresa.

DIVIZIO S.A.C. es una empresa constituida conforme a las leyes de la República del Perú, dedicada a la prestación de servicios financieros digitales, específicamente al cambio de divisas en línea (compra y venta de moneda extranjera) para personas naturales y jurídicas. La empresa se encuentra debidamente identificada con R.U.C.: N.º 20614823292, teniendo domicilio legal en el Jirón Zavala N° 573, Distrito y Provincia de Cajabamba, Departamento de Cajamarca, Perú.

Asimismo, DIVIZIO S.A.C. se encuentra inscrita en el Registro de Empresas y Personas que Efectúan Operaciones Financieras o de Cambio de Moneda de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), inscripción que se encuentra sustentada en la Resolución SBS N.º 04411-2025.

La empresa desarrolla sus actividades en cumplimiento de la normativa vigente aplicable a las casas de cambio digitales, así como de las disposiciones en materia de prevención del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo.

DIVIZIO S.A.C. opera a través de su plataforma web oficial www.divizio.pe y mediante su plataforma operativa <https://app.divizio.pe>, las cuales constituyen los canales digitales a través de los cuales los usuarios pueden acceder a los servicios de cambio de moneda ofrecidos por la Empresa. Asimismo, Divizio ofrecerá sus servicios mediante su aplicación móvil (la “App Divizio”), actualmente en desarrollo, la cual será presentada como una extensión digital oficial de la Empresa.

En adelante, los términos “Divizio” o “la Empresa” se referirán indistintamente a DIVIZIO S.A.C.

2. Aceptación de términos por el usuario.

Los presentes Términos y Condiciones constituyen un acuerdo legalmente vinculante entre el Usuario y Divizio. Al registrarse, acceder a la Plataforma o utilizar cualquiera de los servicios digitales de cambio de divisas ofrecidos por Divizio, el Usuario declara haber leído, comprendido y aceptado íntegramente las disposiciones contenidas en este Contrato, sin reserva alguna.

En caso de que el Usuario no esté de acuerdo, total o parcialmente, con los presentes Términos y Condiciones, deberá abstenerse de acceder a la Plataforma o de utilizar los servicios brindados por Divizio.

El acceso y uso continuado del sitio web oficial (www.divizio.pe) y/o de la Plataforma operativa (app.divizio.pe), así como de cualquier aplicación móvil de Divizio, implica la aceptación plena, expresa y automática de los presentes Términos y Condiciones.

Divizio se reserva el derecho de modificar, actualizar o complementar unilateralmente estos Términos y Condiciones en cualquier momento. Además, Divizio notificará a los Usuarios sobre la publicación de cualquier modificación sustancial de estos Términos y Condiciones mediante el correo electrónico registrado y/o notificación en la Plataforma. Cualquier modificación entrará en vigor desde su publicación en los canales oficiales de la Empresa, siendo responsabilidad del Usuario revisar periódicamente su contenido, en consecuencia, la utilización de los servicios después de la publicación de dichas modificaciones constituye la aceptación tácita y vinculante de los nuevos términos por parte del Usuario.

3. Definiciones generales.

- **BanBif:** Banco Interamericano de Finanzas.
- **Bancos Operativos:** Entidades financieras con las cuales Divizio mantiene cuentas activas para poder procesar operaciones de cambio de moneda, estas entidades son: BCP, Interbank, BBVA, Scotiabank, BanBif y Pichincha.
- **BBVA:** Banco Bilbao Vizcaya Argentaria.
- **BCP:** Banco de Crédito del Perú.
- **Canales Oficiales de Atención:** Medios de contacto autorizados por Divizio, tales como correos electrónicos institucionales, WhatsApp corporativo y la

Plataforma web/app, a través de los cuales se gestionan consultas, reclamos y solicitudes del Usuario.

- **Cámara de Compensación Electrónica (CCE):** Entidad autorizada por el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) encargada de procesar y compensar electrónicamente las transferencias interbancarias realizadas entre diferentes entidades financieras. La CCE permite el envío y recepción de fondos entre cuentas de distintos bancos, con plazos de acreditación establecidos según el tipo de operación (inmediata o diferida).
- **Cambio de moneda:** Servicio ofrecido por Divizio mediante el cual el Usuario puede realizar operaciones de compraventa de divisas extranjeras entre soles peruanos (PEN) y dólares estadounidenses (USD), a través de la Plataforma. El servicio consiste en la conversión de un monto determinado de una moneda a otra, aplicando el tipo de cambio vigente al momento de generar la Orden de Cambio, conforme a los presentes Términos y Condiciones.
- **Código de Referido:** Identificador único asignado al Usuario para invitar a nuevos usuarios. Su uso puede generar recompensas dentro del programa de fidelización denominado DiviCoins.
- **Compra:** Operación de cambio mediante la cual Divizio adquiere dólares y transfiere soles al Usuario. La operación se ejecuta conforme al tipo de cambio de compra vigente y aceptado por el Usuario al momento de generar la Orden de Cambio.
- **Comprobante de Pago Electrónico:** Documento emitido por Divizio (boleta o factura electrónica) que acredita la operación de cambio realizada por el Usuario, con indicación de exoneración de IGV conforme al Informe N.º 057-2017-SUNAT.
- **Cuenta Bancaria Registrada:** Cuenta bancaria declarada por el Usuario como origen o destino de fondos. Debe estar a su nombre y no puede pertenecer a terceros.
- **Cuenta de Usuario:** Perfil digital creado por el Usuario para acceder a los servicios de Divizio, administrar información y consultar historial de operaciones.

- **Cuenta Verificada:** Estado de la Cuenta de Usuario que ha cumplido satisfactoriamente con el proceso de verificación de identidad y validación de cuentas bancarias, habilitada para operar dentro de la Plataforma.
- **Día Hábil:** Días de lunes a viernes, excepto feriados oficiales en el Perú. Afecta la compensación y procesamiento bancario.
- **DiviCoins:** Unidades digitales creadas por Divizio y equivalentes a S/1.00 cada una, las cuales serán otorgadas en su programa de fidelización.
- **Dólares:** Unidad monetaria de los Estados Unidos de América, identificada con el código USD y el símbolo \$, empleada como moneda extranjera en las operaciones de cambio de Divizio.
- **Fondos:** Dinero enviado o recibido por el Usuario para operaciones de cambio, en soles o dólares.
- **Fuerza Mayor o Caso Fortuito:** Eventos imprevisibles o inevitables que impiden la prestación normal del servicio (caídas bancarias, desastres, ciberataques, etc.).
- **Horario Hábil:** Periodo de tiempo en el cual Divizio procesa operaciones, conforme a los horarios establecidos en los presentes Términos y Condiciones y a los horarios operativos del sistema bancario.
- **ITF (Impuesto a las Transacciones Financieras):** Tributo automático de 0.005 % aplicado por bancos a movimientos financieros.
- **Multiplicador de DiviCoins:** Factor aplicado según el nivel del Usuario (Bronze, Silver, Gold o VIP) que incrementa la cantidad de DiviCoins obtenidos por cada operación concretada.
- **Niveles del Programa:** Clasificaciones de fidelización: Bronze, Silver, Gold y VIP, cada una con beneficios y condiciones distintas.
- **Normativa PLAFT:** Conjunto de leyes y disposiciones emitidas por la UIF y la SBS sobre prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo, aplicables a las operaciones realizadas por Divizio.
- **Operación Inusual o Sospechosa:** Transacción que se aparta del perfil del Usuario, pudiendo ser retenida o reportada conforme a normativa PLAFT.

- **Orden de Cambio:** Solicitud del Usuario para comprar o vender divisas, indicando monto, moneda, tipo de cambio y cuentas involucradas.
- **Orden Ejecutada:** Estado de la Orden de Cambio en el cual la conversión de moneda ha sido realizada y los fondos han sido transferidos al Usuario.
- **Página web:** Sitio digital informativo y de acceso público administrado por Divizio, a través del cual se presentan sus servicios, información institucional y canales de atención, y desde el cual se redirige al Usuario hacia la Plataforma operativa. Su dirección oficial es www.divizio.pe.
- **Persona Expuesta Políticamente (PEP):** Persona que desempeña o ha desempeñado funciones públicas destacadas en el Perú o en el extranjero, así como sus familiares y personas allegadas, de acuerdo con la definición establecida por la UIF.
- **Plataforma:** Conjunto de soluciones digitales con la que cuenta Divizio, las cuales son: www.divizio.pe, app.divizio.pe y la futura App Divizio.
- **Política de Privacidad:** Documento que detalla cómo Divizio recopila, utiliza, almacena y protege los datos personales de los Usuarios, así como los derechos ARCO y el canal para ejercerlos.
- **Soles:** Moneda oficial del Perú, identificada con el código PEN y el símbolo S/, utilizada en las operaciones de cambio realizadas a través de Divizio.
- **Tipo de Cambio:** Valor de equivalencia entre monedas. Puede variar según mercado y queda fijado una vez aceptado por el Usuario.
- **Transferencia Interbancaria:** Movimiento entre bancos distintos, con acreditación de hasta 24 horas hábiles.
- **Transferencia Intrabancaria:** Transferencia dentro del mismo banco, usualmente inmediata en horario hábil.
- **Usuario:** Persona natural o jurídica registrada en Divizio que utiliza los servicios y acepta los Términos y Condiciones.
- **Venta:** Operación de cambio mediante la cual Divizio adquiere soles y transfiere dólares al Usuario. La operación se ejecuta conforme al tipo de cambio de venta vigente y aceptado por el Usuario al momento de generar la Orden de Cambio.

- **Verificación o KYC:** Proceso de identificación del Usuario mediante validación documental y bancaria, conforme a normativa vigente.

4. Proceso de registro y verificación del usuario.

Para utilizar la Plataforma de Divizio, el Usuario debe completar un proceso de registro proporcionando información veraz, exacta, actual y completa. Solo podrán registrarse personas mayores de 18 años, con capacidad legal para contratar, que cuenten con al menos una cuenta bancaria en soles (PEN) y en dólares (USD) en una entidad financiera del Perú. La cuenta bancaria registrada debe pertenecer al Usuario titular (persona natural o jurídica), siendo su uso estrictamente personal e intransferible.

Además, Divizio podrá solicitar documentación adicional como documento de identidad, RUC, información financiera, datos del representante legal, comprobantes de ingresos, declaración de origen de fondos, información sobre la actividad económica del Usuario y cualquier otro documento necesario para verificar su identidad y perfil transaccional, conforme a las políticas de conocimiento del cliente (KYC) y a la normativa de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo. Asimismo, Divizio podrá requerir que el Usuario declare si es una Persona Expuesta Políticamente (PEP) o si mantiene vínculos con una PEP, pudiendo solicitar documentación o verificación complementaria en tales casos. El Usuario está obligado a proporcionar dicha información de forma oportuna, completa y veraz, y a mantenerla actualizada durante el uso de la Plataforma.

Divizio se reserva el derecho de rechazar nuevos registros o suspender temporal o permanentemente una cuenta si, a criterio de la Empresa, se detecta información falsa, inconsistente o cualquier actividad inusual o sospechosa. Asimismo, si existieran indicios de uso indebido de la Plataforma o de posibles fines ilícitos, Divizio podrá denegar el registro, anular operaciones o cerrar la cuenta del Usuario de manera preventiva, en cumplimiento de la normativa vigente en materia de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

Durante el registro, el Usuario deberá crear credenciales seguras y será responsable de mantener la confidencialidad de su acceso. Toda actividad realizada desde su cuenta se presumirá efectuada por el Usuario titular. En caso de detectar accesos no autorizados o sospecha de compromiso de sus credenciales, el Usuario deberá comunicarlo de inmediato a Divizio por los canales oficiales.

Para completar el registro y habilitar las operaciones, Divizio realizará un proceso de verificación de identidad que podrá incluir la validación de correo electrónico,

número telefónico, documentos de identidad, información legal (en caso de personas jurídicas) y verificación de la cuenta bancaria registrada. Divizio podrá utilizar fuentes públicas o privadas para corroborar la información proporcionada, de conformidad con la normativa de protección de datos personales.

Divizio podrá aplicar distintos niveles de verificación según el monto operado, el historial transaccional y el perfil de riesgo del Usuario. Dependiendo del nivel correspondiente, podrá requerirse información o documentación adicional. Estos niveles forman parte de las políticas internas de cumplimiento de Divizio y podrán ser actualizados en cualquier momento.

Una vez cumplidos todos los requisitos y marcada la cuenta como “Verificada”, el Usuario podrá iniciar operaciones dentro de la Plataforma, sujetas a los presentes Términos y Condiciones.

4.1. Cancelación de cuenta por el Usuario.

El Usuario podrá solicitar la cancelación de su cuenta en cualquier momento, enviando una solicitud por escrito al correo sosporte@divizio.pe o mediante los canales oficiales de atención. Divizio procesará la solicitud conforme a la normativa vigente, previa verificación de identidad, procediendo al cierre definitivo de la cuenta y a la eliminación de los datos vinculados, salvo aquellos que deban conservarse por obligación legal. Esta acción es irreversible y conlleva la pérdida de cualquier saldo, DiviCoins o beneficio asociado a la cuenta.

5. Protección de Datos Personales.

Divizio cumple con lo dispuesto en la Ley N.º 29733 (Ley de Protección de Datos Personales), su Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N.º 003-2013-JUS, y su modificatoria establecida en el Decreto Supremo N.º 016-2024-JUS. En tal sentido, garantiza que el tratamiento de los datos personales de los Usuarios se realizará de manera lícita, leal, proporcional y transparente, exclusivamente para los fines vinculados a la prestación del servicio y conforme a lo establecido en la Política de Privacidad de la Plataforma.

El Usuario podrá ejercer, en cualquier momento, sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (**ARCO**) sobre sus datos personales, de acuerdo con lo previsto por la normativa vigente. Para ello, deberá remitir su solicitud al canal oficial habilitado por Divizio que es el siguiente correo, privacidad@divizio.pe. Dicha solicitud será atendida dentro de los plazos legales establecidos.

El suministro de datos personales por parte del Usuario implica su consentimiento expreso para que estos sean tratados conforme a los fines descritos. Divizio adoptará las medidas de seguridad técnicas, organizativas y legales necesarias para proteger la confidencialidad e integridad de los datos personales recopilados, evitando su pérdida, tratamiento no autorizado o uso indebido.

6. Bancos Compatibles y Reglas Operativas.

Divizio opera exclusivamente mediante transferencias bancarias para recibir y enviar fondos en soles (PEN) y dólares (USD). La Empresa mantiene cuentas activas en diversas entidades financieras del Perú, entre ellas se encuentran: Banco de Crédito del Perú (BCP), Interbank, Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA), Scotiabank, Banco Interamericano de Finanzas (BanBif) y Banco Pichincha. Las transferencias realizadas desde o hacia estos bancos suelen procesarse con mayor rapidez, generalmente en tiempo real o dentro de minutos, siempre que se encuentren dentro del horario operativo de las entidades financieras.

Cuando el Usuario envía fondos desde un banco distinto a los mencionados, o cuando los fondos deben ser remitidos a un banco diferente, la operación será considerada una transferencia interbancaria. Este tipo de transferencias está sujeta a los ciclos de la Cámara de Compensación Electrónica (CCE) y podría tardar hasta 24 horas hábiles en reflejarse, dependiendo de las políticas y horarios del banco emisor y del banco receptor.

El Usuario asume cualquier costo o comisión que su banco aplique por transferencias realizadas hacia las cuentas de Divizio, ya sea intrabancarias, interbancarias o interplaza. Por su parte, Divizio cubrirá los costos de las transferencias para enviar los fondos cambiados al Usuario cuando estas se realicen dentro del mismo banco o dentro de la misma plaza. No obstante, en caso de transferencias interplaza u otros cargos extraordinarios ajenos a Divizio, dichos costos podrán ser trasladados al Usuario, previa comunicación. Divizio no cobra comisiones adicionales por el servicio de cambio; la remuneración de la Empresa proviene únicamente del margen incorporado en el tipo de cambio ofrecido, sin cargos ocultos ni tarifas adicionales.

Es importante destacar que todas las operaciones que realiza Divizio se dan de manera exclusiva a través de cuentas bancarias. La Empresa no acepta depósitos en efectivo ni transferencias realizadas por ventanilla en agencias, agentes o corresponsales bancarios. En caso se detecte un depósito en efectivo hacia una cuenta de Divizio, la operación será rechazada y los fondos serán devueltos únicamente a la cuenta de origen del Usuario, descontándose los gastos o

comisiones bancarias que se generen por la reversión, los cuales serán asumidos por el Usuario.

Asimismo, Divizio no envía fondos a cuentas bancarias de terceros. Por motivos de seguridad, prevención de fraude y cumplimiento normativo, los fondos cambiados serán depositados exclusivamente en una cuenta bancaria cuyo titular coincida con el Usuario registrado (o con la empresa asociada al perfil empresarial). No se efectuarán abonos hacia cuentas que no correspondan al Usuario titular, evitando así triangulaciones, operaciones no autorizadas o transferencias que puedan afectar la trazabilidad de los fondos.

7. Horarios, Liquidación y Corte de Operaciones.

El horario de atención de Divizio para la ejecución de operaciones es de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 6:00 p.m., y sábados de 9:00 a.m. a 1:00 p.m., excepto feriados oficiales. Fuera de estos horarios (noches, domingos y feriados), las operaciones podrán registrarse en la Plataforma, pero su procesamiento (incluyendo la verificación de fondos y la emisión de la transferencia correspondiente) se realizará a partir del siguiente Día Hábil dentro del horario indicado.

Todas las solicitudes de operaciones están sujetas a una hora de corte operativa, que corresponde al momento en que las entidades financieras dejan de procesar transferencias del día. Si los fondos enviados por el Usuario se acreditan en las cuentas de Divizio después de dicha hora de corte, la operación será procesada al siguiente Día Hábil, aun cuando el registro haya sido realizado dentro del horario de atención. Toda solicitud registrada dentro del horario hábil será atendida una vez que Divizio confirme la recepción de los fondos enviados por el Usuario. Las transferencias realizadas fuera de dicho horario (noches, feriados o fines de semana) serán verificadas al inicio de la siguiente jornada laboral. Las operaciones efectuadas durante el fin de semana serán procesadas el lunes por la mañana. Los tiempos de acreditación dependen de los ciclos y horarios bancarios, especialmente en operaciones interbancarias, que podrían demorar hasta 24 horas hábiles en reflejarse.

Una vez confirmada la recepción de los fondos durante el horario hábil, el tiempo estimado de ejecución del cambio es de aproximadamente 15 minutos, siempre que la cuenta bancaria destino del Usuario pertenezca a uno de los bancos con los cuales Divizio opera directamente (ver sección 5). Si la cuenta destino corresponde a un banco distinto (operación interbancaria), Divizio instruirá la transferencia tan pronto como sea posible; sin embargo, la acreditación final dependerá de los

procesos de compensación interbancaria. Esta podría realizarse el mismo día si se trata de una transferencia inmediata, o al siguiente Día Hábil en caso de operaciones canalizadas por la Cámara de Compensación Electrónica (CCE), además, Divizio procesará las operaciones en función al orden de llegada y de la disponibilidad operativa de las entidades financieras correspondientes.

Divizio no asume responsabilidad por demoras atribuidas al sistema bancario o a circunstancias ajenas a la Empresa. En particular, Divizio no será responsable por retrasos derivados de: (i) fallas o congestión en plataformas bancarias, (ii) incidencias operativas en bancos emisores o receptores, (iii) transacciones realizadas fuera de horario hábil o en fines de semana, o (iv) eventos de caso fortuito o fuerza mayor que afecten el funcionamiento del sistema financiero. En todos los casos, Divizio brindará asistencia al Usuario para rastrear la operación, sin que ello implique responsabilidad sobre tiempos que dependan de terceros.

8. Proceso de Cambio de moneda (Compra y Venta de Divisas).

Divizio ofrece el servicio de cambio entre dólares estadounidenses (USD) y soles peruanos (PEN) a través de su Plataforma digital. El proceso para realizar una operación de compra o venta de divisas se desarrolla conforme a las siguientes etapas:

8.1. Cotización.

El Usuario ingresa, a través de la página web o la aplicación móvil de Divizio, el monto y la moneda que desea cambiar. La Plataforma mostrará el tipo de cambio disponible en ese momento, así como el monto final que recibirá el Usuario.

Al confirmar la cotización, se genera una Orden de Cambio. El tipo de cambio presentado quedará garantizado por un plazo de 15 minutos desde la creación de la orden. Durante dicho periodo, el Usuario debe realizar la transferencia de los fondos a la cuenta indicada por Divizio.

Si los fondos son recibidos después del plazo de 15 minutos, la misma Orden de Cambio será procesada con el tipo de cambio vigente al momento de la acreditación de los fondos, sin necesidad de generar una nueva orden.

Si transcurrida una hora el Usuario aún no ha completado la operación, la orden podrá ser cancelada o archivada por el sistema, sin penalidad, por lo tanto, el Usuario deberá generar una nueva orden si desea efectuar el cambio.

8.2. Transferencia de fondos del Usuario a Divizio.

Una vez creada la orden, la Plataforma mostrará al Usuario los datos completos de la cuenta bancaria de Divizio a la cual deberá transferir los fondos.

Para efectuar el envío del dinero, el Usuario deberá cumplir con lo siguiente:

- Transferir el monto exacto en la moneda correspondiente (soles o dólares), según lo indicado en la orden.
- Realizar la transferencia únicamente desde su Cuenta Bancaria Registrada y verificada, cuyo titular debe coincidir con el Usuario.
- Confirmar la transferencia en la Plataforma ingresando el código de operación o subiendo el comprobante de pago, según las funcionalidades disponibles.

Divizio no acepta transferencias provenientes de cuentas bancarias de terceros. Cualquier operación que no cumpla esta condición podrá ser retenida, rechazada o anulada conforme a las políticas de seguridad y prevención de fraude de la Empresa.

8.3. Confirmación de recepción de fondos por Divizio.

Durante el horario de atención, Divizio monitorea en tiempo real sus cuentas bancarias para confirmar la recepción de los fondos enviados por el Usuario. Al acreditarse la transferencia, Divizio realizará las siguientes validaciones:

- Que el monto recibido coincida exactamente con el monto indicado en la Orden de Cambio.
- Que los fondos provengan de la **Cuenta Bancaria Registrada** del Usuario.
- Que no existan inconsistencias, alertas o indicios de actividad inusual o sospechosa conforme a las políticas de seguridad y prevención de lavado de activos.

Si se detecta cualquier discrepancia (incluyendo montos incorrectos, titularidad no coincidente, datos inconsistentes o alertas operativas) Divizio podrá suspender temporalmente la operación y contactar al Usuario para su regularización antes de continuar con el proceso.

8.4. Ejecución del Cambio.

Una vez validados y confirmados los fondos enviados por el Usuario, Divizio procederá a ejecutar la conversión de la moneda conforme al tipo de cambio acordado en la Orden de Cambio. Finalizada la conversión, Divizio dispondrá de inmediato la transferencia de los fondos convertidos hacia la cuenta bancaria de destino registrada por el Usuario.

8.5. Transferencia de Divizio al Usuario.

Una vez realizada la conversión de moneda, Divizio enviará los fondos resultantes a la cuenta bancaria de destino previamente registrada por el Usuario. La transferencia podrá efectuarse de la siguiente manera:

- **Transferencia inmediata**, cuando la cuenta destino pertenezca a uno de los bancos con los que opera Divizio.
- **Transferencia interbancaria**, cuando la cuenta destino corresponda a un banco distinto, en cuyo caso la acreditación estará sujeta a los plazos y ciclos de compensación del sistema bancario.

Una vez enviada la transferencia por parte de Divizio, la operación se considera concluida, quedando su acreditación final bajo responsabilidad del banco receptor.

8.6. Confirmación final.

En condiciones normales:

- **Las transferencias intrabancarias** (mismo banco) se acreditan en cuestión de minutos.
- **Las transferencias interbancarias** (diferentes bancos) dependen de los ciclos de la Cámara de Compensación Electrónica (CCE), por lo que pueden acreditarse el mismo día o, de no coincidir con los horarios de compensación, al siguiente Día Hábil.

El Usuario podrá verificar directamente en su banco la recepción de los fondos depositados.

Divizio actualizará en la Plataforma el estado de la operación una vez instruida la transferencia y, de corresponder, podrá enviar confirmaciones adicionales al correo electrónico del Usuario.

8.7. Reversibilidad.

Las operaciones de cambio son irreversibles una vez que Divizio haya realizado la transferencia de los fondos convertidos a la cuenta bancaria del Usuario. Debido a la naturaleza inmediata de las transferencias bancarias, no es posible anular o revertir una operación ya ejecutada.

Divizio no se responsabiliza por errores imputables al Usuario, tales como:

- Ingreso incorrecto del número de cuenta destino.
- Selección equivocada del banco o tipo de cuenta.
- Montos transferidos erróneos o inconsistentes con la Orden de Cambio.
- Cualquier otro dato proporcionado de manera incorrecta.

En casos excepcionales, si existiera la posibilidad de gestionar la recuperación de fondos, Divizio brindará apoyo para iniciar las gestiones correspondientes ante las entidades financieras involucradas. No obstante, Divizio no garantiza la recuperación, ya que el resultado dependerá exclusivamente de los procedimientos y políticas de terceros (bancos emisores y receptores).

8.8. Anulación de operaciones.

El Usuario podrá cancelar una operación únicamente si aún no ha realizado la transferencia de los fondos a Divizio.

Si los fondos ya fueron enviados:

- El Usuario deberá contactar de inmediato a Divizio para solicitar la evaluación del caso.
- La anulación solo será posible si la operación no ha sido ejecutada ni se ha efectuado la transferencia de los fondos convertidos al Usuario.
- En caso corresponda realizar la devolución, se deducirán los gastos o comisiones bancarias aplicables, los cuales serán asumidos por el Usuario.

Divizio podrá anular una operación antes de su ejecución en situaciones tales como:

- Existencia de errores evidentes en la cotización o inconsistencias en la orden.

- Sospecha de fraude, actividad inusual o uso indebido de la Plataforma.
- Cumplimiento de restricciones regulatorias o requerimientos de revisión adicionales.

Si Divizio cancela una operación y el Usuario ya efectuó la transferencia, los fondos serán devueltos íntegramente a la cuenta de origen del Usuario, descontando únicamente los gastos bancarios que pudieran generarse por la reversión.

9. Depósitos Prohibidos y Reglas de Fondos.

Por razones de cumplimiento normativo, seguridad financiera y prevención de lavado de activos, Divizio prohíbe estrictamente la recepción de depósitos en efectivo realizados en ventanilla bancaria, agentes, corresponsales u otros canales presenciales. Esta prohibición se sustenta en la normativa vigente, la cual exige identificar plenamente el origen de los fondos y evitar transacciones anónimas.

Todas las operaciones deberán ser realizadas exclusivamente mediante transferencias electrónicas realizadas desde cuentas bancarias a nombre del propio Usuario. Se aceptan únicamente transferencias de tipo intrabancarias, interbancarias inmediatas o interbancarias diferidas (CCE), por lo cual, no se aceptan depósitos en efectivo, transferencias provenientes de terceros ni fondos cuyo origen no pueda ser verificado.

En caso de que Divizio detecte un depósito en efectivo efectuado hacia cualquiera de sus cuentas:

- La operación será rechazada automáticamente.
- Divizio procederá a la devolución del dinero únicamente a la Cuenta Bancaria Registrada del Usuario, o mediante el mecanismo que el banco permita para revertir depósitos en efectivo.
- Se descontarán los costos, comisiones y cargos operativos generados por la devolución, los cuales serán asumidos íntegramente por el Usuario, al tratarse de una acción contraria a las políticas de la Empresa.
- El proceso de devolución estará sujeto a los tiempos y validaciones internas del sistema bancario, por lo que Divizio no se responsabiliza por retrasos derivados de dichos procedimientos.

- Divizio podrá informar la operación a las autoridades competentes, al estar catalogada como una transacción inusual bajo los estándares de prevención de lavado de activos.

Finalmente, Divizio podrá suspender o cerrar la cuenta del Usuario que insista o reincida en realizar depósitos en efectivo, como medida de mitigación de riesgos y cumplimiento regulatorio.

En resumen, queda terminantemente prohibido enviar fondos a Divizio mediante depósitos en efectivo. Todas las operaciones deben realizarse desde la cuenta bancaria del Usuario y a través de canales electrónicos autorizados.

10. Límites Operativos y Control Normativo (SBS/PLAFT).

Divizio establece límites operativos y medidas de control interno con el fin de garantizar la seguridad de las transacciones, gestionar adecuadamente el riesgo financiero y cumplir con la normativa vigente en materia de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo (PLAFT).

Estos límites pueden variar según el perfil del Usuario, su nivel de verificación (KYC), su historial transaccional y las políticas internas de gestión de riesgos. La Plataforma podrá informar automáticamente al Usuario cuando un monto exceda los parámetros permitidos para su perfil, impidiendo la continuidad de la operación hasta que sea regularizada.

Divizio podrá solicitar documentación o información adicional relacionada con el origen y destino de los fondos, especialmente en los siguientes casos:

- Operaciones consideradas inusualmente altas o frecuentes.
- Incrementos relevantes en el volumen histórico del Usuario.
- Actividad que difiera del comportamiento transaccional esperado para su perfil.
- Cualquier operación que requiera debida diligencia ampliada conforme a la normativa de la SBS y la UIF.

Divizio se reserva el derecho de ajustar sus límites operativos internos en cualquier momento, sin necesidad de publicación previa, cuando así lo exijan las condiciones regulatorias, criterios de seguridad, capacidad operativa o políticas de cumplimiento. En caso de ser necesario realizar operaciones por montos superiores a los permitidos para un Usuario, este deberá coordinar previamente con Divizio y

presentar la documentación solicitada. La aprobación quedará sujeta a evaluación interna y cumplimiento normativo.

11. Condiciones para Personas Naturales y Jurídicas.

Divizio presta sus servicios de cambio de divisas tanto a Personas Naturales (usuarios individuales) como a Personas Jurídicas (empresas u organizaciones), bajo los siguientes lineamientos:

11.1. Personas Naturales.

El Usuario como persona natural deberá registrarse en la Plataforma con su información personal completa (nombre, número de DNI o Carné de Extranjería, correo electrónico, entre otros), y vincular exclusivamente cuentas bancarias de su titularidad. Cada usuario podrá contar con un solo perfil registrado, quedando prohibida la creación de cuentas duplicadas. No obstante, podrá añadir múltiples cuentas bancarias propias para recibir o enviar fondos.

Divizio emitirá automáticamente boletas de venta electrónicas por cada operación realizada, sin necesidad de solicitud previa. Conforme al Informe N.º 057-2017-SUNAT, las operaciones de compraventa de moneda extranjera efectuadas por casas de cambio están exoneradas del IGV. Esta condición será reflejada en los comprobantes emitidos, en cumplimiento con la normativa tributaria peruana vigente.

11.2. Personas Jurídicas (Empresas).

Las empresas que deseen utilizar el servicio deberán registrarse a través de su representante legal o apoderado debidamente autorizado. Se requerirá la siguiente información: razón social, número de RUC, domicilio fiscal, y datos del representante legal (DNI, poder vigente u otros documentos que acrediten su representación).

Las transferencias de fondos deben realizarse desde y hacia cuentas bancarias a nombre de la empresa registrada. Divizio podrá solicitar documentos adicionales como la ficha RUC y la vigencia de poder para validar la titularidad y representación.

Divizio emitirá automáticamente facturas electrónicas por cada operación efectuada por personas jurídicas, registrando la exoneración del IGV conforme al marco legal tributario aplicable a las casas de cambio, en virtud del Informe N.º 057-2017-SUNAT.

Divizio permite que una misma persona tenga, de forma separada, un perfil como Usuario natural y otro como representante de una persona jurídica. Ambos perfiles operarán de forma independiente en la Plataforma, sin posibilidad de transferir beneficios, historial u otros elementos entre cuentas.

11.3. Documentación Adicional y Límites Operativos para Empresas.

Las personas jurídicas podrán acceder a límites operativos superiores a los asignados a personas naturales, previa evaluación y aprobación por parte de Divizio. Para operaciones de alto valor o frecuencia significativa, Divizio podrá requerir documentación de respaldo que justifique el origen y destino de los fondos, tales como contratos, facturas comerciales, declaraciones juradas u otros documentos relacionados.

Divizio cumple con las disposiciones de la Unidad de Inteligencia Financiera (UIF), por lo que podrá reportar operaciones inusuales o sospechosas (ROS) y solicitar toda información adicional necesaria para cumplir con la normativa vigente en materia de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

11.4. Responsabilidad de la Empresa y del Representante.

El representante registrado declara contar con poderes suficientes para actuar en nombre de la empresa. Cualquier cambio o limitación en su facultad debe ser informado inmediatamente a Divizio.

La empresa será responsable de todas las operaciones realizadas por sus representantes y usuarios autorizados. Divizio no asumirá responsabilidad por transacciones efectuadas por representantes que no hayan sido removidos oportunamente del sistema. Es obligación de la empresa mantener actualizada su información de representación y notificar de inmediato cualquier modificación.

12. Política de Tasa de Cambio.

El tipo de cambio ofrecido por Divizio en cada operación es determinado libremente por la Empresa, considerando las condiciones del mercado, su estrategia comercial y la competencia. En consecuencia, el tipo de cambio puede diferir del promedio del mercado o de las referencias oficiales, como las publicadas por el BCRP o SUNAT.

Divizio garantiza la transparencia y competitividad de su cotización y no aplica comisiones adicionales por la conversión. La utilidad de la Empresa proviene exclusivamente del margen aplicado sobre la tasa (spread) incluido en la tasa

ofrecida. El tipo de cambio se actualiza en tiempo real durante el horario operativo, reflejando las variaciones del mercado.

Al generar una orden, el Usuario visualizará el tipo de cambio propuesto y podrá aceptarlo. Una vez confirmada la operación, el tipo de cambio se mantendrá fijo por un período de aproximadamente 15 minutos (ver sección 7.1). Si los fondos son transferidos dentro de ese plazo, se aplicará la tasa garantizada; de lo contrario, se aplicará la tasa vigente al momento de la acreditación de fondos.

Divizio no modificará de manera unilateral el tipo de cambio de una operación ya confirmada, salvo que la orden haya expirado o exista acuerdo expreso con el Usuario. En tales casos, la orden podrá cancelarse y generarse una nueva con la tasa actualizada.

La Empresa podrá ofrecer tasas preferenciales para usuarios con transacciones de alto volumen o en campañas promocionales, siempre de forma expresa y transparente y previa comunicación. Fuera de estas excepciones, todos los usuarios acceden a la misma tasa publicada en la Plataforma.

El Usuario siempre visualizará la tasa aplicable antes de confirmar la operación, la cual quedará registrada en el comprobante correspondiente. No se aplicarán costos ocultos ni variaciones posteriores.

13. Comisiones, ITF y Condiciones Financieras.

El servicio de cambio de divisas ofrecido por Divizio no genera cobros directos al Usuario por concepto de comisión. No se aplican tarifas por registro, uso de la Plataforma ni por ejecución de operaciones. El tipo de cambio mostrado en la cotización representa el valor final que el Usuario deberá pagar o recibirá, sin cargos ocultos ni adicionales.

No obstante, pueden existir costos externos a Divizio, ajenos a su control, que serán asumidos por el Usuario y pueden ser los siguientes:

- **Comisiones bancarias por transferencias:** Si el banco del Usuario aplica cargos por transferencias interbancarias, uso de determinados canales, transferencias interplaza u otros conceptos similares, estos serán responsabilidad del Usuario. Asimismo, si el banco de Divizio cobra comisiones por el abono de fondos, tales cargos podrían descontarse del monto final entregado, aunque Divizio busca asumir dichos costos en la mayoría de los casos estándar.

- **Impuesto a las Transacciones Financieras (ITF):** Conforme a la legislación peruana, cada operación bancaria está sujeta al ITF, equivalente al 0.005% del monto involucrado. Este impuesto es retenido automáticamente por los bancos tanto en el envío como en la recepción de fondos. Su impacto es mínimo, pero debe ser asumido íntegramente por el Usuario.
- **Comisiones por devoluciones u operaciones especiales:** En caso de devolución de fondos por cancelación de una operación o error atribuible al Usuario, cualquier comisión bancaria aplicable será descontada del monto a devolver.

En resumen, Divizio no cobra comisión por sus servicios, pero cualquier costo bancario o tributario (comisiones, ITF, entre otros) será asumido por el Usuario. La Empresa procura minimizar estos cargos mediante cuentas en múltiples bancos y, cuando sea viable, absorbiendo algunos costos menores para mejorar la experiencia del cliente.

14. Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (PLAFT).

Divizio declara su estricto cumplimiento con las disposiciones legales y regulatorias en materia de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, conforme a lo establecido por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) y la Unidad de Inteligencia Financiera del Perú (UIF).

En este marco, Divizio supervisa activamente las transacciones realizadas en la Plataforma y se reserva el derecho de suspender, investigar o rechazar cualquier operación que presente características inusuales o sospechosas. En particular, Divizio podrá, de manera discrecional y sin necesidad de autorización previa del Usuario, tomar las siguientes medidas:

- Rechazar o retener transferencias entrantes que no se ajusten al perfil transaccional del Usuario, presenten indicios de fraude o provengan de cuentas no registradas. En tales casos, Divizio podrá conservar temporalmente los fondos mientras se esclarece su origen, y eventualmente devolverlos al remitente si corresponde.
- Requerir al Usuario información o documentación adicional que permita verificar el origen y/o destino de los fondos. Si dicha información no se entrega en un plazo razonable o resulta insuficiente, la operación podrá ser cancelada y eventualmente reportada a las autoridades competentes.

- Limitar temporalmente los montos máximos de operación o establecer controles adicionales, especialmente en el caso de Usuarios nuevos, transacciones de alto valor o comportamientos atípicos.
- Suspender o cancelar la cuenta del Usuario ante sospechas fundadas de uso indebido, incumplimiento de requisitos de debida diligencia o reincidencia en operaciones irregulares.

Adicionalmente, Divizio podrá remitir Reportes de Operaciones Sospechosas (ROS) a la UIF Perú, conforme a lo establecido en la normativa vigente y colaborar con las autoridades en la entrega de información que le sea legalmente requerida.

El Usuario reconoce y acepta que las medidas descritas son parte de las obligaciones legales de Divizio en su calidad de empresa sujeta a regulación. Por tanto, Divizio no será responsable por demoras, bloqueos o cancelaciones de operaciones derivadas de su aplicación, ni por el cierre de cuentas que se determine necesario como medida de mitigación de riesgos legales, operativos o reputacionales.

En todo momento, Divizio se compromete a actuar con buena fe, proporcionalidad, y enfoque preventivo, velando por la seguridad de la plataforma sin afectar injustificadamente a los Usuarios. Si un Usuario considera que una medida fue adoptada erróneamente, podrá solicitar una revisión a través de los canales oficiales de atención.

Por último, Divizio podrá suspender temporalmente el servicio ante eventos extraordinarios como volatilidad extrema del mercado, fallas técnicas o riesgos sistémicos, a fin de preservar la integridad de la Plataforma. Estas interrupciones serán comunicadas oportunamente por los medios disponibles.

15. Responsabilidades Contractuales del Usuario.

Al hacer uso de la Plataforma, el Usuario acepta y asume una serie de obligaciones esenciales destinadas a garantizar la legalidad, seguridad y adecuada ejecución de las transacciones. Entre ellas se incluyen:

- **Uso legítimo:** El Usuario declara que utilizará los servicios de Divizio exclusivamente para fines lícitos, personales o comerciales, y se compromete a no emplear la Plataforma para actividades ilícitas o no autorizadas, como fraude, lavado de activos, financiamiento del terrorismo o evasión tributaria, por lo tanto, será responsable por cualquier uso indebido que contravenga la legislación vigente.

- **Veracidad de la información:** Toda información proporcionada durante el registro y en el uso del servicio debe ser exacta, completa y actualizada. El Usuario se compromete a comunicar oportunamente cualquier modificación relevante. La entrega de datos falsos o adulterados será causal de cancelación del servicio y, eventualmente, de acciones legales.
- **Fondos lícitos y propios:** El Usuario garantiza que los fondos utilizados en cada operación son de origen lícito y de su propiedad. Asimismo, se obliga a no facilitar su cuenta en Divizio para el uso de terceros, ni a transferir desde cuentas bancarias que no estén a su nombre.
- **Responsabilidad por datos bancarios:** El Usuario es responsable de verificar cuidadosamente los datos ingresados en cada operación, especialmente los relativos a la cuenta de destino. Divizio procesará la transferencia con base en la información suministrada, y no asumirá responsabilidad por pérdidas derivadas de errores imputables al Usuario. No obstante, podrá brindar asistencia en la medida de lo posible.
- **Colaboración en casos de error:** Si el Usuario detecta una inconsistencia o error en su operación, deberá comunicarlo de inmediato. En caso de recibir fondos en exceso, se compromete a devolverlos sin dilación. La omisión será considerada una apropiación indebida y podrá ser perseguida legalmente.
- **Condiciones técnicas:** Es responsabilidad del Usuario contar con el equipo y la conexión segura necesarios para acceder al servicio. Divizio no se responsabiliza por fallos, virus o vulnerabilidades que afecten el dispositivo del Usuario y que comprometan el proceso.
- **Responsabilidad sobre el acceso a la cuenta:** El Usuario será responsable de toda actividad realizada desde su perfil, incluso si fue ejecutada por un tercero con su consentimiento o como consecuencia de una negligencia en el resguardo de sus credenciales de acceso.
- **Cumplimiento normativo:** El Usuario se compromete a cumplir íntegramente los presentes Términos y Condiciones, así como cualquier disposición legal aplicable. Divizio se reserva el derecho de suspender o cancelar el servicio ante infracciones, y de ejercer acciones legales por daños o perjuicios derivados del incumplimiento.

Al aceptar estos términos, el Usuario reconoce sus obligaciones y comprende que el incumplimiento de estas puede generar consecuencias contractuales y legales. Divizio se reserva el derecho de reclamar los daños y perjuicios que

resulten de infracciones graves atribuibles al Usuario, incluyendo perjuicios de carácter económico, reputacional o legal.

16. Responsabilidades Contractuales de Divizio.

Divizio brinda el servicio digital de cambio de divisas a través de una Plataforma digital, la cual se ofrece en el estado en que se encuentre (“tal cual”) y está sujeta a disponibilidad. En este contexto, la Empresa asume obligaciones de medio y no de resultado, comprometiéndose a actuar con diligencia y buena fe en la ejecución del servicio, pero sin garantizar su funcionamiento ininterrumpido, la ausencia absoluta de errores técnicos, ni la inexistencia de riesgos externos ajenos a su control.

- **Limitaciones del servicio:** Divizio no será responsable por interrupciones, demoras o fallos técnicos que afecten la ejecución de operaciones, salvo que se acredite dolo o negligencia grave. En tales casos, la responsabilidad de la Empresa se limitará exclusivamente a los daños directos y comprobables sufridos por el Usuario, quedando excluidos los daños indirectos, lucro cesante o pérdida de oportunidad.
- **Causas externas y fuerza mayor:** La Empresa no responderá por incumplimientos o retrasos derivados de causas ajenas a su control razonable, tales como fallos de redes o sistemas bancarios, cortes eléctricos, ataques informáticos, fallas en servicios de terceros o eventos de fuerza mayor (desastres naturales, conflictos sociales, disposiciones gubernamentales, entre otros). En tales casos, Divizio podrá cancelar o suspender la operación, informando oportunamente al Usuario y gestionando, cuando corresponda, la devolución de los fondos sin asumir obligaciones adicionales.
- **Errores imputables al Usuario:** El Usuario es responsable de la correcta introducción de datos en la Plataforma (cuentas bancarias, montos, monedas, etc.). Divizio no asume responsabilidad por errores en la información proporcionada por el Usuario ni por operaciones realizadas fuera del horario hábil. Si los fondos son transferidos a una cuenta incorrecta por error del Usuario, Divizio podrá colaborar en su recuperación, sin garantizar resultados.
- **Seguridad operativa:** Divizio aplica medidas razonables de seguridad para salvaguardar la integridad de las transacciones. Sin embargo, no responderá por accesos indebidos, fraudes o usos no autorizados derivados de negligencia del Usuario, vulnerabilidades externas o eventos fuera del control de la Empresa. Del mismo modo, no será responsable por el uso que el

Usuario dé a los fondos ni por las consecuencias de sus decisiones financieras.

- **Indemnidad:** El Usuario se obliga a mantener indemne a Divizio frente a cualquier reclamo, sanción, penalidad o acción legal iniciada por terceros o autoridades como consecuencia del uso indebido de la Plataforma, violaciones a estos Términos y Condiciones o incumplimiento de disposiciones legales. Esta obligación subsiste incluso después de finalizada la relación contractual.

17. Propiedad Intelectual.

Todos los contenidos, funcionalidades y elementos asociados a la plataforma Divizio (incluyendo sitio web, aplicación móvil, código fuente, software, bases de datos, interfaces, textos, gráficos, diseños, imágenes, logotipos, marcas, y demás recursos visuales o técnicos) son propiedad exclusiva de **DIVIZIO S.A.C.** o de terceros que hayan autorizado su uso. Estos se encuentran protegidos por las leyes nacionales e internacionales sobre propiedad intelectual, derechos de autor, marcas registradas, patentes y secretos empresariales.

El Usuario no adquiere ningún derecho sobre dichos contenidos por el uso de la plataforma. Queda expresamente prohibida cualquier forma de reproducción, distribución, modificación, adaptación, comunicación pública, puesta a disposición, ingeniería inversa, extracción de datos (scraping), o utilización total o parcial de estos contenidos sin autorización previa y por escrito de Divizio.

Asimismo, el Usuario se compromete a no registrar, utilizar ni promocionar nombres de dominio, redes sociales, marcas, aplicaciones u otros activos digitales que contengan la denominación “Divizio” o cualquier signo similar que pueda inducir a confusión sobre la titularidad, identidad o servicios de la Empresa.

La marca “Divizio”, su logotipo y demás signos distintivos son marcas registradas. Cualquier uso no autorizado podrá dar lugar a la adopción de medidas legales, incluyendo acciones civiles por daños y perjuicios, así como denuncias por infracción a los derechos de propiedad intelectual o por actos de competencia desleal.

En caso de detectar el uso no autorizado de los activos de Divizio, o contenidos que pudieran infringir derechos de terceros, el Usuario o cualquier parte interesada podrá comunicarlo a través de los canales oficiales de la Empresa, a fin de que se proceda a su evaluación y eventual remoción.

18. Fuerza Mayor y Contingencias.

Divizio no será responsable por el incumplimiento total o parcial, ni por la ejecución tardía de sus obligaciones contractuales cuando ello se deba a eventos de fuerza mayor o caso fortuito. Se entenderá por tales aquellos sucesos imprevisibles, inevitables o ajenos al control razonable de Divizio, que impidan o limiten de forma significativa la prestación regular de sus servicios.

Se incluyen, de manera enunciativa mas no limitativa, los siguientes eventos: desastres naturales (como sismos, inundaciones, incendios), conmociones sociales o políticas (disturbios, conflictos armados, sabotaje, terrorismo), medidas de autoridad (declaratorias de emergencia, cuarentenas, modificaciones legales que restrinjan el servicio), fallos generalizados en servicios esenciales (interrupciones masivas de Internet, caída de redes bancarias o eléctricas), así como huelgas o paralizaciones de alcance general que afecten la operación.

Ante la ocurrencia de un evento de esta naturaleza, Divizio informará al Usuario a la brevedad posible, indicando su alcance y, de ser posible, la duración estimada. Durante dicho período, las obligaciones contractuales de Divizio quedarán suspendidas o adaptadas a las limitaciones generadas por el evento.

Divizio procurará restablecer la prestación del servicio en cuanto las condiciones lo permitan. Si por causa de fuerza mayor no fuera posible completar una operación pactada (por ejemplo, imposibilidad de realizar transferencias), Divizio garantizará la seguridad de los fondos recibidos y procederá a su reembolso en la misma moneda, una vez superado el impedimento.

La responsabilidad de Divizio frente a estos eventos quedará limitada a la devolución de los montos no procesados, sin que procedan penalidades, intereses ni compensaciones adicionales, en tanto el incumplimiento derive directa y exclusivamente del evento de fuerza mayor.

Si la situación se prolonga por un plazo mayor a sesenta (60) días consecutivos, cualquiera de las partes podrá solicitar la terminación del vínculo contractual sin penalidad ni responsabilidad adicional.

19. Canales Oficiales de Comunicación.

Divizio establece canales oficiales de comunicación con el Usuario con el fin de garantizar la trazabilidad, autenticidad y seguridad de la información intercambiada. Al aceptar los presentes Términos y Condiciones, el Usuario autoriza expresamente a Divizio a contactarlo mediante medios electrónicos, como correo electrónico,

mensajería instantánea (WhatsApp u otros autorizados), notificaciones internas en la Plataforma y, cuando sea necesario, por vía telefónica.

- **Correo electrónico:** Divizio enviará al correo electrónico registrado por el Usuario notificaciones operativas, alertas de seguridad, actualizaciones contractuales y otros avisos relevantes. Toda comunicación enviada a dicho correo se considerará válidamente entregada. Se recomienda al Usuario agregar como remitente seguro cualquier dirección con el dominio **@divizio.pe** para evitar la pérdida de mensajes importantes.
- **WhatsApp u otros canales de mensajería:** Divizio podrá brindar atención al Usuario a través de su cuenta verificada de WhatsApp (**+51 907 550 948**) u otros medios previamente autorizados. Estas comunicaciones estarán limitadas a funciones informativas, envío de comprobantes o validación de operaciones. Divizio **nunca solicitará contraseñas ni datos sensibles** por estos medios. El Usuario debe ignorar y reportar cualquier mensaje recibido desde números no oficiales.
- **Notificaciones dentro de la Plataforma:** Divizio podrá colocar avisos en el sitio web o aplicación móvil (pop-ups, banners o mensajes en la cuenta del Usuario) para comunicar eventos importantes como mantenimiento, promociones, cambios en el servicio u otros asuntos institucionales. Estas notificaciones complementan los canales directos.
- **Comunicación telefónica:** En casos puntuales, Divizio podrá contactar telefónicamente al Usuario para validar operaciones, brindar soporte o confirmar información. Sin perjuicio de ello, se privilegiarán los canales escritos para efectos de constancia.
- **Canales oficiales de contacto:** El Usuario podrá contactar a Divizio únicamente mediante los canales oficiales detallados a continuación:
 - Correo de contacto: **contacto@divizio.pe**
 - WhatsApp Corporativo: **+51 907 550 948**
 - Canales indicados en la Plataforma.

Toda solicitud, queja o reclamo deberá ser enviada exclusivamente por estos medios. Divizio no asume responsabilidad por comunicaciones dirigidas a cuentas no oficiales, personales de empleados, perfiles no verificados en redes sociales, u otros medios informales.

- **Comunicaciones sobre privacidad o seguridad:** Para consultas específicas sobre protección de datos personales, el Usuario podrá comunicarse directamente al correo privacidad@divizio.pe. En caso de temas relacionados con seguridad de la información, también se encuentra disponible el canal seguridad@divizio.pe, conforme a lo establecido en la Política de Privacidad de Divizio.
- **Mensajes promocionales:** Divizio podrá enviar ocasionalmente contenido informativo o publicitario (mejoras de tipo de cambio, promociones, novedades). El Usuario podrá solicitar la exclusión de este tipo de mensajes en cualquier momento escribiendo a marketing@divizio.pe o mediante el enlace de desuscripción incluido en dichos correos. Las comunicaciones transaccionales no están sujetas a esta opción, por ser indispensables para el servicio.

En resumen, el Usuario es responsable de mantener sus datos de contacto actualizados y revisar periódicamente los canales oficiales. Toda comunicación emitida por Divizio a los datos registrados se considerará válida, vinculante y con efectos legales. Divizio podrá conservar registros electrónicos de las interacciones como respaldo ante cualquier eventualidad.

20. Legislación Aplicable y Jurisdicción.

Los presentes Términos y Condiciones se rigen por la legislación vigente de la República del Perú. Serán aplicables, según corresponda, las disposiciones del Código Civil peruano en materia contractual, la normativa emitida por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) para Empresas que Realizan Operaciones de Cambio de Moneda, la Ley N.º 29571 (Código de Protección y Defensa del Consumidor), la Ley N.º 27693 (Ley de Prevención del Lavado de Activos) y demás normas conexas o complementarias pertinentes.

Ante cualquier controversia, desacuerdo o reclamo vinculado con la interpretación, ejecución o cumplimiento de los presentes Términos, las partes procurarán solucionarlo inicialmente mediante vías directas de comunicación, recurriendo a los canales de atención formal habilitados por Divizio. El Usuario podrá presentar sus quejas o reclamos a través del Libro de Reclamaciones virtual disponible en la Plataforma o mediante correo electrónico dirigido a contacto@divizio.pe, indicando claramente los hechos y su solicitud. Divizio responderá dentro de los plazos previstos por la normativa aplicable en materia de protección al consumidor.

De no lograrse una solución amigable, ambas partes acuerdan someter cualquier controversia a la jurisdicción de los jueces y tribunales de Cajabamba, Cajamarca,

Perú, renunciando a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles. No obstante, en el caso de Usuarios que actúen en calidad de consumidores finales, se respetará su derecho irrenunciable a acudir al fuero correspondiente a su domicilio, conforme a lo dispuesto por la legislación de defensa del consumidor.

En el caso de Usuarios empresariales o personas jurídicas, ambas partes acuerdan de manera expresa que la jurisdicción competente será exclusivamente la de Cajabamba, Cajamarca, Perú, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponder.

Adicionalmente, las partes podrán, por mutuo acuerdo, someter la controversia a mecanismos alternativos de solución de conflictos, como la conciliación o el arbitraje, conforme a la normativa peruana vigente. En tal caso, se suscribirá el correspondiente convenio arbitral donde se determinará la sede, el centro de arbitraje y las reglas aplicables.

El uso de la Plataforma implica la aceptación expresa de esta cláusula de legislación aplicable y jurisdicción. En tal sentido, el Usuario declara entender y aceptar que cualquier reclamo o disputa deberá resolverse bajo el marco legal peruano y ante las autoridades jurisdiccionales pactadas en el presente documento.

21. Programa de Fidelización DiviCoins.

Divizio ha implementado un programa de fidelización denominado “DiviCoins”, destinado a recompensar a los Usuarios por el uso recurrente de la Plataforma y la recomendación de nuevos clientes. La participación en este programa es automática para todo Usuario registrado, sin requerirse inscripción adicional. A continuación, se detallan sus condiciones y alcances:

21.1. Definición y Valor de los DiviCoins.

Los DiviCoins constituyen una moneda virtual interna exclusiva de la Plataforma Divizio. Cada DiviCoin representa un valor de S/1.00 (un sol) que el Usuario podrá utilizar como beneficio dentro de operaciones de cambio, ya sea en forma de descuento (en la compra de dólares) o bonificación (en la venta de dólares). Los DiviCoins no constituyen dinero en efectivo, no son moneda de curso legal, ni pueden transferirse o intercambiarse fuera de la Plataforma.

El valor de los DiviCoins es fijo (1 DiviCoin = S/1.00) y no varía según el tipo de cambio u otras condiciones de mercado.

21.2. Generación y Acumulación de DiviCoins.

Los DiviCoins se generan de acuerdo con el volumen de operaciones realizadas en la Plataforma. Por cada USD \$300 (o su equivalente en soles) transaccionados, el Usuario acumula 1 DiviCoin. Solo se acumulan DiviCoins por montos iguales o superiores a USD \$1. Los valores fraccionarios se redondean hacia abajo al número entero más cercano.

No existe un límite general de acumulación; los DiviCoins se suman progresivamente conforme el Usuario opere, siempre que la cuenta permanezca activa. Sin embargo, se aplican límites en su uso (ver sección 20.4).

21.3. Usos y Restricciones.

Los DiviCoins acumulados pueden canjearse únicamente dentro de la Plataforma para mejorar las condiciones de una operación. No pueden transferirse a otros Usuarios, convertirse en efectivo ni utilizarse fuera del ecosistema de Divizio.

- En compra de dólares: cada DiviCoin reduce S/1 del monto a pagar.
- En venta de dólares: cada DiviCoin aumenta S/1 en el monto a recibir.

Divizio se reserva el derecho de establecer fecha de vencimiento para los DiviCoins con al menos 60 días de anticipación. En caso de cierre o cancelación de cuenta, los DiviCoins no serán reembolsables.

21.4. Límites de Uso.

Para mantener el equilibrio del programa, se han definido los siguientes topes:

- Máximo 10 DiviCoins por operación.
- Máximo 50 DiviCoins por día calendario.
- Máximo 300 DiviCoins por mes calendario.
- Máximo 800 DiviCoins por año calendario.

El sistema de la Plataforma controla automáticamente el cumplimiento de estos límites. El Usuario podrá obtener DiviCoins dentro de estos márgenes según disponibilidad y preferencia.

21.5. Niveles del Programa de Fidelización.

El programa DiviCoins contempla niveles de Usuario, determinados por la frecuencia mensual de uso:

- **Bronze:** Corresponde a todos los Usuarios registrados que no han realizado ninguna operación o que no han operado durante el último mes calendario.
Multiplicador de acumulación: x1 (sin bonificación adicional).
- **Silver:** Aplica a Usuarios que hayan realizado al menos una operación durante el último mes calendario.
Multiplicador de acumulación: x1 (sin bonificación adicional).
- **Gold:** Incluye a Usuarios que hayan realizado al menos una operación en cada uno de los dos últimos meses calendario consecutivos.
Multiplicador de acumulación: x1.5 (bonificación del 50% adicional sobre la tasa base).
- **VIP:** Aplica a Usuarios que hayan realizado al menos una operación en cada uno de los tres últimos meses calendario consecutivos.
Multiplicador de acumulación: x2 (bonificación del 100% adicional sobre la tasa base).

Los multiplicadores se aplican automáticamente al momento de generar una operación, conforme al nivel vigente del Usuario al inicio de la misma. Si el Usuario no realiza operaciones durante el último mes calendario, perderá su nivel actual y será reasignado al nivel Bronze, reiniciando su historial de recurrencia.

Cada perfil de Usuario, ya sea persona natural o persona jurídica, es evaluado de forma independiente. En consecuencia, un mismo individuo puede alcanzar un nivel distinto en su cuenta personal y en el perfil de una empresa que administre. Por ejemplo, puede ostentar nivel VIP en su cuenta personal y nivel Bronze en el perfil empresarial si esta última no registra actividad reciente.

Este esquema de niveles tiene como objetivo incentivar el uso continuo de la Plataforma, recompensando la fidelidad de los Usuarios mediante beneficios acumulativos y progresivos.

21.6. Programa de Referidos.

Divizio ofrece un sistema de referidos mediante el cual el Usuario puede invitar a nuevos clientes. Por cada referido que complete una primera operación de al menos USD \$300, el Usuario recibirá 5 DiviCoins y el referido también obtendrá 5 DiviCoins. Se permite un máximo de 10 referidos bonificados por Usuario.

No se permite el uso fraudulento del programa (creación de cuentas múltiples, autorreferencias, etc.). Divizio podrá denegar bonificaciones en caso de detección de irregularidades.

21.7. Disposiciones Finales

- Los DiviCoins son beneficios voluntarios y no constituyen derechos exigibles.
- Divizio podrá modificar o discontinuar el programa, informando previamente cualquier cambio sustancial.
- El tratamiento de datos personales asociados al programa se rige por la Política de Privacidad vigente.
- Los DiviCoins otorgados como beneficios de fidelización tendrán una validez limitada. Cada DiviCoin caducará al cumplirse 12 meses contados desde su fecha de generación, salvo que la Empresa notifique un plazo distinto con al menos 60 días de anticipación al Usuario.
- En caso de cierre o cancelación de la cuenta del Usuario, los DiviCoins pendientes se considerarán cancelados sin derecho a compensación.
- La participación en el programa implica aceptación expresa de los presentes términos.