

## CONDICIONES GENERALES Y ESPECIALES APLICABLES A LOS CONTRATOS DE CUENTAS PASIVAS Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Conste por el presente documento las **CONDICIONES GENERALES Y ESPECIALES APLICABLES A LOS CONTRATOS DE DEPÓSITO Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS**, que celebran de una parte, la **CMAC TACNA S.A.** con RUC N° 20130098488, con domicilio en Calle Francisco Lazo Nro. 297 – Tacna, inscrita en la Partida Electrónica N° 11000522 del Registro de Personas Jurídicas del Libro de Sociedades Mercantiles de la Zona Registral N° XIII Sede Tacna – Oficina Registral Tacna, a quien en adelante se le denominará **LA CAJA**; debidamente representada por el (los) funcionario (s) que suscriben al final del presente instrumento; y de la otra parte la (s) persona(s) y/o representantes que suscriben el presente documento, en adelante **EL CLIENTE**, cuyas generales de ley constan al final del documento, conforme a las cláusulas siguientes:

El presente contiene las condiciones generales y específicas aplicables a las cuentas pasivas y servicios complementarios que el Cliente contrate en la fecha de suscripción del presente y los que contrate en el futuro en forma individual o conjuntamente con otras personas y que **LA CAJA** en conformidad con las normas regulatorias, sus políticas y reglamentos acuerde otorgarle. Cada una de las cuentas pasivas y/o servicios complementarios contratados por **EL CLIENTE** y los que contrate en el futuro se registrarán además por las condiciones particulares contenidas en la Cartilla de Información que se emitirán al momento de la apertura de la cuenta, derivadas del presente contrato.

Son parte del presente contrato la “Cartilla de Información” y la “Hoja de Aceptación”.

### I. **CONDICIONES GENERALES**

#### **DE LA APERTURA DE LA CUENTA:**

1. **LA CAJA** conviene con **EL CLIENTE** en realizar la apertura, a nombre de éste último, de una cuenta de ahorro en moneda nacional o extranjera, en las condiciones que señala éste documento.
2. En el caso de apertura de cuenta de personas naturales; la cuenta se abrirá previa identificación y presentación del Documento Oficial de Identidad. En el caso de Personas Jurídicas, se acreditará con la presentación del documento de constitución, acreditación de sus representantes legales o apoderados con facultades suficientes para realizar apertura de cuentas de depósito, vigencia de poderes y demás requisitos exigidos por **LA CAJA**, conforme se indica en la página web institucional [www.cmactacna.com.pe](http://www.cmactacna.com.pe).
3. **EL CLIENTE** al momento de la apertura de la cuenta, determina la modalidad a la cual estará sujeta la misma; pudiendo ser: a) Individual, b) Mancomunada o Conjunta: Cuando se requiere la intervención de todos los titulares que tengan registradas sus firmas para disponer de sus fondos, salvo cuando soliciten información sobre los movimientos y saldos, los cuales podrán solicitar y ejercer en forma individual; o c) Indistinta o Solidaria: Cuando es suficiente la intervención de uno de los titulares que tenga registrada su firma para disponer de los fondos, movimientos y saldos. **EL CLIENTE** reconoce que los titulares indistintos se autorizan en este acto, mutua y recíprocamente para que cualquiera de ellos a su sola firma, pueda realizar todas y cada una de las consultas y operaciones propias que se realicen en la cuenta que mantengan en **LA CAJA**.
4. **LA CAJA** asignará a la misma un determinado número de cuenta y relacionará al (los) titular (es) de la misma consignando toda la información necesaria para su posterior identificación.
5. Los ahorros se encuentran cubiertos por el Fondo de Seguro de Depósito (FSD) vigente a la fecha, de acuerdo a lo establecido en el Art. 4 de la Resolución SBS N° 0657-99. Este monto es actualizado trimestralmente de acuerdo a ley.

#### **DE LOS MOVIMIENTOS EN LA CUENTA:**

6. **LA CAJA** requerirá a **EL CLIENTE** la presentación de **LA TARJETA** en la oportunidad de cada operación a realizarse en la cuenta. Cuando **LA CAJA** lo solicite, **EL CLIENTE** queda obligado a acreditar su identidad y probar que es el titular de la cuenta, con el fin de efectuar retiros de ahorros en atención de ventanilla.
7. Si el titular fuera menor de edad, los retiros podrán ser hechos a través de su(s) representante(s) legal(es) autorizado(s) y solo procederá en la medida que exista una autorización judicial para disponer, total o parcialmente, de los fondos del menor de edad, y quienes serán identificados con su respectivo Documento Oficial de Identidad o Partida de Nacimiento respectivamente.
8. Si el titular y/o beneficiario de la orden de pago fuera analfabeto o incapacitado para firmar, **EL CLIENTE** deberá de presentar un firmante a ruego, el cual firmará y consignará su nombre completo en la apertura de la cuenta, así como en cada retiro de intereses o fondos, e imprimirá al lado izquierdo su huella digital; por su parte el titular imprimirá su huella digital al lado derecho de la firma del firmante a ruego.
9. En caso de personas naturales, **EL CLIENTE** podrá autorizar a un tercero, realizar operaciones de cobros, retiros o cancelaciones de cuenta a su nombre, mediante los siguientes instrumentos y bajo los siguientes criterios: (i) para operaciones hasta ½ UIT vigente al momento de realizar la operación: Se exigirá por operación la presentación de una Carta Poder con firma legalizada; (ii) para operaciones mayores a ½ UIT y hasta 03 UIT vigente al momento de realizar la operación: Se exigirá por operación la presentación de un Poder Fuera de Registro; y (iii) para operaciones mayores a 03 UIT vigente al momento de realizar la operación: Se exigirá la presentación de un Poder por Escritura Pública inscrito en Registros Públicos, y la Vigencia de Poder de una antigüedad no mayor a 30 días de la fecha en la que se realiza la operación.
10. En caso de personas jurídicas, **EL CLIENTE** realizará sus operaciones a través de sus representantes legales o apoderados debidamente acreditados y con facultades suficientes para utilizar las cuentas de ahorro. **EL CLIENTE** se obliga a comunicar oportunamente por escrito y bajo responsabilidad, toda modificación o revocatoria relativa a los poderes y facultades otorgadas a sus representantes o apoderados en este caso, se acreditará con la presentación del documento de constitución, acreditación de sus representantes legales o apoderados con facultades suficientes para realizar apertura de cuentas de depósito, vigencia de poderes y demás requisitos exigidos por **LA CAJA**, encontrándose todos los requisitos en la página web

institucional [www.cmactacna.com.pe](http://www.cmactacna.com.pe).

11. **LA CAJA** abonará en la cuenta de ahorro el importe de los depósitos que durante el día hubiera recibido en efectivo, y debitará inmediatamente los retiros efectuados por el titular o mediante órdenes de pago que sean atendidos por **LA CAJA**. Los depósitos que se efectúen mediante cheques serán disponibles en la cuenta el día en que los fondos sean valorizados.
12. **LA CAJA** informará a **EL CLIENTE** sobre cada operación y el saldo de la cuenta correspondiente a través de los diferentes canales de atención establecidos en la cartilla de información. Asimismo por cada operación se entregará un comprobante el cual constituye constancia de haber efectuado la misma, documento que servirá para acreditar la existencia de la operación.

#### **DEL CIERRE O CANCELACIÓN DE LA CUENTA DE DEPÓSITOS:**

13. **LA CAJA** podrá cerrar o cancelar la (s) cuenta (s) de **EL CLIENTE** cuando se presenten cualquiera de los siguientes supuestos:
  - a) a solicitud de **EL CLIENTE**, debiendo para ello presentar el Documento Oficial de Identidad; b) por mandato judicial, ejecución coactiva. En caso fueran efectuadas sobre cuentas de Depósito a Plazo Fijo, **LA CAJA** procederá a su cancelación anticipada, de ser el caso, donde si resultase un excedente igual o mayor al monto mínimo para constituir un nuevo depósito, se procederá a la apertura de una cuenta bajo las condiciones vigentes a la fecha de la operación y por el plazo pactado originalmente convenido. En caso que el monto excedente fuese inferior al monto mínimo para realizar la apertura de un Depósito a Plazo Fijo, se depositará en una cuenta de ahorro corriente bajo las condiciones vigentes para dicho producto, conforme se indica en la página web institucional [www.cmactacna.com.pe](http://www.cmactacna.com.pe). **LA CAJA** no asumirá responsabilidad alguna por daños y perjuicios que pudiera generar la retención de saldos de la cuenta del cliente, efectuado en cumplimiento del mandato expedido por las autoridades competentes, o por la emisión de informes solicitados por las autoridades judiciales y administrativas competentes para tal fin; c) en caso de fallecimiento cuando **LA CAJA** tome conocimiento de ello en forma fehaciente mediante declaratoria de herederos (sucesión intestada) y/o testamento, inscritos en SUNARP; y d) adicionalmente **LA CAJA** podrá resolver este contrato en los casos expuestos en la cláusula 23 de las Condiciones Generales del presente Contrato. Tratándose del inciso d) se realizará la comunicación dentro de los siete (07) días posteriores a la modificación o resolución efectiva, a través de medios de comunicación directos. Dicho plazo podrá ser ampliado por la Superintendencia en caso lo amerite.
14. La cancelación o cierre de las cuentas a solicitud de **EL CLIENTE** podrán efectuarse en cualquiera de las oficinas de **LA CAJA** en los horarios de atención establecidos.
15. **LA CAJA** podrá cancelar la cuenta de ahorros siendo una causal de resolución contractual si se desnaturaliza su función de ser instrumento de ahorro y si se utiliza como fin principal para transferencias de dinero entre distintas zonas geográficas de las localidades donde operan las oficinas de **LA CAJA**. La comunicación deberá ser remitida al cliente con por lo menos 15 días de anticipación al cierre de la cuenta.
16. Las comunicaciones mencionadas en la cláusula 13 y 15 se realizarán por cualquiera de los medios de comunicación que se señalan a continuación: (i) comunicaciones escritas a la dirección domiciliaria de **EL CLIENTE**; (ii) comunicaciones a la dirección electrónica proporcionada por **EL CLIENTE**; y (iii) comunicaciones telefónicas al domicilio de **EL CLIENTE** que puedan ser acreditadas fehacientemente.

#### **DE LAS CUENTAS INACTIVAS:**

17. Se consideran cuentas inactivas a las cuentas que no registren movimiento durante doce (12) meses consecutivos o que durante seis (06) meses hayan mantenido montos inferiores al saldo mínimo establecido por **LA CAJA**, indicado en la Cartilla de Información que es parte integrante de este contrato. No obstante, el saldo continuará generando intereses con las tasas vigentes a favor de **EL CLIENTE**.
18. En la oportunidad en que se presente el titular o su representante a efectuar una operación en la cuenta, la condición de inactiva cambia a estado activo y se puede continuar realizando operaciones, salvo que **EL CLIENTE** decida cancelar la cuenta. No se considera como operación la solicitud de información o de extractos de las cuentas.
19. Las cuentas que permanezcan inactivas durante un periodo de diez (10) años pasarán a formar parte del Fondo de Seguro de Depósitos, conforme al artículo 182 de la Ley General del Sistema Financiero y de Seguros N° 26702. De suceder que dicho plazo sea modificado, las partes convienen que los términos del presente contrato se adecuarán de manera automática, comunicando posteriormente a **EL CLIENTE**, a través de los medios establecidos en la cláusula 22 del presente contrato por tratarse de plazos establecidos legalmente y no de manera convenida.

#### **DE LA TASA DE INTERÉS, COMISIONES Y GASTOS PACTADOS**

20. Las partes acuerdan que **LA CAJA** pagará a **EL CLIENTE** una tasa de interés compensatoria fija por el tiempo efectivo de permanencia de su depósito y de acuerdo al tipo de cuenta contratada; de la misma forma, las partes acuerdan que **LA CAJA** cobrará a **EL CLIENTE** las comisiones respectivas por los servicios que le proporcione, y los gastos que **LA CAJA** incurra con terceros derivados de las operaciones pasivas, los que serán trasladados a **EL CLIENTE**. La Tasa de Rendimiento Efectiva Anual TREA; el Saldo Mínimo de Equilibrio que es el saldo que se requiere mantener en una cuenta de ahorros, sin que se realice transacción alguna, para generar intereses suficientes en un mes de treinta (30) días para cubrir las comisiones y los gastos asociados con el mantenimiento de dicha cuenta, de tal manera que al final del mes no se pierda el capital depositado ni se gane rendimiento; el periodo de capitalización; las comisiones y los gastos referidos, se detallan en la Cartilla de Información que es parte integrante de este contrato. Asimismo, **LA CAJA** podrá cobrar primas de seguro a **EL CLIENTE** siempre que éste las hubiera solicitado o consentido en forma previa, expresa y escrita. En ningún caso la terminación anticipada de los servicios o resolución del contrato dará lugar a la devolución de los conceptos por comisión o gastos, pues estos corresponden a conceptos efectivamente prestados en los que ya se ha incurrido.

## **MODIFICACIONES A LA TASA DE INTERES, COMISIONES, GASTOS Y OTRAS DISPOSICIONES CONTRACTUALES PACTADAS**

21. Queda expresamente convenido entre las partes que **LA CAJA** podrá variar unilateralmente las tasas de interés fijas, comisiones y gastos en la eventualidad que cambie o pudiera cambiar de modo adverso el contexto del mercado financiero; o en caso de modificaciones a la normatividad aplicable que afecten los costos y/o condiciones y/o características del presente contrato; o cambios en la situación política y/o económica del país que configuren circunstancias desfavorables para **LA CAJA**; o variaciones en las condiciones cambiarias; o perturbaciones en las condiciones financieras y/o económicas que afecten el sistema financiero nacional o internacional; o alzas en los costos de los servicios prestados por terceros. **LA CAJA** queda obligada a comunicar a **EL CLIENTE** la modificación de las tasas de interés, para depósitos distintos a los de Plazo Fijo, cuando se trate de reducciones a las tasas de interés pactadas; así como la fecha de entrada en vigencia de dichas modificaciones, con una anticipación no menor a cuarenta y cinco (45) días. **LA CAJA** comunicará a **EL CLIENTE** la modificación de las comisiones y gastos, así como la fecha de entrada en vigencia de las mismas, para todo tipo de depósitos, con una anticipación no menor a cuarenta y cinco (45) días, cuando dichas modificaciones representen un incremento respecto de lo pactado.

**LA CAJA** comunicará las modificaciones contractuales, distintas a las tasas de interés, comisiones y gastos, para todo tipo de depósitos, sólo en aquellos casos en que dichas modificaciones impliquen para **EL CLIENTE** la pérdida o sustitución de condiciones previamente establecidas, o que no tengan por objeto otorgar condiciones, opciones o derechos que constituyan facilidades adicionales a las previstas en este contrato. En dichos casos, las modificaciones contractuales deberán ser informadas a **EL CLIENTE**, conjuntamente con la indicación de la fecha a partir de la cual entrarán en vigencia, con no menos de cuarenta y cinco (45) días de anticipación. Lo expuesto en la presente cláusula no resulta aplicable cuando se trate de modificaciones contractuales que impliquen condiciones más favorables para **EL CLIENTE**, las que se aplicarán de manera inmediata procediéndose a informar con posterioridad a través de la página web [www.cmactacna.com.pe](http://www.cmactacna.com.pe) y en los paneles informativos de todas nuestras oficinas. **LA CAJA** informará de las nuevas condiciones a través de los medios de comunicación previstos en la cláusula 22 de las Condiciones Generales del presente contrato. Tratándose de los Depósitos a Plazo Fijo, la modificación de la tasa de interés y su comunicación a **EL CLIENTE** se regulan en la cláusula 8 de las Condiciones Específicas aplicables a los Depósitos a Plazo Fijo. **EL CLIENTE**, puede dar por concluida la relación contractual conforme a los términos del contrato de acuerdo a lo señalado en la cláusula 13, inciso a) de las Condiciones Generales, que regula adicionalmente las acciones derivadas de lo señalado en la cláusula 22.

En caso se presenten modificaciones normativas de carácter imperativo que tengan impacto en las cláusulas del presente contrato, **LA CAJA** comunicará a **EL CLIENTE** a través de la página web [www.cmactacna.com.pe](http://www.cmactacna.com.pe) y en Oficinas de Atención al Público las cláusulas que se encuentran en proceso de revisión y aprobación por parte de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, aplicando dichas normas legales desde la fecha en que éstas entran en vigencia.

## **MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

22. Las modificaciones a las tasas de interés (para depósitos distintos a los Depósitos a Plazo Fijo); comisiones y gastos, así como su fecha de entrada en vigencia, cuando supongan un perjuicio a **EL CLIENTE**; será informada, a elección de **LA CAJA**, por cualquiera de los medios de comunicación que se señalan a continuación: (i) comunicaciones escritas a la dirección domiciliaria de **EL CLIENTE**; (ii) comunicaciones a la dirección electrónica proporcionada por **EL CLIENTE**; y (iii) comunicaciones telefónicas al domicilio de **EL CLIENTE** que puedan ser acreditadas fehacientemente, con una anticipación no menor a cuarenta y cinco (45) días. Las modificaciones contractuales (para todo tipo de depósitos) referidas a: (i) la resolución del contrato por causal distinta al incumplimiento; (ii) la limitación o exoneración de responsabilidad por parte de **LA CAJA**; y (iii) la incorporación de servicios que no se encuentren relacionados a la cuenta; deberán ser comunicados a **EL CLIENTE**, a elección de **LA CAJA**, por cualquiera de los siguientes medios: (i) comunicaciones escritas a la dirección domiciliaria de **EL CLIENTE**; (ii) comunicaciones a la dirección electrónica proporcionada por **EL CLIENTE**; y, (iii) comunicaciones telefónicas al domicilio de **EL CLIENTE** que puedan ser acreditadas fehacientemente; con una anticipación no menor a cuarenta y cinco (45) días. Cuando se trate de modificaciones a las condiciones contractuales en aspectos distintos a los previamente indicados en esta cláusula (para todo tipo de depósitos), **LA CAJA** difundirá los anuncios correspondientes en sus oficinas de atención al público así como en la página web institucional [www.cmactacna.com.pe](http://www.cmactacna.com.pe). Cuando las modificaciones a las tasas de interés, comisiones y gastos (para todo tipo de depósitos) impliquen condiciones más favorables para **EL CLIENTE**, éstas serán comunicadas por **LA CAJA** a través de anuncios en sus oficinas de atención al público, en la página web institucional [www.cmactacna.com.pe](http://www.cmactacna.com.pe) y, a solo criterio de **LA CAJA**, a través de anuncios en medios de comunicación masivos. Siempre que las modificaciones a las tasas de interés, comisiones y gastos, modifiquen la Tasa de Rendimiento Efectivo Anual TREA y/o el saldo mínimo de equilibrio - cuya definición se encuentra en el numeral 20 del presente contrato- informados en la Cartilla de información, **LA CAJA** queda obligada a recalcular y remitir a **EL CLIENTE** dicha información conjuntamente con el pre aviso de las modificaciones contractuales, utilizando los medios de comunicación establecidos en la presente cláusula. De no estar conforme con tales modificaciones, **EL CLIENTE** tiene el derecho a resolver este contrato, para cuyo efecto deberá comunicarlo por escrito a **LA CAJA** previamente a la fecha de entrada en vigencia de la modificación, pudiendo acercarse a cualquiera de las oficinas de atención al público de **LA CAJA** para entregar la comunicación y cancelar el depósito o ingresando al canal electrónico por el que realizó la contratación para su cancelación. Caso contrario, se entenderán por aceptadas las modificaciones. En dicho caso es facultad de **EL CLIENTE** aceptar o no la modificación propuesta, sin que la negativa de **EL CLIENTE** implique la resolución del presente contrato principal en su integridad, en los casos que el cliente mantenga otros productos o servicios vigentes.

## **APLICACIÓN DE NORMAS PRUDENCIALES**

23. **LA CAJA** podrá resolver el presente contrato o modificarlo en aspectos distintos a las tasas de interés, comisiones o gastos, sin

comunicación previa, en los siguientes casos: (i) por consideraciones del perfil de actividad de **EL CLIENTE** vinculadas al Sistema de Prevención y Gestión de los Riesgos del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo; (ii) en los casos de falta de transparencia de **EL CLIENTE** cuando se compruebe, como resultado de la evaluación realizada a la información proporcionada por **EL CLIENTE**, que dicha información es inexacta, incompleta, falsa o inconsistente con la información previamente declarada o entregada por **EL CLIENTE**, sin perjuicio de la responsabilidad penal que pueda haber de conformidad con la normatividad aplicable. En caso que **LA CAJA** decidiera resolver el presente contrato por las causales indicadas en este numeral, deberá comunicarlo a **EL CLIENTE** dentro de los siete (07) días calendarios posteriores a dicha resolución, por cualquiera de los medios de comunicación que se señalan a continuación: (i) comunicaciones escritas a la dirección domiciliaria de **EL CLIENTE**; (ii) comunicaciones a la dirección electrónica proporcionada por **EL CLIENTE**; y, (iii) comunicaciones telefónicas al domicilio de **EL CLIENTE** que puedan ser acreditadas fehacientemente. **LA CAJA** deberá sustentar la(s) causal(es) que justifican la resolución del contrato.

#### **ENVÍO DE INFORMACIÓN PERIÓDICA**

24. **LA CAJA** enviará información periódica a solicitud de **EL CLIENTE**, referida al extracto de todos los movimientos producidos en cuentas pasivas durante el mes. Dicha información, será remitida por defecto por medios electrónicos, no generando ningún costo para **EL CLIENTE**; sólo en caso este lo solicite, se dará a través de medios físicos con el correspondiente cargo por dicho servicio. Dicha información deberá ser remitida por **LA CAJA** en un plazo máximo de treinta (30) días posteriores al cierre del mes en el que la información es requerida y podrá ser remitida mensualmente si así lo solicita **EL CLIENTE**. Los cargos por concepto de emisión y envío del estado de cuenta serán aplicados cuando **EL CLIENTE** haya elegido la remisión de dicha información a través de medios físicos. **LA CAJA** facilitará a **EL CLIENTE** un formato donde conste la elección realizada por éste.

#### **DOMICILIO Y JURISDICCIÓN**

25. **EL CLIENTE** señala como dirección domiciliaria, la indicada en este contrato, a donde se le cursarán las comunicaciones escritas que fueren necesarias; y como dirección electrónica la señalada en la información presentada a **LA CAJA**, a donde se le hará llegar las comunicaciones que a través de este medio esté facultada a realizar **LA CAJA**, conforme a lo pactado en el presente contrato, salvo las comunicaciones que se efectúen a través de medios masivos de comunicación (página web, medios escritos o radiales). Es responsabilidad de **EL CLIENTE** comunicar a **LA CAJA** toda variación de domicilio, debiendo comunicar dicha variación hasta luego de treinta (30) días de ocurrido el hecho. Esta comunicación deberá constar por cualquier medio indubitable (documento escrito). Asimismo, las partes se someten a la competencia de los jueces y tribunales de la ciudad donde se suscribe el presente contrato.

#### **ATENCIÓN DE RECLAMOS, DENUNCIAS, SOLICITUDES Y/O CONSULTAS**

26. **LA CAJA** tiene implementado un Libro de Reclamaciones Virtual en todas nuestras agencias y página web, por lo que, **EL CLIENTE** podrá presentar vía web o en cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional reclamos por los servicios prestados por **LA CAJA**, obteniendo una respuesta en el plazo máximo de 30 días calendario, salvo que por la complejidad del caso amerite una ampliación del plazo de respuesta por 30 días calendarios adicionales, en este caso, se informará a **EL CLIENTE** antes del vencimiento de dicho plazo, precisándose el plazo estimado de respuesta. Alternativamente **EL CLIENTE** podrá presentar su reclamo o denuncia directamente ante el **INDECOPI**, o el Departamento de Servicios al Ciudadano de la Superintendencia de Banca y Seguros, o cualquier otra entidad competente.
27. **LA CAJA** tiene implementado en todas las agencias y página web, mecanismos de atención de Requerimientos, tales como Solicitudes y Consultas de clientes y/o usuarios, obteniendo una respuesta en el plazo máximo establecido en las normas pertinentes y en su página web, salvo que por la complejidad del caso amerite una ampliación del tiempo de respuesta en un plazo superior, en este caso, se informará a **EL CLIENTE** antes del vencimiento de dicho plazo, precisándose el plazo estimado de respuesta.

#### **MODALIDADES DE CONTRATACIÓN Y/O TRANSACCIÓN DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS**

28. La contratación y/o transacción de **EL CLIENTE** puede ser escrita o a través de mecanismos distintos al escrito, tales como comunicaciones telefónicas, medios electrónicos u otros mecanismos que determine **LA CAJA** y que a la vez garanticen la seguridad de la contratación y permitan dejar constancia tanto de la aceptación de **EL CLIENTE** como de la celebración del contrato y/u operación en cualquiera de sus modalidades.
29. **EL CLIENTE** podrá contratar productos y/o servicios de **LA CAJA** y/o registrar transacciones, en forma presencial o no presencial a través de los canales que **LA CAJA** ponga a su disposición, para lo cual **LA CAJA** le entregará o pondrá a disposición el contrato, incluyendo la cartilla de información así como cualquier otra información que corresponda a **EL CLIENTE**, a través de los siguientes medios: (i) En las Agencias u Oficinas Especiales de **LA CAJA**, o (ii) Mediante el envío o puesta a disposición de la documentación contractual por correo u otro medio electrónico que permita su lectura, impresión, conservación y reproducción sin cambios, asegurando su confidencialidad, integridad y disponibilidad; teniendo como plazo máximo de envío hasta quince (15) días calendario de celebrado el contrato; para el caso del comprobante de una transacción, éste se mostrará y pondrá a disposición de **EL CLIENTE** al término de la misma. Ambas partes acuerdan que la entrega de la documentación generada por la contratación a través de mecanismos distintos al escrito, se realizará por correo electrónico o mensajería de texto, en este último caso se utilizará el número de celular que el cliente mantenga registrado al momento de la contratación y/u operación.

## **II. CONDICIONES ESPECÍFICAS APLICABLES A:**

### **CONDICIONES DE LA CUENTA DE AHORRO CORRIENTE**

1. En la presente cuenta, **EL CLIENTE** puede disponer de sus depósitos en forma inmediata, utilizando los canales de atención que **LA**

**CAJA** pone a su disposición y dentro de los límites establecidos en la Cartilla de Información que forma parte integrante del presente contrato.

2. Queda expresamente convenido que los saldos diarios a favor de **EL CLIENTE** devengarán un interés en una tasa determinada por **LA CAJA** en la Cartilla de Información que forma parte integrante del presente contrato.
3. **LA CAJA** abonará el interés en forma mensual considerando la tasa vigente, pudiendo **LA CAJA** variar las tasas de interés y otras condiciones del presente contrato conforme a lo previsto en la cláusula 21 de las Condiciones Generales del presente contrato.

#### **CONDICIONES DE LA CUENTA DE AHORROS CON ÓRDENES DE PAGO**

1. La Cuenta de Ahorro con Órdenes de Pago constituye una modalidad de servicio adicional en las cuentas de ahorro, por medio de la cual **EL CLIENTE** puede efectuar retiros de sus cuentas de ahorro utilizando Órdenes de Pago emitidas por **LA CAJA** a solicitud de **EL CLIENTE** a favor de terceras personas. Las Órdenes de Pago serán emitidas nominativamente por **EL CLIENTE**, constituyendo documento no negociable y no endosable.
2. **LA CAJA** requerirá que el nombre del beneficiario de la orden de pago sea girado con claridad, sin enmendaduras y sea suscrito y firmado por el beneficiario en la parte posterior al momento del cobro, quedando este último obligado a acreditar su identidad y probar que es el beneficiario de la orden de pago.
3. En caso de pérdida, extravío o sustracción de las Órdenes de Pago, **EL CLIENTE**, bajo su exclusiva responsabilidad, deberá de manera inmediata dar aviso escrito a **LA CAJA**, indicando la numeración del documento y detallando la pérdida, extravío o sustracción de las mismas. **LA CAJA** procederá a la anulación y podrá expedir un nuevo talonario previa solicitud de **EL CLIENTE**. Todas las operaciones previas a dicha comunicación serán de exclusiva responsabilidad del **EL CLIENTE**.
4. **LA CAJA** no podrá hacer efectiva una orden de pago cuando: (i) presente diferencias en el monto consignado en cifras y el monto consignado en letras; (ii) la firma del titular de la cuenta no coincida con la de los registros; (iii) la cuenta no tenga saldo disponible, de acuerdo a los parámetros establecidos por **LA CAJA**; (iv) la cuenta se encuentre bloqueada; (v) la orden de pago se encuentre deteriorada o presente borrones o enmendaduras; (vi) la identificación del cobrador no concuerde con el del beneficiario; (vii) tenga más de treinta (30) días calendario, desde la fecha de su emisión; vencido dicho plazo, no serán pagadas aunque existan fondos suficientes; (viii) sea emitida al portador; (ix) tenga fecha de emisión adelantada; y (x) cualquier otra irregularidad que a criterio de **LA CAJA** se identifique en el documento, previa y debida justificación.
5. **EL CLIENTE** asume la obligación de informar al beneficiario de la orden de pago sobre el plazo de presentación, quedando en consecuencia **LA CAJA** exenta de responsabilidad por el rechazo ocasionado por la presentación fuera de plazo.
6. **LA CAJA**, podrá cancelar la cuenta con Órdenes de Pago, previa comunicación a **EL CLIENTE**, siempre que se detecte órdenes de pago giradas sin mantener fondos suficientes en forma reiterada durante un (01) año calendario, estando impedidos el o los titulares de la misma, de solicitar la apertura de una nueva cuenta de similar naturaleza en la entidad u otras entidades del sistema de Cajas por el periodo de un (01) año desde el cierre de la cuenta, en aplicación del Art. 19° del Reglamento de Cuentas de Ahorro con Órdenes de Pago de la SBS. En caso de existir saldo a favor de **EL CLIENTE**, éste será transferido a una cuenta de Ahorro Corriente abierta por **LA CAJA** para tal fin.
7. Queda expresamente convenido que el saldo diario a favor de **EL CLIENTE** devengará un interés en una tasa determinada por **LA CAJA** en la Cartilla de Información que forma parte integrante del presente contrato.

#### **CONDICIONES ESPECÍFICAS DE LA CUENTA AHORRO FUTURO**

1. La cuenta Ahorro Futuro es una modalidad de ahorro que promueve la cultura del ahorro en los menores de edad, transmitiendo una administración responsable en el uso de sus fondos.
2. La cuenta Ahorro Futuro en moneda nacional o extranjera será contratada por el padre, madre o tutor debidamente autorizado por el Órgano Jurisdiccional, a quienes también se les denominará **EL CLIENTE**, quien luego de su registro como titular de la cuenta, deberá obligatoriamente designar a un tercero menor de edad como beneficiario.
3. Toda operación deberá ser realizada única y exclusivamente por **EL CLIENTE**. Los retiros serán realizados dentro de la red de oficinas de **LA CAJA**.
4. La cuenta Ahorro Futuro solo permite realizar, durante un (01) año calendario, dos (02) retiros de hasta el 50% de su saldo disponible acumulado a la fecha del retiro y dentro de los periodos que **LA CAJA** establezca, comprometiéndose **EL CLIENTE** voluntariamente a no realizar otros retiros en el año calendario.
5. El beneficiario solo será responsable legal de la cuenta una vez que cumpla la mayoría de edad y la cuenta ahorro futuro migre a una cuenta ahorro corriente, en donde se acogerá a las condiciones generales y especiales de este producto.
6. La cuenta Ahorro Futuro migrará a una cuenta de ahorro corriente a nombre del beneficiario, el primer día del mes siguiente en que éste cumpla los dieciocho (18) años de edad, quedando cancelada la cuenta original. **EL CLIENTE** mediante el presente contrato autoriza la migración del saldo disponible a una cuenta de ahorro corriente a nombre del beneficiario, como único titular, la misma que se encontrará bloqueada hasta el momento en que el nuevo titular se apersona a cualquiera de las oficinas de **LA CAJA**, donde deberá firmar los documentos correspondientes para regularizar la cuenta de ahorro corriente que se encuentra a su nombre, con lo que aplicará desde ese momento las condiciones contractuales vigentes para ese producto. Asimismo, el saldo de dicha cuenta continuará generando intereses con las tasas vigentes para este producto, a favor de **EL CLIENTE**.
7. Para la activación de la cuenta de ahorro corriente, el beneficiario deberá firmar el respectivo Formulario Contractual, Cartilla de información y demás documentos, y solicitar la emisión de una Tarjeta de Débito VISA.
8. Serán de aplicación a la cuenta de ahorro corriente las condiciones que **LA CAJA** tiene fijadas para la misma y el tarifario vigente en la fecha de apertura.

### CONDICIONES ESPECÍFICAS DE LA CUENTA AHORRO SUELDO

1. La cuenta Ahorro Sueldo podrá recepcionar depósitos distintos a conceptos remunerativos, haciéndose distinción interna sobre los depósitos afectos –*conceptos no remunerativos*- y los depósitos inafectos a impuestos –*conceptos remunerativos*- . Ante un retiro se dará prioridad a los saldos inafectos, agotado este saldo se aplicará impuestos de ley que correspondan hasta el siguiente abono remunerativo.

### CONDICIONES DE LA CUENTA DEPÓSITO A PLAZO FIJO

1. La Cuenta Depósito a Plazo Fijo representa las obligaciones contraídas por **LA CAJA** provenientes de una imposición de dinero por un periodo determinado de tiempo.
2. **EL CLIENTE** se obliga a que en el plazo señalado en la Cartilla de Información, que como anexo forma parte del presente, no podrá efectuar retiros de capital en la cuenta correspondiente, hasta la fecha de su vencimiento.
3. En concordancia con la cláusula anterior, todo retiro anticipado producirá la cancelación de la cuenta. En caso la cancelación se produzca dentro de los treinta (30) días calendario de la apertura o renovación no se reconocerá rendimiento; si la cancelación se produce entre el día 31 y 59 de haberse aperturado y/o renovado la cuenta, se pagará la Tasa de Rendimiento Efectiva Anual (TREA) de ahorro corriente vigente a la fecha de cancelación conforme se indica en nuestro tarifario publicado en la página web institucional [www.cmactacna.com.pe](http://www.cmactacna.com.pe). En caso la cancelación se produzca a partir del 60avo día calendario de la apertura o renovación, se pagará la Tasa de Depósito a Plazo Fijo ofertada en nuestro tarifario en el periodo inmediato inferior al que se ubique de acuerdo al periodo de permanencia efectiva de capital, tomando en consideración que si la cuenta presenta incrementos de capital durante su vigencia, se tomará el importe de capital de la apertura y/o renovación a fin de determinar la tasa de interés aplicable.
4. Adicionalmente, en toda cancelación anticipada se pagará la tasa de interés menor resultante entre la pactada al momento de la apertura de la cuenta o última renovación y la que resulte de la aplicación del punto anterior.
5. De común acuerdo, las partes aceptan y reconocen que en caso se realice una cancelación anticipada (es decir antes del vencimiento del plazo), el monto de los intereses devengados se calculará desde la fecha de apertura o última renovación de la cuenta hasta la fecha del retiro anticipado. De haber efectuado **LA CAJA** el pago anticipado de intereses, se procederá al recálculo de los mismos a fin de que la rentabilidad de la Cuenta sea la indicada en los párrafos anteriores, pudiendo **LA CAJA** afectar el capital en caso de pago de intereses en exceso.
6. Las partes acuerdan que el presente contrato tiene la duración establecida en la Cartilla de Información, entendiéndose que aquél será el plazo de vigencia de la Cuenta de Depósito a Plazo Fijo.
7. Vencido el plazo fijado para el depósito, ante la falta de instrucción de **EL CLIENTE**, se renovará automáticamente respetando las mismas condiciones de plazo original, salvo que éste plazo sea mayor al máximo establecido en tarifario a dicha fecha, en cuyo caso el depósito se renovará por el plazo máximo vigente a la fecha de vencimiento. La tasa de interés se ajustará a la que se encuentre vigente en nuestro tarifario al momento de la renovación automática.
8. La tasa de interés aplicable para los Depósitos a Plazo Fijo podrá ser modificada en los siguientes casos: a. En forma unilateral por **LA CAJA** al momento de la renovación automática del Depósito a Plazo Fijo, rigiendo las condiciones vigentes en **LA CAJA** a dicha fecha, conforme a lo establecido en el tarifario. **LA CAJA** comunicará en forma previa las nuevas tasas de interés aplicables a los Depósitos a Plazo Fijo, cuando se trate de reducciones a la tasa de interés, a través de anuncios en sus oficinas de atención al público y en la página web institucional [www.cmactacna.com.pe](http://www.cmactacna.com.pe); b. En forma unilateral por **LA CAJA**, en cualquier momento durante la vigencia del contrato, cuando se trate de modificaciones a la tasa de interés que impliquen condiciones más favorables para **EL CLIENTE**, aplicándose las nuevas tasas de interés de manera inmediata, no siendo exigible el envío de una comunicación previa. En este caso, **LA CAJA** difundirá las nuevas tasas de interés aplicables a los Depósitos a Plazo Fijo a través de anuncios en sus oficinas de atención al público y en la página web institucional [www.cmactacna.com.pe](http://www.cmactacna.com.pe) y, a solo criterio de **LA CAJA**, a través de anuncios en medios de comunicación masivos; c. De mutuo acuerdo con **EL CLIENTE**, en cualquier momento durante la vigencia del contrato; y d. por la imposición de obligaciones normativas en cualquier momento durante la vigencia del contrato, las que se comunicarán conforme lo disponga la normativa del caso.<sup>1</sup>

### CONDICIONES DE LA CUENTA DEPÓSITO PLAN AHORRO

1. La Cuenta Depósito Plan Ahorro es una modalidad de Plazo Fijo con abonos mensuales programados, percibiendo **EL CLIENTE** quien declara ser persona natural, como retribución al capital, la tasa de interés señalada en la Cartilla de Información que forma parte del presente contrato. Al momento de realizar la apertura de la cuenta Plan Ahorro, **EL CLIENTE** establecerá el importe del depósito mensual a realizar, el día y el plazo, debiendo abonar el primer depósito programado en la fecha elegida por **EL CLIENTE**, siempre que no supere los treinta (30) días desde la apertura de la cuenta.
2. Si **EL CLIENTE** no efectuase el depósito programado en el mes y plazo correspondiente, se registrará como un atraso en el plan ahorro, debiendo regularizar el depósito atrasado. Si presentase atraso en más de dos depósitos consecutivos o no consecutivos durante el periodo pactado, las cuotas no hayan sido abonadas en su totalidad, o si cancelase la cuenta antes de la fecha pactada, perderá automáticamente el beneficio de la tasa pactada de la cuenta Plan Ahorro, aplicándose como penalidad la tasa de ahorro corriente vigente, conforme se indica en la cartilla de información que es parte integrante del presente contrato y en la página web institucional [www.cmactacna.com.pe](http://www.cmactacna.com.pe), como retribución por el periodo de permanencia efectiva del depósito.
3. **EL CLIENTE** tiene desde dos (02) días antes y hasta dos (02) días después para realizar su depósito, partiendo de la fecha fijada para el abono de cuota. Los abonos realizados fuera del plazo se considerarán como atraso, siendo solo un incremento de

<sup>1</sup> Se aprueba el presente numeral, en el entendido que los cambios normativos señalados se encuentren directamente relacionados a las modificaciones en las tasas de interés. Al respecto, no podrá interpretarse que la simple modificación de la norma, es motivo suficiente para aplicar la causal para variación de tasas.

capital.

4. **EL CLIENTE** podrá efectuar el retiro de los intereses durante el periodo de vigencia de la cuenta. Todo retiro anticipado de capital producirá la cancelación de la Cuenta Plan Ahorro, aplicándose como penalidad el reajuste a la Tasa de Rendimiento Efectiva Anual TREA de ahorro corriente vigente a la fecha de cancelación como retribución por el tiempo de permanencia del capital y en la moneda en la que se mantenga el depósito a plazo, conforme se indica en la Cartilla de información que es parte integrante del presente contrato y en la página web institucional [www.cmactacna.com.pe](http://www.cmactacna.com.pe).
5. Las partes acuerdan que el presente contrato tiene la duración establecida en la Cartilla de Información, entendiéndose que aquél será el plazo de vigencia de la Cuenta de Depósito a Plazo Fijo.
6. Vencido el plazo fijado para el depósito, ante la falta de instrucción de **EL CLIENTE**, se renovará automáticamente en los términos y condiciones inicialmente pactadas de plazo, importe de depósito programado, fecha seleccionada y otras que **LA CAJA** tenga establecidas para las renovaciones automáticas, aplicándose la Tasa de Rendimiento Efectiva Anual TREA para este producto vigente a la fecha de renovación. El monto acumulado y sus rendimientos pactados (de no haberlos dispuesto y de acuerdo al nivel de cumplimiento de la Cuenta Plan Ahorro estipulado en la cláusula 1) de las Condiciones Específicas aplicables a la Cuenta Depósito Plan Ahorro se retirarán al cumplir el tiempo pactado; de no hacerlo, el capital más los intereses no dispuestos se constituirán como nuevo capital para la renovación automática. De haberse dispuesto de los intereses durante el periodo de vigencia de la cuenta y de aplicarse la penalidad establecida en la cláusula 2 de las Condiciones Específicas aplicables a la Cuenta Depósito Plan Ahorro, **LA CAJA** procederá a la compensación de saldos al momento de la renovación automática.
7. **EL CLIENTE** podrá realizar depósitos adicionales de capital para este tipo de Cuenta de Depósito Plan Ahorro.

### **CONDICIONES DE LA CUENTA DEPÓSITO A PLAZO FIJO ESCALONADO**

1. La Cuenta Depósito a Plazo Fijo Escalonado presenta una Tasa de Rendimiento Efectiva Anual creciente de forma trimestral, establecida en la Cartilla de Información que es parte integrante como anexo del presente contrato.
2. La Cuenta Depósito a Plazo Fijo Escalonado representa las obligaciones contraídas por **LA CAJA** provenientes de un depósito de dinero por un periodo determinado de tiempo.
3. **EL CLIENTE** se obliga a que en el plazo señalado en la Cartilla de Información, que como anexo forma parte del presente, no podrá efectuar retiros de capital en la cuenta correspondiente, hasta la fecha de su vencimiento.
4. En concordancia con la cláusula anterior, todo retiro anticipado producirá la cancelación de la cuenta. Se pagará la Tasa de Rendimiento Efectiva Anual (TREA) de ahorro corriente vigente a la fecha de cancelación conforme se indica en el tarifario del Producto Ahorro Corriente en la página web institucional [www.cmactacna.com.pe](http://www.cmactacna.com.pe).
5. Las partes acuerdan que el presente contrato tiene la duración establecida en la Cartilla de Información, entendiéndose que aquél será el plazo de vigencia de la Cuenta de Depósito a Plazo Fijo Escalonado.
6. Vencido el plazo fijado para el depósito, ante la falta de instrucción de **EL CLIENTE**, se renovará automáticamente respetando las mismas condiciones de plazo original. La tasa de interés se ajustará a la que se encuentre vigente en nuestro tarifario al momento de la renovación automática.
7. La tasa de interés aplicable para los Depósitos a Plazo Fijo Escalonado podrá ser modificada en los siguientes casos: a. En forma unilateral por **LA CAJA** al momento de la renovación automática del Depósito a Plazo Fijo Escalonado, rigiendo las condiciones vigentes en **LA CAJA** a dicha fecha, conforme a lo establecido en el tarifario. **LA CAJA** comunicará en forma previa (45 días) las nuevas tasas de interés aplicables a los Depósitos a Plazo Fijo, cuando se trate de reducciones a la tasa de interés, a través de anuncios en sus oficinas de atención al público y en la página web institucional [www.cmactacna.com.pe](http://www.cmactacna.com.pe); b. En forma unilateral por **LA CAJA**, en cualquier momento durante la vigencia del contrato, cuando se trate de modificaciones a la tasa de interés que impliquen condiciones más favorables para **EL CLIENTE**, aplicándose las nuevas tasas de interés de manera inmediata, no siendo exigible el envío de una comunicación previa. En este caso, **LA CAJA** difundirá las nuevas tasas de interés aplicables a los Depósitos a Plazo Fijo a través de anuncios en sus oficinas de atención al público y en la página web institucional [www.cmactacna.com.pe](http://www.cmactacna.com.pe) y, a solo criterio de **LA CAJA**, a través de anuncios en medios de comunicación masivos, señalados en la cláusula 22 del presente contrato; c. De mutuo acuerdo con **EL CLIENTE**, en cualquier momento durante la vigencia del contrato; y d. por la imposición de obligaciones normativas relacionadas a las Tasas de Interés, pudiendo establecerlas en cualquier momento durante la vigencia del contrato, las que se comunicarán conforme lo disponga la normativa del caso.

### **CONDICIONES DE LA CUENTA COMPENSACIÓN POR TIEMPO DE SERVICIOS (CTS)**

1. **EL CLIENTE** declara ser una persona natural que actualmente se desempeña como empleado en la empresa que solicita la apertura de cuenta en virtud de un contrato de trabajo celebrado con ésta. De conformidad con la ley de la materia, **EL CLIENTE** tiene derecho a que su empleador le abone un importe a título de Compensación por Tiempo de Servicios.
2. Las partes acuerdan que el presente contrato tiene una duración indefinida, siendo intransferible.
3. **LA CAJA** abonará en la cuenta de Compensación por Tiempo de Servicios, el importe de los depósitos que durante los meses correspondientes de cada año hubiera recibido del empleador.
4. Los depósitos que se efectúen mediante cheques serán disponibles en la cuenta el día en que los fondos sean valorizados.
5. Sin perjuicio de lo expuesto, la cuenta de Compensación por Tiempo de Servicios tiene carácter de intangible e inembargable hasta los límites que fije la ley, siendo el saldo de libre disposición de **EL CLIENTE**.
6. Los retiros parciales de la cuenta se atenderán a solicitud de **EL CLIENTE** y siempre que no sobrepasen el límite de libre disponibilidad establecido en las normas legales que regulan este beneficio social; y siempre que no se haya recibido aviso del/la cónyuge o conviviente, indicando su necesaria concurrencia para la realización de dichas operaciones.
7. El retiro total de los fondos de la cuenta solo procede al cese de la relación laboral de **EL CLIENTE** notificado por escrito por el empleador.
8. El traslado de la cuenta de **EL CLIENTE** a otro depositario se atenderá dentro del plazo establecido por ley.

9. Cuando **EL CLIENTE** solicite el cambio de moneda de su cuenta de CTS o se recepcione un traslado de otro depositario en moneda diferente a la solicitada por **EL CLIENTE**, se aplicará el tipo de cambio vigente de **LA CAJA** a la fecha de realización de la operación.
10. Es responsabilidad de **EL CLIENTE** informar a **LA CAJA** sobre el régimen patrimonial adoptado en el matrimonio o cualquier cambio producido durante éste, para los fines del Art. 53° del D.S. 001-97-TR. Tratándose de los herederos del titular de la cuenta, deberán presentar además de la partida de defunción del causante, el documento que acredite haber sido declarados como tales, con la correspondiente inscripción en Registros Públicos.

### III. CONDICIONES ESPECÍFICAS APLICABLES A LOS CANALES ELECTRÓNICOS Y AL USO DE TARJETAS

#### DEFINICION, SERVICIOS ASOCIADOS, TITULARIDAD, ACCESOS, USO Y SEGURIDAD DE LA TARJETA

1. **LA TARJETA** es un medio de pago que tiene por finalidad acreditar al titular de una cuenta de ahorros para hacer uso de los diversos canales de atención y servicios asociados a dicho medio. **LA CAJA** ha habilitado los canales descritos en el numeral 3 del presente capítulo, así como los siguientes servicios: i) notificaciones virtuales; ii) operaciones internacionales; y iii) pago de remuneraciones y CTS por internet. Los canales y servicios que requieren de una afiliación previa de **EL CLIENTE**, se describen con mayor detalle en el presente capítulo. Los servicios pueden otorgarse al momento de celebrar el presente contrato o posteriormente. La desafiliación o reactivación de los servicios a voluntad de **EL CLIENTE** será posible a través de los canales de atención establecidos por **LA CAJA**, los que no tendrán mayor complejidad a los que se ofrecieron para la afiliación y/o celebración del presente contrato.
2. La calidad de titular de **LA TARJETA** que tiene **EL CLIENTE**, le posibilita acceder a los servicios que **LA CAJA** puede brindarle por medios electrónicos y telemáticos, sin necesidad de identificarse con su Documento Oficial de Identidad, de acuerdo a los procedimientos y condiciones establecidas por **LA CAJA**. La utilización de **LA TARJETA** procederá solamente si las cuentas o depósitos tienen fondos disponibles, para lo cual **EL CLIENTE** podrá prestar su consentimiento a las operaciones que realice mediante su clave secreta. **EL CLIENTE** deberá firmar **LA TARJETA** a su recepción en el espacio destinado para tal fin.
3. **LA TARJETA** permite el acceso, en la secuencia establecida por **LA CAJA**, a las distintas cuentas o depósitos, en moneda nacional o extranjera que **EL CLIENTE** hubiera vinculado; así como a otros servicios que **LA CAJA** ofrece bajo las respectivas condiciones. De acuerdo al tipo de tarjeta que se entrega a **EL CLIENTE**, ésta servirá para realizar transacciones y/o consultas a través de las oficinas, cajeros automáticos y establecimientos afiliados a VISA en el país y en el extranjero, internet, telefonía fija, telefonía celular, cajeros corresponsales, u otros medios y/o canales electrónicos habilitados por **LA CAJA**.
4. Las posibilidades anteriores son enumerativas y no limitativas, por lo que **LA CAJA** podrá incorporar en el futuro otros servicios o utilidades, o modificarse los existentes, de lo que se informará mediante comunicaciones o a través de los dispositivos automáticos, que establezca **LA CAJA**. El tipo de cuenta, operaciones y servicios, a los que se puede acceder con **LA TARJETA** así como las modalidades y restricciones de su empleo, pueden ser modificadas por **LA CAJA**, lo que será informado conforme a Ley. **EL CLIENTE** se obliga a seguir las normas y condiciones aplicables a cada servicio.
5. **EL CLIENTE** declara conocer de los riesgos asociados al uso de los medios y canales electrónicos puestos a su disposición por parte de **LA CAJA**. **LA CAJA** no será responsable frente a **EL CLIENTE**, en caso que en un determinado momento o día, la red de cajeros automáticos, VISA, terminales instalados en sus oficinas o los otros medios electrónicos, no funcionen o no realice algunas de las operaciones implementadas para estos servicios, siempre que ello obedeciera a caso fortuito o de fuerza mayor. **LA CAJA** no asume responsabilidad en caso los establecimientos afiliados a VISA se negasen a aceptar la Tarjeta de Débito VISA, ni por la idoneidad de los productos y servicios que se adquirieran con ésta tarjeta.
6. **LA CAJA** podrá no ejecutar aquellas órdenes recibidas por medio telefónico o electrónico, cuando tenga dudas razonables de la identidad de la persona que la está emitiendo. En tal caso comunicará a la persona solicitante la necesidad de identificarse debidamente para la realización de la operación pretendida. Para la mayor transparencia en las relaciones contractuales entre **LA CAJA** y **EL CLIENTE**, ambas partes autorizan a grabar las transmisiones que se mantengan entre ellas durante la utilización de los servicios telemático o telefónico, pudiendo utilizarse las grabaciones como medio de prueba para cualquier procedimiento administrativo o judicial que se pudiera plantear directa o indirectamente.
7. **LA TARJETA** cuenta con un circuito integrado o chip que permite almacenar y procesar la información de **EL CLIENTE** y sus operaciones, cumpliendo estándares internacionales de interoperabilidad para el uso y verificación de tarjetas de débito, así como para la autenticación de pagos.

#### CLAVE SECRETA PARA OPERACIONES

8. Toda operación efectuada con **LA TARJETA** (física o con su numeración), requiere el empleo de la clave secreta, y se considera efectuada, reconocida y aceptada por **EL CLIENTE** y contabilizada en la fecha en que se realice<sup>2</sup>. Para tal efecto, **EL CLIENTE** asume la obligación de mantener a buen resguardo y bajo su posesión física **LA TARJETA**; así como en total reserva y de manera confidencial su clave secreta, asumiendo **EL CLIENTE** la responsabilidad por las consecuencias que puedan ocasionarse por el incumplimiento de esta obligación, salvo los casos para los cuales aplica exención de responsabilidad del usuario por la ocurrencia de los supuestos regulados en el artículo 23° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito de la SBS, así como cuando proceda en forma negligente o haga uso no autorizado del sistema. Esta disposición no será aplicable en aquellos casos en que se compruebe que terceros hayan efectuado las operaciones violando las políticas y medidas de seguridad informática de **LA CAJA**, y en general mediante acciones que constituyan delitos informáticos, los mismos que se establecen en la cláusula 18 del acápite III. **LA CAJA** sugiere a **EL CLIENTE** modifique directamente su clave secreta las veces

<sup>2</sup> En caso la empresa supervisada genere la primera clave o número secreto de la tarjeta, esta deberá ser entregada según las condiciones del numeral anterior, obligando su cambio antes de realizar la primera operación que requiera el uso de dicha clave.



que considere conveniente, especialmente cuando presuma que ha trascendido a terceros. Asimismo **LA CAJA** informará a **EL CLIENTE** sobre las medidas de seguridad correspondientes, declarando **EL CLIENTE** haberlas recibido en forma impresa, conjuntamente con **LA TARJETA**. La firma del contrato supone la aceptación, como reales y exactos, de los datos relativos a transacciones u operaciones y sus importes que figuren registrados o gravados por disposiciones debidamente homologadas, relativas a la utilización de **LA TARJETA**, salvo los casos para los cuales aplica exención de responsabilidad del usuario por la ocurrencia de los supuestos regulados en el artículo 23° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito de la SBS, en caso **EL CLIENTE** no se encuentre conforme, podrá hacer valer su derecho a través de las instancias administrativas y judiciales correspondientes, según sea el caso.

#### **COMISIONES, GASTOS Y LÍMITES DE TRANSACCIÓN**

9. **EL CLIENTE** autoriza a **LA CAJA** a cargar en sus cuentas vinculadas todo concepto que resulte por comisiones, gastos e impuestos que se puedan generar por el uso de **LA TARJETA** previstos en la Cartilla de Información que forma parte integrante del presente contrato, **EL CLIENTE** podrá solicitar a **LA CAJA** el envío de los extractos de todos los movimientos del mes, de acuerdo a lo estipulado en la cláusula 24 de las condiciones generales del presente contrato. **LA CAJA** establecerá límites operativos y de seguridad de **LA TARJETA**, tanto generales como específicos, para cada una de las operaciones permitidas, destacando entre ellos la existencia de un límite diario de disposiciones de efectivo en cajeros automáticos, compras en establecimientos VISA, y transferencias por Internet u otro medio electrónico, como medida de seguridad personal. Estos límites operativos y de seguridad se encuentran establecidos en la Cartilla Informativa que forma parte del presente contrato, así como en el Tarifario de Comisiones y Gastos adjunto al presente y adicionalmente disponible en nuestras oficinas y página web institucional [www.cmactacna.com.pe](http://www.cmactacna.com.pe)

#### **OPERACIONES EN MONEDA DISTINTA A LA CUENTA ORIGINAL**

10. Cuando las transacciones que realice **EL CLIENTE** usando **LA TARJETA** o por otros medios autorizados, sean en monedas distintas a las de la cuenta, **LA CAJA** cargará su importe de acuerdo al procedimiento establecido conforme se indica en la página web institucional [www.cmactacna.com.pe](http://www.cmactacna.com.pe), por el equivalente al monto de la moneda original y al tipo del cambio venta (o compra si se carga una cuenta de moneda extranjera) que tenga vigente **LA CAJA** en el momento del cargo, y cuyo producto abonará al beneficiario.

#### **PÉRDIDA, EXTRAVÍO, SUSTRACCIÓN O REPOSICIÓN DE LA TARJETA**

11. **EL CLIENTE** bajo su exclusiva responsabilidad debe comunicar de inmediato a **LA CAJA**, utilizando los medios que ésta haya dispuesto para ese efecto, conforme se indica en la página web Institucional [www.cmactacna.com.pe](http://www.cmactacna.com.pe) de **LA CAJA**, la pérdida, extravío o sustracción de **LA TARJETA**, o el hecho que hubiere trascendido a terceros su clave secreta, oportunidad en la que ésta procederá con la anulación de la tarjeta o el bloqueo de las cuentas relacionadas a ésta, registrando el día y hora de dicha comunicación. El bloqueo de cuentas aplicará cuando **EL CLIENTE** realice la comunicación a través del Call Center conforme a la cláusula 17 del acápite III; y la anulación de **LA TARJETA** cuando la comunicación sea en nuestras oficinas. Recibida la comunicación, **LA CAJA** anulará **LA TARJETA** o bloqueará las cuentas. El procedimiento de reposición de **LA TARJETA** o desbloqueo de la(s) cuenta(s) (cualquiera sea el motivo que lo origine) se realizará en nuestras oficinas, para lo cual **EL CLIENTE** deberá presentar su Documento Oficial de Identidad. Asimismo, sólo deberá cancelar el importe correspondiente a la comisión fijadas por **LA CAJA** por emisión, uso o reposición (pérdida, extravío y sustracción) de **LA TARJETA**, el cual se encuentra establecido en la Cartilla de Información y en el Tarifario de Comisiones y Gastos, documentos que son parte integrante del presente contrato y adicionalmente disponible en nuestras oficinas y página web institucional [www.cmactacna.com.pe](http://www.cmactacna.com.pe). Para todos los casos de anulación de **LA TARJETA**, con excepción de aquellas anulaciones motivadas por extravío o sustracción, **LA CAJA** solicitará la devolución de la misma para su destrucción en presencia de **EL CLIENTE**. Si la devolución no fuera posible, **EL CLIENTE** será responsable de su destrucción.

#### **EMISIÓN DE LA TARJETA**

12. Para los efectos de la atención, **LA CAJA** entrega a **EL CLIENTE** un determinado tipo de Tarjeta de Débito en función a las características de la cuenta que posea, conforme se indica en la página web institucional [www.cmactacna.com.pe](http://www.cmactacna.com.pe) y para que realice las operaciones correspondientes o contrate servicios asociados a su uso, previa manifestación expresa de voluntad. **EL CLIENTE** declara recibir en sobre cerrado una Tarjeta de Débito, en adelante **LA TARJETA**; y cuyo uso es personal e intransferible, magnetizada y numerada, con elementos electrónicos y/o digitales que servirán para identificar a su titular como tal conforme señala el numeral 7 del acápite III. Asimismo declara que al recepcionar **LA TARJETA**, **EL CLIENTE** genera su propia clave secreta que sustituye a la firma gráfica o manuscrita en el uso de canales electrónicos brindados por **LA CAJA**, denominándosele **FIRMA ELECTRÓNICA**, con igual validez que la firma gráfica o manuscrita, la misma que surte plenos efectos conforme lo establecido en los artículos 141° y 141°-A del Código Civil, conforme se indica en la página web institucional [www.cmactacna.com.pe](http://www.cmactacna.com.pe). La vigencia de **LA TARJETA** es de cinco (05) años, pudiendo **LA CAJA** establecer plazos de vencimiento menores. La fecha de vencimiento se indica en el anverso de **LA TARJETA**.
13. Podrán emitirse tantas tarjetas como titulares tengan las cuentas vinculadas, para operar sobre todas o aquellas cuentas que señale **EL CLIENTE**, siempre y cuando las cuentas sean de disposición indistinta de sus titulares, con claves secretas que cada titular establezca. La expedición de varias tarjetas no altera ni disminuye la responsabilidad que corresponde a todos los titulares.
14. **LA CAJA** asignará siempre a **EL CLIENTE** la Tarjeta SERVICARD DÉBITO VISA, salvo las siguientes excepciones, en las que se asignará exclusivamente otro tipo de Tarjeta de Débito: (i) Para clientes Menores de Edad titulares o beneficiarios de cuentas de

ahorros, la Tarjeta MI PRIMERA SERVICARD<sup>4</sup>; (ji) Para clientes que solo mantengan cuentas de ahorros mancomunadas con firma mancomunada, la Tarjeta SERVICARD CLÁSICA. Esta Tarjeta se entregará también a los clientes que solo mantengan cuentas de Depósito a Plazo, siempre que sea a su requerimiento; y (iii) Para cuentas cuyo titular sea una Persona Jurídica, la Tarjeta SERVICARD EMPRESARIAL.

#### **OPERATIVIDAD DE LA TARJETA, MONITOREO DE TRANSACCIONES, MECANISMOS DE COMUNICACIÓN, Y RESPONSABILIDAD POR OPERACIONES NO RECONOCIDAS**

15. **LA TARJETA** permite a su titular la realización de las siguientes operaciones: (i) depósitos, consulta de saldos, consulta de movimientos en general y obtención de dinero en efectivo en las oficinas, sobre las cuentas que mantiene el titular. Para el caso de retiro de dinero, y cuando **LA CAJA** así lo solicite, **EL CLIENTE** queda obligado a acreditar su identidad y probar que es el titular de la cuenta; (ii) compras en establecimientos afiliados a VISA en el país y en el extranjero, con cargo a sus cuentas afiliadas; (iii) obtención de dinero en efectivo de sus cuentas afiliadas a través de cajeros automáticos puestos a disposición por **LA CAJA** incluyendo las redes de cajeros a las que se haya afiliado ésta última en el país y en el extranjero; (iv) transferencias entre las cuentas de **EL CLIENTE** o de terceros; y (v) otras operaciones autorizadas por **LA CAJA**, a través de los terminales ubicados en nuestras oficinas, internet o cualquier otro canal electrónico habilitado para tales fines; con las limitaciones que **LA CAJA** establezca en sus procedimientos conforme se indica en la página web institucional [www.cmactacna.com.pe](http://www.cmactacna.com.pe)
16. **LA CAJA** adoptará procedimientos para monitorear las transacciones realizadas por **EL CLIENTE**, con el objetivo de detectar operaciones que no correspondan a su comportamiento habitual de consumo, en cuyo caso, se procederá con la comunicación a **EL CLIENTE** para que confirme dichas transacciones. En caso que **EL CLIENTE** confirme que no ha realizado las operaciones, o no se pudiera lograr la comunicación con éste, por medidas de seguridad se procederá al bloqueo de las cuentas vinculadas a **LA TARJETA**. En caso de no prosperar la comunicación telefónica, **LA CAJA** realizará la comunicación escrita al domicilio declarado por **EL CLIENTE**. Para proceder al desbloqueo de la cuenta, **EL CLIENTE** deberá apersonarse a cualquier oficina de **LA CAJA**.
17. **LA CAJA** cuenta con un sistema de atención al cliente - Call Center – que permite a **EL CLIENTE** comunicar el extravío o sustracción de **LA TARJETA** o de su información, los cargos indebidos y las operaciones no reconocidas, el mismo que se encuentra disponible las 24 horas del día, y los 365 días del año. **LA CAJA** registrará las comunicaciones recibidas, generando un código único de registro, y remitiendo a **EL CLIENTE** una copia del mismo a través de un medio físico o electrónico, a su elección.
18. **EL CLIENTE** no será responsable por las pérdidas ocasionadas por las operaciones realizadas en los siguientes casos, salvo que **LA CAJA** demuestre su responsabilidad: (i) Cuando estas hayan sido realizadas luego de que **LA CAJA** fuera informada del extravío, sustracción o uso no autorizado de **LA TARJETA** o de la información que contiene. Todas las transacciones previas a dicha comunicación serán de exclusiva responsabilidad de **EL CLIENTE**, salvo en los siguientes casos; (ii) Cuando las tarjetas hayan sido objeto de clonación; (iii) Por el funcionamiento defectuoso de los canales o sistemas puestos a disposición de **EL CLIENTE**; (iv) Por la manipulación de los cajeros automáticos instalados por **LA CAJA**, u otros habilitados por ésta; (v) Cuando se haya producido la suplantación de **EL CLIENTE** en las oficinas de **LA CAJA**; y (vi) Por las operaciones realizadas luego de la cancelación de **LA TARJETA** o cuando ésta haya expirado. En caso que **EL CLIENTE** no se encuentre conforme con los fundamentos expresados por **LA CAJA** para no asumir la responsabilidad por las operaciones no reconocidas, podrá presentar un reclamo o acudir a las instancias administrativas tales como INDECOPI, SBS, y/o instancias judiciales pertinentes.

#### **OPERACIONES POR INTERNET**

19. **EL CLIENTE** que posea la Tarjeta de Débito o Débito VISA, podrá afiliarse al canal electrónico denominado OPERACIONES POR INTERNET u otros canales que **LA CAJA** implemente y estén relacionados al uso del internet, para efectuar consultas y/o transacciones en línea. Para el caso de **EL CLIENTE** que posea una Tarjeta de Identificación Electrónica, también podrá afiliarse a este servicio, pudiendo acceder solamente a opciones de consulta. Para el uso de este canal de atención, será indispensable que **EL CLIENTE** además de la afiliación previa, acceda a través del portal Web de **LA CAJA**, utilice la Tarjeta de Débito, Débito VISA o Tarjeta de Identificación Electrónica, o el número de éstas y recurra a una firma electrónica consistente en una clave secreta y confidencial adicional a la que ya pueda tener, denominada **CLAVE INTERNET** y conformada por seis (06) dígitos. Esta clave es generada por **EL CLIENTE** sin intervención de **LA CAJA**, para cuando acceda por primera vez a este canal electrónico, debiendo modificarla con la frecuencia que estime conveniente. En caso **EL CLIENTE** desee desafiliarse de éste canal electrónico, deberá realizar la solicitud en cualquier oficina de **LA CAJA** o a través de los medios que se disponga para éste efecto.
20. **EL CLIENTE** tendrá un plazo de quince (15) días calendario, contados desde la suscripción del presente contrato, para generar su **CLAVE INTERNET**. Si transcurrido el plazo antes mencionado no se ha generado dicha clave, **LA CAJA** considerará a **EL CLIENTE** como no afiliado a este canal electrónico, requiriendo de nueva solicitud para su afiliación en fecha posterior.
21. **EL CLIENTE** declara conocer de los riesgos asociados al uso de los sistemas para realizar operaciones a través de este tipo de canales electrónicos y el uso de la **CLAVE INTERNET**, de acuerdo a la cláusula 12 del acápite III y de las medidas de seguridad correspondientes mencionadas en las cláusulas 6, 9, 10 y 14 de las CONDICIONES ESPECÍFICAS APLICABLES A LOS CANALES ELECTRÓNICOS Y USO DE TARJETAS.

---

<sup>4</sup> Conforme a lo indicado por la empresa supervisada, la tarjeta MI PRIMERA SERVICARD sólo permite realizar consultas y saldos de movimientos.

## **TARJETA DE COORDENADAS**

22. **EL CLIENTE** declara conocer que la **TARJETA DE COORDENADAS** es un método adicional que **LA CAJA** pone a su disposición para mejorar la seguridad y que será necesaria para realizar y confirmar las operaciones que realice con su Tarjeta de Débito o Débito VISA a través del canal electrónico Operaciones por Internet y demás canales que **LA CAJA** habilite en el futuro con este método de seguridad. **EL CLIENTE** deberá ingresar el número de la coordenada solicitada por el sistema y que aparece en el reverso de la **TARJETA DE COORDENADAS**. **EL CLIENTE** declara que con la suscripción del presente documento, ha recibido la **TARJETA DE COORDENADAS**, obligándose a utilizarla de acuerdo a lo indicado por **LA CAJA**. Asimismo, acepta y declara que la entrega y uso de la **TARJETA DE COORDENADAS** es efectuada en forma personal e intransferible.
23. Toda operación efectuada con la **TARJETA DE COORDENADAS**, requiere el empleo de la **CLAVE INTERNET**, y se considera efectuada, reconocida y aceptada por **EL CLIENTE** y contabilizada en la fecha en que se realice. **EL CLIENTE** asume la obligación de mantener a buen resguardo y bajo su posesión física, no anotando, copiando, fotocopiando, divulgando o comunicando a terceros, ni permitir que estas acciones se produzcan bajo cualquier medio, físico o electrónico respecto a los valores consignados en la **TARJETA DE COORDENADAS**; así como en total reserva y de manera confidencial su **CLAVE INTERNET**, asumiendo **EL CLIENTE** la responsabilidad por las consecuencias que puedan ocasionarse por el incumplimiento de esta obligación, así como cuando proceda en forma negligente o haga uso no autorizado del sistema. Esta disposición no será aplicable en aquellos casos en que se compruebe que terceros hayan efectuado las operaciones violando las políticas y medidas de seguridad informática de **LA CAJA**, y en general mediante acciones que constituyan delitos informáticos.
24. **EL CLIENTE** bajo su exclusiva responsabilidad debe comunicar de inmediato a **LA CAJA**, utilizando los medios que ésta haya dispuesto para ese efecto, la pérdida, extravío o sustracción de la **TARJETA DE COORDENADAS**, o el hecho que hubiere trascendido a terceros los valores de las coordenadas o su **CLAVE INTERNET**, oportunidad en la que ésta procederá con la anulación de la tarjeta y/o el reseteo de la **CLAVE INTERNET**, registrando el día y hora de dicha comunicación. Recibida la misma, **LA CAJA** anulará **LA TARJETA** y/o reseteará la clave, por lo que **EL CLIENTE** no será responsable por su uso irregular o fraudulento con posterioridad a tal comunicación. Todas las transacciones previas a dicha comunicación serán de exclusiva responsabilidad de **EL CLIENTE**. El procedimiento de reposición de la **TARJETA DE COORDENADAS** (cualquiera sea el motivo que lo origine) se realizará en nuestras oficinas, para lo cual deberá presentar su Documento Oficial de Identidad. Asimismo, deberá cancelar el importe correspondiente a la comisión fijada por **LA CAJA** por emisión, uso o reposición de la **TARJETA DE COORDENADAS**, el cual se encuentra establecido en la Cartilla Informativa que forma parte del presente contrato, así como en el Tarifario de Comisiones y Gastos adjunto al presente y adicionalmente disponible en nuestras oficinas y página web institucional [www.cmactacna.com.pe](http://www.cmactacna.com.pe)

## **OPERACIONES POR TELEFONÍA CELULAR**

25. **EL CLIENTE** podrá afiliarse al canal electrónico OPERACIONES POR TELEFONÍA CELULAR denominado CMAC MÓVIL que **LA CAJA** brinda a través de operadores telefónicos contratados por **LA CAJA**, por medio del cual podrá realizar, mediante el envío de datos USSD a número \*222# o \*232# (según sea el operador) y dependiendo del tipo de Tarjeta de Débito que posea, consultas y operaciones relacionadas a sus cuentas de ahorros y créditos, así como servicios adicionales. **EL CLIENTE** que posea cualquier tipo de tarjeta de **LA CAJA** podrá afiliarse o desafilarse de CMAC MÓVIL a través de los siguientes puntos de atención: i) ventanilla de las agencias a nivel nacional; y ii) canal electrónico Operaciones por Internet, al cual deberá estar afiliado previamente. Para afiliarse a CMAC MÓVIL, **EL CLIENTE** deberá cumplir las siguientes condiciones: i) Tener una Tarjeta de Débito vigente; ii) Tener, por lo menos, una (01) cuenta de ahorros vigente; iii) Tener una línea de telefonía celular con el mismo operador que **LA CAJA** haya contratado para brindar tal servicio; asimismo contar con un teléfono móvil que soporte la tecnología USSD y iv) Para el caso de la afiliación mediante el canal electrónico OPERACIONES POR INTERNET, tener una cuenta de correo electrónico activa. El envío de datos USSD es una tecnología implementada por el operador telefónico, que permite realizar las operaciones financieras con mayor rapidez y seguridad.
26. De acuerdo al tipo de Tarjeta de Débito que posea **EL CLIENTE**, éste podrá acceder a las diversas consultas y operaciones. Asimismo, **EL CLIENTE** generará, sin intervención alguna de **LA CAJA** y adicional a las que ya pudiera tener, una CLAVE SECRETA confidencial y específica para CMAC MÓVIL, la misma que está conformada por cuatro (04) dígitos. En caso que **EL CLIENTE** no recuerde el número de su CLAVE SECRETA o decida modificarla, deberá solicitar o realizar la desafiliación a CMAC MÓVIL en las oficinas a nivel nacional o desde el canal electrónico OPERACIONES POR INTERNET, respectivamente. Posteriormente **EL CLIENTE** podrá afiliarse nuevamente a CMAC MÓVIL mediante los puntos de atención indicados en el numeral anterior. Para la CLAVE SECRETA, aplican las consideraciones descritas en el numeral 8 del Capítulo III. **CONDICIONES ESPECÍFICAS APLICABLES A LOS CANALES ELECTRÓNICOS Y USO DE TARJETAS**, del presente contrato. Todos los beneficios y características de este servicio se encuentran disponibles en nuestras oficinas y página web institucional [www.cmactacna.com.pe](http://www.cmactacna.com.pe)

## **PAGO DE REMUNERACIONES Y CTS POR INTERNET**

27. **EL CLIENTE**, persona natural o persona jurídica con características de empleador, podrá afiliarse al servicio PAGO DE REMUNERACIONES Y COMPENSACIÓN POR TIEMPO DE SERVICIOS POR INTERNET, por medio del cual podrá realizar el pago de remuneraciones y/o la compensación por tiempo de servicios (CTS) a sus empleados, los mismos que deberán de contar con una cuenta de ahorros con las condiciones establecidas por la normatividad vigente. **EL CLIENTE** podrá afiliarse o desafilarse de este servicio a través del siguiente punto de atención: i) ventanilla de las agencias a nivel nacional. Para la afiliación, **EL CLIENTE** deberá cumplir las siguientes condiciones: i) Tener una Tarjeta de Débito vigente de los tipos SERVICARD DÉBITO VISA y SERVICARD EMPRESARIAL; ii) Tener, por lo menos, una (01) cuenta de ahorros vigente y que cumpla con las condiciones establecidas para este servicio; iii) Estar afiliado al canal electrónico OPERACIONES POR INTERNET y tener una Tarjeta de Coordenadas vigente; y iv) Tener una cuenta de correo electrónico activa.

28. Las consideraciones que **EL CLIENTE** debe tener en cuenta para la operatividad de los tipos de Tarjeta de Débito mencionados, la Tarjeta de Coordinadas y el canal electrónico OPERACIONES POR INTERNET, se encuentran establecidas en el capítulo III. **CONDICIONES ESPECÍFICAS APLICABLES A LOS CANALES ELECTRÓNICOS Y USO DE TARJETAS**, del presente contrato.
29. En caso de afiliación de personas jurídicas, **EL CLIENTE** se obliga a comunicar a **LA CAJA** toda modificación o revocatoria de sus representantes legales en cumplimiento del numeral 10 del capítulo I. **CONDICIONES GENERALES**, del presente contrato, oportunidad en la que solicitará la desafiliación a este servicio, pudiendo requerir una nueva afiliación bajo la información que expresamente se detalle en el nuevo registro de afiliación. Asimismo, se establece que **EL CLIENTE** realizará las operaciones a través de sus representantes legales o apoderados debidamente acreditados y con facultades suficientes para utilizar las cuentas de ahorro. Para todos los casos en los cuales se modifique o revoque un representante legal y se proceda a la desafiliación del servicio, se deberá realizar la entrega de la Tarjeta de Coordinadas, bajo responsabilidad. Todos los beneficios y características de este servicio se encuentran disponibles en nuestras oficinas y página web institucional [www.cmactacna.com.pe](http://www.cmactacna.com.pe)

#### IV. FACULTADES DE LA CAJA Y DISPOSICIONES FINALES

1. **LA CAJA** cargará en la cuenta de ahorro los importes que **EL CLIENTE** le hubiere autorizado a debitar para atender obligaciones a favor de terceros, así como comisiones y cargos que se deriven de operaciones especiales que se realice contra dicha cuenta, afectando para ello el saldo disponible o sus intereses, y cuyos costos se encuentran señalados en la Cartilla de Información y Anexo que forma parte del presente. Asimismo **EL CLIENTE** autoriza a **LA CAJA** a debitar en su cuenta de ahorro cualquier importe que pudiera adeudar a **LA CAJA** en virtud de operaciones que con el mismo celebre.
2. **EL CLIENTE** faculta a **LA CAJA** para que, sin necesidad de previo aviso, pueda proceder con el bloqueo de cuenta en los siguientes casos: (i) por apertura incompleta, siendo bloqueada solo para retiros; (ii) por mandato judicial o de ejecución coactiva, siendo el bloqueo total o por el importe indicado en el mandato; (iii) por otro motivo justificado o cuando se estime en riesgo el ahorro de **EL CLIENTE**, con autorización de la Gerencia o Administrador o Apoderado de **LA CAJA**; (iv) por extravío de orden de pago o talonario de órdenes de pago, por el titular o un tercero y autorizado por el funcionario correspondiente; (v) por seguridad de **EL CLIENTE** ante la detección de operaciones dolosas; (vi) Para cuentas de Ahorros por Compensación de Servicios (CTS), solo en aquellos casos en que se recepcione una comunicación del cónyuge o conviviente, para la consideración de esta cuenta como bien común, se procederá con el bloqueo parcial de la cuenta a efectos de exigir la presencia de ambos en cada retiro o cancelación de cuenta, excepto para cuando se trate de traslado a otro depositario; y (vii) otros casos que se encuentren relacionados al Sistema de Prevención y Gestión de los Riesgos de Lavado de Activos y Financiamiento al terrorismo. Para todos los casos mencionados anteriormente se procederá al desbloqueo una vez regularizado el motivo que origino el bloqueo.
3. **LA CAJA** tiene la facultad de modificar el contrato en aspectos distintos a la tasa de interés, comisiones o gastos o incluso resolverlo sin necesidad del aviso previo que señala el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, por consideraciones del perfil del cliente vinculadas al Sistema de Prevención y Gestión de los Riesgos del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo o por falta de transparencia de los Usuarios y/o normas prudenciales que pudiera dictar la SBS; en cuyo caso se le comunicará dicha modificación o resolución dentro de los 07 días calendarios posteriores conforme los mecanismos que señala la cláusula 23 de Condiciones Generales del presente contrato.
4. Los fondos existentes en los depósitos, que bajo cualquier modalidad **EL CLIENTE** tenga abiertos en **LA CAJA**, exceptuando los depósitos CTS que se rigen bajo su propia normativa, podrán ser afectados para respaldar las obligaciones directas e indirectas asumidas por **EL CLIENTE** a favor de **LA CAJA** y/o por terceros a quienes **EL CLIENTE** hubiera garantizado frente a **LA CAJA**; así como las obligaciones de pago derivadas de los servicios que le preste **LA CAJA** a **EL CLIENTE**, quedando **LA CAJA** facultada a aplicarlos parcial o totalmente para la amortización y/o cancelación de dichas obligaciones, para lo cual **LA CAJA** en cualquier momento, aún en casos de encontrarse **EL CLIENTE** concursado en liquidación o fallecido de acuerdo a Ley y a su solo criterio, podrá realizar la consolidación y/o la compensación entre los saldos deudores y acreedores que **EL CLIENTE** pudiera tener en las cuentas y en cualquiera de sus oficinas y agencias que mantenga abiertas en **LA CAJA**, sin distinción de moneda, por lo que **EL CLIENTE** autoriza a **LA CAJA** a realizar las operaciones de cambio de moneda necesarias al tipo de cambio vigente en **LA CAJA** el día en que se realice la operación. Luego de realizada la compensación, **LA CAJA** informará a **EL CLIENTE** sobre la operación realizada.
5. **LA CAJA** podrá abonar o cargar en la(s) cuenta(s) de **EL CLIENTE**, las sumas que resulten de más o de menos, por errores, transposición o por otro motivo que resulten necesarias para regularizar las mismas, sin necesidad de contar con autorización de **EL CLIENTE**, ello dentro de los treinta (30) días naturales de producido el error. Los abonos y/o cargos registrados serán objeto de corrección por **LA CAJA** mediante extorno y/o regularización, procediendo **LA CAJA** a la corrección contable y a la posterior comunicación a **EL CLIENTE**, por medio telefónico o en su defecto, por medio escrito. Cualquier error o inexactitud que **EL CLIENTE** advierta deberá comunicarla a **LA CAJA** de inmediato, por cualquiera de sus canales de atención al cliente, sometiéndose al procedimiento de atención de reclamos y a la nueva liquidación, que de ser el caso, efectuará **LA CAJA**.
6. La duración del contrato es indefinida, pudiendo **EL CLIENTE** resolverlo unilateralmente con solo comunicarlo a **LA CAJA**. Tratándose de la resolución por parte de **LA CAJA**, ello deberá ser a través de una comunicación directa a **EL CLIENTE**, según lo establecido en la cláusula 22 del presente contrato. No obstante a la resolución, las partes continuarán obligadas respecto de las operaciones en curso en la forma prevista en el contrato. La resolución unilateral del contrato mediante justa causa permitirá a **LA CAJA** anular **LA TARJETA**, debiendo en tales supuestos, previa o simultáneamente a la efectividad de la anulación, notificar su decisión con la mayor rapidez posible, siendo obligación de **EL CLIENTE** devolver de inmediato la misma en caso lo posea, asumiendo personalmente las responsabilidades civiles, penales y/o administrativas que se dieran por el uso irregular de ellas, hasta su devolución. **LA CAJA** está autorizada a retener directamente o a través de otras entidades afiliadas a su sistema, aquellas tarjetas que le sean presentadas para cualquier transacción y cuya vigencia haya terminado por cualquier justa causa. Se entenderá por justa causa, única y exclusivamente a cualquiera de los siguientes supuestos: (i) incumplimiento de cualquiera de las condiciones del presente contrato; y (ii) en aplicación de las normas prudenciales emitidas

por la Superintendencia, en cuyo caso se le comunicará al usuario dentro de los siete (07) días posteriores de realizada la resolución y/o suspensión de la cuenta.

7. En situaciones de caso fortuito o fuerza mayor y en situaciones que no resulten imputables a **LA CAJA** por encontrarse fuera de su ámbito de control, **EL CLIENTE** libera de responsabilidad a ésta por los daños y perjuicios que eventualmente pudiera sufrir por la falta, suspensión, o interrupción de uno o todos sus servicios en forma temporal. En el caso que dichas circunstancias ocasionen el erróneo o indebido registro de los abonos o cargos en sus cuentas y sean advertidas por **EL CLIENTE**, éste deberá comunicarlo de inmediato y por escrito, y una vez demostrada la veracidad del reclamo, se procederá a la corrección del error mediante extornos, notas de cargo o abono, según corresponda.
8. En todo lo no previsto por el presente contrato, la cuenta de ahorros que **EL CLIENTE** mantenga en **LA CAJA** está sujeta a las disposiciones de la Ley Nro. 26702 Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, al Reglamento de Depósitos de Ahorro aprobado por Circular Nro. B-1848-90, Resolución SBS N° 3274-2017 Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, así como las demás normas que resulten aplicables.

En señal de conformidad, las partes suscriben este documentos en la ciudad de..... a los..... días del mes de ..... de 201.....

### DECLARACION DEL CLIENTE

Declaro haber recibido copia del CONTRATO DE CUENTAS PASIVAS Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS, los mismos que contiene las condiciones generales y específicas de todos los productos de **LA CAJA** señalados en el presente contrato, así como lo relacionado a los Canales Electrónicos y al Uso de las Tarjetas, suscrito con **LA CAJA**; contrato que declaro aceptar en su integridad y que podría ser modificado por **LA CAJA** mediante aviso a **EL CLIENTE** en el plazo de ley y de conformidad con las normas de protección al consumidor y las que establezca la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

**EL CLIENTE**, declara, reconoce y acepta que la firma electrónica, para todos los fines de este Formulario Contractual, tendrá igual validez que la firma grafica o manuscrita, conforme lo establece el Art. 141° y 141° A del Código Civil Peruano.

p. LA CAJA  
**RUC 20130098488**

\_\_\_\_\_  
NOMBRE/RAZON SOCIAL \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
DNI/RUC \_\_\_\_\_  
DOMICILIO: \_\_\_\_\_

-----

\_\_\_\_\_  
NOMBRE/RAZON SOCIAL \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
DNI/RUC \_\_\_\_\_  
DOMICILIO: \_\_\_\_\_

-----

\_\_\_\_\_  
NOMBRE/RAZON SOCIAL \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
DNI/RUC \_\_\_\_\_  
DOMICILIO: \_\_\_\_\_

-----

\_\_\_\_\_  
NOMBRE/RAZON SOCIAL \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
DNI/RUC \_\_\_\_\_  
DOMICILIO: \_\_\_\_\_

-----