

i. CONDICIONES OPERATIVAS ESPECÍFICAS DEL CANAL ELECTRÓNICO POR TELEFONÍA CELULAR DENOMINADO CMAC MÓVIL

- CMAC MÓVIL es el canal electrónico por telefonía celular que LA CAJA brinda a través del operador MOVISTAR y CLARO, por medio del cual EL CLIENTE afiliado podrá realizar, mediante el envío de datos denominado USSD (Servicio Suplementario de Datos No Estructurados, por sus siglas en inglés) al número *222# si es MOVISTAR Y *232# si es CLARO y dependiendo del tipo de tarjeta que posea, consultas y transacciones monetarias relacionadas a sus cuentas de ahorros y créditos, así también servicios adicionales como recargas de celulares y consulta de tipo de cambio. EL CLIENTE que posea cualquier tipo de tarjeta de Caja Tacna 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 vigente; ii) Tener, por lo menos, una (01) cuenta de ahorros vigente; iii) Tener una línea de telefonía celular del operador MOVISTAR y CLARO un equipo telefónico que soporte la tecnología USSD (A la fecha, el único equipo que no soporta la tecnología USSD es el NOKIA LUMIA con SO Windows Phone 7 de los modelos 510, 610, 710, 800 y 900); y iv) Para el caso de la afiliación mediante el canal electrónico *Operaciones por Internet*, tener una cuenta de correo electrónico activa. Durante la vigencia de la afiliación a CMAC MÓVIL, EL CLIENTE deberá tener en cuenta las siguientes consideraciones: i) En caso de anulación de su tarjeta no tendrá inconveniente alguno, pudiendo solicitar su reposición sin que ello afecte su afiliación; ii) En caso que cancele todas sus cuentas de ahorro vinculadas, podrá seguir teniendo acceso a las opciones de *Consulta de Cuota de Crédito* y *Consulta de Tipo de Cambio*. En caso de aperturar posteriormente una cuenta de ahorros, y estar afiliado al canal electrónico *Operaciones por Internet*, podrá vincular esta cuenta a CMAC MÓVIL mediante este canal. En caso de no estar afiliado, deberá solicitar en ventanilla de las agencias a nivel nacional, su desafilación y posterior afiliación a CMAC MÓVIL considerando la nueva cuenta; iii) En caso que ya no cuente con la línea activa de telefonía celular con la que se afilió a CMAC MÓVIL, no tendrá acceso alguno. Si posteriormente contase con una nueva línea, deberá solicitar en ventanilla de las agencias a nivel nacional, su desafilación y posterior afiliación con el nuevo número telefónico. En caso que se encuentre afiliado al canal electrónico *Operaciones por Internet*, no es necesario que se apersona a una agencia, pudiendo realizar el procedimiento por este canal.
- De acuerdo al tipo de tarjeta que posea EL CLIENTE y dependiente del punto de atención por donde se afilie a CMAC MÓVIL, éste podrá acceder a las diversas consultas y/o transacciones monetarias. Para el caso de EL CLIENTE que posea la Tarjeta de Débito VISA, podrá realizar lo siguiente: i) Consulta de Saldos; ii) Consulta de Movimientos; iii) Consulta de Cuota de Crédito; iv) Transferencia a Cuentas Propias y de Terceros; v) Pago de Cuota de Créditos Propios y de Terceros; vi) Recarga de Celulares; y vii) Consulta de Tipo de Cambio. Para el caso de EL CLIENTE que posea una Tarjeta de Identificación Electrónica (Clásica, Empresarial, Mi Primera ServiCard), podrá realizar lo siguiente: i) Consulta de Saldos; ii) Consulta de Movimientos; iii) Consulta de Cuotas de Créditos; iv) Consulta de Tipo de Cambio.
- Durante el proceso de afiliación, Caja Tacna asignará a cada cuenta un ALIAS. ALIAS es la identificación alfanumérica que se asigna a cada cuenta de ahorro y crédito para poder realizar consultas y operaciones en CMAC MÓVIL. Las características son las siguientes: i) Se compone de cinco (05) dígitos; los tres primeros corresponden al producto **AHO, CTS, DPF y CRE**; el cuarto corresponde a la moneda **S, D**; y el último dígito corresponde al número correlativo, por separado, para las cuentas de ahorro y las cuentas de crédito; ii) Los números de teléfono celular no tienen ALIAS, su identificación está representada por el mismo número; iii) A través del canal electrónico *Operaciones por Internet* se podrá modificar el ALIAS las veces que se crea conveniente, pudiendo considerar identificaciones de libre elección con un mínimo de cinco (05) y máximo de ocho (08) dígitos.

EL CLIENTE generará, sin intervención alguna de Caja Tacna 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 desafilación a CMAC MÓVIL en una ventanilla de las agencias 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 primer punto.
- Los puntos de atención indicados en el primer punto tienen particularidades inherentes a cada uno. Para el caso de la atención en ventanilla de las agencias a nivel nacional, son las siguientes: i) Permite la afiliación y desafilación del cliente; ii) Durante el proceso de afiliación, el sistema informático de Caja Tacna, y sin intervención de EL CLIENTE, vinculará automáticamente a CMAC MÓVIL mínimo una (01) y hasta cinco (05) cuentas de ahorro; mínimo una (01) y hasta cinco (05) cuentas de crédito; y solamente un (01) número de teléfono celular para realizar el servicio de recargas virtuales, el mismo que se refiere al número con el que se está afiliando a CMAC MÓVIL. El límite de vinculación de cuentas tanto de ahorro como de crédito, será establecido por la fecha de apertura de las mismas, desde la de mayor antigüedad; iii) Generar la CLAVE SECRETA específica para CMAC MÓVIL; y iv) No permite la vinculación de cuentas de terceros tanto de ahorro como

de crédito, restringiéndose con ello el acceso para realizar transacciones monetarias sobre cuentas de terceros. Para el caso de la atención en el canal electrónico *Operaciones por Internet*, son las siguientes: i) Permite la afiliación y desafiliación del cliente; ii) Durante el proceso de afiliación, el CLIENTE seleccionará, sin intervención de Caja Tacna, las cuentas y números de teléfono celular que desea vincular a CMAC MÓVIL, mínimo una (01) y hasta cinco (05) cuentas de ahorro, mínimo una (01) y hasta cinco (05) cuentas de crédito, y hasta cinco (05) números de teléfono celular para realizar el servicio de recargas virtuales, incluyendo el número con el que se está afiliando a CMAC MÓVIL; iii) Generar la CLAVE SECRETA específica para CMAC MÓVIL; iv) Vincular nuevas cuentas y números de teléfono celular, o modificar las existentes, incluyendo el número de celular con el que se afilió a CMAC MÓVIL; v) Modificar el ALIAS de las cuentas; y vi) Permite la vinculación de cuentas de terceros tanto de ahorro como de crédito para realizar Transferencia a Cuentas y Pago de Cuotas de Crédito. EL CLIENTE que se afilie a través de la atención en ventanilla de las agencias a nivel nacional, podrá solicitar adicionalmente la afiliación al canal electrónico *Operaciones por Internet* para poder acceder a todas las particularidades adicionales que CMAC MÓVIL brinda en este punto de atención.

- Para las opciones de Consulta de Saldos y Consulta de Movimientos, se considerarán todos los tipos de cuenta del titular, a excepción de aquellas cuentas en estado cancelado. Para la Consulta de Saldos, se considerará el saldo contable y el saldo disponible. Para la Consulta de Movimientos, se tomará en cuenta los tres (03) últimos movimientos de efectivo. Para la opción de Transferencia a Cuentas Propias y de Terceros, se considerarán cuentas ORIGEN y DESTINO. Para las cuentas ORIGEN se considerarán los siguientes tipos de cuenta del titular en estado activo y con tipo de firma individual: i) Ahorro Persona Natural; ii) Ahorro con Órdenes de Pago; iii) Ahorro CTS; iv) Ahorro Sueldo; y v) Devolución de Masivo. Para las cuentas DESTINO se podrán vincular de los siguientes tipos en estados activo o bloqueo parcial: i) Ahorro Persona Natural; ii) Ahorro con Órdenes de Pago; iii) Ahorro a la Vista; iv) Ahorro Persona Jurídica; v) Devolución de Masivo; y vi) Ahorro Futuro. Para la opciones de Consulta de Cuota de Crédito y Pago de Cuota de Créditos Propios y de Terceros, se considerarán todos los tipos de cuenta de crédito vigentes en estados desembolsado o vencido a excepción de: i) Agrícola con periodo de gracia y/o periodicidad de pago diferente a mensual; ii) Prendario de Joyas; iii) Hipotecario; iv) Consumo con Convenio; v) RFA; vi) PFE y vii) Modalidad Plus. Asimismo, se tomará en cuenta lo siguiente: i) Se considerará el monto de cuota del cronograma de pagos; ii) Si la cuota tuviera días de atraso, se considerará el monto de cuota calculado al día de la consulta; iii) Si la cuota tuviera días de adelanto o estuviera en su fecha de vencimiento, y el monto calculado al día de la consulta fuera mayor al monto de cuota del cronograma de pagos, se considerará el monto calculado; y iv) En caso se tratase de la última cuota vigente del cronograma de pagos, se considerará el monto calculado al día de la consulta. Para la opción de Pago de Cuota de Créditos Propios y de Terceros, se considerarán los siguientes tipos de cuentas del titular para realizar el pago: i) Ahorro Persona Natural; ii) Ahorro con Órdenes de Pago; iii) Ahorro CTS; iv) Ahorro Sueldo; y v) Devolución de Masivo. Asimismo, se podrá realizar el pago de cuota hasta con veintinueve (29) días de anticipación a su fecha de vencimiento.
- Para el caso de las opciones de Transferencia a Cuentas Propias y de Terceros; y Pago de Cuota de Créditos Propios y de Terceros; el saldo disponible de la cuenta ORIGEN deberá permitir el débito integro del monto total de la operación: **Monto de la Transferencia o Pago de Crédito + Monto de Comisión + Monto del ITF.**
- Se podrán realizar operaciones en una moneda distinta a la de la cuenta ORIGEN, en cuyo caso se considerará el tipo de cambio del día establecido por la Caja Tacna. Asimismo, los límites establecidos por operación para CMAC MÓVIL son los siguientes: i) Transferencia a Cuentas Propias y de Terceros, Pago de Cuota de Créditos Propios y de Terceros, Máximo S/ 3,000.00 y US\$ 1,000.00 Mínimo S/ 10.00 y US\$ 5.00; y ii) Recarga de Celulares, Máximo S/ 100.00 Mínimo S/ 3.00, debiendo ser siempre en monto enteros sin céntimos. No existe límites establecidos por día, pudiendo realizar la cantidad de operaciones que estime conveniente.
- Entre las 22:00 horas y las 06:00 horas del día siguiente no se podrá realizar ninguna transacción monetaria (Transferencia a Cuentas Propias y de Terceros, Pago de Cuota de Créditos Propios y de Terceros, y Recarga de celulares). Durante ese periodo de tiempo, solo se tendrá acceso para realizar las opciones de consultas.
- Todo lo no previsto por el presente anexo, se encuentra sujeto a las disposiciones de la Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, Resolución SBS N°3274-2017, Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, Ley N° 28587 Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en materia de Servicios Financieros, Ley N° 29733 Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento, así como las demás normas que resulten aplicables