



**INFORMACIÓN REFERIDA A BENEFICIOS, RIESGOS Y CONDICIONES DEL
SERVICIO FINANCIERO**

**CONDICIONES OPERATIVAS ESPECIFICAS DE LOS SERVICIOS
ELECTRONICOS**

1. **NOTIFICACIONES VIRTUALES** es la denominación de servicio de prevención de fraude que CAJA TACNA brinda a través del envío de correos electrónicos y/o mensaje de texto SMS, con información sobre las operaciones realizadas, las mismas que serán establecidas por LA CAJA.
 - Al recibir la tarjeta ServiCard Débito VISA la afiliación a NOTIFICACIONES VIRTUALES es automática, pero en caso EL CLIENTE no consigne número celular o correo electrónico la afiliación quedará pendiente hasta que registre dichos datos.
 - Las cuentas aperturadas posteriormente a la asignación de la tarjeta ServiCard Débito VISA, se afiliarán al servicio NOTIFICACIONES VIRTUALES al realizar la vinculación de la nueva cuenta a la tarjeta de débito, siempre y cuando el cliente no se haya desafiliado previamente.
 - EL CLIENTE podrá afiliarse / desafilarse al servicio de Notificaciones Virtuales a través de la red de agencias de CAJA TACNA y también a través del Canal Electrónico Tu Caja Por Internet.
 - Dependiendo del medio en el que se afilie, EL CLIENTE podrá determinar las cuentas que desea afiliar; si se afilia a través de ventanilla, todas las cuentas que tenga en estado activo se afiliarán al servicio, si se afilia a través del Canal Electrónico Tu Caja Por Internet podrá seleccionar las cuentas que desea afiliar, las mismas que puede modificar a través del mismo medio las veces que considere necesarias.
 - EL CLIENTE recibirá una NOTIFICACION VIRTUAL cada vez que CAJA TACNA haya procesado operaciones de Retiro por ATM/OATM o Agente Kasnet, Compras POS VISA y Compras por Internet solicitadas por EL CLIENTE.
2. **TRANSFERENCIAS INTERBANCARIAS** es la denominación del servicio de transferencias a cuentas de otros bancos y pagos de tarjetas de crédito que CAJA TACNA brinda a través de la Cámara de Compensación Electrónica.
 - CAJA TACNA no asume responsabilidad por eventuales errores o demora en la tramitación de la transferencia que se deriven de la información consignada por EL CLIENTE.
 - Si el pago no llegara a realizarse por causas ajenas a CAJA TACNA, la comisión y gastos cobrados no serán reembolsados.
 - EL BANCO DESTINO podrá efectuar la devolución o rechazo de las transferencias por los motivos y en los plazos estipulados a continuación: a. Hasta en 24 horas (número de cuenta inexistente o inválido, sucursal u oficina errada, cuenta bloqueada, error de formato, moneda distinta a la de la cuenta a abonar, transacción duplicada, tarjeta de crédito no corresponde a Banco emisor, cuenta no permitida para tipo de transferencia) b. Hasta el tercer día (Identificación del beneficiario no conforme).
 - EL BANCO DESTINO en el caso de transferencias a cuentas de abono o pagos a cuenta de tarjeta de crédito, se basan en el CCI (código cuenta interbancario)



o número de tarjeta especificado por el ordenante de la transferencia. Otros datos como es el caso del nombre del beneficiario, tipo o número del documento de identidad, son referenciales. CAJA TACNA no asume responsabilidad alguna si por error del ordenante al proporcionar el CCI o el número de tarjeta de crédito, los fondos se acreditan a favor de un beneficiario distinto.

- De haber una devolución o rechazo de parte del BANCO DESTINO, su importe se acreditará en el N° de cuenta indicado en su solicitud. Si la devolución fuese en una moneda distinta a la señalada, el abono se efectuará aplicando el tipo de cambio compra o venta según sea el caso.
- Los límites y horarios establecidos para transferencias interbancarias dependen del tipo y canal que EL CLIENTE utilice:

En la Red de Agencias:

- a) **Transferencias realizadas vía CCE:** se realizarán hasta por un monto máximo de S/310,000.00 soles o US\$60,000.00 dólares americanos, considerando los siguientes horarios de corte:
- ✓ **Turno Mañana:** Las transferencias recibidas desde las 11:31 hrs. hasta la 13:30 hrs. (día útil), se abonarán el mismo día a partir de las 17:30 hrs. (día útil).
 - ✓ **Turno Tarde:** Las transferencias recibidas entre las 13:31 hrs. y las 18:30 hrs. (día útil), serán abonadas al día siguiente útil a partir de las 10:00 hrs. (día útil).
 - ✓ **Turno Intermedio:** Las transferencias recibidas desde las 18:31 hrs. (día anterior) y las 11:30 hrs. (día útil), serán abonadas a partir de las 15:00 hrs. (día útil).
- b) **Transferencias realizadas vía BCR:** Este servicio aplica a transferencias que superen los S/310,000.00 soles o US\$60,000.00 dólares americanos, considerando los siguientes horarios de atención:
- ✓ Las transferencias interbancarias solicitadas de Lunes a Viernes (días hábiles) entre las 8:30 y 12:00 horas, serán abonadas a partir de las 17:00 horas del mismo día.
 - ✓ Las transferencias interbancarias solicitadas de Lunes a Viernes (días hábiles) entre las 12:01 y 19:00 horas, serán abonadas a partir de las 17:00 horas del día hábil siguiente.
 - ✓ Las transferencias interbancarias solicitadas los días sábados y feriados (incluye los feriados públicos asumidos por el Banco Central de Reserva del Perú) serán abonados a partir de las 17:00 horas del día hábil siguiente.
 - ✓ Los horarios expuestos podrán estar sujetos a lo dispuesto por la Entidad Financiera receptora para la atención de transferencias interbancarias, dependiendo de la naturaleza de la operación a realizar.



A través de los Canales Electrónicos:

Los canales electrónicos habilitados para transferencias interbancarias actualmente son:

Caja Tacna APP y Tu Caja Por Internet.

- a) **Transferencias realizadas vía CCE:** se realizarán hasta por un monto máximo de S/6,000.00 soles o US\$2,000.00 dólares americanos, considerando los siguientes horarios de corte:

- ✓ **Turno Mañana:** Las transferencias recibidas desde las 11:31 hrs. hasta la 13:30 hrs. (día útil), se abonarán el mismo día a partir de las 17:30 hrs. (día útil).
- ✓ **Turno Tarde:** Las transferencias recibidas entre las 13:31 hrs. y las 18:30 hrs. (día útil), serán abonadas al siguiente día útil a partir de las 10:00 hrs. (día útil).
- ✓ **Turno Intermedio:** Las transferencias recibidas desde las 18:31 hrs. (día anterior) y las 11:30 hrs. (día útil), serán abonadas a partir de las 15:00 hrs. (día útil).

Es importante mencionar que los canales electrónicos tienen establecido un horario transaccional que es desde las 6:00 hrs. hasta las 22:00 hrs.

- Las comisiones correspondientes para este servicio, se encuentran establecidas en el Tarifario de Comisiones de Operaciones Pasivas que se encuentra disponible en la página web www.cmactacna.com.pe.
- 3. **OPERACIONES INTERNACIONALES** es la denominación de servicio que CAJA TACNA brinda a través de la disponibilidad para transaccionar fuera del territorio nacional con la tarjeta ServiCard Debito VISA tanto como para compras POS, como también para disponibilidad de efectivo en ATM's afiliados a VISA.
- EL CLIENTE podrá afiliarse / desafiliarse al servicio de Operaciones Internacionales a través de la red de agencias de CAJA TACNA y también a través del Canal Electrónico Tu Caja Por Internet.
- Dependiendo del medio en el que se afilie, EL CLIENTE podrá determinar las características de afiliación; si se afilia a través de ventanilla, el tiempo de la afiliación es indeterminada,
si se afilia a través del Canal Electrónico Tu Caja Por Internet podrá elegir entre una afiliación indeterminada o definir el tiempo en que la afiliación se encontrará vigente.
- Los límites operativos para este tipo de operaciones son:
 - a) Para compras POS monto máximo por operación S/6,000.00 soles.
 - b) Para retiro en OATM monto máximo por operación S/500.00 soles y máximo al día S/1,000.00 soles.
- Las comisiones correspondientes para este servicio, se encuentran establecidas en el Tarifario de Comisiones de Operaciones Pasivas que se encuentra disponible en la página web www.cmactacna.com.pe.



4. **DEBITO AUTOMÁTICO** es la denominación del servicio de pago de cuota(s) de crédito(s) que LA CAJA brinda a través del débito directo de la(s) cuenta(s) afiliada(s).
- EL CLIENTE podrá afiliar una o más cuentas de ahorros y créditos al servicio de DEBITO AUTOMATICO.
 - La(s) afiliación(es) solicitada(s) se considerará(n) efectiva(s) por LA CAJA de forma inmediata después de la fecha de recepción de la presente instrucción por parte de LA CAJA.
 - EL CLIENTE podrá mediante documento de fecha cierta, solicitar la desafiliación al servicio de DEBITO AUTOMATICO en cualquier momento durante la vigencia de la obligación crediticia o de lo contrario la desafiliación será automática inmediatamente después de la cancelación total del crédito.
 - LA CAJA debitará de la cuenta de ahorros indicada por el cliente, el mismo día del vencimiento de la(s) respectiva(s) obligación(es), o posterior, siempre que existan fondos disponibles en dicha cuenta de ahorros sin considerar el saldo mínimo establecido por LA CAJA y que los fondos cubran la totalidad de la cuota del mes, incluyendo los intereses compensatorios, moratorios o penalidades, en caso corresponda.
 - EL CLIENTE recibirá la confirmación del débito automático una vez se ejecute, a través del correo electrónico consignado al momento de la afiliación o el que pueda declarar como efecto de actualizaciones de datos posteriores, debiendo contar necesariamente con este, al ser requisito indispensable para la afiliación al servicio, sin perjuicio de confirmar la transacción cuando así lo desee a través de nuestro Call Center y/o Red de Oficinas a nivel nacional.
 - EL CLIENTE podrá efectuar el pago directo en ventanilla cuando así lo desee, hasta el mismo día de vencimiento de la cuota, de efectuarse así no se efectuará el debito automático para la cuota cancelada.
 - LA CAJA no asume responsabilidad por la ejecución de la orden de desafiliación requerida por el cliente, asimismo, por los débitos que no pudieran ser efectuados en la cuenta de ahorros del cliente, originados por insuficiencia de fondos, sin considerar el saldo mínimo establecido por LA CAJA. Queda acordado entre las partes que LA CAJA es responsable únicamente de brindar atención a las solicitudes requeridas por el propio CLIENTE.
5. **ADELANTO DE SUELDO** es la denominación de servicio que CAJA TACNA brinda a los clientes que mantienen cuenta sueldo vigente, para la obtención de efectivo, con la finalidad de cubrir gastos e imprevistos, cuyo cargo será debitado de los conceptos remunerativos que EL CLIENTE tenga.
- EL CLIENTE podrá afiliarse en Agencias u Oficinas Especiales de CAJA TACNA, para ello deberá firmar el documento de "Afiliación al Servicio de Adelanto de Sueldo" y un pagare hasta por el importe máximo establecido para el servicio.
 - Para poder acceder a este servicio EL CLIENTE debe tener un ingreso neto mensual de S/800.00 soles y mantener una continuidad de depósitos remunerativos durante los últimos 03 meses.
 - EL CLIENTE podrá solicitar el Adelanto de Sueldo a través de la red de Agencias o a través del APP de CAJA TACNA.
 - El monto máximo para disponer a través de este servicio es de S/300.00.



- La comisión correspondiente para este servicio, se encuentra establecida en el Tarifario de Comisiones de Operaciones Pasivas que se encuentra disponible en la página web www.cmactacna.com.pe.
- 6. **COMPRAS POR INTERNET** es la denominación de servicio que CAJA TACNA brinda a través de la disponibilidad para realizar compras/pagos en comercios electrónicos y transferencias (salientes y entrantes) YAPE con la tarjeta ServiCard Debito VISA.
- EL CLIENTE podrá afiliarse / desafilarse al servicio de Operaciones por Internet a través de los Canales Electrónicos Tu Caja Por Internet y Caja Tacna APP.
- Los límites operativos para este tipo de operaciones son:
Para compras por internet monto máximo por operación S/6,000.00 soles y US\$2,000.00 dólares americanos.
- Las compras por internet podrán realizarse en moneda cruzada considerando el tipo de cambio compra/venta del día registrado para CAJA TACNA. En el caso de transferencias YAPE no aplica tipo de cambio, solo está permitido utilizar cuentas en moneda nacional.

CONSIDERACIONES GENERALES PARA LOS SERVICIOS FINANCIEROS:

- LA CAJA podrá ampliar, modificar o suprimir determinadas características del servicio, lo que será comunicado a EL CLIENTE por mecanismos de comunicación indirecta de forma previa a la entrada en vigencia, de tratarse de modificaciones en perjuicio del cliente se aplicará a través de mecanismos de comunicación directos con una anticipación no menor a cuarenta y cinco (45) días calendarios a través de los medios de comunicación establecidos en el documento contractual Condiciones Generales y Especiales Aplicables a los Contratos de Cuentas Pasivas y Servicios Complementarios.
- EL CLIENTE señala como dirección domiciliaria, la indicada en el contrato denominado Condiciones Generales y Especiales Aplicables a los Contratos de Cuentas Pasivas y Servicios Complementarios o formatos establecidos para la actualización de datos, 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.
- Asimismo, EL CLIENTE declara conocer que en caso de anulación de su Tarjeta de Debito por motivos tales como pérdida, destrucción, extravío, o cambio, los servicios serán suspendidos hasta que active una nueva tarjeta de débito y afilie las cuentas al servicio (a excepción de los servicios de Adelanto de Sueldo y Debito Automático).
- LA CAJA no asume responsabilidad alguna si por caso fortuito o fuerza mayor no pudiera cumplir con cualquiera de las obligaciones materia del presente documento y/o con las instrucciones de EL CLIENTE que tengan relación con las características del servicio. En tales casos, LA CAJA tratará de dar cumplimiento a la instrucción tan pronto desaparezca la causa que impidiera su atención oportuna. Se considerarán como causas de fuerza mayor o caso fortuito, sin que la enumeración sea limitativa, las siguientes: i) La interrupción del sistema informático, red de teleproceso local o de telecomunicaciones; ii)



Falta de fluido eléctrico; iii) Terremotos, incendios, inundaciones y otros similares; iv) Actos y consecuencias de vandalismo, terrorismo y conmoción civil; v) Huelgas y paros; vi) Actos y consecuencias imprevisibles debidamente justificadas por LA CAJA y vii) Suministros y abastecimientos a sistemas y canales de distribución de productos y servicios. En cuanto a los literales i) y vii) la ausencia de responsabilidad de LA CAJA solo operará en caso fortuito o de fuerza mayor.

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.