

## **CONDICIONES OPERATIVAS ESPECÍFICAS DE LOS CANALES ELECTRÓNICOS**

### **1. CAJEROS AUTOMÁTICOS**

LA CAJA pone a disposición de sus clientes dos redes de dispositivos electrónicos para retiro de efectivo y consultas, las cuales poseen las siguientes particularidades:

#### **ATM RED GLOBAL NET:**

EL CLIENTE que posea tarjeta ServiCard Debito VISA podrá vincular las siguientes cuentas activas:

- Cuenta de Ahorro (Persona Natural)
- Cuenta de Ahorro con Órdenes de Pago (Persona Natural)
- Cuenta CTS
- Cuenta Ahorro Sueldo
- Cuenta Ahorro Futuro
- Cuenta Intangible AFP
- Cuenta Ahorro Zero

Las cuentas afiliadas se encontrarán disponibles para ser utilizadas a través de este canal el día siguiente hábil posterior a la afiliación.

A través de este canal EL CLIENTE podrá realizar retiros, consulta de saldos, consulta de movimientos y cambio de clave de su tarjeta.

Los límites para transaccionar a través de este canal son:

- Monto máximo por transacción S/1,000.00 soles o US\$100.00 dólares americanos y máximo al día S/2,000.00 soles o US\$200.00 dólares americanos.
- Las comisiones para el uso de este canal se encuentran establecidas en el Tarifario de Comisiones de Operaciones Pasivas publicado en la página web institucional [www.cmactacna.com.pe](http://www.cmactacna.com.pe).

#### **OTRO ATM RED VISA:**

EL CLIENTE que posea tarjeta ServiCard Debito VISA podrá vincular las siguientes cuentas activas:

- Cuenta de Ahorro (Persona Natural)
- Cuenta de Ahorro con Órdenes de Pago (Persona Natural)
- Cuenta Ahorro Sueldo
- Cuenta Ahorro Futuro
- Cuenta Intangible AFP
- Cuenta Ahorro Zero

Las cuentas afiliadas se encontrarán disponibles para ser utilizadas a través de este canal el mismo día que realice la afiliación.

A través de este canal EL CLIENTE podrá realizar retiros y consulta de saldos.



Los límites para transaccionar a través de este canal son:

- Monto máximo por transacción S/5,00.00 soles o US\$100.00 dólares americanos y máximo al día S/1,000.00 soles o US\$200.00 dólares americanos.
- Las comisiones para el uso de este canal se encuentran establecidas en el Tarifario de Comisiones de Operaciones Pasivas publicado en la página web institucional [www.cmactacna.com.pe](http://www.cmactacna.com.pe).

## **2. OPERACIONES POR INTERNET**

- **CAJA TACNA APP Y TU CAJA POR INTERNET** son las denominaciones de los canales que CAJA TACNA brinda a través de un equipo móvil Smartphone y dispositivo o equipo con conexión a internet. EL CLIENTE que posea cualquier tipo de tarjeta de CAJA TACNA podrá afiliarse de OPERACIONES POR INTERNET a través de los siguientes puntos de atención: i) Ventanilla de las agencias a nivel nacional; ii) Canal electrónico: Tu Caja por Internet; y iii) Canal electrónico: Caja Tacna APP. Para ello 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 un equipo móvil Smartphone, equipo o dispositivo con acceso a internet. Adicionalmente y para que el CLIENTE pueda realizar transacciones debe registrar su teléfono SMS, a través de los canales que CAJA TACNA habilite para tal fin.
- EL CLIENTE podrá afiliarse a ambos canales a través de la red de agencias o desde las mismas plataformas.
- De acuerdo al tipo de tarjeta que posea EL CLIENTE e independiente del punto de atención por donde se afilie a OPERACIONES POR INTERNET, 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, de Terceros e interbancarias; v) Pago de Cuota de Créditos Propios y de Terceros; vi) Pago de Servicios y Tarjeta de Crédito; vii) Apertura de Cuentas; viii) Afiliaciones; y ix) Consulta de Tipo de Cambio. Para el caso de EL CLIENTE que posea una Tarjeta de Identificación Electronica (Clásica y 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.
- EL CLIENTE generará, sin intervención alguna de CAJA TACNA y adicional a las que ya pudiera tener, una clave secreta confidencial y específica denominada CLAVE DE INTERNET, la misma que está conformada por seis (06) dígitos.

## **3. TELEFONÍA CELULAR**

- **CMAC MÓVIL** es el canal por telefonía celular que CAJA TACNA brinda a través del **operador MOVISTAR**, por medio del cual EL CLIENTE afiliado podrá **marcar** el número \*222#. 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: Tu Caja 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 un equipo telefónico. Durante la vigencia de la afiliación a CMAC MÓVIL, EL CLIENTE deberá tener en cuenta las siguientes consideraciones: i) En caso que cancele todas sus cuentas de ahorro vinculadas, podrá seguir teniendo acceso a las opciones de Consulta de Cuota de Crédito y Tipo de Cambio. En caso de aperturar posteriormente una cuenta de ahorros, y estar afiliado al Canal Electrónico: Tu Caja 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 desafiliación 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. Si posteriormente contase con una nueva línea, deberá solicitar en ventanilla de las agencias a nivel nacional, su desafiliación y posterior afiliación con el nuevo número. En caso que se encuentre afiliado al canal electrónico Tu Caja por Internet, no es necesario que se apersona a una agencia, pudiendo realizar el procedimiento por este canal.

- 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: Tu Caja 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 desafiliación a CMAC MÓVIL en una ventanilla de las agencias a nivel nacional o desde el Canal Electrónico: Tu Caja 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 desafiliación 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 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. Para el caso de la atención en el Canal Electrónico: Tu Caja por Internet, son las siguientes: i) Permite la afiliación, modificación de afiliación y desafiliación del cliente; ii) Durante el proceso de afiliación, el CLIENTE seleccionará, sin intervención de CAJA TACNA, 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 recargas virtuales, incluyendo el número con el que se está afiliando a CMAC MÓVIL; iii) Generar la CLAVE SECRETA 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: Tu Caja 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; v) Intagible AFP. 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; y v) Ahorro Futuro. Para las 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 y iv) Ahorro Sueldo. Asimismo, se podrá realizar el pago de cuota hasta con veintinueve (29) días de anticipación a su fecha de vencimiento.

#### **4. TELEFONÍA FIJA**

- **SERVIFONO** es la denominación del servicio que CAJA TACNA brinda a través de la central telefónica 052-583658 opción 2.
- EL CLIENTE no requerirá de una afiliación adicional. Para ello EL CLIENTE deberá cumplir las siguientes condiciones: i) Tener una tarjeta vigente; y ii) Tener, por lo menos, una (01) cuenta de ahorros vigente.
- Independientemente del tipo de tarjeta que posea EL CLIENTE, éste podrá realizar las siguientes consultas: i) Consulta de Saldos de cuentas de ahorro, CTS y DPF, ii) Consulta de créditos vigentes y iii) Consulta de tipo de cambio.

#### **5. KIOSKO MULTIMEDIA**

- **SERVICAJA VIRTUAL** es la denominación del servicio que CAJA TACNA brinda a través de un dispositivo o equipo ubicado en las agencias de CAJA TACNA.
- EL CLIENTE no requerirá de una afiliación adicional. Para ello EL CLIENTE deberá cumplir las siguientes condiciones: i) Tener una tarjeta vigente; y ii) Tener, por lo menos, una (01) cuenta de ahorros vigente.
- De acuerdo al tipo de tarjeta que posea EL CLIENTE, 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; v) Pago de Cuota de Créditos Propios; vi) Cambio de clave de la tarjeta; vii) Simular los intereses de un Depósito a Plazo Fijo; y viii)



Consulta de Tipo de Cambio. Para el caso de EL CLIENTE que posea una Tarjeta de Identificación Electronica (Clásica, Mi Primera ServiCard y Empresarial) podrá realizar lo siguiente: i) Consulta de Saldos; ii) Consulta de Movimientos; iii) Consulta de Cuotas de Créditos; iv) Consulta de Tipo de Cambio; v) Cambio de Clave de Tarjeta; y vi) Simular los Intereses de un Depósito a Plazo Fijo.

#### **6. CONSIDERACIONES GENERALES PARA LOS CANALES ELECTRÓNICOS OPERACIONES POR INTERNET, TELEFONÍA CELULAR Y KIOSKO MULTIMEDIA.**

- Se podrán realizar operaciones en una moneda distinta a la de la cuenta ORIGEN (a excepción de las operaciones a través de Cámara de Compensación Electronica y aperturas de cuentas mediante Tu Caja Por Internet en cuyo caso se considerará el tipo de cambio del día establecido por CAJA TACNA. Asimismo, los límites establecidos por operación son los siguientes i) Transferencia a Cuentas Propias, de Terceros e Interbancarias, Pago de Cuota de Créditos Propios, de Terceros y Tarjeta de Crédito y Pago de Servicios, máximo S/ 6,000.00 y US\$ 2,000.00 mínimo S/ 10.00 y US\$ 5.00. y ii) Recarga de Celulares, máximo S/ 100.00 y mínimo S/ 3.00, debiendo, en este caso ser siempre en monto enteros sin céntimos. No existe límites establecidos por día, pudiendo realizar la cantidad de operaciones que estime conveniente.
- Para el caso de las operaciones monetarias el saldo disponible de la cuenta ORIGEN deberá permitir el débito íntegro del monto total de la operación: Monto de la transferencia o pago de crédito + monto de comisión + monto del ITF.
- Entre las 22:00 horas y las 06:00 horas del día siguiente no se podrá realizar ninguna transacción monetaria. Durante ese periodo de tiempo, solo se tendrá acceso para realizar las opciones de consultas.

#### **7. CONSIDERACIONES GENERALES PARA LOS CANALES ELECTRONICÓS**

- EL CLIENTE asume la obligación de mantener en total reserva y de manera confidencial su CLAVE (de Internet, CMAC Móvil y Tarjeta), 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 CAJA TACNA y en general mediante acciones que constituyan delitos informáticos. EL CLIENTE bajo su exclusiva responsabilidad deberá comunicar de inmediato a CAJA TACNA, utilizando los medios que ésta haya dispuesto para ese efecto, los siguientes hechos: i) Que hubiere trascendido a terceros su información secreta y ii) La pérdida, destrucción o sustracción del equipo móvil Smartphone, dispositivo y/o la tarjeta; oportunidad en la que CAJA TACNA procederá con el bloqueo de las cuentas, registrando el día y hora de dicha comunicación. EL CLIENTE no será responsable por el uso irregular o fraudulento con posterioridad a tal comunicación. Todas las transacciones previas a dicha comunicación serán de exclusiva responsabilidad de EL CLIENTE, aun cuando la falta de cumplimiento de esta obligación sea por caso fortuito o de fuerza mayor.
- 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 aplicara 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 CAJA TACNA a donde se le hará llegar las comunicaciones que a través de este medio esté facultada a realizar CAJA TACNA.

- CAJA TACNA 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, CAJA TACNA 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 CAJA TACNA 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 CAJA TACNA 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 y sus modificatorias, 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.