



## **INFORMACIÓN REFERIDA A BENEFICIOS, RIESGOS Y CONDICIONES 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 sus cuentas activas de los tipos:
  - ✓ 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.
- 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 de 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 sus cuentas activas de los tipos:
  - ✓ Cuenta de Ahorro Persona Natural.
  - ✓ Cuenta de Ahorro con Órdenes de Pago (Persona Natural).
  - ✓ Cuenta ahorro sueldo.
  - ✓ Cuenta ahorro futuro.
  - ✓ Cuenta intangible AFP.
- 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 de 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 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.

## 4. 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.

#### **CONSIDERACIONES GENERALES PARA LOS CANALES ELECTRONICOS OPERACIONES POR INTERNET, TELEFONIA 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 Electrónica 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 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.

#### **CONSIDERACIONES GENERALES PARA LOS CANALES ELECTRONICOS**

- EL CLIENTE asume la obligación de mantener en total reserva y de manera confidencial su CLAVE (de Internet 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.