

## 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 DEPOSITO 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 regirán 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). Las aperturas de cuenta de Personas Naturales que se realicen por la página web de **LA CAJA**, mantendrán la condición de Bloqueo Parcial hasta que **EL CLIENTE** se apersona a **LA CAJA** a confirmar su identidad y recabar su tarjeta de débito en caso corresponda, en un plazo no mayor a 30 días hábiles; posterior a ello y ante la falta de confirmación de **EL CLIENTE**, **LA CAJA** procederá con el Bloqueo Total de la cuenta hasta su regularización.
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 este 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.  
Asimismo, en caso de que el titular y/o beneficiario, cuente con un apoyo con facultades de representación, siendo así por decisión de la persona con necesidad de apoyo a través de notaría, o un juez en el caso de personas con discapacidad que no puedan manifestar su voluntad y para aquellas con capacidad de ejercicio restringida, el mencionado apoyo deberá firmar y consignar su nombre completo en la apertura de la cuenta, así como en cada retiro de intereses o fondos, e imprimirá su huella digital.
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 o 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; d) Por mantener una cuenta con saldo cero y no registrar movimiento en un periodo de 180 días calendario; y e) 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 e) 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** podrá efectuarse en cualquiera de las oficinas de **LA CAJA** en los horarios de atención establecidos. En caso la contratación haya sido por canales distintos a las oficinas de **LA CAJA**, la cancelación o cierre de esta cuenta se efectuará como mínimo por el mismo canal en que se contrató, quedando bajo potestad de **LA CAJA** habilitar otras canales para esta transacción, de considerarlo.
15. **LA CAJA** podrá cancelar la cuenta de ahorros siendo causales de resolución contractual las siguientes; (i) si se desnaturaliza su función de ser instrumento de ahorro; (ii) si se utiliza como fin principal para transferencias de dinero entre distintas zonas geográficas de las localidades donde operan las oficinas de **LA CAJA**; y (iii) cuando se realicen operaciones que posean características o patrones de fraude, que puedan perjudicar a **LA CAJA** o a sus clientes. 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**; (iii) comunicaciones telefónicas (iv) a través de los estados de cuenta; y, (v) mensajería instantánea y/o mensajes de texto.

### **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, sin que se hagan nuevas operaciones (ni depósitos, ni retiros) y sin que medie reclamo en el periodo referido, al igual que los respectivos rendimientos, 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. Para el caso de cuentas con renovación automática la cual deriva de un pacto previo, se interrumpe el plazo de (10) años reiniciándose el

cómputo tras su renovación. 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 servicios y/o 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** (i) 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; (ii) la modificación de las comisiones y gastos para todo tipo de depósitos, cuando dichas modificaciones representen un incremento respecto de lo pactado. (iii) 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. Luego de transcurrido el plazo señalado en la comunicación, dichas modificaciones o nuevas condiciones entrarán en vigencia automáticamente, por lo que la permanencia de **EL CLIENTE** en el uso de las cuentas o servicios significa su total aceptación. En caso **EL CLIENTE** no esté conforme con las modificaciones, podrá resolver el contrato. 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.

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. Para comunicar las modificaciones referidas a (i) las tasas de interés (para depósitos distintos a los Depósitos a Plazo Fijo); comisiones y gastos, cuando supongan un perjuicio a **EL CLIENTE**; (ii) la resolución del contrato por causal distinta al incumplimiento; y (iii) la limitación o exoneración de responsabilidad por parte de **LA CAJA**; 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**; (iii) comunicaciones telefónicas; (iv) a través de los estados de cuenta; y, (v) mensajería instantánea y/o mensajes de texto. Cuando se trate de modificaciones a las condiciones contractuales en aspectos distintos a los previamente indicados en esta cláusula (para todo tipo de depósitos), y/o 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 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 cancelar su depósito concluyendo la relación contractual, 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** 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**; (iii) comunicaciones telefónicas (iv) a través de los estados de cuenta; y, (v) mensajería instantánea y/o mensajes de texto. **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, REQUERIMIENTOS Y/O DENUNCIAS**

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 15 días hábiles, a excepción de los reclamos sobre microseguros, que deben ser resueltos por las empresas en un plazo no mayor de 15 días calendario. Estos plazos pueden extenderse, excepcionalmente, siempre que, por la naturaleza del reclamo, requiera el pronunciamiento previo de un tercero. Esta ampliación debe ser comunicada al usuario dentro del mencionado plazo, explicándole las razones de esta, además de precisar 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. Los requerimientos, con excepción de aquellos supuestos en los que normas de carácter general establezcan plazos máximos para su atención, deben ser resueltos por **LA CAJA** en un plazo no mayor a 15 días hábiles de haber sido presentados; pudiendo extenderse, excepcionalmente, siempre que, por la naturaleza del requerimiento, requiera el

pronunciamiento previo de un tercero. Esta ampliación debe ser comunicada al usuario dentro del mencionado plazo, explicándole las razones de esta, además de precisarle 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. Las cuentas intangibles se rigen bajo las condiciones establecidas para las cuentas de Ahorro Corriente y sus beneficios adicionales o limitaciones para su uso se encuentran establecidas en la Cartilla de Información. Las cuentas intangibles se rigen bajo las siguientes precisiones:
  - a. **LA CAJA** podrá: (i) abrir cuentas intangibles de forma masiva o individualmente, a nombre de beneficiarios identificados por la entidad estatal o privada que instruye el pago de los fondos otorgados o liberados por leyes y otras normas, para efectuar el pago respectivo, sin necesidad de la celebración previa de un contrato y su aceptación por parte de **EL CLIENTE**; (ii) Compartir con la entidad estatal o privada que instruye el pago, información de identificación de la cuenta o cuentas preexistentes de **EL CLIENTE**, incluyendo el Código de Cuenta Interbancaria (CCI); lo cual esta exceptuado al alcance del secreto bancario. La entrega de información se hará en el marco de la Ley de Protección de Datos y de cualquier otra norma que determine alguna excepción a ésta.
  - b. La cuenta intangible sólo podrá ser utilizada para disponer de dichos fondos transferidos; además, pueden ser cerradas por **LA CAJA**, cuando no mantengan saldo por un periodo mínimo de seis (6) meses o a solicitud de **EL CLIENTE**.
  - c. Conforme al numeral 3.1 del artículo 3 del Decreto de Urgencia 056-2020, en caso que el responsable de la instrucción de pago sea una entidad estatal, ésta establece un protocolo y un plazo máximo para que los beneficiarios, titulares de las cuentas, utilicen de manera total o parcial dichos fondos. Al término del plazo máximo, en caso la cuenta no haya tenido movimiento alguno, los fondos serán extornados de las cuentas y reintegrados por **LA CAJA** a la entidad estatal que corresponda.
  - d. La naturaleza de los fondos otorgados o liberados por leyes y otras normas que sean depositados en estas cuentas, tienen el carácter de intangible por el periodo de un año, una vez recibido el pago; por lo que, en dicho plazo, tales fondos no pueden ser objeto de compensación legal o contractual, embargo, retención o cualquier otra afectación, sea por orden judicial y/o administrativa; excepto cuando se trate de retenciones judiciales o convencionales derivadas de deudas alimentarias, hasta un máximo de 30% de los fondos transferidos. En el caso del retiro extraordinario facultativo de hasta el 25% (veinticinco por ciento) del total de los fondos acumulados en la CIC de los afiliados al SPP, autorizado por la Ley N° 31017, cuando dichos fondos son depositados en esta cuenta mantienen la condición de intangibles, no pudiendo ser objeto de descuento, compensación legal o contractual, embargo, retención, cualquier forma de afectación, sea por orden judicial y/o administrativa, excepto cuando se trate de retenciones judiciales o convencionales derivadas de deudas alimentarias, hasta un máximo de 30% de lo retirado, conforme a la Ley N° 31022, que amplía los alcances de lo dispuesto en el Decreto de Urgencia 056-2020, respecto a la intangibilidad de los fondos retirados de propiedad de los aportantes al sistema privado de pensiones. Las cuentas intangibles gozarán del beneficio de exoneración del cobro de comisiones y gastos durante toda su vigencia, hasta su cancelación. Estas condiciones podrán variar en caso alguna norma especial así lo disponga.
  - e. **LA CAJA** pone a disposición de **EL CLIENTE** mecanismos de acceso remoto para las consultas, movimientos y operaciones a través de los canales o mecanismos previstos en el presente contrato, pudiendo **EL CLIENTE** solicitar la resolución del presente contrato en las oficinas de **LA CAJA**.

3. 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.
4. **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.
8. **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 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, aplicándose desde su migración 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.
9. **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 ESPECÍFICAS DE LA CUENTA AHORRO JUVENIL**

1. La Cuenta Ahorro Juvenil tiene por finalidad primordial promover la inclusión financiera y la cultura del ahorro en este segmento de clientes menores de edad, propiciando en ellos el manejo responsable de sus recursos y el conocimiento de las ventajas de estar dentro del sistema financiero.
2. La Cuenta Ahorro Juvenil será contratada por el padre, madre o tutor debidamente autorizado por el Órgano Jurisdiccional, a quienes se les denominará **EL CLIENTE**, cuyos fondos autoriza puedan ser dispuestos mediante una Tarjeta de Débito VISA por su hijo o menor de edad bajo su cuidado, a quien por fines contractuales se le denominará **EL BENEFICIARIO**. Para ello el **CLIENTE** bajo su cuenta, riesgo y responsabilidad, entrega al **EL BENEFICIARIO** la Tarjeta de Débito VISA para su uso a fin de que pueda pagar o solventar sus gastos ordinarios de su vida cotidiana conforme a los términos y condiciones del presente contrato.
3. Esta tarjeta de débito y las instrucciones de uso y medidas de seguridad, entre otros, serán entregadas a **EL CLIENTE** bajo cargo, quien se responsabiliza íntegramente, por el uso que pueda darle **EL BENEFICIARIO**, a quien corresponde le sea entregada, cuidando que **EL BENEFICIARIO** elija la clave respectiva en el momento de la activación de la tarjeta, y verificando la adecuada comprensión por **EL BENEFICIARIO** de las instrucciones de utilización de la Tarjeta de Débito VISA y de las medidas de seguridad en su uso, según el presente contrato y cartilla de información.  
En tal sentido **EL CLIENTE** declara y acepta expresamente que los fondos que se depositen a través de los canales habilitados por **LA CAJA** en la Cuenta Ahorro Juvenil, serán de uso de **EL BENEFICIARIO** y según el monto autorizado por **EL CLIENTE**.
4. **EL CLIENTE**, al momento de la apertura de la cuenta Ahorro Juvenil podrá asignar un monto límite semanal de las transacciones (compras y retiros) que **EL BENEFICIARIO** podrá efectuar periódicamente con la Tarjeta de Débito VISA, conforme a los límites de periodicidad y montos permitidos en las condiciones operativas establecidas por **LA CAJA**.
5. En caso **EL CLIENTE** desee modificar los límites máximos durante la vigencia de la Cuenta Juvenil, se deberá hacer en cualquier oficina de **LA CAJA** o a través de los medios que se disponga para éste efecto.
6. **EL BENEFICIARIO** podrá, por excepción, efectuar retiros de la Cuenta Ahorro Juvenil, por montos mayores a los establecidos por **EL CLIENTE**, los retiros serán realizados dentro de la red de oficinas de **LA CAJA** a nivel nacional y con la presencia de **EL CLIENTE**.
7. **EL CLIENTE**, a su sola decisión, podrá en cualquier momento solicitar el bloqueo temporal o la cancelación de la Cuenta Ahorro Juvenil, sin responsabilidad para **LA CAJA**. En caso de bloqueo, el mismo se mantendrá en tanto **EL CLIENTE** no comunique a **LA CAJA** fehacientemente, su autorización para reactivarla. En caso de cancelación, cualquier saldo de la cuenta Ahorro Juvenil será entregado a **EL CLIENTE**, conforme a sus indicaciones.
8. La cuenta Ahorro Juvenil migrará a una cuenta de ahorro corriente a nombre de **EL 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 de **EL 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 de manera manuscrita o electrónica los documentos correspondientes para regularizar la cuenta de ahorro corriente que se encuentra a su nombre, aplicándose desde su migración 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**.
9. Para la activación de la cuenta de ahorro corriente, el **BENEFICIARIO** deberá firmar de forma manuscrita o electrónica el respectivo Formulario Contractual, Cartilla de información y demás documentos, y solicitar la vinculación de la nueva cuenta con la Tarjeta de Débito VISA.
10. 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.
11. **LA CAJA** abonará el interés en forma mensual considerando la tasa de interés 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.
12. En caso **LA CAJA** detecte que la Cuenta Ahorro Juvenil no está siendo usada conforme al objetivo previsto en el presente contrato, podrá cancelar la misma conforme a lo previsto en la cláusula 15 de las condiciones generales del presente contrato.

#### **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.

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 ESPECÍFICAS DE LA CUENTA AHORRO ZERO

1. La cuenta Ahorro Zero podrán ser contratadas sólo por personas naturales y sólo se podrá mantener una cuenta en cada moneda por cliente. Por su naturaleza, **LA CAJA** determina las localidades en las que se ofrece el producto, poniendo a disposición esta información a **EL CLIENTE** a través de la página web institucional [www.cmactacna.com.pe/ahorrozero](http://www.cmactacna.com.pe/ahorrozero)
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 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 60 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 61avo 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.

### CONDICIONES DE LA CUENTA DEPÓSITO PLAN AHORRO

1. La Cuenta Deposito 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 atrasos 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 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 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** puede también solicitar la apertura de cuenta y 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. La disponibilidad se calculará en la moneda en la que el trabajador comunicó a su empleador se le realice el depósito.
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 u órgano competente de la Autoridad Inspectiva de Trabajo, salvo disposición legal que así lo permita.
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 según los siguientes escenarios: a) Tipo de cambio compra si la cuenta de CTS es en moneda nacional y la operación es en moneda extranjera; b) Tipo de cambio venta si la cuenta de CTS es en moneda extranjera y la operación es en moneda nacional.
10. Para efectos de lo establecido en el Art. 29° del Texto Único Ordenado de la Ley de Compensación por Tiempo de Servicios, aprobado mediante Decreto Supremo N° 001-97-TR, en adelante el T.U.O de la CTS, **EL CLIENTE** se informará de su saldo a través de los canales detallados en la Cartilla de Información.
11. 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.
12. **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.

### 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; iii) pago de remuneraciones y CTS por internet, iv) compras por internet; y v) micropagos. 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. Respecto a las operaciones realizadas a través de internet, desde páginas web y/o aplicaciones de dispositivos móviles, entre otros, distintos a los provistos por **LA CAJA**, así como, operaciones efectuadas en el exterior de forma presencial, se debe tener en cuenta que ambos servicios estarán desactivados, pudiendo el cliente habilitarlos en forma posterior a la contratación, a través del canal electrónico OPERACIONES POR INTERNET u otros que la entidad pudiera establecer, considerando que podrán deshabilitarse en el momento que **EL CLIENTE** lo desee, a través del (los) mismo(s) canal(es). Para mayor información vinculada a los servicios descritos y condiciones aplicables a riesgos asociados a su utilización, así como medidas de seguridad, podrá encontrarlos en [www.cmactacna.com.pe](http://www.cmactacna.com.pe), a través de los documentos denominados Beneficios, Riesgos y Condiciones. Respecto a las operaciones que se realicen con la tarjeta de débito y con cargo a los depósitos previamente constituidos por **EL CLIENTE**, **LA CAJA** ha habilitado el servicio de notificaciones virtuales, a fin de informar a **EL CLIENTE** sobre las operaciones realizadas con sus tarjetas, inmediatamente después de ser registradas por **LA CAJA**, aplicando para ello los siguientes mecanismos de comunicación directa: mensajes de texto y/o correo electrónico, de acuerdo a la información de contacto que haya registrado previamente **EL CLIENTE**, a fin de garantizar el éxito de la comunicación. **EL CLIENTE** podrá desafiarse y/o afiliarse en el momento que desee y por lo canales habilitados para este fin, los cuales son: Red de Agencias a nivel nacional y Operaciones por Internet.
  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, con excepción de las operaciones de micropago que no requiere uso de clave ni firma electrónica. **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. Se exceptúan las operaciones de Micropago en las cuales no se requiere el registro de la clave secreta ni firma electrónica hasta por el límite máximo establecido en la Cartilla de Información, aplicándose en estos casos como mecanismos de seguridad

para fines de acreditar la transacción, la lectura del chip y/o **LA TARJETA**; también se encuentran exceptuadas otras operaciones que pueda autorizar la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. 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 e indicados en la cláusula 19 del acápite III del presente contrato, 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 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 e indicados en la cláusula 19 del acápite III del presente contrato, 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, impidiendo ambas acciones que se efectúen nuevas transacciones vinculadas a su(s) cuenta(s). 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 la(s) cuenta(s). Las consecuencias por la no comunicación oportuna a **LA CAJA**, son de exclusiva responsabilidad de **EL CLIENTE**, quien asumirá las operaciones o consumos realizados en forma irregular o fraudulenta, con anterioridad a la hora del aviso que dé a **LA CAJA** para bloquear la(s) cuenta(s) o anular **LA TARJETA**. 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 fijada 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, **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 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, 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 una tarjeta de identificación electrónica: (i) Para clientes Menores de Edad titulares de cuentas del producto Ahorro Futuro o beneficiarios de cuentas de ahorros, la Tarjeta MI PRIMERA SERVICARD. (ii) 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; y (iii) Para cuentas cuyo titular sea una Persona Jurídica, la Tarjeta SERVICARD EMPRESARIAL se entregará a los representantes legales. Adicionalmente y con la finalidad de operar a través del canal electrónico Operaciones por Internet, se deberá entregar este tipo de tarjeta a cada representante legal.

#### **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) en los casos que **EL CLIENTE** lo haya habilitado, 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 cuando así lo haya habilitado **EL CLIENTE**, también en el extranjero); (iv) transferencias entre las cuentas de **EL CLIENTE** o de terceros; (v) **EL CLIENTE** podrá realizar operaciones de Micropago; (vi) recibir depósitos de Fondos Rápidos originados por operaciones a su tarjeta de débito y (vii) 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, por medidas de seguridad se procederá al bloqueo de las cuentas vinculadas a **LA TARJETA**. Posteriormente se procederá con la comunicación telefónica a **EL CLIENTE** para que confirme dichas transacciones. 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** asume la obligación de utilizar la tarjeta de débito y su clave secreta, en forma exclusiva y personal, por tanto asume la responsabilidad plena por las consecuencias que puedan ocasionarse por el incumplimiento de esta obligación salvo en los supuestos indicados en la cláusula 19 del acápite III del presente contrato. Además **EL CLIENTE**, asume las consecuencias del uso de su tarjeta y/o divulgación de su clave secreta a terceros. Toda operación que se realice con la tarjeta de débito, se considerará como efectuada y aceptada por **EL CLIENTE** aun cuando hayan intervenido terceras personas en su uso.
19. **LA CAJA** es responsable de las pérdidas por las operaciones realizadas en los siguientes casos: (i) Por incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 23 del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito; (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** para efectuar operaciones; (iv) Por la manipulación de los cajeros automáticos o de los ambientes en que estos operan, puestos a disposición por **LA CAJA** o por terceros con los cuales está tiene convenio; (v) Cuando se haya producido la suplantación de **EL CLIENTE** en las oficinas de **LA CAJA**; (vi) Micropago; (vii) Por las operaciones realizadas luego del bloqueo o la cancelación de **LA TARJETA** o cuando ésta haya expirado; (viii) Por operaciones asociadas a servicios no solicitados o habilitados por **EL CLIENTE**, relacionadas a (a) Operaciones realizadas a través de internet, desde páginas web y/o aplicaciones de dispositivos móviles, entre otros, distintos a los provistos por **LA CAJA**; y (b) Operaciones efectuadas en el exterior de forma presencial; (ix) Cuando el esquema de autenticación de **EL CLIENTE** para la realización de estas operaciones no cumpla con los requerimientos mínimos de seguridad establecidos en la normativa vigente y (x) Operaciones realizadas sin el empleo de un segundo factor de autenticación.

En caso no se cumpla con ninguno de los supuestos anteriores; y de producirse el extravío, sustracción, robo, hurto o uso no autorizado de **LA TARJETA**, o de la información que contiene, **LA CAJA** es responsable de las operaciones realizadas con posterioridad a la comunicación efectuada a **LA CAJA** por parte de **EL CLIENTE** para informar tales hechos.

**LA CAJA** no está obligada a asumir las pérdidas asociadas a las operaciones no reconocidas, cuando acredite la responsabilidad de **EL CLIENTE**. En el caso de micropago, el solo uso de la tarjeta o de su información no acredita la responsabilidad de **EL CLIENTE** con respecto a la operación realizada.

#### **OPERACIONES POR INTERNET**

20. **EL CLIENTE** que posea la Tarjeta de Débito VISA y los representantes de las cuentas de persona jurídica que posean tarjetas ServiCard Empresarial, podrán 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 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.
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**.

#### **CLAVE DINAMICA Y TOKEN DIGITAL**

22. **EL CLIENTE** declara conocer que por su seguridad deberá utilizar, cuando así se le solicite, la **CLAVE DINAMICA ó TOKEN DIGITAL** generados por el dispositivo virtual de generación de clave. La **CLAVE DINAMICA ó TOKEN DIGITAL** son métodos adicionales que **LA CAJA** pone a su disposición para mejorar la seguridad y serán considerados como una firma digital que permitirá a **EL CLIENTE** aceptar condiciones, efectuar transacciones sobre sus cuentas, solicitar o contratar productos o servicios que **LA CAJA** ofrezca, las mismas que realice con su Tarjeta de Débito VISA a través del canal electrónico Operaciones por Internet y demás canales que **LA CAJA** habilite en el futuro con estos métodos de seguridad. **EL CLIENTE** deberá ingresar la **CLAVE DINAMICA** que fue remitida al número celular registrado presencialmente en ventanilla ó **TOKEN DIGITAL** generado en el dispositivo registrado para este tipo de transacciones por internet.
23. Toda operación, aceptación y/o afiliación efectuada con la **CLAVE DINAMICA ó TOKEN DIGITAL**, 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, el dispositivo móvil y chip celular cuyo número se encuentre registrado para efectuar transacciones por internet; 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 del dispositivo móvil y chip celular cuyo número se encuentre registrado para efectuar transacciones por internet, o el hecho que hubiere trascendido a terceros la referida **CLAVE DINAMICA, TOKEN DIGITAL** o su **CLAVE INTERNET**, oportunidad en la que ésta procederá al reseteo de la **CLAVE INTERNET** y **TOKEN DIGITAL**, registrando el día y hora de dicha comunicación. Recibida la misma, **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**.

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

25. **EL CLIENTE**, persona jurídica con características de empleador, podrá acceder 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. Para acceder al servicio **EL CLIENTE** deberá cumplir las siguientes condiciones: i) Su(s) representante(s) debe(n) tener una Tarjeta 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(s) al canal electrónico OPERACIONES POR INTERNET.
26. La consideración que el/los representante(s) debe(n) tener en cuenta para la operatividad del tipo de Tarjeta de Identificación Electrónica mencionada 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.

27. **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 la tarjeta de Identificación Electrónica se anulará automáticamente. Todos los beneficios y características de este servicio se encuentran disponibles en nuestras oficinas y pagina 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 según los siguientes escenarios: a) Tipo de cambio venta si la cuenta es en moneda nacional y la operación a consolidar y/o compensar es en moneda extranjera; b) Tipo de cambio compra si la cuenta es en moneda extranjera y la operación a consolidar y/o compensar es en moneda nacional. 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 20.....

## 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: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_