1. ¿Qué tipo de cuentas de ahorro puedo aperturar en Caja Tacna?

- ✓ Ahorro Corriente
- ✓ Ahorro con Órdenes de Pago
- ✓ Ahorro Sueldo
- ✓ Ahorro Futuro
- ✓ Ahorro Juvenil
- ✓ Ahorro CTS
- ✓ Ahorro Zero
- ✓ Cuenta Intangible *

(*) Esta cuenta solo recibe depósitos por parte de la AFP; esta exonerada de comisiones y la intangibilidad de los fondos se mantendrán únicamente por el primer año; contabilizado desde la fecha del primer depósito.

2. ¿Qué tipo de depósitos a plazo fijo puedo aperturar en Caja Tacna?

- ✓ Depósito a Plazo Fijo
- ✓ Depósito Plan Ahorro

3. ¿Cuáles son los requisitos para aperturar una cuenta de ahorros o depósito a plazo fijo y donde puedo realizar la apertura de mi cuenta?

Los requisitos son los siguientes:

Personas naturales

- Documento de Identidad vigente en original.
  Ver requisitos específicos (Anexo Nº 1)

Personas jurídicas

- Fotocopia simple de la constitución de la empresa
- Documento de Identidad de los representantes legales y vigencia de poderes actualizado
- Carta de solicitud de apertura
- RUC
- Otros que requiera Caja Tacna dependiendo del tipo de persona jurídica
  Ver requisitos específicos (Anexo Nº 2)

Las aperturas de cuentas de ahorros y depósitos a plazo fijo se podrán realizar en cualquiera de las agencias de Caja Tacna, Caja Tacna APP, Tu Caja por Internet (Personas) y por la Pagina Web Institucional (www.cmactacna.com.pe, de acuerdo al siguiente detalle:

Agencias de Caja Tacna

- Todos nuestros productos

Tu Caja Por Internet (Personas) y Caja Tacna APP

- Ahorro Corriente
- Depósitos a Plazo Fijo (hasta un máximo de S/30,000 y USD 9,000)

Web Institucional (www.cmactacna.com.pe)

- Ahorro Corriente
- Ahorro con Órdenes de Pago

- Ahorro Zero
- Ahorro Sueldo
- Ahorro CTS

4. ¿Cuáles son los montos mínimos para aperturar una Cuenta de Ahorros o Depósito a Plazo Fijo?

Los montos mínimos dependiendo del producto son:

- ✓ Para Ahorro Corriente y Ahorro Futuro: S/ 10.00 ó US$ 5.00.
- ✓ Para Ahorro Juvenil: S/ 10.00
- ✓ Para Ahorro con Órdenes de Pago: S/ 250.00 ó US$ 100.00.
- ✓ Para Ahorro Zero: S/ 100.00 ó US$ 100.00.
- ✓ Para Depósito a Plazo Fijo: S/ 100.00 ó US$ 100.00
- ✓ Para Depósito Plan Ahorro: S/ 50.00 ó US$ 20.00
- ✓ Para Ahorro Sueldo y CTS: S/ 0.00 ó US$ 0.00.

Nota: Los montos mínimos arriba indicados solo aplican para aperturas en ventanilla, Caja Tacna APP y Tu Caja por Internet (Personas); para las aperturas por página Web el monto mínimo es S/ 0.00 ó US$ 0.00.

5. ¿Cuál es la tasa de interés pasiva ofrecida para cada tipo de cuenta?

Nuestras tasas de interés pasivas se encuentran a su disposición a través de página web **www.cmactacna.com.pe.**
Así como en todas nuestras Agencias a través de la Carpeta Informativa de Productos Pasivos y consultando con nuestro personal encargado de brindar información al Usuario del Sistema Financiero.

6. ¿Se cobra algún mantenimiento por las cuentas de ahorros?

No cobramos mantenimiento de cuenta para los siguientes productos:

- ✓ Ahorro Corriente, Ahorro Sueldo, Ahorro Futuro, Ahorro Juvenil, Ahorro CTS, Cuenta Intangible, Depósito a Plazo Fijo y Depósito Plan Ahorro.

Se cobra mantenimiento mensual para los siguientes productos:

- ✓ Ahorro con Órdenes de Pago se cobra mantenimiento mensual de S/. 2.00 ó USUS$ 0.80.
- ✓ Ahorro Zero se cobra mantenimiento mensual de S/. 10.00 ó US$ 5.00; siempre que, al cierre de cada mes, mantenga un importe menor a S/ 500.00 ó US$ 100.00 en la cuenta.

7. ¿Qué pasa si no se realiza movimientos en las cuentas de Ahorro?

Para las cuentas de Ahorro Corriente, Ahorro con Órdenes de Pago, Ahorro Sueldo, Ahorro Futuro, Ahorro Juvenil, Ahorro Zero y Cuenta Intangible que no presentan movimientos, estas cambian el estado pasando de Activas a Inactivas, este proceso se presenta cuando:

- ✓ No se efectúen movimientos en cuenta por más de 180 días siempre que mantenga el saldo mínimo.

- ✓ No se efectúen movimientos en cuenta por más de 360 días siempre que mantenga saldo mayor al mínimo.

  Nota: Para activar nuevamente la cuenta de ahorros, se deberá efectuar un movimiento de Depósito o Retiro en ventanilla de atención, en cualquiera de nuestras agencias.

En el caso de las cuentas de Ahorro Corriente, Ahorro con Órdenes de Pago, Ahorro Sueldo, Ahorro Futuro, Ahorro Juvenil, Ahorro Zero y Cuenta Intangible que mantengan un saldo cero y no registren movimientos en un periodo de ciento ochenta (180) días calendario, se procederá con el cierre o cancelación de la cuenta.

8. ¿Cuál es el saldo mínimo que debe mantener una cuenta de ahorros?

Los saldos mínimos dependiendo del producto son:

- ✓ Para Ahorro Corriente, Ahorro Futuro y Órdenes de Pago: S/. 10.00 y US$ 5.00.
- ✓ Para Ahorro Juvenil: S/ 10.00
- ✓ Para Ahorro Zero: S/. 20.00 y US$ 10.00.
- ✓ Para Ahorro Sueldo, CTS e Intangible: no existe saldo mínimo.

9. ¿Puedo acceder a un préstamo mediante mis ahorros?

Se pueden acceder a préstamos a tasas preferenciales con los siguientes productos pasivos :

- ✓ Depósito a Plazo Fijo (Crédito con Garantía DPF).
- ✓ Cuenta de Ahorro Sueldo.

10. ¿Dónde puedo retirar dinero en efectivo de mi cuenta?

En cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional, en los cajeros automáticos de la Red Global Net y red VISA, así como en los cajeros corresponsales de la red privada de Kasnet.

Para las cuentas de CTS se podrán realizar retiros del saldo disponible, a través de nuestras agencias a nivel nacional, Cajeros automáticos de la Red Global Net y cajeros corresponsales de la red privada de Kasnet.

En caso de contar únicamente con una Tarjeta de Identificación Electrónica TIE (Cuenta Ahorro Futuro), los retiros podrán efectuarse exclusivamente en nuestras agencias a nivel nacional.

11. ¿Cuántos movimientos puedo hacer en forma mensual?

De lunes a sábado, en nuestra red de Agencias conforme al horario de atención, podrá efectuar:

- ✓ Todos los movimientos de depósito para todas las cuentas.

Para las cuentas Ahorro Corriente, Ahorro con Órdenes de Pago, Ahorro Sueldo y Ahorro Zero, podrá realizar hasta 5 retiros gratuitos por ventanilla, para estos tipos de cuenta se cobra una

comisión por exceso de retiros en ventanilla a partir de la 6ta operación de retiro y por cada una adicional en el mes. Así también cuentan con 03 retiros libres de comisión cada mes a través de la red de cajeros automáticos GlobalNet (para contabilizar los 03 retiros se tomará en cuenta una única sumatoria por cliente). Recuerda que este servicio está habilitado las 24 horas del día.

Las cuentas de CTS y Cuenta Intangible, podrán hacer retiros ilimitados sin costo adicional en nuestras agencias, en el caso de cuentas de Ahorro Futuro, solo podrá hacer 2 retiros al año (el primero en el mes de la Fecha de Cumpleaños del Menor y el segundo en el mes de Diciembre).

Para la cuenta Ahorro Juvenil, podrá realizar 01 retiro gratuito por ventanilla, a partir del 2do retiro y por cada operación que realice el cliente (mayor de edad), en adelante, se cobra una comisión por exceso de retiros en ventanilla; también cuenta con 03 retiros libres de comisión, que podrá realizar el beneficiario (menor de edad) cada mes a través de la red de cajeros automáticos GlobalNet.

12. ¿Se cobra por solicitar estado de cuenta?

Se cobrará un costo de S/ 2.00 o US$ 0.70, este costo aplica por cada hoja y a partir del primer estado de cuenta emitido por ventanilla.

13. ¿Me pueden enviar los estado de cuenta a mi correo electrónico o a mi domicilio?

A solicitud del cliente, podemos enviar su **estado** de cuenta al correo electrónico que nos indique al momento de registrar o actualizar sus datos, este servicio es gratuito.

En caso el cliente requiera el envío del Extracto **estado** de cuenta a su domicilio, este servicio tiene una comisión establecida en nuestro Tarifario de Comisiones de Operaciones Pasivas.

14. ¿Puedo realizar depósitos adicionales en una cuenta de Depósito a Plazo Fijo?

Si se pueden realizar depósitos adicionales en la cuenta de Depósito a Plazo Fijo (Convencional y Plan Ahorro), considerando lo siguiente:

Para cuentas a Plazo Fijo Convencional:

- Solo aplica para depósitos a Plazo Fijo de Personas Naturales y con un plazo mínimo de apertura de 180 días.
- El importe mínimo de incremento de capital es de S/ 1,000.00 ó US$ 1,000.00
- Los incrementos de capital podrán efectuarse en cualquier momento, durante la vigencia del DPF, asignándose de ser el caso la tasa de interés correspondiente, de acuerdo al tarifario vigente según el plazo y el nuevo importe capital.

15. Al cancelar un plazo fijo (Convencional) por adelantado ¿Qué tasa de interés paga Caja Tacna?

Se paga la tasa de interés según el tarifario vigente publicado en la página web institucional www.cmactacna.com.pe y de acuerdo **al** periodo efectivamente transcurrido desde la apertura o última renovación, considerando para ello que si la cancelación se realiza:

- Dentro de los 30 días calendario no se reconocerá rendimiento;

- Entre 31 días y hasta los 60 días calendario se pagará la Tasa de Rendimiento Efectiva Anual (TREA) de ahorro corriente vigente a la fecha de cancelación
- A partir del 61avo día calendario, 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.

Importante:

- 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.
- En toda cancelación anticipada se pagará la tasa de interés menor resultante entre la pactada al momento de la apertura y/o renovación y la que resulte de la aplicación de la tasa de interés a pagar.
- De haber efectuado el retiro del interés se procederá al recálculo de los mismos de acuerdo a lo antes indicado, pudiendo afectar capital en caso que el retiro de intereses sea mayor al recalculado.

16. ¿Mis ahorros se encuentran asegurados?

Los ahorristas de Caja Tacna, se encuentran coberturados por el Fondo de Seguro de Depósito (FSD), el monto de cobertura es actualizado trimestralmente de acuerdo a Ley, el cual rige para todo el Sistema Financiero Nacional.

Cabe señalar que la cobertura es por cliente, muy independiente de la cantidad de cuentas que mantenga en nuestra institución.

17. ¿Qué pasa si olvido mi clave o pierdo mi tarjeta?

Se debe dar aviso a Caja Tacna, pudiendo:

- Apersonarse a cualquiera de nuestras agencias con su Documento Oficial de Identidad para anular su tarjeta y solicitar un duplicado, efectuando el pago por reposición de tarjeta establecido en nuestro Tarifario de Comisiones de Operaciones Pasivas, o

- Comunicarse a nuestro Call Center (52) 583658 opción “0” para anular su tarjeta por pérdida o robo; opción “1” si desea bloquear sus cuentas de ahorro por pérdida o robo, todos los días del año las 24 horas del día, donde gustosamente lo atenderemos.

18. ¿Qué pasa cuando el beneficiario de una cuenta Ahorro Futuro o Ahorro Juvenil cumple (18) dieciocho años (mayoría de edad)?

Para el caso de Ahorro Futuro, y Ahorro Juvenil, se migrará a una cuenta Ahorro Corriente a nombre del beneficiario, el primer día del mes siguiente en que este cumpla los (18) dieciocho años de edad, dicha cuenta se encontrará bloqueada hasta que el nuevo titular se apersone a cualquiera de nuestras agencias, donde deberá firmar los documentos correspondientes la apertura.

19. ¿Si soy menor de edad, puedo hacer uso de la tarjeta que me asigna Caja Tacna?

Claro, dependiendo del tipo de cuenta de ahorro que tengas con nosotros se te asignara una tarjeta, por ejemplo:

- Si tienes una cuenta Ahorro Futuro (*), se te asignará una Tarjeta de Identificación Electrónica (TIE) **denominada** Mi Primera ServiCard, la cual podrás utilizar como medio de consulta en nuestros canales electrónicos Caja Tacna App y Tu Caja por Internet.

  (*) Este tipo de cuenta permite realizar retiros en 2 oportunidades en el año: El primer retiro en el mes de tu cumpleaños y el segundo en diciembre, estos retiros serán realizados por el padre, madre o tutor y hasta el 50% del saldo disponible acumulado a la fecha del retiro.

- Si tienes una cuenta Ahorro Juvenil, se te asignará una tarjeta ServiCard Débito VISA, que te permitirá acceder a nuestros canales electrónicos, tales como: Tu Caja por Internet, Caja Tacna App, Red de cajeros automáticos Global Net, Red Visa y cajeros corresponsales de la Red privada de Kasnet, conforme a los límites de periodicidad y monto previamente establecidos.
  Recuerda: Excepcionalmente podrás realizar retiros mayores a los configurados, únicamente en nuestra red de agencias a nivel nacional y siempre con la presencia del titular (mayor de edad).

ANEXO 01

REQUISITOS PARA APERTURA DE CUENTA

Se considera como "documento oficial de identidad" los siguientes:

- Documento Nacional de Identidad (DNI, DNIe)
- Carné de Extranjería (CE)
- Carné de Identidad para Extranjeros
- Carné de Permiso Temporal de Permanencia (PTP - CPP)
- Cedula de Identidad o Documentos Análogos
- Carné de Refugiado o documento expedido por la Comisión Especial de Refugiados del Ministerio de Relaciones Exteriores (CEPR) que acredita que la solicitud de refugio se encuentra en trámite.

PERSONAS NATURALES

Personas Naturales mayores de 18 años.

- Documento de Identidad en original.

Personas Naturales menores de 18 años.

- Partida de Nacimiento o documento de identidad del menor en original.
- Documento de identidad en original del Padre, Madre y/o Tutor.
- Carta poder notarialmente certificada que contenga la respectiva autorización para el caso de menores emancipados (para este caso se tramita como una cuenta normal).

Nota:

a. Se permite la apertura de cuentas a menores de edad informando al Apoderado/Tutor que no se permitirá realizar retiros ni cancelaciones hasta que el menor cumpla la mayoría de edad, salvo presentación de autorización judicial, tal como se indica en los contratos proporcionados a los clientes.
b. Sólo para los Productos Ahorro Futuro y Ahorro Juvenil, la cuenta de ahorros podrá ser abierta bajo la modalidad de tipo de cuenta Mancomunada con tipo de firma individual (Indistinta) por uno o más Titulares mayores de Edad (Padre, Madre o Tutor, para el caso de este ultimo deberá estar debidamente autorizado por el Órgano Jurisdiccional) y un Menor de Edad quien será Beneficiario de la cuenta.
c. Los documentos de apertura serán firmados por el Padre, Madre y/o Tutor.
d. La cuenta será Individual, figurando como titular el menor de edad y agregando como apoderado al Padre, Madre o Tutor.
e. Para el caso de Ahorro Futuro y Ahorro Juvenil se entregara una tarjeta por cada titular (el tipo de tarjeta asignada dependerá de los productos que tenga vigente el titular).

Cuentas para Pensión Alimenticia.

- Documento de identidad del demandado.
- Documento de identidad en original del demandante.
- Copia legalizada o certificada por el juzgado de la Resolución de Medida Cautelar.

- Copia legalizada o certificada por el juzgado de la resolución que declara consentida o ejecutoriada la sentencia emitida en el proceso judicial de alimentos.
- Copia legalizada o certificada del acta de conciliación extrajudicial.

Nota:

a. En las cuentas de Pensión Alimenticia, los documentos de apertura serán firmados por el Demandante.

Persona con Discapacidad (discapacidad mental o intelectual) con apoyo legalmente acreditado

- Documento de identidad en original de la persona con discapacidad
- Copia legalizada del documento que lo acredita y designa como Apoyo Legal.
- Documento de identidad en original del Apoyo Legal.

Persona con Discapacidad (discapacidad física o sensorial) que venga acompañado con apoyo/persona de confianza

- Documento de identidad en original de la persona con discapacidad
- Documento de identidad en original del Apoyo/Persona de confianza.

Analfabetas

- Documento de identidad en original.
- Documento de identidad en original del Firmante a Ruego.
- Adicionalmente el analfabeto deberá colocar su huella digital.

Nota:

Deberá consignarse la palabra A RUEGO, debiendo firmar y colocar el nombre completo la persona que designe el titular como Firmante a Ruego dando fe del acto realizado, mientras que la persona con condición de analfabeta deberá colocar su huella digital.

ANEXO 02

REQUISITOS PARA APERTURA DE CUENTA

PERSONAS JURÍDICAS

Municipalidades

- Solicitud de Apertura indicando tipo de cuenta de ahorro.
- Copia legalizada de la Resolución de Alcaldía donde autoriza la apertura de la cuenta, indicando en forma expresa los Nombres y Apellidos de las personas autorizadas para el manejo de la cuenta.
- Copia de la resolución del nombramiento del Alcalde emitida por el jurado nacional de elecciones.
- Documento de identidad en original de los representantes legales o apoderados de las cuentas.
- Copia fedateada o legalizada de credenciales (caso de regidores)

Asociaciones de padres de familia (APAFAS)

- Solicitud de Apertura indicando tipo de cuenta de ahorro.
- Copia del Acta de nombramiento del Consejo Directivo
- Resolución Directoral expedida por el director del centro Educativo, donde se reconoce el Consejo Directivo.
- Documento de identidad en original de los representantes legales

Nota: De conformidad con el DS. Nº 016 – 2002-ED, obligatoriamente debe registrarse la firma del Presidente y Tesorero de la Asociación.

Sociedades Mercantiles

- Solicitud de Apertura indicando tipo de cuenta de ahorro.
- Documento de identidad en original de los representantes legales.
- Copia simple de la escritura pública de constitución y estatutos y/o testimonio en la que consten los órganos de gobierno.
- Original de la vigencia de poder expedida por registros públicos (con una antigüedad no mayor a 30 días calendario) que acredite los nombres y cargos.
- Copia simple de constancia del RUC.

Asociaciones, Comités y Fundaciones

- Solicitud de Apertura indicando tipo de cuenta de ahorro.
- Documento de identidad en original de los representantes legales.
- Copia simple de escritura pública de constitución y estatutos donde consten los órganos de gobierno.
- Original de la vigencia de poder expedida por registros públicos (con una antigüedad no mayor a 30 días calendario) que acredite los nombres y cargos.
- Copia simple de constancia de RUC. Si lo tuviera
- Relación de Socios (Solo Asociaciones de Vivienda).

Sindicatos

- Solicitud de Apertura indicando tipo de cuenta de ahorro.
- Documento de identidad en original de los representantes legales.

- Copia legalizada de resolución de reconocimiento de sindicato, expedido por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.
- Copia de los estatutos debidamente registrados, en el registro de sindicato de trabajadores.
- Copia legalizada de resolución de reconocimientos de representante expedido por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.
- Copia simple de la Constancia de RUC.

Organizaciones sociales de base

- Solicitud de Apertura indicando tipo de cuenta de ahorro.
- Documento de identidad en original de los representantes.
- Copia legalizada de resolución municipal de inscripción o de reconocimiento expedida según jurisdicción.
- Copia legalizada de acta de elección de los miembros directivos.

Centros Educativos, Institutos superiores y Universidades

- Solicitud de Apertura indicando tipo de cuenta de ahorro
- Documento de identidad en original de los representantes.
- Copia de la Resolución emitida por el Ministerio de Educación sobre el nombramiento del Director.
- Copia simple de la Constancia de RUC.

Juntas vecinales

- Solicitud de apertura indicando el tipo de cuenta de ahorro.
- Documento de identidad en original de los representantes legales.
- Copia fedateada de la resolución de la alcaldía donde se reconoce la junta vecinal.
- Copia legalizada o fedateada de estatutos vigentes.
- Copia legalizada de acta de elecciones donde se designan a los representantes.
- Copia de la resolución de reconocimiento de representantes de la junta vecinal emitida por la municipalidad distrital correspondiente.

Entidades que celebran convenios con el estado

- Solicitud de apertura indicando el tipo de cuenta de ahorro.
- Copia del convenio suscritos con la entidad del estado.
- Copia del acta de acuerdo tomado por el comité de la asociación para abrir la cuenta y delegación de facultades al Tesoro Público para la apertura y manejo de la cuenta en forma mancomunada con el inspector delegado por la ONG o personas que autorice el convenio.
- Documento de identidad en original de los representantes legales o personas autorizadas para el manejo de la cuenta.
- Declaración jurada de exoneración de ITF.

REQUISITOS PARA LA MODIFICACIÓN DE REPRESENTANTES DE PERSONAS JURIDICAS

- Solicitud de cambio de representantes.
- Documento de identidad de los representantes legales.

Documentos adicionales a presentar dependiendo del tipo de persona jurídica, según se detalla:

Municipalidades
- Copia legalizada de la resolución de alcaldía, donde indica en forma expresa los nombres y apellidos de las personas autorizadas para el manejo de la cuenta.

Asociaciones de padres de familia (APAFAS)
- Resolución directoral expedida por el director del centro educativo, donde se reconoce el Consejo Directivo.

Sociedades Mercantiles
- Original de la vigencia de poder expedida por registros públicos (con una antigüedad no mayor a 30 días calendario) que acredite los nombres y cargos.

Asociaciones, Comités y Fundaciones
- Original de la vigencia de poder expedida por registros públicos (con una antigüedad no mayor a 30 días calendario) que acredite los nombres y cargos.

Sindicatos
- Copia legalizada de la resolución de reconocimiento del sindicato, expedida por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

Organizaciones sociales de base
- Copia legalizada de la resolución municipal de inscripción o de reconocimiento expedida según jurisdicción.

Centros Educativos, Institutos superiores y Universidades
- Copia Legalizada de la resolución emitida por el Ministerio de Educación sobre el nombramiento del Director.

Juntas vecinales
- Copia Legalizada de la resolución de reconocimiento de representantes de la junta vecinal, emitida por la municipalidad distrital correspondiente.

Entidades que celebran convenios con el estado

- Copia Legalizada del acta del acuerdo tomado por el comité de la asociación para abrir la cuenta y delegar las facultades al tesorero para la apertura y manejo de la cuenta en forma mancomunada con el inspector delegado por la ONG o personas que autorice el convenio.

Información proporcionada de acuerdo a la Ley N° 28587 y sus modificatorias y al Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 3274-2017 y sus modificatorias.