

**TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL CANAL ELECTRÓNICO  
TU CAJA POR INTERNET (PERSONAS)**

1. Por el presente, EL CLIENTE solicita y autoriza expresamente a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A. (LA CAJA), a brindarle acceso al canal electrónico TU CAJA POR INTERNET (PERSONAS), a través de un equipo de cómputo u otro dispositivo con conexión a internet, desde el cual pueda ingresar a través de nuestra página web [www.cmactacna.com.pe](http://www.cmactacna.com.pe), y de conformidad a la información que expresamente se describe en el presente documento.
2. TU CAJA POR INTERNET (PERSONAS) es la denominación del servicio que LA CAJA brinda a través de un equipo de cómputo o dispositivo conectado a internet. EL CLIENTE afiliado podrá realizar, consultas relacionadas a sus cuentas de ahorros y créditos.
3. EL CLIENTE que posea una tarjeta de los tipos ServiCard Débito VISA, ServiCard Clásica o Mi Primera ServiCard podrán afiliarse a TU CAJA POR INTERNET (PERSONAS) a través de los siguientes puntos de atención:

- i) Ventanilla de la red de agencias a nivel nacional
- ii) Canal electrónico Operaciones por Internet.

Para afiliarse EL CLIENTE deberá cumplir las siguientes condiciones:

- i) Tener una tarjeta vigente (de los tipos detallados en el ítem 3);
- ii) Tener, por lo menos, una (01) cuenta de ahorros vigente;
- iii) Tener un equipo de cómputo o dispositivo con acceso a internet.

De acuerdo al tipo de tarjeta que posea EL CLIENTE e independientemente del punto de atención por donde se afilie a TU CAJA POR INTERNET (PERSONAS), éste podrá acceder a las diversas funcionalidades (consultas, operaciones monetarias/no monetarias y configuraciones).

EL CLIENTE que posea la Tarjeta ServiCard Débito VISA tendrá disponible las siguientes funcionalidades:

- i) Consulta de saldos y movimientos
  - ii) Consulta de créditos
  - iii) Actualización de datos personales y cambio de clave
  - iv) Transferencias (a cuentas propias, de terceros e interbancarias)
  - v) Pago de créditos propios y de terceros (cuota y cancelación)
  - vi) Pago de servicios, pago de tarjeta de crédito y emisión de giros
  - vii) Recargas virtuales
  - viii) Safety Pay
  - ix) Apertura de cuentas de ahorro y depósitos a plazo fijo
  - x) Cancelación de cuentas de ahorro y depósitos a plazo fijo
  - xi) Consultas de tipo de cambio
- EL CLIENTE que posea una Tarjeta de Identificación Electrónica (Clásica o Mi Primera ServiCard), tendrá disponible las siguientes funcionalidades:
    - i) Consulta de Saldos;
    - ii) Consulta de Movimientos;
    - iii) Consulta de Cuotas de Créditos;
    - iv) Consulta de Tipo de Cambio.

4. Los puntos de atención indicados en el ítem 3 tienen las siguientes particularidades:

- Atención en Ventanilla a través de la red de agencias a nivel nacional:

- i) Permite la afiliación y desafiliación del cliente
- ii) Durante el proceso de afiliación, el sistema informático de LA CAJA, y sin intervención de EL CLIENTE, vinculará automáticamente TU CAJA POR INTERNET (PERSONAS) a todas las cuentas de ahorro y crédito en las que el cliente sea titular como persona natural
- iii) Afiliar un número de teléfono celular para recibir clave dinámica (SMS) (\*)

*(\*) La clave dinámica SMS será utilizada para el proceso de afiliación al canal electrónico: TU CAJA POR INTERNET (PERSONAS) y CAJA TACNA APP.*

- Canal electrónico Operaciones por Internet:

- i) Permite la afiliación del cliente
- ii) El sistema informático de LA CAJA, y sin intervención de EL CLIENTE, vinculará automáticamente a TU CAJA POR INTERNET (PERSONAS) a todas las cuentas de ahorro y crédito en las que el cliente sea titular como persona natural
- iii) Generar la CLAVE SECRETA específica para Operaciones por Internet (CLAVE DE INTERNET)

- 5. EL CLIENTE generará, sin intervención alguna de LA CAJA y adicional a las que ya pudiera tener, una clave secreta confidencial y específica denominada CLAVE INTERNET, la misma que está conformada por seis (06) dígitos.
- 6. EL CLIENTE asume la obligación de mantener 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. EL CLIENTE bajo su exclusiva responsabilidad deberá comunicar de inmediato a LA CAJA, utilizando los medios que ésta haya dispuesto para ese efecto, los siguientes hechos: i) Que hubiere trascendido a terceros su información secreta y ii) La pérdida, destrucción o sustracción de la tarjeta; oportunidad en la que LA CAJA procederá con el bloqueo de las cuentas, registrando el día y hora de dicha comunicación. EL CLIENTE no será responsable por el uso irregular o fraudulento con posterioridad a tal comunicación. Todas las operaciones previas a dicha comunicación serán de exclusiva responsabilidad de EL CLIENTE, aun cuando la falta de cumplimiento de esta obligación sea por caso fortuito o de fuerza mayor.
- 7. Con la finalidad de poder realizar operaciones monetarias, EL CLIENTE deberá validarlas mediante la utilización de una clave OTP, la cual podrá obtener a través de los siguientes medios:
  - Caja Tacna APP, utilizando la herramienta Token Digital, para lo cual el cliente deberá afiliarse previamente a dicho servicio.
  - Tu Caja por Internet (Personas), mediante el envío de la clave OTP a correo electrónico previamente registrado<sup>(\*)</sup>

*(\*) El uso de clave OTP enviada por correo electrónico se combina con la validación de la clave de la tarjeta (4 dígitos).*
- 8. EL CLIENTE autoriza de manera expresa el uso del correo electrónico registrado para la recepción de claves OTP necesarias para la confirmación de operaciones monetarias a través de TU CAJA POR INTERNET (PERSONAS). Asimismo, declara conocer y aceptar los riesgos asociados al uso de este canal para la recepción de información sensible.
- 9. LA CAJA podrá ampliar, modificar o suprimir determinadas características del servicio, lo que será comunicado a EL CLIENTE con una anticipación no menor a cuarenta y cinco (45) días calendarios mediante comunicaciones al domicilio y/o al correo electrónico, llamadas telefónicas, mensajes de texto (SMS) o mensajes en la plataforma web.
- 10. EL CLIENTE señala como dirección domiciliaria, la indicada en el contrato denominado Condiciones Generales y Especiales Aplicables a los Contratos de Cuentas Pasivas y Servicios Complementarios, a donde se le cursarán las comunicaciones facultadas a realizar LA CAJA.
- 11. 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 misma que no será responsable frente a EL CLIENTE, en caso que en un determinado momento o día, ocurriese cualquier problema o

inconveniente derivado de situaciones de caso fortuito o fuerza mayor, ajenas al ámbito de control de LA CAJA, como aquellas de índole físico, de la red de internet o telefonía del operador, o natural que imposibilite, retrase o demore la ejecución o que no permita la realización exitosa de las consultas y operaciones de TU CAJA POR INTERNET (PERSONAS).

12. LA CAJA no asume responsabilidad alguna si por caso fortuito o fuerza mayor no pudiera cumplir con cualquiera de las obligaciones materia del presente documento y/o con las instrucciones de EL CLIENTE que tengan relación con las características del servicio. En tales casos, LA CAJA tratará de dar cumplimiento a la instrucción tan pronto desaparezca la causa que impidiera su atención oportuna. Se considerarán como causas de fuerza mayor o caso fortuito, sin que la enumeración sea limitativa, las siguientes: i) La interrupción del sistema informático, red de teleproceso local o de telecomunicaciones; ii) Falta de fluido eléctrico; iii) Terremotos, incendios, inundaciones y otros similares; iv) Actos y consecuencias de vandalismo, terrorismo y conmoción civil; v) Huelgas y paros; vi) Actos y consecuencias imprevisibles debidamente justificadas por LA CAJA y vii) Suministros y abastecimientos a sistemas y canales de distribución de productos y servicios. En cuanto a los literales i) y vii) la ausencia de responsabilidad de LA CAJA solo operará en caso fortuito o de fuerza mayor.
13. Todo lo no previsto en el presente documento, se encuentra sujeto a las disposiciones de la Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, Resolución SBS N° 3274-2017, Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero y sus modificatorias, Ley N° 28587 Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en materia de Servicios Financieros, Ley N° 29733 Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento, así como las demás normas que resulten aplicables.

#### **DECLARACIÓN DEL CLIENTE**

Declaro tener pleno conocimiento de las condiciones generales y específicas referidas al presente servicio denominado TU CAJA POR INTERNET (PERSONAS), información que también se encuentra publicada en la página web institucional [www.cmactacna.com.pe](http://www.cmactacna.com.pe); por lo que declaro aceptar en su integridad el presente documento, el mismo que podría ser modificado por LA CAJA mediante aviso a EL CLIENTE en el plazo de ley y de conformidad con las normas de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero y sus modificatorias y las que establezca la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, procediéndose a informar con posterioridad a través de nuestra página web institucional [www.cmactacna.com.pe](http://www.cmactacna.com.pe) y en las carpetas informativas de nuestra red de agencias a nivel nacional.

