

## INFORMACIÓN REFERIDA A BENEFICIOS, RIESGOS y CONDICIONES DE NUESTROS PRODUCTOS PASIVOS

*Numerales harán referencia al CONTRATO DE DEPÓSITOS y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS*

### Cobertura de los depósitos por el Fondo de Seguro de Depósitos y forma en la que procede la cobertura de acuerdo a Ley General

#### Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros – 26702:

- Todas las cuentas de Ahorros se encuentran cubiertas por el Fondo de Seguro de Depósito, cuya cobertura está sujeta a una actualización trimestral. (ver monto de cobertura, condiciones y exclusiones en [www.fsd.org.pe](http://www.fsd.org.pe)).
- El Fondo respalda únicamente las siguientes imposiciones:
  1. Los depósitos nominativos, bajo cualquier modalidad, de las personas naturales y las personas jurídicas privadas sin fines de lucro;
  2. Los intereses devengados por los depósitos referidos en el numeral precedente, a partir de la fecha de constitución o de su última renovación. Estos intereses se devengan hasta la fecha de recepción de la relación a que se hace referencia en el artículo 154º; y,
  3. Los depósitos a la vista de las demás personas jurídicas, exceptuando los correspondientes a las empresas del sistema financiero.
- En el caso de existir cuentas mancomunadas en un mismo miembro del Fondo, su monto se distribuye a prorrata entre los titulares de la cuenta de que se trate y la cobertura tiene lugar, respecto de cada uno de ellos, con arreglo a los límites y condiciones enunciados en el artículo 153º y la restricción que resulta del párrafo siguiente.
- El Fondo no cubre los depósitos de los titulares que durante los 2 (dos) años previos a la declaración de disolución y liquidación, se hubieren desempeñado como directores o gerentes de la empresa de que se trate, y de las personas pertenecientes a los grupos económicos que tengan participación mayor al 4% (cuatro por ciento) en la propiedad de la empresa, siempre que hayan participado directa o indirectamente en su gestión.
- Tampoco están cubiertos los depósitos correspondientes a personas vinculadas a la empresa, sus accionistas, personal de dirección y de confianza, los depósitos de otras empresas del sistema financiero nacional o del extranjero, los depósitos constituidos con infracción de la ley y los instrumentos, que gozando formalmente de la denominación de depósito, sean esencialmente acreencias no depositarias.

### Medidas que el usuario deberá adoptar para preservar la seguridad del medio de pago

#### Tarjeta de Débito VISA:

- Firme su tarjeta en el lugar indicado tan pronto le sea entregada, verifique su firma con frecuencia para evitar que un tercero cambie su tarjeta.
- Nunca suministre su clave secreta a nadie, aún si le informan que están llamando de su "entidad financiera".
- Su clave es personal e intransferible, por ello, ningún funcionario de Caja Arequipa se la solicitará, ni telefónica ni personalmente y nunca por correo electrónico.
- Cambie su clave secreta con frecuencia.

EL CLIENTE bajo su exclusiva responsabilidad debe comunicar de inmediato a LA CAJA a través del medio más rápido la comunicación de la pérdida, el extravío, sustracción o robo de la Tarjeta, para efectos de la anulación de ésta:

- En forma telefónica: (disponible las 24 horas del día), oportunidad en la que se le proporcionará un código de bloqueo:

#### *Bloqueo de Tarjetas de Débito:*

- A nivel nacional :	01-512-2030	(desde celular)
- Arequipa y resto del Perú :	0-800-42121	(desde fijo)
- USA y Canadá :	1-800-396-9665	
- Resto del mundo :	303-967-1098	(collect)

#### Bloqueo de Tarjetas de Coordinadas:

- A nivel nacional : 01-512-2030 (desde celular)
- Arequipa y resto del Perú : 0-800-42121 (desde fijo)

- **En forma personal**; portando su documento de identidad, en cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional suscribiendo el comprobante de bloqueo respectivo.

Otras recomendaciones de seguridad para clientes y usuarios de tarjetas, puede encontrarlas en el volante "SEGURIDAD" y "Guía de uso de Tarjetas de Coordinadas" a su disposición en todas nuestras agencias y en nuestra página web [www.cajaarequipa.pe](http://www.cajaarequipa.pe) enlace "recomendaciones de seguridad".

### Límites que se establecen a las operaciones que se ejecutan a través de la tarjeta de débito

Los LÍMITES MÁXIMOS HORARIOS (Límites acumulativos en un ciclo de 24 horas) establecidos automáticamente para operaciones realizadas con la Tarjeta de Débito en canales alternativos de atención distintos a ventanilla como son: Cajeros Automáticos (Propios y Cajeros Automáticos afiliados a la Red Visa), Caja Agente, Caja Internet y otros que la Caja Arequipa ponga a su disposición son:

OPERACIONES	LÍMITE A automático	LÍMITE B	LÍMITE C
Límite diurno para operaciones de retiro en Cajeros Automáticos y Agentes: (6:01 am a 8:59 pm)	S/ 700	S/ 1 000	S/ 2 000
Límite nocturno para operaciones de retiro en Cajeros Automáticos y Agentes: (9:00 pm a 6:00 am del día siguiente)	S/ 500	S/ 500	S/ 500
Límite para operaciones de compras o consumo: Presenciales en establecimientos afiliados a Visa.	S/ 2 000	S/ 5 000	S/ 10 000
Límites para el total de operaciones de: Transferencias interbancarias en cuentas propias o de terceros, transferencias a terceros, pago de pensiones, pago de servicios y pago de créditos de terceros.	S/ 700	S/ 2 000	S/ 3 000
Transferencias a cuentas propias o pago de créditos propios (*).	ilimitado	ilimitado	ilimitado

(\*) Se consideran Transferencias entre Cuentas Propias cuando ambas cuentas corresponden a los mismos titulares, y el primer titular es el mismo en ambas cuentas de acuerdo a las normas sobre ITF.

#### NOTA:

- Los límites se aplican a las operaciones en Moneda Extranjera al tipo de cambio compra vigente el día de la operación.
- El horario para los límites establecidos, corresponde al día y zona horaria de Perú.
- El cliente puede solicitar el cambio a los límites disponibles en cualquiera de las agencias de la Caja Arequipa.
- El retiro realizado por ventanilla en Agencias NO TIENE LÍMITE de monto, está sujeto a pago de comisión interplaza, de acuerdo a tarifario vigente de comisiones vinculadas a operaciones pasivas.
- Las operaciones a través de Caja Arequipa Agente y Caja Arequipa Internet, no contemplan el pago anticipado total o parcial de un crédito.

### Procedimiento aplicable en el caso de fallecimiento del titular de la cuenta

#### Procede a simple solicitud del cliente en agencias:

##### Numeral 16

- En caso del fallecimiento del titular de una cuenta de depósitos, los herederos podrán solicitar el bloqueo de la cuenta en forma preventiva, previa presentación del certificado, constancia o partida original de defunción.
- Para la disposición de los fondos, los herederos deberán acreditar su calidad de herederos o legatarios con la presentación de la copia certificada de la inscripción en Registros Públicos del testamento, o de la declaratoria de herederos.
- En el caso de herederos o legatarios testamentarios se les entregará los fondos de la cuenta de depósitos conforme a las disposiciones establecidas en el testamento.
- En el caso de los herederos reconocidos por sucesión intestada, salvo que exista acuerdo de división y partición de la herencia debidamente comunicada a LA CAJA, ésta entregará los fondos depositados en forma proporcional al número de herederos.

- En el caso de herederos menores de edad el dinero permanecerá depositado en una cuenta a su nombre, la cual estará bloqueada hasta que el menor cumpla los 18 años de edad o se autorice la disposición de los fondos por mandato judicial.

Para mayor información podemos ingresar al Módulo denominado "herederos informados" implementado por la SBS en la siguiente ruta: <http://www.sbs.gob.pe/usuarios/nuestros-servicios/servicios-sbs/informacion-financiera-de-personas-fallecidas>

### **Procedimiento para la presentación y atención de las solicitudes de resolución del contrato**

- La cancelación o cierre de las cuentas a solicitud de EL CLIENTE podrá efectuarse en forma personal o mediante apoderado que acredite su representación mediante carta poder con firma legalizada, o poder fuera de registro o poder por escritura pública inscrita en Registros Públicos, conforme a lo establecido en la Ley de Notariado, en cualquiera de las agencias u oficinas de LA CAJA.

### **Forma en que se determina la conversión de moneda a aquella pactada en los contratos**

#### **Numeral 48**

- En el supuesto que las operaciones que realice EL CLIENTE con la Tarjeta, se generen a su solicitud, en moneda distinta a la que corresponde a las cuentas afiliadas, estas serán registradas considerando los importes equivalentes al monto en la moneda pertinente y al tipo de cambio venta que tenga vigente LA CAJA en el momento del cargo, según la operación realizada quedando ésta liberada de toda responsabilidad por diferencias de cambio.

#### **Numeral 71**

- EL CLIENTE asume las diferencias de tipo de cambio en operaciones de débito automático cuya obligación se pague en moneda distinta a la de la cuenta.

## **OTROS A CRITERIO DE LA EMPRESA**

### **Condiciones para el uso y conservación del medio de pago tales como: Tarjetas de Débito, Talonarios de Cheques u otros, si se ofrecen conjuntamente con el depósito**

#### **Condiciones aplicables al uso de la tarjeta de débito:**

##### **Numeral 35**

- LA CAJA entregará a EL CLIENTE, y éste declara recibir en bolsa y sobre cerrado y lacrado, una Tarjeta de Débito, personal e intransferible, numerada, y con un circuito integrado o chip, que cuenta con elementos electrónicos y/o digitales que servirá para identificar a su titular como tal; y una clave secreta a efecto de que EL CLIENTE realice sus operaciones y/o consultas en Canales de Atención habilitados por LA CAJA. La clave secreta deberá ser cambiada por EL CLIENTE antes de realizar la primera operación.

##### **Numeral 36**

- La Tarjeta permite el acceso, en la secuencia establecida por LA CAJA, a las distintas cuentas que requiera EL CLIENTE; así como a los servicios que LA CAJA establezca a través de sus Canales de Atención.

##### **Numeral 38**

- El tipo de cuentas, operaciones y servicios a los que se puede acceder con la Tarjeta, así como las modalidades y restricciones para su empleo, pueden ser ampliados, suprimidos o variados por LA CAJA, cuando las condiciones del sistema operativo de LA CAJA lo permitan, debiendo cumplirse para la supresión o variación, con las exigencias de información previa a EL CLIENTE, conforme a lo establecido en el título (forma de comunicación al cliente). Asimismo EL CLIENTE podrá suspender o reactivar los servicios asociados a las tarjetas de débito, mediante comunicación escrita en cualquiera de nuestras agencias.

##### **Numeral 39**

- La Tarjeta podrá ser usada por EL CLIENTE como medio de pago, para la compra de bienes y/o servicios en la red de establecimientos afiliados a la marca asociada; efectuándose el débito por el monto autorizado directa y automáticamente en la(s) cuentas autorizada(s) por EL CLIENTE. En caso de varias cuentas autorizadas se aplicará el débito en primer lugar a la cuenta que tenga mayor saldo disponible. EL CLIENTE es responsable de mantener los fondos suficientes y disponibles, para la adquisición de bienes y/o servicios. En el formato Asignación de Tarjeta Electrónica y Afiliación a Servicios, que el cliente suscribe con el contrato y cuando solicite alguna modificación, se precisan las cuentas afiliadas, las cuentas autorizadas para el débito automático, los límites de disposición, la autorización para operaciones por internet y otros servicios que la Caja pueda poner a disposición de los clientes y que éstos soliciten expresamente.

#### **Numeral 40**

- LA CAJA no asume responsabilidad alguna en caso los establecimientos afiliados al sistema de Tarjetas se negasen a aceptarlas. Tampoco se responsabiliza por la calidad, cantidad y otras características de los bienes y/o servicios adquiridos, ni por la negativa a la devolución de los bienes o por cualquier otra controversia surgida por la adquisición efectuada por EL CLIENTE en los puntos de venta y/o prestación de servicios adquiridos con el uso de la Tarjeta.

#### **Condiciones aplicables a la cuenta con Órdenes de Pago:**

##### **Numeral 78**

- La Cuenta de Ahorro con Órdenes de Pago constituye una modalidad de cuenta de ahorros con un servicio adicional, por medio del cual EL CLIENTE puede efectuar retiros de sus cuentas de ahorro utilizando Órdenes de Pago emitidas por LA CAJA a favor de terceras personas o a nombre de sí mismo. La Orden de Pago constituye un poder o mandato que otorga EL CLIENTE para que un tercero pueda efectuar un retiro de la cuenta de ahorro, el cual podrá hacerse efectivo en las oficinas y agencias de LA CAJA. Las Órdenes de Pago serán emitidas nominativamente por EL CLIENTE, constituyendo documento no negociable y no endosable; no teniendo la calidad de título valor.

##### **Numeral 81**

- Los titulares de las cuentas de ahorro que sean personas jurídicas, bajo responsabilidad deberán comunicar por escrito con la debida anticipación los nombramientos y/o revocatorias de sus representantes legales, así como cualquier modificación en la representación concedida. LA CAJA no se responsabiliza por las órdenes de pago libradas por representantes legales de personas jurídicas, cuyos poderes estén vencidos o hubieran sido revocados, si oportunamente no se hubiese dado aviso por escrito a LA CAJA. La orden de pago una vez emitida tiene un plazo de validez de 30 días calendario, por lo que, el emisor de las órdenes de pago se obliga a mantener fondos suficientes para su pago dentro de los 30 días calendario de emitidas, plazo dentro del cual no podrá revocar la orden. Una vez vencido dicho plazo, la orden de pago habrá caducado y no será pagada aunque existan fondos suficientes; por lo que es responsabilidad de EL CLIENTE informar al beneficiario de la orden de pago sobre el plazo para su pago, quedando en consecuencia LA CAJA exenta de responsabilidad por el rechazo ocasionado por su presentación fuera de plazo.

##### **Numeral 82**

- LA CAJA no podrá hacer efectiva una orden de pago cuando:
  - a. Sea emitida al portador;
  - b. Presente diferencias entre el monto consignado en cifras y el monto consignado en letras;
  - c. La firma del titular no coincida con la de los registros de firmas;
  - d. La orden de pago esté deteriorada;
  - e. La orden de pago presente borrones o enmendaduras;
  - f. La identificación del beneficiario no concuerde con la consignada en la orden de pago correspondiente;
  - g. La orden de pago tenga fecha adelantada;
  - h. La cuenta no tenga fondos suficientes para pagar la orden de pago;
  - i. Sea una cuenta bloqueada;
  - j. Hayan transcurrido más de 30 días calendario desde la fecha de su emisión, salvo que EL CLIENTE manifieste lo contrario;
  - k. Presente alguna irregularidad que a criterio de LA CAJA amerite no hacerla efectiva.

#### **Procedimiento aplicable para afiliarse al Sistema de Débito Automático, Procedimiento para dejar sin efecto una autorización de Débito Automático**

##### **Numeral 68**

- El débito automático es una modalidad de pago que le permite a El CLIENTE realizar cargos con carácter periódico contra montos de dinero disponibles en una cuenta de ahorros determinada por éste, para efectuar el pago de obligaciones contraídas por éste, o por terceros deudores, con acreedores, hasta por el monto al que ascienda la obligación o por el monto máximo establecido en la orden de pago respectiva, según sea el caso.

##### **Numeral 69**

- EL CLIENTE podrá afiliarse, al servicio de débito automático que tenga habilitado LA CAJA, en cualquiera de sus agencias u oficinas o a través de Operaciones por Internet, en este último caso cuando así lo tenga establecido LA CAJA; para el pago de deudas propias o de terceros, a favor de acreedores con los que LA CAJA haya celebrado convenios de recaudación o pago, suscribiendo una orden de pago identificando la(s) cuenta(s), los datos de los acreedores, la fecha en la que se solicita el servicio, la fecha de vencimiento de las obligaciones, el monto máximo de débito, de ser el caso, y demás requisitos establecidos en la Ley que Regula el Débito Automático y su Reglamento.

**Numeral 70**

- LA CAJA informará a EL CLIENTE en forma previa a la suscripción de la orden de pago, las comisiones y gastos aplicables al servicio, los mismos que se encuentran detallados en la cartilla de información, los cuales EL CLIENTE autoriza sea cargadas directamente en la cuenta de ahorros que él determine o en cualquiera de las cuentas de EL CLIENTE con fondos suficientes.

**Numeral 71**

- EL CLIENTE asume las diferencias de tipo de cambio en operaciones de débito automático cuya obligación se pague en moneda distinta a la de la cuenta.

**Numeral 73**

- LA CAJA no será responsable por el no pago o pago parcial de la obligación cuando el monto de la obligación cuyo pago debe efectuar exceda el monto máximo de pago que EL CLIENTE hubiera autorizado, o cuando la cuenta no tenga fondos disponibles y/o suficientes.

**Numeral 74**

- LA CAJA dispondrá de mecanismos de información adecuados que le permita a EL CLIENTE conocer los montos efectivamente debitados. Si EL CLIENTE lo solicita, LA CAJA le enviará mensualmente un extracto de cuenta con los movimientos del mes por vía electrónica al correo electrónico señalado por EL CLIENTE, el que no tiene costo alguno. Si requiere la información en medios físicos, se remitirá la información al domicilio señalado por EL CLIENTE en el presente contrato, cuyo costo se encuentra establecido en el tarifario correspondiente.

**Numeral 75**

- EL CLIENTE declara conocer y aceptar que los medios electrónicos puestos a su disposición para el servicio de débito automático pueden por el acaecimiento de casos fortuitos o fuerza mayor presentar errores operativos o encontrarse suspendidos temporalmente por mantenimiento o por situaciones que no resulten imputables a LA CAJA por encontrarse fuera de su ámbito de control. Por lo que ante dichos supuestos LA CAJA no será responsable frente a EL CLIENTE por la no ejecución del pago al acreedor, lo que será comunicado a EL CLIENTE en forma inmediata.

**Numeral 72**

- EL CLIENTE podrá dejar sin efecto su afiliación al servicio u ordenar la suspensión de un débito, en cualquier momento, incluso hasta 48 horas antes a la fecha de vencimiento, por cualquier medio de fecha cierta y sin expresión de causa, en cualquiera de las agencias o a través de la página web de LA CAJA, en este último caso cuando así lo tenga establecido LA CAJA para determinados pagos, lo que será informado a EL CLIENTE mediante la página web. La solicitud de suspensión, modificación del monto a debitar o resolución del servicio que ocasione la falta de pago al acreedor será de exclusiva responsabilidad de EL CLIENTE, por lo que LA CAJA no asume responsabilidad alguna por la ejecución de dichas órdenes.