

NORMAS DE CARÁCTER IMPERATIVO QUE IMPACTAN EN EL CONTENIDO DE LAS CLÁUSULAS GENERALES DE CONTRATACIÓN DEL CONTRATO DE DEPÓSITOS Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS PREVIAMENTE APROBADAS

La Resolución SBS N° 5570-2019 y la Resolución SBS N° 1278-2020 vigentes desde el 01 de enero de 2021, que modifican el **Reglamento de Tarjetas de Crédito y de Débito**, aprobado por Resolución SBS N° 6523-2013, contienen las siguientes normas de carácter imperativo que impactan en el contenido de las siguientes cláusulas generales de contratación del **CONTRATO DE DEPÓSITOS Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS**, aprobadas por Resolución SBS N° 3231-2019.

- i) Cláusula contenida en el numeral 8 del Contrato; y,
- ii) Todas las cláusulas aplicables a la Tarjeta de Débito (desde el numeral 47 al numeral 68) del Contrato.

CLAUSULAS GENERALES	Res. SBS 5570-2019
<p>8. EL CLIENTE podrá realizar operaciones en sus cuentas desde el extranjero, previa comunicación escrita en cualquiera de nuestras agencias, o autorización expresa utilizando cualquier medio electrónico que LA CAJA ponga a su disposición.</p> <p>II. CONDICIONES ESPECIALES TARJETA DE DÉBITO</p> <p>47 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.</p> <p>48 La Tarjeta es personal, intransferible, numerada, con un circuito integrado o chip u otro mecanismo electrónico o digital de seguridad, que servirán para identificar a su titular, quien generará una clave secreta e intransferible y/u otros mecanismos de seguridad puestos a su disposición.</p> <p>49 La Tarjeta permite a EL CLIENTE realizar el pago de bienes y/o servicios en la red de establecimientos afiliados, incluido el pago rápido (micro pago: consistente en operaciones por montos poco significativos en los que no se requiere la clave u otro mecanismo de seguridad) y el acceso a la información de sus cuentas. Cuando sea necesario, EL CLIENTE deberá presentar La Tarjeta y/o Clave y/u otro mecanismo de autenticación establecidos como medidas de seguridad para realizar las operaciones a través de los Canales de Atención puestos a disposición de EL CLIENTE.</p> <p>50 El tipo de cuentas, operaciones, servicios y canales a los que se puede acceder con la Tarjeta, así como las modalidades, límites y restricciones para su empleo, se encuentran establecidos en la Cartilla de Información.</p> <p>51 Adicionalmente la Tarjeta podrá ser utilizada para realizar operaciones por internet (a través de la página web de LA CAJA o una distinta) o por la aplicación (APP) de LA CAJA, operaciones por teléfono, así como operaciones realizadas con tecnología de pago sin contacto (contactless),</p>	<p>Artículo Primero.- Modificar el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito aprobado por la Resolución SBS N° 6523-2013 y sus normas modificatorias, de acuerdo con lo siguiente:</p> <p>1. Sustituir el numeral 16 del artículo 2, el artículo 3, el artículo 4, los numerales 2, 3, 4, 8, 9 y 12 del artículo 5, el artículo 6, el artículo 7, el primer párrafo del artículo 9, el artículo 10, el primer párrafo del artículo 11, el artículo 13, el primer párrafo del artículo 14, el numeral 4 del artículo 16, el numeral 2 del artículo 22 y el artículo 23, de acuerdo con los textos siguientes: (. . .)</p> <p>Artículo 4.- Tarjeta de débito</p> <p>La tarjeta de débito es un instrumento de pago que puede tener soporte físico o representación electrónica o digital, que permite realizar operaciones con cargo a depósitos previamente constituidos en la empresa emisora. A través de la tarjeta de débito el titular puede realizar el pago de bienes, servicios u obligaciones, efectuar el retiro de efectivo o realizar transferencias, a través de los canales puestos a disposición por la empresa emisora u otros servicios asociados, dentro de los límites y condiciones pactados. (. . .)</p> <p>Artículo 13.- Servicios adicionales asociados a tarjetas de débito</p> <p>Las empresas pueden ofrecer los siguientes servicios adicionales:</p> <p>1. Operaciones realizadas a través de internet, desde páginas web y/o aplicaciones de dispositivos móviles, entre otros, distintos a los provistos por la empresa.</p> <p>2. Operaciones efectuadas en el exterior de forma presencial.</p> <p>La posibilidad de incorporar estos servicios se debe informar de manera previa a la celebración del contrato, y el titular debe de estar en posibilidad de habilitarlos, al momento de la contratación o de forma posterior, y de deshabilitarlos en el momento que así lo requiera, aspecto que también debe ser informado. Los mecanismos para la deshabilitación de los servicios no podrán ser más complejos que aquellos empleados para su habilitación. Las empresas no pueden incorporar los servicios adicionales sin el consentimiento</p>

que LA CAJA ponga a su disposición. Cuando sea necesario EL CLIENTE deberá afiliarse a estos servicios.

52 EL CLIENTE afiliará una o varias cuentas a La Tarjeta (Fast Cash), para realizar sus operaciones, y en caso existan varias cuentas afiliadas, se aplicará el débito de la cuenta que tenga mayor saldo disponible.

53 La utilización de la Tarjeta y/o clave y/u otra medida de seguridad proporcionada por LA CAJA es de entera y absoluta responsabilidad de EL CLIENTE y sustituye su obligación de identificarse al momento de realizar cualquier operación. Sin perjuicio de ello, LA CAJA podrá solicitar la identificación de EL CLIENTE al momento de realizar operaciones en ventanilla.

54 En casos de pérdida, extravío, sustracción o robo de la Tarjeta, EL CLIENTE bajo su exclusiva responsabilidad deberá bloquear la tarjeta en cualquiera de nuestras oficinas o telefónicamente o utilizando cualquier otro mecanismo electrónico puesto a su disposición, oportunidad en la que se le proporcionará el Código de Bloqueo respectivo y se enviará a través de medios físicos o electrónicos, de acuerdo a su elección, una copia del bloqueo efectuado.

55 Toda operación que se realice con la Tarjeta y/o clave y/u otro mecanismo de seguridad, se reputará indubitadamente efectuada y aceptada por EL CLIENTE, aun cuando hayan intervenido terceras personas en su uso. EL CLIENTE, asume la obligación de mantener la Tarjeta bajo su posesión física y en lugar seguro, así como mantener total reserva y en secreto la clave y/u otros mecanismos de seguridad asignados a su Tarjeta; salvo los casos de pérdida, extravío, sustracción o robo de la Tarjeta, debidamente comunicados a LA CAJA. La presente disposición no será aplicable en el caso comprobado que terceros hayan efectuado operaciones violando las políticas de seguridad informática o el sistema de control de LA CAJA, y en general mediante acciones que constituyan delitos informáticos.

56 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 utilizando la Tarjeta.

57 EL CLIENTE asume total responsabilidad por el uso irregular o fraudulento que pueda hacerse con la Tarjeta y/o clave y/u otro mecanismo de seguridad proporcionado, aún por causas de fuerza mayor o hecho fortuito, hasta la comunicación del hecho a LA CAJA.

58 EL CLIENTE no será responsable de ninguna pérdida por las operaciones realizada en los casos de clonación de la tarjeta, por el funcionamiento defectuoso de los canales o sistemas puestos a su disposición, suplantación en las agencias de LA CAJA, o por la manipulación de los cajeros automáticos de LA CAJA en los ambientes en que estos operan, salvo que LA CAJA demuestre la responsabilidad de EL CLIENTE.

59 LA CAJA se reserva la facultad de bloquear y/o retener temporal o permanentemente la Tarjeta, en caso detecte la realización de operaciones que no corresponden al comportamiento habitual de consumo de EL CLIENTE, identifique patrones de fraude u operaciones inusuales, cuando

previo del titular.

Las empresas que ofrezcan los servicios descritos deben de informar a los usuarios las condiciones aplicables y riesgos asociados a su utilización, incluidas las medidas de seguridad que deben observar los usuarios para el uso de dichos servicios en cualquiera de los medios o canales, como cajeros automáticos, páginas web, dispositivos móviles, entre otros, según corresponda.

Artículo 14.- Cargos

Las empresas cargarán en la cuenta de depósitos el importe de los bienes, servicios y obligaciones que el usuario de la tarjeta de débito adquiera o pague utilizándola, de acuerdo con las órdenes de pago que este autorice; el monto empleado como consecuencia del uso de alguno de los servicios descritos en el artículo 13 del Reglamento, en caso corresponda; así como las demás obligaciones asumidas en el contrato, conforme a la legislación vigente sobre la materia.

(...)

Artículo 16.- Medidas de seguridad respecto a los usuarios

Las empresas deben adoptar, como mínimo, las siguientes medidas de seguridad con respecto a los usuarios:

(...)

4. Para las operaciones que se realicen con cargo a la línea de crédito o a los depósitos previamente constituidos, la empresa debe habilitar y brindar un servicio de notificaciones para todos los usuarios para que se les informe de las operaciones realizadas con sus tarjetas inmediatamente después de ser registradas por la empresa, mediante la utilización de alguno de los siguientes mecanismo de comunicación directa tales como mensajes de texto, correo electrónico, llamadas, entre otros, que pueden ser pactados con los titulares; debiendo este servicio estar activo desde el momento de la contratación del producto. Para este servicio, las empresas pueden establecer mecanismos a través de los cuales los usuarios puedan configurar o limitar las notificaciones sobre la base de umbrales o variables como montos mínimos, entre otros. Los titulares pueden solicitar la habilitación o deshabilitación de este servicio, en cualquier momento, a través de los mecanismos establecidos por las empresas, los cuales no podrán ser más complejos que los ofrecidos al momento de la celebración del contrato.

(...)

Artículo 22.- Seguimiento de operaciones que pueden corresponder a patrones de fraude

Las empresas deben contar con procedimientos para el seguimiento de operaciones que puedan corresponder a patrones de fraude, los cuales deben incluir por lo menos los siguientes aspectos:

(...)

2. Acciones para proceder con el bloqueo temporal o la cancelación definitiva

se detecte ingresos erróneos de su clave o datos de identificación o seguridad, lo que le será comunicado al CLIENTE telefónicamente o por cualquier otro medio directo, en cuyo caso se emitirá una nueva Tarjeta a su costo.

60 Podrán emitirse tantas Tarjetas como titulares tengan las cuentas afiliadas al sistema, siempre y cuando ésta sean de disposición indistinta de sus titulares. La expedición de varias Tarjetas no altera ni disminuye la responsabilidad que corresponde a todos los titulares.

61 Si las operaciones se realizan, en moneda distinta a la de la cuenta, estas serán registradas al tipo de cambio que tenga vigente LA CAJA en el momento de la operación, quedando ésta liberada de toda responsabilidad por diferencias de cambio

62 LA CAJA cobrará las comisiones y los gastos establecidos en la Cartilla de Información por la emisión de cada tarjeta de débito que solicite EL CLIENTE, salvo que se trate de la primera emisión de una Tarjeta de débito o por renovación al vencimiento de la misma.

63 La fecha de vencimiento de la Tarjeta aparece impresa en la misma, por lo que no podrá ser utilizada con posterioridad. Vencido el plazo de validez de la Tarjeta, deberá ser renovada a solicitud de EL CLIENTE.

64 Asimismo, LA CAJA comunicará a EL CLIENTE mediante comunicaciones masivas, página web, folletos, carteles y otros medios puestos a su disposición en sus oficinas y agencias de atención al público, el horario y procedimiento de uso adecuado de los Canales de Atención, así como la ubicación de los mismos; en ese sentido EL CLIENTE se obliga a seguir los procedimientos establecidos para el uso adecuado de los Canales de Atención y cualquier otro medio electrónico, bajo su exclusiva responsabilidad.

65 Son mecanismos de seguridad: La Tarjeta, clave secreta, la tarjeta de coordenadas, códigos de seguridad, claves virtuales (tokens) u otros, que LA CAJA pone a disposición de EL CLIENTE para efectuar y confirmar las operaciones que realice a través de nuestros Canales de Atención utilizando la Tarjeta de Débito.

66 En cada oportunidad, será necesario ingresar el mecanismo de seguridad que el sistema solicite.

67 EL CLIENTE conoce las condiciones de uso de los mecanismos de seguridad y que éstos son personales e intransferibles, obligándose a mantenerlos bajo custodia, comunicando a LA CAJA, su extravío, sustracción, robo o mal funcionamiento. Cualquier operación efectuada antes de esta comunicación será responsabilidad de EL CLIENTE.

CANALES DE ATENCIÓN

68 LA CAJA puede poner a disposición de EL CLIENTE una red de canales de atención como ventanillas en nuestras agencias, cajeros automáticos, cajeros corresponsales, operaciones por internet, operaciones a través de la aplicación (APP) de LA CAJA u otros canales que LA CAJA habilite en un futuro, en adelante "Canales de Atención", los cuales se encuentran publicados en la página web de LA CAJA (www.cajaarequipa.pe).

de la tarjeta, en caso sea necesario.

Artículo 23.- Responsabilidad por operaciones no reconocidas

Ante el rechazo de una transacción o el reclamo por parte del usuario de que esta fue ejecutada incorrectamente, la empresa es responsable de realizar la evaluación correspondiente y de demostrar que las operaciones fueron autenticadas y registradas.

La empresa es responsable de las pérdidas por las operaciones realizadas en los siguientes casos:

1. Por incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 21 del Reglamento.
2. Cuando las tarjetas hayan sido objeto de clonación.
3. Por el funcionamiento defectuoso de los canales o sistemas puestos a disposición de los usuarios para efectuar operaciones.
4. Por la manipulación de los cajeros automáticos o de los ambientes en que estos operan, puestos a disposición por la empresa emisora o por terceros con los cuales esta tiene convenio.
5. Cuando se haya producido la suplantación del usuario en las oficinas.
6. Operaciones denominadas micropago.
7. Operaciones realizadas luego del bloqueo o cancelación de la línea de crédito o de la tarjeta o cuando la tarjeta haya expirado.
8. Operaciones asociadas a servicios no solicitados o habilitados por el titular conforme a lo dispuesto en los artículos 7 y 13 del presente Reglamento.
9. Cuando el esquema de autenticación del cliente para la realización de estas operaciones no cumpla con los requerimientos mínimos de seguridad establecidos en la normativa vigente.

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 empresa es responsable de las operaciones realizadas con posterioridad a la comunicación efectuada a la empresa por parte del usuario para informar tales hechos.

La empresa no está obligada a asumir las pérdidas asociadas a las operaciones no reconocidas, cuando acredite la responsabilidad del usuario.

De presentarse un reclamo por operaciones no reconocidas, cuya responsabilidad no hubiese sido asumida por la empresa, esta deberá responder al usuario explicando las razones que sustentan su posición de manera clara, pronunciándose sobre los hechos cuestionados.

2. Incorporar el artículo 3-A, el inciso 12-A del artículo 5, el artículo 5-A, el artículo 6-A, el tercer párrafo del artículo 8, el segundo párrafo del artículo 15, el tercer párrafo del artículo 18, el tercer párrafo del artículo 19 y el artículo 28 de acuerdo con los textos siguientes:

Artículo 15.- Medidas de seguridad incorporadas en las tarjetas

(...)

El procesamiento de transacciones en línea haciendo uso del chip de las

tarjetas u otros mecanismos debe incluir como mínimo la solicitud de autorización realizada, la respuesta a la solicitud, la cual debe ser generada desde el sistema autorizador de la empresa, así como la indicación de haber aprobado o declinado la transacción generada; ello salvo en caso de excepción previsto contractualmente, donde corresponda la aprobación a la marca. Cuando la operación sea realizada haciendo uso del chip u otro mecanismo sin contacto, la autenticación de la tarjeta debe utilizar criptografía dinámica, de manera que pueda verificarse que no hubo alteración de la transacción entre la tarjeta y el terminal. Cuando se utilice otro soporte distinto a la tarjeta física, además de asegurar mecanismos de autenticación, debe evitar exponer el número de la tarjeta.

Artículo 18.- Medidas en materia de seguridad de la información

(...)

Las mencionadas implementaciones deberán efectuarse siguiendo las recomendaciones técnicas del estándar de la industria de tarjetas, PCI DSS o equivalentes.

Artículo 19.- Medidas de seguridad en los negocios afiliados

(...)

El cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo no exime de responsabilidad a la empresa por las pérdidas generadas en las operaciones no reconocidas que se hayan realizado bajo alguno de los supuestos establecidos en el segundo párrafo del artículo 23 del Reglamento.