

## CONTRATO DE DEPÓSITOS Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Conste por el presente documento el Contrato de Ahorros y Servicios Complementarios, que celebran de una parte Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, con RUC N° 20100209641, a quien en adelante se denominará “LA CAJA”, y de la otra, la(s) persona(s) que suscribe(n) el presente contrato, cuyos datos constan al final de este documento, a quien(es) en adelante se denominará “EL CLIENTE”.

El presente contrato contiene las condiciones generales y especiales aplicables a todas las cuentas de ahorros y servicios complementarios que EL CLIENTE contrata, presentes y futuras. Forma parte integrante de este contrato la Cartilla de Información que contiene el detalle de la cuenta de ahorros contratada.

### I. CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO

#### CUENTAS DE AHORRO

1. Se abrirán a solicitud de EL CLIENTE por plazo indeterminado. Las condiciones de ésta y los datos del o los titulares se detallan en la cartilla de información que forma parte integrante de este contrato.
2. Las cuentas de ahorros podrán ser: i) Individuales: un solo titular; ii) Mancomunadas: Requieren la intervención de todos los titulares y no se les entregará Tarjeta de Débito, o; iii) Indistintas: Es suficiente la intervención de uno de los titulares.

#### FORMAS DE CONTRATACIÓN

3. Escrita: Cuando EL CLIENTE, coloca su firma manuscrita y/o huella digital en este contrato y en los documentos que lo integran, los que son entregados al momento de la contratación conforme a sus instrucciones
4. Electrónica: Cuando la identificación y manifestación de voluntad de EL CLIENTE es realizada utilizando algún mecanismo de autenticación o una combinación de ellos, tales como: identificación biométrica, ingreso de claves o contraseñas, firma o certificado digital, dispositivos físicos o virtuales en posesión del EL CLIENTE, grabaciones de voz, entre otros. Este contrato y los documentos que lo integran, serán descargados o enviados a EL CLIENTE por medio de la página web, por correo electrónico u otro medio electrónico puesto a su disposición para su lectura, impresión, conservación y reproducción sin cambios, de acuerdo a su elección, en un plazo máximo de 15 días desde la celebración del presente contrato

#### MOVIMIENTOS DE LA CUENTA

5. Todas las operaciones que se efectúen en la cuenta de ahorros serán registradas en forma electrónica y constarán en los comprobantes expedidos por medios físicos o electrónicos, que se emitirán y entregarán al momento de realizar la operación.
6. Las operaciones realizadas por terceros utilizando el número de cuenta del CLIENTE se presume que han sido autorizadas por EL CLIENTE
7. Para realizar abonos con cheques, éstos deberán estar endosados a favor de LA CAJA. El abono se hará efectivo cuando se obtenga la confirmación de fondos del banco o institución financiera girada
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.
9. EL CLIENTE podrá efectuar sus operaciones en los Canales de Atención puestos a su disposición. En el caso de personas naturales podrán efectuarse en forma personal o por intermedio de terceros (apoderados). LA CAJA sólo reconocerá como apoderados a las personas que acrediten sus facultades mediante carta poder con firma legalizada o poder fuera de registro o poder por escritura pública inscrito en Registros Públicos, conforme a lo establecido en la Ley del Notariado, cuyos montos se encuentran en la página web de LA CAJA ([www.cajaarequipa.pe](http://www.cajaarequipa.pe))
10. En el caso de Personas Jurídicas, EL CLIENTE efectuará sus operaciones a través de los representantes legales registrados en LA CAJA que cuenten con facultades suficientes para operar cuentas de ahorros.
11. EL CLIENTE (persona natural o jurídica) se obliga a acreditar, bajo su exclusiva responsabilidad, toda modificación o revocatoria relativa a los poderes y facultades otorgados a sus apoderados o representantes legales. El control de los poderes y facultades de sus apoderados o representantes referidos a la vigencia de éstos, límites de disposición y cualesquiera otros corresponden a EL CLIENTE, limitándose LA CAJA a verificar únicamente su calidad de tales y si actúan a sola firma o en forma conjunta.

Mientras LA CAJA concluya con la revisión de los documentos presentados para acreditar a los apoderados o representantes legales, la cuenta se mantendrá bloqueada para retiros. Cuando corresponda, la(s) Tarjeta(s) de Débito, será(n) anulada(s), emitiéndose una(s) nueva(s) una vez se registre a los nuevos representantes.

La revisión de las facultades de los representantes, se realizará en un plazo máximo de 3 días hábiles contados a partir de la entrega por parte de EL CLIENTE de la información completa solicitada por LA CAJA.

En caso de duda o conflicto sobre la legitimidad de la representación, LA CAJA podrá sin responsabilidad alguna, bloquear la cuenta para retiros.

## **TASA DE INTERÉS, COMISIONES Y GASTOS**

12. LA CAJA pagará a EL CLIENTE una tasa de interés compensatoria por el tiempo efectivo de permanencia de su depósito, de acuerdo al tipo de cuenta contratada
13. Las comisiones se cobrarán por los servicios efectivamente prestados por LA CAJA.
14. Los gastos se cobrarán por los servicios efectivamente prestados por terceros
15. La tasa de interés anual, la Tasa de Rendimiento Efectiva Anual - TREA (permite comparar el rendimiento total de la cuenta de ahorros, considerando las comisiones y gastos, bajo el supuesto de cumplimiento de todas las condiciones pactadas), el saldo mínimo de equilibrio, el periodo de capitalización, las comisiones y los gastos se detallan en la "CARTILLA DE INFORMACIÓN" que forma parte integral de este contrato;
16. En ningún caso la terminación anticipada o resolución del contrato dará lugar a la devolución de los conceptos por comisiones o gastos ya cobrados;

## **MODIFICACIÓN CONTRACTUAL**

17. Por modificación contractual se entiende la facultad de LA CAJA de variar unilateralmente las condiciones del presente contrato, previa Comunicación EL CLIENTE
18. EL CLIENTE antes de la entrada en vigencia de las modificaciones contractuales y siempre que éstas no tengan como origen la imposición de obligaciones normativas, tiene la facultad de manifestar su disconformidad o desacuerdo con las mismas y resolver el contrato de ahorros cancelando la cuenta conforme al título "Cancelación de la Cuenta de Ahorros y Resolución de Contrato".
19. Transcurrido el plazo señalado en la Comunicación Directa o en la fecha que ésta señale, sin que EL CLIENTE haya manifestado su desacuerdo, dichas modificaciones entrarán en vigencia automáticamente, por lo que la permanencia o continuación de EL CLIENTE en el uso de las cuentas o servicios, significa su total aceptación.
20. Las modificaciones contractuales que sean favorables para EL CLIENTE, se aplicarán de manera inmediata sin comunicación previa, ello sin perjuicio de comunicar a EL CLIENTE las modificaciones a través de Comunicaciones Indirectas.

## **MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

21. Son medios de COMUNICACIÓN DIRECTA los siguientes: a) cartas al domicilio; b) llamadas telefónicas; c) mensajes de texto SMS o mensajería instantánea; d) correos electrónicos; e) estados de cuenta; f) comprobantes de operaciones, en tanto LOS CLIENTES hayan realizado las mismas; en los que conste que EL CLIENTE ha tomado conocimiento de manera adecuada y oportuna de la comunicación.

Las Comunicaciones Directas entrarán en vigencia en un plazo de 45 días de recibida la comunicación, salvo que expresamente se establezca un plazo o fecha distinta.

22. Los medios de comunicación directa se utilizarán en los casos de modificaciones contractuales referidas a: a) Tasas de interés (excepto para los depósitos a plazo fijo), comisiones, gastos, TREA y saldo mínimo de equilibrio, b) La resolución del contrato por causal distinta al incumplimiento; c) La limitación o exoneración de responsabilidad por parte de LA CAJA; d) Incorporación de servicios que no se encuentran directamente relacionados al producto o servicio contratado, en cuyo caso, la negativa del CLIENTE no implica la resolución del contrato principal.

Estas modificaciones contractuales entrarán en vigencia 45 días después de recibida la comunicación.

23. Son medios de COMUNICACIÓN INDIRECTA, los siguientes: a) publicaciones en uno o más diarios de extensa circulación a nivel local o nacional; b) publicaciones en la página web de LA CAJA ([www.cajaarequipa.pe](http://www.cajaarequipa.pe)); c) en los tarifarios de las agencias; d) mensajes en banca por internet, cajeros automáticos, redes sociales; e) otros que permitan a LOS CLIENTES tomar conocimiento adecuado y oportuno
24. La Comunicación Indirecta se utilizará en casos de Modificación Contractual distinta a la que se comunica mediante comunicación directa, y entrarán en vigencia de acuerdo a lo establecido en cada caso.

## **FACULTADES DE LA CAJA**

25. LA CAJA queda expresamente facultada por EL CLIENTE para que, sin necesidad de previo aviso, pueda proceder respecto a cualquiera de sus cuentas o valores a:
  - a. Cargar los conceptos establecidos en la Cartilla de Información o los que posteriormente hayan sido modificados o incorporados.
  - b. Cargar (excepto en cuentas CTS u otros activos legal o contractualmente declarados intangibles o excluidos de este derecho) cualquier obligación vencida y exigible, directa o indirecta que adeude a LA CAJA, aún aquellas cedidas o endosadas a LA CAJA por terceros deudores de EL CLIENTE y/o las que éste haya

garantizado; sea por capital, intereses, comisiones, gastos o impuestos. Asimismo LA CAJA podrá retener y aplicar a los adeudos de EL CLIENTE cualquier suma o valor que tenga en su poder o reciba a favor de EL CLIENTE por cualquier concepto. Estos cargos y/o compensaciones podrán realizarse aún en casos de encontrarse EL CLIENTE fallecido.

c. Abonar, cargar o extornar las sumas que resulten por errores de cualquier tipo. Las operaciones registradas indebidamente, serán objeto de corrección mediante extorno, notas de abono o cargo, lo que se hará de conocimiento de EL CLIENTE mediante Comunicación Directa, en el plazo de 07 días de realizada la operación, explicando las razones que la sustentan.

26. EL CLIENTE autoriza a LA CAJA a abrir a su nombre cuentas de ahorros en moneda nacional o extranjera, para evidenciar los abonos correspondientes a saldos a su favor originados por cualquier otra operación. Para el efecto, LA CAJA le remitirá a través de Comunicaciones Directas, el Estado de Cuenta, el Contrato y la Cartilla de Información respectiva, dentro del plazo de 07 días de realizada la operación.

27. LA CAJA podrá bloquear y/o retener los fondos depositados en las cuentas de acuerdo a la normatividad vigente, así como suspender la ejecución de cualquier instrucción u orden, cuando considere: a) que existen dudas o conflictos respecto a la legalidad de la procedencia de los fondos depositados en las cuentas y/o en las actividades generadoras de éstos fondos; b) que existen dudas respecto de la legitimidad, vigencia o alcances de las facultades de sus representantes; c) que existe deuda pendiente de pago (vencida y exigible); y/o d) que exista cualquier otra circunstancia que amerite estas acciones.

28. LA CAJA realizará la retención de los saldos de las cuentas de EL CLIENTE en cumplimiento de mandato dictado por autoridad competente, producto de embargos o medidas cautelares, en cuyo caso LA CAJA no se responsabiliza por los daños y perjuicios que pudiera sufrir EL CLIENTE. La retención y envío del monto embargado, se encuentran afectos a las comisiones establecidas en los tarifarios que se encuentran en nuestras agencias y página web.

## **CUENTAS INACTIVAS**

29. Son aquellas que no registran operaciones durante 12 meses. No se considera como operación el pago de intereses, el cargo de comisiones, la solicitud de información o de extractos, realizados en la cuenta.

30. Las cuentas volverán al estado Activo, cuando se realice una operación de retiro o depósito

## **CANCELACIÓN DE LA CUENTA DE AHORROS Y RESOLUCIÓN DEL CONTRATO**

31. LA CAJA podrá resolver el contrato y cancelar las cuentas, cuando se presenten cualquiera de los siguientes supuestos:

a. Lo solicite EL CLIENTE: en el caso de cuentas indistintas bastará la manifestación de voluntad de cualquiera de los titulares, en el caso de cuentas mancomunadas se requerirá la manifestación de voluntad de todos los titulares;

b. En caso de fallecimiento de EL CLIENTE, a solicitud de los herederos;

c. Por utilizar la cuenta de ahorros para recaudar fondos sin haber suscrito el Convenio de Recaudación correspondiente, previa Comunicación Directa;

d. Si por seis (6) meses consecutivos no tiene saldo. Lo que será informado a EL CLIENTE mediante Comunicación Indirecta dentro de los 15 días siguientes;

e. Cuando EL CLIENTE haya abierto una cuenta sin previo abono y no se hubieren registrado operaciones en el plazo informado por LA CAJA

32. En caso de fallecimiento del CLIENTE, LA CAJA bloqueará la cuenta de manera preventiva, al tomar conocimiento del fallecimiento a través del certificado, constancia o partida de defunción.

33. Para disponer de los fondos de la cuenta, los herederos deberán presentar copia certificada de la inscripción en Registros Públicos del testamento o declaratoria de herederos. En estos casos se entregará los fondos de la cuenta conforme a las disposiciones establecidas en el testamento. En caso de sucesión intestada, de acuerdo al contrato de división y partición de herencia, o en forma proporcional al número de herederos previa solicitud de todos éstos

34. 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.

35. En el caso de cuentas mancomunadas, LA CAJA entregará a los herederos, los fondos de la cuenta en la parte proporcional (a prorrata) que le corresponda al CLIENTE fallecido.

## **FONDO DE SEGURO DE DEPÓSITO**

36. El tipo de cuentas de ahorros cobaturadas por el Fondo, la cobertura y las exclusiones se encuentran detallados en la cartilla de información

37. Las cuentas de ahorros que no registren operaciones durante diez años, sin que medie reclamación durante ese periodo, 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 del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Ley N° 26702, cancelando la cuenta.

## EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD

38. 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 la libera de responsabilidad por los daños y perjuicios que eventualmente pudiera sufrir por la falta, suspensión, o interrupción de uno o todos sus servicios y/o Canales de Atención 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.

## APLICACIÓN DE NORMAS PRUDENCIALES

39. LA CAJA podrá, como consecuencia de la aplicación de Normas Prudenciales emitidas por la SBS, tales como: i) por consideraciones del perfil de EL CLIENTE vinculadas al sistema de prevención del lavado de activos o del financiamiento del terrorismo; ii) por falta de transparencia de EL CLIENTE, cuando la información o documentos presentados por éste, antes o durante la vigencia del presente contrato, es inexacta, incompleta, falsa o inconsistente con la información previamente declarada o entregada y repercute negativamente en el riesgo de reputación o riesgo legal que enfrenta LA CAJA;

a) Modificar el presente contrato (en aspectos distintos a las tasas de interés, comisiones y/o gastos).

b) Resolver el contrato con la consecuente cancelación de la cuenta.

En estos casos, será suficiente una Comunicación Directa dentro de los 07 días posteriores a la resolución contractual.

c) Decidir no contratar con EL CLIENTE

## ESTADO DE CUENTA

40. EL CLIENTE podrá conocer información sobre sus movimientos o saldo de su cuenta en la página web ([www.cajaarequipa.pe](http://www.cajaarequipa.pe)) o en cualquier otro medio electrónico que LA CAJA ponga a su disposición. También podrá solicitar se le envíe dicha información periódicamente a su correo electrónico o a su domicilio, en este último caso, LA CAJA cobrará la comisión correspondiente, la que se encuentra publicada en los tarifarios.

41. En caso de cuentas mancomunadas cualquiera de los titulares de la cuenta podrá solicitar la información antes referida.

## DOMICILIO Y JURISDICCIÓN

42. EL CLIENTE señala como domicilio el indicado en este contrato, donde se le cursarán las comunicaciones que fueren necesarias.

43. EL CLIENTE comunicará toda variación de domicilio con un plazo de anticipación de 15 días calendario, plazo dentro del cual surtirán efecto todas las comunicaciones que se remitan al anterior domicilio.

44. EL CLIENTE, se somete a la competencia de los jueces y tribunales de la ciudad donde se firma el contrato.

## ATENCIÓN DE CONSULTAS, REQUERIMIENTOS, RECLAMOS Y/O DENUNCIAS

45. LA CAJA tiene implementado un sistema de Consultas, Requerimientos y Libro de Reclamaciones Virtual en todas las agencias, vía telefónica y página web, por lo que, EL CLIENTE podrá presentar en cualquiera de éstos Canales de Atención las consultas, requerimientos de información o documentación y reclamos o denuncias por los servicios prestados, obteniendo una respuesta en el plazo máximo de 30 días calendario, salvo que por la complejidad del caso amerite una ampliación, en cuyo caso se informará a EL CLIENTE antes del vencimiento, precisándole el plazo estimado de respuesta.

46. Alternativamente, EL CLIENTE podrá presentar su reclamo o denuncia directamente ante el INDECOPI o a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, o cualquier otra entidad competente.

## II. CONDICIONES ESPECIALES TARJETA DE DÉBITO

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.

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.

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.

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.

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), 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 indubitablemente 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 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](http://www.cajaarequipa.pe)).
69. Cuando las consultas u operaciones se puedan realizar mediante el uso de teléfonos, EL CLIENTE autoriza a LA CAJA a grabar dichas llamadas o comunicaciones.
70. LA CAJA establecerá las operaciones que se pueden realizar en los diferentes Canales de Atención, las mismas que podrán ser ampliadas, variadas o suprimidas unilateralmente por LA CAJA cuando las condiciones del sistema operativo lo permitan, lo que será informado a través de Comunicaciones Indirectas

## **SERVICIO DE DÉBITO AUTOMÁTICO**

71. 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, hasta por el monto al que ascienda la obligación o por el monto máximo señalado al momento de la afiliación.
72. EL CLIENTE podrá afiliarse o dejar sin efecto su afiliación en cualquier momento, a través de los Canales de Atención que LA CAJA ponga a su disposición.
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.

## **SERVICIO DE RECAUDACIÓN**

74. Las cuentas de ahorros solo podrán ser usadas por EL CLIENTE para recaudar fondos siempre que se haya suscrito el CONVENIO DE RECAUDACIÓN correspondiente, cuyas condiciones se encuentran publicadas en la página web de LA CAJA ([www.cajaarequipa.pe](http://www.cajaarequipa.pe)).

## **III. CONDICIONES ESPECIALES POR TIPO DE CUENTA.**

### **CUENTA DE AHORROS**

75. La cuenta de ahorros representa las obligaciones contraídas por LA CAJA, provenientes de los depósitos de dinero efectuados por EL CLIENTE en un periodo indeterminado de tiempo. En esta modalidad de cuenta, EL CLIENTE podrá disponer de sus fondos cuando lo solicite.

### **CUENTA DE AHORROS CON ÓRDENES DE PAGO**

76. La Cuenta de Ahorros 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 ahorros utilizando Órdenes de Pago emitidas nominativamente a favor de terceras personas o a nombre de sí mismo.
77. La Orden de Pago constituye una orden o instrucción a LA CAJA para que pague con cargo a su cuenta una suma de dinero a favor de la persona consignada como beneficiario de la orden de pago. La orden de pago debe ser presentada por el beneficiario en cualquiera de nuestras oficinas o agencias para su pago. Es un documento no negociable, no endosable y no tiene la calidad de título valor.
78. LA CAJA entregará a EL CLIENTE un talonario de órdenes de pago numeradas correlativamente.
79. 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 y a no revocar la orden de pago dentro de dicho plazo. Vencidos los 30 días calendario, 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.
80. 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 el registro de firmas que mantiene LA CAJA; 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; g) la orden de pago tenga fecha adelantada; h) la cuenta no tenga fondos suficientes; i) la cuenta se encuentre bloqueada; j) presente alguna irregularidad que a criterio de LA CAJA amerite no hacerla efectiva.
81. LA CAJA cancelará la cuenta de ahorros con órdenes de pago, sin perjuicio de las causales señaladas en las condiciones generales, por el giro de diez órdenes de pago sin fondos disponibles, durante 06 meses computados desde la fecha del primer rechazo, lo que se informará a EL CLIENTE mediante Comunicación Directa, 07 días antes de la cancelación de la cuenta
82. EL CLIENTE una vez recibida la comunicación de cierre no podrá emitir órdenes de pago y deberá devolver de inmediato el talonario de órdenes de pago que mantenga en su poder, asumiendo total responsabilidad. LA CAJA devolverá el saldo de fondos que hubiere en la cuenta luego de descontar los gastos y comisiones correspondientes
83. EL CLIENTE se obliga a custodiar diligentemente el talonario de órdenes de pago y a mantenerlo en un lugar seguro con la finalidad de evitar que terceras personas

puedan hacer uso indebido de las mismas. Asimismo EL CLIENTE se obliga a dar inmediato aviso por escrito a LA CAJA en caso de pérdida, extravío o sustracción de una orden de pago o talonario de órdenes de pago, a fin de bloquear la cuenta o las órdenes de pago giradas, caso contrario LA CAJA no será responsable de los pagos que se efectúen antes del aviso.

## **CUENTA DE DEPÓSITO A PLAZO FIJO**

84. El depósito a plazo fijo representa las obligaciones contraídas por LA CAJA provenientes de un depósito de dinero efectuado por EL CLIENTE por un periodo determinado de tiempo.
85. La tasa de interés será fijada por LA CAJA sobre la base del monto y plazo efectivo del depósito establecido en el tarifario vigente al momento de la apertura o la renovación, si fuera el caso.
86. Sólo se podrá modificar la tasa de interés en los siguientes supuestos: i) a la renovación del depósito; ii) cuando se haya negociado efectivamente con EL CLIENTE la tasa de interés; iii) cuando la Superintendencia de Banca y Seguros, previo informe favorable del Banco Central de Reserva del Perú, autorice al sistema financiero en general, por circunstancias extraordinarias e imprevisibles que pongan en riesgo el propio sistema.
87. Cuando EL CLIENTE solicite la renovación automática del depósito se procederá conforme al literal a) del presente numeral. En caso contrario, LA CAJA, en la fecha de su vencimiento, podrá alternativamente:
- a) Capitalizar los intereses y el depósito se renovará por un periodo igual, salvo que este periodo sea mayor al máximo establecido a la fecha de renovación, en cuyo caso el depósito se renovará por el plazo máximo vigente a la fecha de vencimiento.
- Dicha renovación se registrará por las condiciones generales y especiales de contratación aplicables a los contratos de ahorros y servicios complementarios vigentes para dicho depósito.
- La tasa de interés aplicable, en las renovaciones de los depósitos a plazo fijo será la establecida en los tarifarios vigentes a la fecha de renovación que se encuentran publicados en la página web de LA CAJA ([www.cajaarequipa.pe](http://www.cajaarequipa.pe)) y en las agencias a nivel nacional.
- EL CLIENTE tiene la obligación de revisar en dichos medios, las modificaciones de la tasa de interés de sus depósitos a plazo fijo.
- Si EL CLIENTE no se encuentra de acuerdo con las condiciones aplicables a la renovación del depósito podrá cancelarlo, de lo contrario se entenderá su total aceptación a las mismas;
- b) Cancelar el depósito y poner a disposición de EL CLIENTE el total de sus ahorros e intereses, lo que le será comunicado mediante Comunicación Directa, dentro de los 07 días desde la cancelación del depósito a plazo fijo.
88. Cuando corresponda, las condiciones especiales referidas a: i) incremento de capital, ii) retiro parcial de capital, iii) las penalidades por cancelación anticipada (antes del vencimiento del plazo fijo), iv) retiro de intereses; se encuentran contenidas en la cartilla de información que forma parte integrante del presente contrato
89. PLAZO FIJO EDAD DE ORO es una cuenta para clientes que cumplan con los requisitos establecidos en la página web de LA CAJA (link: <https://www.cajaarequipa.pe/ahorros/plazo-fijo-edad-de-oro/>) y permite a EL CLIENTE pactar retiros parciales periódicos, hasta el porcentaje (del monto con el que se abre este plazo fijo) establecido en la Cartilla de Información, sin que ello signifique una modificación de su tasa de interés pactada, luego de lo cual EL CLIENTE únicamente podrá retirar los intereses generados o realizar la cancelación anticipada conforme a las condiciones señaladas en la Cartilla de Información.

## **CUENTA CTS (Compensación por Tiempo de Servicios)**

90. La cuenta CTS es abierta por el empleador a nombre de su trabajador, denominado EL CLIENTE, conforme a las normas legales que la regulan. La cuenta CTS tiene carácter de intangible e inembargable, salvo por alimentos hasta el límite de ley.
91. Los retiros parciales se atenderán a solicitud de EL CLIENTE siempre que no sobrepasen el límite de disponibilidad establecido en las normas legales que regulan este beneficio social.
92. El retiro total de los fondos y cancelación de la cuenta, sólo procederá al cese del trabajador, según lo notificado por el empleador o Ministerio de Trabajo, salvo disposición distinta de la Ley
93. El traslado a otro depositario se atenderán dentro del plazo de ley, previa retención del monto necesario para atender los pagos (obligaciones vencidas y exigibles) a cargo de EL CLIENTE frente a LA CAJA, hasta el límite permitido por la ley aplicable a la materia.

## **CUENTA JUNIOR**

94. La Cuenta Junior tiene por finalidad promover la inclusión financiera y la cultura del ahorro en los menores de edad, transmitiendo una administración responsable en el uso de sus fondos y disminuyendo el riesgo asociado a la tenencia de dinero efectivo
95. La Cuenta Junior es una cuenta de ahorros contratada por el padre, madre o tutor, con sus propios recursos, en adelante EL CLIENTE, los que son puestos a disposición de su hijo o menor a su cuidado, para su uso mediante tarjeta de débito como beneficiario exclusivo, en adelante EL BENEFICIARIO, a fin de que pueda disponer de

tales recursos en las necesidades de su vida cotidiana conforme a lo establecido en este contrato. En tal sentido EL CLIENTE declara y acepta expresamente que los fondos que se depositen en la Cuenta Junior serán administrados y dispuestos por EL BENEFICIARIO para actos de su vida cotidiana (artículos 1358° y 456° del Código Civil).

96. La Cuenta Junior se abrirá conforme a los requisitos y demás condiciones operativas establecidas por LA CAJA para este tipo de cuenta, las cuales serán debidamente informadas a EL CLIENTE, en forma previa a la apertura de la cuenta mediante formularios contractuales y folletos informativos
97. LA CAJA solo abrirá una Cuenta Junior por BENEFICIARIO. EL CLIENTE podrá tener más de una Cuenta Junior, en la medida que tenga más de un hijo o menor bajo su tutela.
98. Para la disposición de los fondos de una Cuenta Junior, EL CLIENTE autoriza a LA CAJA, bajo su cuenta, riesgo y responsabilidad, a la emisión de una Tarjeta de Débito a nombre de EL BENEFICIARIO para su utilización en los fines mencionados.
99. Ésta Tarjeta de Débito y la correspondiente clave de utilización e identificación de EL BENEFICIARIO, las instrucciones de uso y medidas de seguridad, entre otros, serán entregados a EL CLIENTE, bajo cargo, correspondiendo a éste su entrega a EL BENEFICIARIO, 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 y de las medidas de seguridad en su uso, según el presente contrato, cartilla de información y los folletos de información correspondiente.
100. Esta Tarjeta de Débito se regula por las estipulaciones establecidas en este contrato y en la cartilla de información del producto
101. EL BENEFICIARIO podrá con la Tarjeta de Débito, realizar operaciones a través de los Canales de Atención establecidos, excepto por Internet o por la aplicación (APP) de LA CAJA, salvo consultas de saldos.
102. Esta Tarjeta de Débito vencerá automáticamente el día que EL BENEFICIARIO cumple 18 años de edad.
103. EL CLIENTE, al momento de la apertura de la Cuenta Junior establecerá el monto límite de las operaciones que EL BENEFICIARIO podrá efectuar periódicamente con la Tarjeta de Débito, conforme a los límites de periodicidad y monto que permiten las condiciones operativas establecidas por LA CAJA, y que se establecen en el formato de asignación de tarjeta electrónica, al momento de la apertura de la cuenta; o en el comprobante de cambio de límites máximos, en caso desee modificar las instrucciones durante la vigencia de la Cuenta Junior.
104. EL BENEFICIARIO podrá, por excepción, efectuar retiros de la Cuenta Junior, por montos mayores a los indicados por EL CLIENTE, siempre que la operación sea autorizada expresamente por EL CLIENTE.
105. EL CLIENTE, a su sola decisión, podrá en cualquier momento solicitar el bloqueo temporal o la cancelación de la Cuenta Junior, 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 en la Cuenta Junior será entregado a EL CLIENTE, conforme a sus indicaciones.
106. Si LA CAJA detecta que la Cuenta Junior no está siendo usada conforme al objetivo previsto en el presente contrato, podrá cancelar la misma, con arreglo a las condiciones generales señaladas en este contrato.
107. EL CLIENTE autoriza de modo expreso a LA CAJA a que el día que EL BENEFICIARIO cumple 18 años de edad, la Cuenta Junior se convierta en una Cuenta de Ahorros a nombre del EL BENEFICIARIO, y que los fondos existentes en la misma, pasen a propiedad de EL BENEFICIARIO
108. Para la activación de la Cuenta de Ahorros, EL BENEFICIARIO deberá firmar el respectivo Contrato, la Cartilla de información, así como el Registro de Transacciones Únicas de Efectivo, si correspondiese y solicitar la emisión de una Tarjeta de Débito
109. Serán de aplicación a la Cuenta de Ahorros las condiciones que LA CAJA tiene fijadas para las mismas y el tarifario vigente en la fecha de apertura.

## **CONDICIONES ESPECIALES APLICABLES A LA TARJETA DE DEBITO**

En atención a las modificaciones realizadas al Reglamento de Tarjetas de Crédito y de Débito, aprobado por Resolución SBS N° 6523-2013, mediante Resolución SBS N° 5570-2019 y Resolución SBS N° 1278-2020 vigentes desde el 01 de enero de 2021; LA CAJA ha adecuado las cláusulas generales de contratación del CONTRATO DE DEPÓSITOS Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS suscrito en la fecha (en adelante "el Contrato") a dichos cambios normativos. Adecuación que se encuentra en proceso de revisión y aprobación por parte de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP; no obstante, conforme a lo autorizado mediante el Oficio Múltiple 42898-2020-SBS, dichas modificaciones contractuales se incorporan al presente CONTRATO, las cuales son aceptadas por EL CLIENTE, conforme a lo siguiente:

- i) Se elimina la cláusula contenida en el numeral 8 del Contrato; y,
- ii) Se tiene por modificadas todas las cláusulas aplicables a la Tarjeta de Débito (desde el numeral 47 al numeral 68) del Contrato, las cuales son sustituidas por las siguientes cláusulas:

- a) La Tarjeta de Débito (en adelante “La Tarjeta”), es un instrumento de pago que puede tener soporte físico o representación electrónica o digital (virtual) que permite a EL CLIENTE realizar con cargo a los depósitos previamente constituidos en sus cuentas, el pago de bienes, servicios u obligaciones 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); así como operaciones realizadas con tecnología de pago sin contacto (contactless); retiro de efectivo, transferencias u otros servicios asociados.
- b) La Tarjeta es personal, intransferible, numerada, y cuenta con un circuito integrado o chip u otro mecanismo electrónico o digital de seguridad, que servirán para identificar a su titular.
- c) LA CAJA ha establecido los siguientes mecanismos de seguridad y autenticación para que EL CLIENTE pueda realizar y confirmar las operaciones mediante La Tarjeta, según el canal de atención que utilice: clave secreta, claves virtuales (enviadas de forma virtual, SMS o correo electrónico) y/u otros que LA CAJA ponga a su disposición. El uso de dichos mecanismos de seguridad constituyen firmas electrónicas y sustituyen la obligación de EL CLIENTE de identificarse al momento de realizar cualquier operación. Sin perjuicio de ello, LA CAJA podrá solicitar a EL CLIENTE se identifique mediante el documento oficial al momento de realizar operaciones en ventanilla.

EL CLIENTE declara haber sido debidamente informado sobre las condiciones de uso de La Tarjeta, las medidas de seguridad y autenticación, así como los riesgos asociados a su utilización según el canal de atención que utilice; por lo que el uso de la Tarjeta y de sus medidas de seguridad son intransferibles y de entera y absoluta responsabilidad de EL CLIENTE. Dicha información se encuentra disponible en forma permanente en la página web de la institución.

- d) EL CLIENTE podrá habilitar al momento de contratar o en forma posterior las cuentas, operaciones, servicios y canales de atención a los que se puede acceder con la Tarjeta, así como las modalidades, límites y restricciones para su empleo.
- e) El uso de la Tarjeta para realizar operaciones o compras por internet mediante la aplicación (APP), página web de LA CAJA u otras páginas web o aplicaciones de dispositivos móviles, operaciones por teléfono, operaciones en el exterior en forma presencial u otros servicios que LA CAJA ponga a su disposición, pueden ser habilitados o deshabilitados a través de la aplicación (APP) de la Caja; en la página web de Caja Arequipa; de manera presencial en cualquiera de nuestras agencias; o por cualquier otro medio puesto a su disposición.
- f) LA CAJA comunicará a EL CLIENTE, las operaciones realizadas con la Tarjeta, inmediatamente después de ser registradas de acuerdo con la elección que éste realice, mediante mensajes de texto, correo electrónico, mensajes en la aplicación o página web, u otras comunicaciones electrónicas que Caja Arequipa ponga a disposición de EL CLIENTE.
- g) Toda operación que se realice con la Tarjeta y/o los mecanismos de seguridad y autenticación, se reputará indubitablemente efectuada y aceptada por EL CLIENTE, aun cuando hayan intervenido terceras personas en su uso. La presente disposición no será aplicable en caso se presente alguno de los supuestos de no responsabilidad del cliente detallados en el numeral 54 del presente contrato, y en general cuando se presenten supuestos que constituyan delitos informáticos.
- h) En casos de pérdida, sustracción, robo o mal funcionamiento de la Tarjeta y/o los mecanismos de seguridad y autenticación, EL CLIENTE deberá bajo su exclusiva responsabilidad comunicarlo a LA CAJA y bloquear la tarjeta en cualquiera de nuestras oficinas, vía telefónica o utilizando cualquier otro canal puesto a su disposición con tal fin, oportunidad en la que LA CAJA le proporcionará el Código de Bloqueo respectivo, enviándole además una constancia del bloqueo efectuado a través de medios físicos o electrónicos que EL CLIENTE elija.

Las operaciones efectuadas por terceros mediante el uso irregular o fraudulento de la Tarjeta y/o los mecanismos de seguridad y autenticación proporcionados, hasta antes de su bloqueo, son de exclusiva responsabilidad de EL CLIENTE, salvo en el caso que se presente alguno de los supuestos de no responsabilidad del cliente detallados en el numeral 54 del presente contrato

i) LA CAJA es responsable de las pérdidas por las operaciones realizadas en los siguientes casos, salvo cuando acredite la responsabilidad de EL CLIENTE:

- i) Por incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 21 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 esta tiene convenio.
- v) Cuando se haya producido la suplantación de EL CLIENTE en las oficinas de LA CAJA.
- vi) Operaciones denominadas micropago.
- vii) Operaciones realizadas luego del bloqueo o cancelación de la tarjeta o cuando la tarjeta haya expirado.
- viii) Operaciones asociadas a servicios no solicitados o habilitados por EL CLIENTE, relacionadas a: (i) 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 (ii) 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.

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."

- i) LA CAJA podrá bloquear y/o retener la Tarjeta en los siguientes casos: i) detecte la realización de operaciones que no corresponden al comportamiento habitual de consumo de EL CLIENTE; ii) identifique patrones de fraude u operaciones inusuales y; iii) detecte ingresos erróneos de su clave o datos de identificación o seguridad. Lo que le será informado al CLIENTE telefónicamente o por cualquier otro medio, en cuyo caso se emitirá una nueva Tarjeta a su costo.
- k) Podrán emitirse tantas Tarjetas como titulares tengan las cuentas afiliadas al sistema, siempre y cuando ésta sean de disposición indistinta de sus titulares. Cada Titular es responsable por el uso adecuado de la Tarjeta conforme a las disposiciones del presente contrato.
- l) Si las operaciones se realizan en moneda distinta a la de la cuenta, estas serán registradas al tipo de cambio que LA CAJA tenga vigente en el momento de la operación, quedando esta liberada de toda responsabilidad por diferencias de cambio.
- m) LA CAJA cobrará las comisiones y los gastos establecidos en la Cartilla de Información por la emisión de cada Tarjeta que solicite EL CLIENTE, salvo que se trate de la primera emisión de la Tarjeta o por renovación al vencimiento de la misma.
- n) La fecha de vencimiento de la Tarjeta aparece impresa en la misma, por lo que no podrá ser utilizada con posterioridad a dicha fecha. Vencido el plazo de validez de la Tarjeta, ésta podrá ser renovada a solicitud de EL CLIENTE.
- o) LA CAJA pone a disposición del EL CLIENTE las condiciones aplicables, medidas de seguridad y riesgos asociados a su utilización de La Tarjeta; así como el horario, ubicación y procedimiento de uso adecuado de los Canales de Atención, mediante comunicaciones masivas, página web, folletos, carteles y otros medios puestos a su disposición en sus oficinas y agencias de atención al público.
- p) 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.
- q) 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](http://www.cajaarequipa.pe)). 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.