

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 u otros medios electrónicos puestos 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. Los depósitos, transferencias u otros abonos recibidos en la cuenta de EL 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 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).
9. 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.
10. 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

11. LA CAJA pagará a EL CLIENTE una tasa de interés compensatoria por el tiempo efectivo de permanencia de su depósito, de acuerdo con el tipo de cuenta contratada.
12. Las comisiones se cobrarán por los servicios efectivamente prestados por LA CAJA y previamente pactados.
13. Los gastos se cobrarán por los servicios efectivamente prestados por terceros y previamente pactados.
14. 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.
15. En ningún caso la terminación anticipada o resolución del contrato dará lugar a la devolución de los conceptos por comisiones o gastos ya cobrados, siempre que el servicio haya sido efectivamente prestado.

MODIFICACIÓN CONTRACTUAL

16. Por modificación contractual se entiende la facultad de LA CAJA de variar unilateralmente las condiciones del presente contrato, previa Comunicación EL CLIENTE.
17. 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".
18. 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.
19. 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

20. 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.

21. 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.

22. 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); 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.
23. 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

24. 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 sustenta.

25. 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.
26. 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.
27. 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.

CUENTAS INACTIVAS

28. 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.
29. 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

30. 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.
31. 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.
32. 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 con el contrato de división y partición de herencia, o en forma proporcional al número de herederos previa solicitud de todos éstos.
33. 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 o se autorice la disposición de los fondos por mandato judicial.
34. 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 DEPÓSITOS

35. El tipo de cuentas de ahorros cubiertas por el Fondo de Seguro de Depósitos, así como el monto de cobertura y las exclusiones aplicables, se encuentran detallados en la cartilla de información entregada a EL CLIENTE.
36. Las cuentas de ahorros que no registren operaciones durante diez años consecutivos, sin que medie reclamación de EL CLIENTE 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.
37. Cuando el saldo de la cuenta de ahorros supere las diez (10) UIT o su equivalente en dólares, LA CAJA, de forma previa a la transferencia, realizará acciones razonables de búsqueda de la información de contacto de EL CLIENTE, utilizando tanto la información con la que cuente, así como de fuentes accesibles al público, dejando constancia documentada de estas gestiones sin que ello implique asumir responsabilidad por la inexactitud o desactualización de la información.

EXONERACION 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 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 a través de los canales pactados en la cláusula de Atención de consultas, requerimientos,

reclamos y quejas, 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 modificar el presente contrato (en aspectos distintos a las tasas de interés, comisiones y/o gastos), resolverlo o decidir no contratar, como consecuencia de la aplicación de Normas Prudenciales emitidas por la SBS, tales como: i) la administración del riesgo de sobreendeudamiento de deudores minoristas; ii) debido a las situaciones o hechos en los que se encuentre EL CLIENTE, vinculado al sistema de prevención del lavado de activos o del financiamiento del terrorismo; iii) por falta de transparencia de EL CLIENTE, cuando la información o documentos presentados por éste, antes o durante la vigencia del presente contrato, sea inexacta, incompleta, falsa o inconsistente con la información previamente declarada o entregada y repercuta negativamente en el riesgo de reputación o riesgo legal que enfrenta LA CAJA; iv) Cuando se detecten operaciones de fraude que puedan perjudicar a LA CAJA o a terceros, o que expongan a cualquiera de ellos a un riesgo reputacional o legal, siempre que se cuente con sustentos objetivos y razonables imputables a EL CLIENTE.

La modificación o resolución del contrato o decisión de no contratar, será comunicada por LA CAJA a EL CLIENTE mediante una comunicación directa, dentro del plazo de 07 días posteriores a la modificación o resolución

ESTADO DE CUENTA

40. EL CLIENTE podrá conocer información sobre sus movimientos o saldo de su cuenta en la página web (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 o indistintas 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 QUEJAS

45. EL CLIENTE podrá presentar sus consultas, requerimientos, quejas y reclamos en cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional, vía telefónica o página web. LA CAJA le dará respuesta en el plazo máximo de 15 días hábiles; dicho plazo podrá ser ampliado excepcionalmente, siempre que, por la naturaleza del reclamo o requerimiento, LA CAJA requiera el pronunciamiento previo de un tercero, en cuyo caso se le 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 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 a la marca de la Tarjeta, incluido el pago rápido (micropago: 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); retiros de efectivo, transferencias u otros servicios asociados, incluyendo aquellos que se realicen a través de la aplicación móvil de LA CAJA, banca por internet, billeteras digitales o electrónicas u otros aplicativos tecnológicos administrados por terceros que ésta habilite.

48. 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.

49. LA CAJA ha establecido los siguientes mecanismos de seguridad y autenticación para que EL CLIENTE pueda realizar y confirmar operaciones mediante La Tarjeta, incluidas aquellas efectuadas a través de la aplicación móvil, banca por internet u otros canales electrónicos, según el canal de atención que utilice: clave secreta, claves o tokens dinámicos (enviadas de forma virtual, por medios electrónicos, SMS o correo electrónico), identificación biométrica y/u otros que LA CAJA ponga a su disposición. El uso de dichos mecanismos de seguridad constituye firma electrónica y sustituye 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.

50. EL CLIENTE podrá habilitar o deshabilitar, al momento de contratar o en forma posterior, determinadas funcionalidades de uso de la Tarjeta, tales como: (i) compras presenciales en establecimientos afiliados a la marca de la tarjeta (POS), (ii) compras por internet, (iii) compras en el exterior, (iv) retiros de efectivo en cajeros automáticos o agentes corresponsales, (v) servicio PLIN u otros servicios que LA CAJA ponga a su disposición, a través de sus canales autorizados.

51. CONDICIONES DE SEGURIDAD EN BILLETERAS DE TERCEROS: EL CLIENTE reconoce que, al enrolar o afiliar su tarjeta de débito en billeteras digitales administradas por terceros (tales como, pero no limitadas a, Google Pay o Apple Pay), las operaciones que realice serán autenticadas mediante tokenización de la tarjeta y un segundo factor de distinta naturaleza que es establecido por la billetera digital, según el tipo de operación.

EL CLIENTE reconoce y declara ser el responsable de la custodia de su dispositivo móvil y ser el único que conoce el factor de desbloqueo del mismo. Asimismo, EL CLIENTE se obliga a mantener activos los mecanismos de seguridad y desbloqueo de su dispositivo móvil (tales como PIN, patrón, huella dactilar o reconocimiento facial). En caso de que EL CLIENTE decida utilizar dichas billeteras en un dispositivo que carezca de factores de desbloqueo activos, este reconoce que la operación se realizará en condiciones de vulnerabilidad lo que constituye una negligencia grave en la custodia de las credenciales de acceso, exonerando a LA CAJA de la responsabilidad por el reembolso de operaciones no reconocidas, salvo que se acredite una falla técnica imputable directamente a los sistemas de LA CAJA.

LA CAJA se reserva el derecho de bloquear el registro de tarjetas en dispositivos que sus sistemas detecten como "no seguros" (sin factor de desbloqueo activo).

52. 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 LA CAJA ponga a disposición de EL CLIENTE.

53. Toda operación que se realice con la Tarjeta y/o los mecanismos de seguridad y autenticación, ya sea de forma presencial, por internet, a través de la aplicación móvil, banca por internet, billeteras digitales u otros canales electrónicos, 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 de EL CLIENTE detallados en el numeral 55 del presente contrato, y en general cuando se presenten supuestos que constituyan delitos informáticos.

54. 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 55 del presente contrato.

55. LA CAJA será responsable de las pérdidas derivadas de las operaciones realizadas en los siguientes casos:

- a) Por incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 21° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito.
- b) Cuando las tarjetas hayan sido objeto de clonación.
- c) Por el funcionamiento defectuoso de los canales o sistemas puestos a disposición de EL CLIENTE para efectuar operaciones.
- d) 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.
- e) Cuando se haya producido la suplantación de EL CLIENTE en las agencias de LA CAJA.
- f) Micropago.
- g) Operaciones realizadas luego del bloqueo o cancelación de la tarjeta o cuando la tarjeta haya expirado.
- h) 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.
- i) 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.
- j) Operaciones realizadas sin el empleo de un segundo factor de autenticación, a que hace referencia el párrafo 7.5 del numeral 7 del artículo 16 del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito.

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.

LA CAJA no está obligada a asumir las pérdidas asociadas a las operaciones no reconocidas, cuando acredite la responsabilidad de EL CLIENTE. En el caso de micropago, el solo uso de la tarjeta o de su información no acredita la responsabilidad del usuario con respecto a la operación realizada.

De presentarse un reclamo por operaciones no reconocidas, cuya responsabilidad no hubiese sido asumida por LA CAJA, esta deberá responder a EL CLIENTE explicando las razones que sustentan su posición de manera clara, pronunciándose sobre los hechos cuestionados.

56. 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.
57. 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.
58. 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.
59. 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.
60. 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.
61. LA CAJA pone a disposición del EL CLIENTE las condiciones aplicables, medidas de seguridad y riesgos asociados a la 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.
62. 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.

CANALES DE ATENCIÓN

63. LA CAJA puede poner a disposición de EL CLIENTE una red de canales de atención como ventanillas en nuestras agencias, cajeros automáticos, cajeros corresponsales, kioscos multimedia, 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). 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.
64. Respecto al uso de los canales de atención, EL CLIENTE se obliga a:
 - a) Mantener bajo su exclusiva custodia, uso personal y confidencialidad la Tarjeta, el equipo móvil, la tarjeta SIM, así como las claves, códigos, factores de autenticación y cualquier mecanismo de seguridad vinculado a sus productos y a los Canales Digitales de LA CAJA.
 - b) No revelar, compartir ni registrar sus claves o códigos en medios accesibles a terceros.
 - c) Utilizar los Canales Digitales desde equipos y redes seguras, contando con medidas razonables de protección y actualización.
 - d) Verificar que accede a los canales oficiales de LA CAJA.
 - e) Comunicar de inmediato a LA CAJA, la pérdida, hurto, robo, extravío, o acceso no autorizado al equipo móvil (tales como celular, Tablet, Lap Top u otro equipo electrónico) con el cual puede realizar operaciones. Recibida dicha comunicación, LA CAJA bloqueará la Tarjeta, por lo que EL CLIENTE no será responsable por el uso irregular o fraudulento de la misma, con posterioridad a tal comunicación.
- LA CAJA será responsable de las pérdidas por operaciones realizadas a través de los canales de atención, salvo que acredite la responsabilidad de EL CLIENTE por incumplimiento de las obligaciones antes detalladas o cuando se trate de los supuestos de no responsabilidad de EL CLIENTE por operaciones no reconocidas indicadas en el numeral 55 del presente.
65. 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.
66. LA CAJA pone a disposición de EL CLIENTE diversos Canales de Atención para la realización de operaciones vinculadas a sus productos (red de agencias, ATMs, cajeros corresponsales, home banking, app Caja Móvil, etc.), los cuales se encuentran publicados y permanentemente actualizados en su página web (www.cajaarequipa.pe) y demás medios informativos de LA CAJA.

LA CAJA podrá implementar nuevos canales de atención o mejorar los existentes, los que estarán disponibles para EL CLIENTE de manera inmediata, y serán informados a través de medios de comunicación indirecta, previsto en la cláusula 22 del presente contrato. Asimismo, LA CAJA podrá suprimir Canales de Atención, lo cual será comunicado a EL CLIENTE con por lo menos 45 días de anticipación a su efectividad, a través de los medios de comunicación indirecta previsto en la cláusula 22 del presente contrato. La supresión de algún canal no implicará la restricción del acceso de EL CLIENTE a los servicios esenciales asociados a su cuenta de ahorros ni la disponibilidad de sus fondos, manteniéndose canales alternativos que permitan la adecuada prestación de los servicios por parte LA CAJA.

Las operaciones a las que EL CLIENTE puede acceder mediante el uso de dichos canales pueden ser habilitadas o deshabilitadas por éste, conforme a lo señalado

en la cláusula 50. Asimismo, LA CAJA podrá ampliar las operaciones que pueden realizarse mediante dichos canales, los que estarán disponibles para EL CLIENTE de manera inmediata, y serán informados a través de los medios de comunicación indirecta previstos en la cláusula 22 del presente contrato. Asimismo, LA CAJA podrá reducir las operaciones que pueden realizarse mediante dichos canales, lo cual será comunicado a EL CLIENTE con por lo menos 45 días de anticipación a su efectividad, a través de los medios de comunicación indirecta previstos en la cláusula 22 del presente contrato.

EL CLIENTE declara conocer que, para la realización de determinadas operaciones a través de Canales Digitales que impliquen pagos o transferencia de fondos a terceros, registro de un beneficiario de confianza, modificación en los productos de seguro ahorro/inversión contratados, la contratación de un producto o servicio, modificación de límites y condiciones, LA CAJA podrá requerir mecanismos de autenticación reforzada de la identidad de EL CLIENTE, consistentes en la utilización de una combinación de factores de autenticación de categorías distintas e independientes.

SERVICIO DE DÉBITO AUTOMÁTICO

67. 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.
68. 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.
69. 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

70. 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).

III. CONDICIONES ESPECIALES POR TIPO DE CUENTA.

CUENTA DE AHORROS

71. 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

72. 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.
73. 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.
74. LA CAJA entregará a EL CLIENTE un talonario de órdenes de pago numeradas correlativamente.
75. 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.
76. 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.
77. 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.
78. 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.
79. 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 cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional, vía telefónica o buzón de correo electrónico servicioalcliente@cajaarequipa.pe, en caso de pérdida, extravío o sustracción de una

orden de pago o talonario de órdenes de pago, a fin bloquear la cuenta o de anular la orden de pago, caso contrario LA CAJA no será responsable de los pagos que se efectúen antes del aviso.

CUENTA DE DEPÓSITO A PLAZO FIJO

80. 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.
81. 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.
82. 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.
83. 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 regirá 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) 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
84. 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.
85. DEPOSITO A PLAZO FIJO CRECIENTE - DPFC, es una cuenta para clientes que cumplan con los requisitos establecidos en la página web de LA CAJA (link: <https://www.cajaarequipa.pe/plazo-fijo-creciente/>), el cual permite a EL CLIENTE realizar un número limitado de depósitos y/o retiros parciales hasta el porcentaje del monto de capital inicial (monto de apertura) establecidos en la Cartilla de Información. La tasa de interés se calculará considerando el saldo diario de la cuenta, de acuerdo al tarifario pactado al momento de la apertura. Al vencimiento del DPFC se capitalizarán los intereses y se aplicará el tarifario vigente a la fecha de renovación. Se aplican a los DPFC, en lo que corresponde, las normas aplicables al DPF.
86. PLAZO FIJO EDAD DE ORO - (DPFEO), es una cuenta para clientes que cumplan con los requisitos establecidos en la página web de LA CAJA (link: <https://www.cajaarequipa.pe/personas/ahorros/plazo-fijo-edad-de-oro/>) que permite a EL CLIENTE efectuar retiros parciales periódicos hasta el porcentaje del monto de capital inicial (monto de apertura) establecido en la Cartilla de Información, sin que ello implique una modificación de la tasa de interés pactada. Si al vencimiento del DPFEO, éste mantiene un monto menor al saldo mínimo requerido por Caja Arequipa para la apertura de este tipo de DPFEO, se cancelará y se abrirá una cuenta de Depósito a Plazo Fijo. En los demás casos se procederá conforme a lo señalado en el numeral 81, haciendo presente que serán aplicables en lo que corresponda las disposiciones del DPF.

CUENTA CTS (Compensación por Tiempo de Servicios)

87. 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.
88. 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.
89. 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.
90. El traslado a otro depositario se atenderá 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

91. La Cuenta Junior tiene por finalidad promover la inclusión financiera y la cultura del ahorro en los menores de edad, fomentando una administración responsable del dinero y reduciendo el riesgo asociado a la tenencia de dinero en efectivo.
92. 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.
93. La Cuenta Junior es una cuenta de ahorros contratada por el padre, madre o tutor (en adelante EL CLIENTE), cuyos fondos autoriza puedan ser dispuestos por su hijo o menor a su cuidado (en adelante EL BENEFICIARIO), conforme a las condiciones previstas en el presente contrato, la cartilla de información y las condiciones operativas de la Cuenta Junior. La disposición de los fondos por parte de EL BENEFICIARIO podrá realizarse mediante el uso de la Tarjeta de Débito emitida a favor del CLIENTE y asociada a su cuenta, cuando corresponda conforme a la edad de EL BENEFICIARIO. En los casos en que no corresponda la asignación de Tarjeta de Débito a EL BENEFICIARIO, la disposición de los fondos se sujetará a lo previsto en la cartilla de información y las condiciones operativas de la Cuenta Junior.
94. EL CLIENTE podrá tener más de una Cuenta Junior, en la medida que tenga más de un hijo o menor bajo su tutela. EL BENEFICIARIO de la Tarjeta sólo lo será en una Cuenta Junior.
95. La Tarjeta de Débito, así como su clave secreta, instrucciones de uso y medidas de seguridad, entre otros, serán entregadas a EL CLIENTE bajo cargo, únicamente en los casos en que, conforme a las condiciones operativas de LA CAJA, corresponda la asignación de Tarjeta de Débito a EL BENEFICIARIO, siendo responsabilidad de EL CLIENTE su entrega a EL BENEFICIARIO, así como verificar que éste elija la clave secreta respectiva en el momento de la activación de la tarjeta, y asegurarse de que comprenda adecuadamente las instrucciones de uso y medidas de seguridad aplicables, de conformidad con el presente contrato, cartilla de información y los folletos informativos correspondientes.
96. La Tarjeta de Débito se regula por las estipulaciones establecidas en este contrato y en la cartilla de información del producto.
97. Cuando EL BENEFICIARIO cuente con Tarjeta de Débito, podrá realizar operaciones a través de los Canales de Atención habilitados por LA CAJA, con excepción de las operaciones por Internet o por la aplicación móvil (APP), salvo consultas de saldos. En el caso de BENEFICIARIOS que no cuenten con Tarjeta de Débito, los retiros de fondos de la Cuenta Junior sólo podrán ser realizados por EL CLIENTE en ventanilla.
98. La Tarjeta de Débito asociada a la Cuenta Junior vencerá automáticamente en la fecha que EL BENEFICIARIO cumpla 18 años de edad.
99. Al momento de la apertura de la Cuenta Junior, EL CLIENTE establecerá el monto límite y la periodicidad de las operaciones que EL BENEFICIARIO podrá efectuar con la Tarjeta de Débito, permitidos por 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.
100. Excepcionalmente, EL BENEFICIARIO podrá efectuar retiros de la Cuenta Junior, por montos superiores a los límites establecidos por EL CLIENTE, siempre que cuente con la autorización expresa y previa de éste.
101. 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.
102. 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
103. EL CLIENTE autoriza de modo expreso a LA CAJA a que el día que EL BENEFICIARIO cumple 18 años, 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.
104. Para la activación de la Cuenta de Ahorros referida en el numeral anterior, 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.
105. Serán de aplicación a la Cuenta de Ahorros señalada en la cláusula 102, las condiciones que LA CAJA tiene fijadas para las mismas y el tarifario vigente en la fecha de apertura.

El presente contrato fue aprobado mediante Resolución SBS 00790-2026

Visualiza las Cláusulas Generales de contratación en: <https://www.cajaarequipa.pe/transparencia/>