

Información Referida a Beneficios, Riesgos y Condiciones de Nuestros Productos Pasivos

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

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

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

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

Tarjeta de Débito VISA:

- Firme su tarjeta en el lugar indicado tan pronto le sea entregada, verifique su firma con frecuencia para evitar que un tercero cambie su tarjeta.
- Nunca suministre su clave secreta a nadie, aún si le informan que están llamando de su “entidad financiera”.

- Su clave es personal e intransferible, por ello, ningún funcionario de Caja Arequipa se la solicitará, ni telefónica ni personalmente y nunca por correo electrónico.
- Cambie su clave secreta con frecuencia.

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

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

Bloqueo de Tarjetas de Débito:

- A nivel nacional : 01-512-2030 (desde celular)
- USA y Canadá: 01(800) 396-9665
- Resto del mundo: 001-303-967-1058 (collect)

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

Otras recomendaciones de seguridad para clientes y usuarios de tarjetas, puede encontrarlas en el volante "Recomendaciones de seguridad para clientes y usuarios de tarjetas" a su disposición en nuestra página web **www.cajaarequipa.pe** enlace "Recomendaciones de seguridad para clientes y usuarios de tarjetas".

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

Caja Arequipa informa a sus clientes que los LÍMITES MÁXIMOS HORARIOS DE LA TARJETA* para operaciones en canales alternativos distintos a ventanilla son configurables****. Estos canales incluyen: Cajeros Automáticos, Red de Agentes, Canales Digitales (APP Caja Móvil & Banca por Internet), establecimientos y cajeros afiliados a Visa.

Operaciones	Límite A automático	Límite B	Límite C	Límite D	Límite E	Límite F
Límite diurno para operaciones de retiro en Cajeros Automáticos y Agentes: (6:01 am a 8:59 pm)	S/ 700	S/ 1 000	S/ 2 000	S/ 3 000**	S/ 4 000**	-
Límite nocturno para operaciones de retiro en Cajeros Automáticos y Agentes: (9:00 pm a 6:00 am del día siguiente) (****)	S/ 500	S/ 500	S/ 500	S/ 500	S/ 500	-
Límite para operaciones de compras o consumo: Presenciales en establecimientos afiliados a Visa.	S/ 2 000	S/ 5 000	S/ 10 000	S/ 15 000	S/ 20 000	-
Límites para el total de operaciones de Tránsferencias y pagos: Interbancarias, a terceros (misma Caja), servicios y créditos de terceros	S/ 700	S/ 2 000	S/ 3 000	S/ 10 000	S/ 20 000	S/ 30 000
Tránsferencias a cuentas propias o pago de créditos propios (***).	ilimitado	ilimitado	ilimitado	ilimitado	ilimitado	ilimitado

- Ciclo de operación (*): Los montos son acumulativos por cada día y se consideran dentro de un periodo de 24 horas
- Restricción de retiro (**): El monto máximo por cada operación física de retiro en ATMs propios de Caja Arequipa es de S/ 2,000; los montos de la tabla se refieren al límite máximo diario.
- Cuentas Propias (***): Se considera así cuando ambos titulares coinciden y el primer titular es el mismo en ambas cuentas, según normas de ITF.
- Limite Nocturno (****): Entre las 9:00 pm y las 6:00 am, el monto máximo de retiro en Cajeros Automáticos y Agentes es de S/ 500 en total (ya sea en una sola operación o en la suma de varias realizadas en este horario). Por seguridad, este límite es fijo y no admite modificaciones.
- Personalización (*****): Los límites se configuran de forma independiente por canal y tipo de operación. Puede realizarlo en agencias o canales digitales.

NOTA:

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

El procedimiento aplicable en el caso de fallecimiento del titular de la cuenta

Procede a simple solicitud del cliente en agencias:

- En caso del 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.
- Para disponer de los fondos de la cuenta, los herederos deberán presentar: de tener testamento: copia certificada de la inscripción en Registros Públicos del testamento o declaratoria de herederos. Sin testamento: Formato de instrucción de cancelación y distribución de fondos suscrito por los herederos y los co-titulares de la cuenta de ahorros (en caso hubiera) con firmas legalizadas. 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. Puede solicitarse mayor información o documentos conforme a la evaluación del área legal.
- 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.
- 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.

Para mayor información podemos ingresar al Módulo denominado "herederos informados" implementado por la SBS en la siguiente ruta:

<http://www.sbs.gob.pe/usuarios/nuestros-servicios/servicios-sbs/informacion-financiera-de-personas-fallecidas>

El procedimiento para la presentación y atención de las solicitudes de resolución del contrato.

LA CAJA podrá resolver el contrato y cancelar las cuentas, cuando:

- 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;

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

- 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.

Otros a Criterio de la Empresa

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

Condiciones especiales tarjeta de débito:

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.

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.

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.

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).

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.

Toda operación que se realice con la Tarjeta y/o los mecanismos de seguridad y autenticación, se reputará indubitadamente 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 55 del presente contrato, y en general cuando se presenten supuestos que constituyan delitos informáticos.

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 por las operaciones realizadas en los siguientes casos, salvo cuando se acredite la responsabilidad de EL CLIENTE:

- 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. Operaciones denominadas 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. 6/9 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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

Condiciones aplicables a la cuenta con Órdenes de Pago:

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.

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.

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 6 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.

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

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.

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.

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.