

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN PARA DEPÓSITOS DE AHORROS

A través del presente documento de Condiciones Generales y Específicas de Contratación para Depósitos de Ahorro y Servicios Complementarios¹ denominados operaciones pasivas y servicios que ofrece La Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., denominada en adelante **LA CAJA**, a favor de quien se denominará en adelante **EL CLIENTE**, cuyas generales de ley, y domicilio constan en la parte final del presente contrato y en documento Anexo.

LA CAJA conforme a las disposiciones de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (Ley de Bancos) - Ley N° 26702 ofrece a su clientela y al público en general los servicios de depósitos de ahorros, depósitos a plazo fijo y depósitos CTS, los cuales se registrarán de acuerdo a los mandatos de la referida ley y sus modificatorias, Código de Protección y Defensa al Consumidor - Ley N° 29571 y modificatorias; Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en materia de Servicios Financieros - Ley N° 28587 y modificatorias; Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero - Resolución SBS N° 8181-2012 y sus modificatorias; y otros dispositivos legales aplicable a la contratación específica con los usuarios del sistema financiero; y a las estipulaciones del presente documento, que se encuentran homologadas a la normas legales mencionadas y debidamente autorizada por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS).

CONDICIONES GENERALES APLICABLES A CUENTAS DEPÓSITOS DE AHORRO, AHORRO CON ÓRDENES DE PAGO, AHORRO SIN ÓRDENES DE PAGO, CUENTA REMUNERACIONES, CUENTA BÁSICA, AHORRO KIDS; DEPÓSITO A PLAZO FIJO Y DEPÓSITO CTS

1. SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO

1.1. Todas las cuentas que mantenga **EL CLIENTE** en **LA CAJA** deberán ser operadas personalmente por él o por sus representantes debidamente acreditados ante **LA CAJA**; las cuentas y todas las operaciones realizadas con los medios proporcionados ante **LA CAJA** se reputarán hechas por **EL CLIENTE** bajo su total responsabilidad.

1.2. Las cuentas de depósitos de ahorros, depósitos a plazo fijo podrán ser:

a) **Cuentas Individuales.-** Persona Natural o Jurídica que

solicita la apertura de una cuenta de ahorros.

b) **Cuentas Mancomunadas.-** En caso de cuentas mancomunadas se requiere la concurrencia personal de los cotitulares.

c) **Cuentas Indistintas o Solidarias.-** En este caso cualquiera de los cotitulares de la cuenta podrá efectuar retiro y/o solicitar la cancelación del depósito a plazo.

En el caso de las cuentas CTS, ésta solo podrán ser aperturada como cuenta individual.

1.3. **LA CAJA** reconocerá como representantes o apoderados de **EL CLIENTE** sólo a aquellos debidamente acreditados ante ella, bajo los siguientes requisitos:

* Documento Nacional de Identidad (DNI)

* Poder por escrito de acuerdo a los siguientes montos:

Poder fuera de registro: Hasta 3 Unidades Impositivas Tributarias (UIT)

Poder por escritura Pública: Mayor a 3 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

La información sobre el procedimiento para el ingreso, sustitución o modificación de poderes, así como los plazos y requisitos se encuentran descritos en nuestra página web www.cajadelsanta.pe.

1.4. **EL CLIENTE** está obligado a comunicar por escrito a **LA CAJA** toda designación, revocatoria o modificación de facultades de sus representantes presentando los documentos correspondientes debidamente inscritos en las Oficinas Registrales de Registros Públicos. La comunicación sólo surtirá efecto para **LA CAJA**, luego de dos (02) días de presentado el escrito salvo el caso que **LA CAJA** considere que la información presentada no es suficiente, procediéndose para su subsanación a comunicar a **EL CLIENTE** mediante medio de comunicación directa descritas en el punto 11.1, quedando bloqueada la cuenta hasta su regulación.

1.5. Si el titular del depósito de ahorro fuera un menor de edad y/o persona con incapacidad absoluta y relativa,² los retiros podrán ser efectuados por sus representantes legalmente autorizados o mediante orden judicial y bajo responsabilidad de éstos.³

1.6. La facultad que se reconoce a los apoderado(s) y a los representante(s) legale(s) de un menor de edad o incapaz para efectuar operaciones en dichas cuentas se limita a la apertura de éstas, y no a retiros de los fondos depositados, lo cual sólo procederá en la medida que exista una autorización judicial para disponer, total o parcialmente, de los fondos del incapaz

¹ Se aprueban las cláusulas generales de Contratación bajo la afirmación que la empresa no cuenta con autorización para la emisión de tarjeta de débito.

depositados en la Caja.

1.7. En caso de duda o conflicto sobre la legitimidad de la representación de **EL CLIENTE**; **LA CAJA** podrá suspender la ejecución de toda orden, instrucción o servicio, hasta que se aclare a su satisfacción o se expida una resolución judicial sobre ello. **LA CAJA** a solicitud de **EL CLIENTE** informará sobre las medidas y razones que motivaron su actuar⁴ mediante medio de comunicación directa descritas en el punto 11.1.

1.8. Las informaciones y documentos proporcionadas por **EL CLIENTE** a **LA CAJA**, tienen carácter de declaración jurada de conformidad con lo normado por el Artículo 179^a de la Ley General del Sistema Financiero de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs; debiendo actualizarlas y/o corregirlas cuando éstas tengan o sufran alguna modificación. En medio, plazo y oportunidad para informar a **LA CAJA**, sobre éstas modificaciones, se realizará tomando en cuenta lo señalado en el punto 1.4.

1.9. **EL CLIENTE** declara expresamente tener conocimiento de que constituye delito contra el orden financiero y monetario, la obtención de beneficios mediante el suministro de información falsa; en este caso quedará sujeto a las sanciones que para estos casos establezca el código penal peruano.

1.10. **LA CAJA** pondrá a disposición de **EL CLIENTE** toda la información actualizada, referente al presente contrato, sus servicios, productos y campañas promocionales, tasas de interés, comisiones, gastos, tributos y cualquier otro concepto aplicable a través de cualquiera de los siguientes medios: tarifarios, contratos, cartilla de información, folletos informativos, atención personal a través de nuestros ejecutivos de servicio, página web www.cajadelsanta.pe u otros medios electrónicos, comunicaciones directas o indirectas a su discreción, a través de medios masivos de comunicación. Si se produjeran

modificaciones, se procederá de acuerdo a lo señalado en el punto 10.3 del presente contrato.

1.11. **EL CLIENTE** declara haber tomado conocimiento previo del presente contrato al recibir un ejemplar del mismo, así como un ejemplar de la cartilla de información que como anexo forma parte integrante del presente contrato, los cuales se encuentra debidamente suscrita por las partes en señas de entera conformidad.

1.12. En la cartilla de Información se detalla la información correspondiente a la tasa de rendimiento efectiva anual (TREA), el monto del saldo mínimo para obtener rendimiento, monto y detalle de las comisiones, gastos y tributos aplicables a las operaciones y servicios objeto del presente contrato, los cuales han sido previa y efectivamente informados al cliente.

2. SALDO MÍNIMO EN LA CUENTA DE AHORROS, MONTOS MÍNIMOS DE APERTURA Y CANTIDAD MÍNIMA PARA DEPÓSITOS Y RETIROS DE LAS CUENTAS DE AHORROS.

2.1. Salvo en los casos de cancelación de cuenta; el saldo mínimo a mantener en la cuenta de ahorros, montos mínimos de apertura y cantidad mínima para depósitos y retiros de las cuentas de ahorros, son montos fijos y aparecerá publicado en las cartillas de información y tarifarios que se encuentran ubicados en el interior de las agencias y oficinas de **LACAJA**.

2.2. La variación del monto es potestad de **LA CAJA**, en caso que se proceda a variar el monto y sea perjudicial a **EL CLIENTE**; **LA CAJA** queda obligada de manera previa a su aplicación, comunicar el nuevo monto con cuarenta y cinco (45) días de anticipación, mediante medio de comunicación directa descrita en el punto 11.1. **EL CLIENTE** dentro de éste plazo puede expresar su no consentimiento a la variación o modificación comunicada por lo que se procederá a resolver el contrato conforme al

² (Nota al pie incluido por la empresa) Código Civil

Artículo 43.- Son Absolutamente incapaces:

1. Los menores de dieciséis años, salvo para aquellos actos determinados por la Ley.
2. Los que por cualquier causa se encuentran impedidos de discernimiento.

Artículo 44.- Son relativamente Incapaces:

1. Los mayores de dieciséis y menores de dieciocho años de edad.
2. Los retardados mentales.
3. Los que adolecen de deterioro mental que le impide expresar su libre voluntad.
4. Los Pródigos.
5. Los que incurrn en mala gestión.
6. Los ebrios habituales.
7. Los toxicómanos.
8. Los que sufren pena que lleva anexa la interdicción civil.

³ Los representantes legales deberán encontrarse autorizados legalmente para operar con la cuenta de ahorros del menor de edad conforme al artículo 452 del Código Civil.

⁴ (Nota al pie incluido por la empresa) Sin perjuicio del derecho de información al cliente que se garantiza en virtud de la presente cláusula, conflicto que se suscite en materia de representación, para que justifique válidamente una exoneración de responsabilidad de parte de la Caja, deberá fundarse en razones objetivas y debidamente fundamentadas por la parte de la entidad.

procedimiento del numeral 8, caso contrario se extenderá aceptado el cobro de la nueva comisión (es) y/o gasto (s).

2.3. La Tasa de rendimiento efectiva (TREA), es aquella tasa que permite igualar el monto que se ha depositado con el valor del monto que efectivamente se recibe al vencimiento del plazo, considerando todos los cargos por comisiones y gastos.

2.4. El saldo mínimo de equilibrio para obtener rendimiento en una cuenta de ahorros, es el saldo que se requiere mantener en dicha cuenta, sin que se realice transacción alguna, para generar intereses suficientes en un mes de treinta (30) días para cubrir las comisiones y los gastos asociados con el mantenimiento de dicha cuenta, de tal manera que al final del mes no se pierda el capital depositado ni se gane rendimiento.

El saldo mínimo de equilibrio no es aplicable a la cuenta de ahorro Compensación por Tiempo de Servicios.

3. CUENTAS INACTIVAS

3.1. Si la cuenta no tuviese movimientos; depósitos y/o retiros por más de doce (12) meses, **LA CAJA** pondrá la cuenta en situación de inactiva procediéndose a bloquear la cuenta; cuyo saldo seguirá generando intereses a las tasas vigentes en el mes(es) de la inactividad. **LA CAJA** no está obligada a informar a **EL CLIENTE** el cambio de estado activa a inactiva y/o viceversa.

3.2. **EL CLIENTE** podrá solicitar el desbloqueo inmediato de la cuenta, mediante pedido realizado a través de una solicitud de desbloqueo, debidamente firmada al momento de realizar cualquier movimiento económico en la misma.

4. BLOQUEO DE CUENTAS

4.1. **LA CAJA** podrá bloquear cualquiera de las cuentas en los siguientes casos:

a) Por mandato de autoridad competente, en este caso se comunicará a **EL CLIENTE** dentro de un plazo de siete (07) días posteriores al bloqueo, mediante cualquiera de los

medios de comunicación directa descrita en el punto 11.1.

b) Por aplicación de normas prudenciales;⁵ en este caso se remitirá comunicación a **EL CLIENTE** dentro de los siete días posteriores al bloqueo, mediante cualquiera de los medios de comunicación directa descrita en el punto 11.1.

c) Si a criterio de **LA CAJA**, existen dudas o conflictos respecto a la legalidad, legitimidad, vigencia o alcances de las facultades de los representantes de **EL CLIENTE** y a fin de resguardar sus intereses económicos, se proceda a la consignación judicial del saldo. Luego de subsanada la observación, se procederá a realizar el desbloqueo.

d) En los casos que existan dudas o sospecha respecto a la legalidad de la procedencia de los fondos depositados en la cuenta de **EL CLIENTE**; **LA CAJA** informará conforme a las normas prudenciales y en cumplimiento de la Resolución SBS N° 838-2008 - Norma complementaria para la Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo, comunicará a la Unidad de Inteligencia Financiera del Perú, así como todas las transacciones efectuadas o no, complejas, insólitas, significativas, y todos los patrones de transacciones no habituales y a las transacciones no significativas pero periódicas, que no tengan un fundamento económico o legal vigente evidente; en cumplimiento de Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs.

5. CIERRE DE CUENTAS Y RESOLUCIÓN DE CONTRATO

5.1. **LA CAJA** podrá cerrar la(las) cuenta(s) de ahorro(s) de **EL CLIENTE**, con la posterior resolución del contrato, procediendo a comunicar mediante medio de comunicación directo descrito en el numeral 11.1 en cualquiera de los siguientes casos:

a) En el caso de cuentas individuales, cuando lo solicite **EL CLIENTE** de manera presencial; en el caso de cuentas indistintas bastará la declaración de voluntad de uno de los

⁵ Circular SBS CM-385-2011.- Aplicación de normas prudenciales conforme al artículo 85° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Las empresas podrán elegir no contratar o modificar los contratos celebrados con los usuarios en aspectos distintos a las tasas de interés, comisiones o gastos, e incluso resolverlos, sin el aviso previo a que se refiere el artículo 23° del Reglamento de Transparencia, como consecuencia de la aplicación de las normas prudenciales emitidas por la Superintendencia, tales como las referidas a la administración del riesgo de sobreendeudamiento de deudores minoristas, por consideraciones del perfil del cliente vinculadas al sistema de prevención del lavado de activos o del financiamiento del terrorismo o por falta de transparencia de los usuarios.

Dicha falta de transparencia de los usuarios se presenta cuando en la evaluación realizada a la información señalada o presentada por los usuarios antes de la contratación o durante la relación contractual, se desprende que dicha información es inexacta, incompleta, falsa o inconsistente con la información previamente declarada o entregada por el usuario y repercute negativamente en el riesgo de reputación o legal que enfrenta la empresa.

Las empresas aplicarán lo dispuesto en el primer párrafo siempre que previamente se ponga en conocimiento de los usuarios, a través de los formularios contractuales, sobre las situaciones que pueden afectar la contratación o la relación contractual. Asimismo, el personal de las empresas deberá informar al respecto a los usuarios antes de la suscripción del formulario contractual.

titulares; en el caso de cuentas mancomunadas se requerirá la manifestación de voluntad de todos los titulares. **LA CAJA** hará entrega del voucher de cancelación de la cuenta y **EL CLIENTE** firmará el mismo en señal de conformidad. Asimismo esta información se encuentra disponible en la página web www.cajadelsanta.pe.

b) Por orden o mandato judicial o por mandato de las normas prudenciales tales como las referidas a la administración de riesgo de sobreendeudamiento de deudores minoristas, por consideraciones del perfil del cliente vinculadas al sistema de prevención del lavado de activos o del financiamiento del terrorismo o por falta de transparencia de los usuarios; en este caso, se informará a **EL CLIENTE** el cierre o cancelación de la cuenta y la resolución del contrato, mediante medio de comunicación directa dentro de los 07 días calendarios posteriores.

c) En caso de incurrir el fallecimiento de la persona natural o la liquidación de la persona jurídica titular de la cuenta, **LA CAJA** procederá al cierre de la misma, en tanto sea informada por escrito de tal hecho por los interesados; y una vez cancelada la cuenta pondrá los saldos a disposición de los demás titulares, herederos, juez o curador, según sea el caso, previa verificación de su condición legal antes indicada, por parte de **LA CAJA**; la misma que se realizará por medio de su unidad Asesoría Legal, previo pago de la comisión detallada en la cartilla de información que como anexo forma parte integrante del presente contrato.

5.2. En caso de la cuenta CTS, ésta se incluye dentro del supuesto a) Cuando lo solicite el Cliente de manera presencial. El cierre de la cuenta CTS también puede realizarse por supuesto b y c pero tienen un tratamiento especial, con documentación especial. Esta información se encuentra disponible en nuestra página web www.cajadelsanta.pe.

6. PROCEDIMIENTO EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL TITULAR DE LA CUENTA

6.1. El procedimiento aplicable en caso de fallecimiento de **EL CLIENTE**, el o los beneficiarios o herederos comunicarán en deceso del titular de la cuenta a **LA CAJA** mediante carta o solicitud escrita adjuntando: (i) Certificado de defunción del titular de la cuenta; (ii) Documento probatorio que acredite la relación familiar con el titular fallecido (partida de nacimiento, partida de matrimonio, testamento, etc.); (iii) DNI del beneficiario (original y copia simple); (iv) Copia literal de asiento registral o certificado

correspondiente a la declaración de herederos debidamente inscrita en Registros Públicos en el cual conste la designación del albacea o sucesión intestada.

6.2. En caso de liquidación de las Personas Jurídicas, los documentos que se requieran se encuentra señalados en la página web www.cajadelsanta.pe; debiendo presentarse firmados y sellados por los representantes.⁶

6.3. En caso de Cuentas Mancomunadas, ante el fallecimiento de uno de los cotitulares del depósito de ahorros y/o plazo fijo se requerirá para la cancelación, la presentación de la declaratoria de herederos (sucesión intestada); procediendo **LA CAJA** a la entrega del saldo a favor de la cuenta, de manera proporcional a sus herederos.

6.4. En caso de Cuentas Indistintas o Solidarias.- ante el fallecimiento de uno de los titulares de la cuenta, uno de los cotitulares podrá solicitar la cancelación del depósito a plazo a sola firma, salvo mandato judicial que ordene lo contrario.

6.5. Estos procedimientos sobre fallecimiento del titular de la cuenta se encuentran disponibles en la página web www.cajadelsanta.pe.

7. CANCELACIÓN DE LAS CUENTAS A TRAVÉS DE UN REPRESENTANTE

7.1. El representante de **EL CLIENTE**, podrá solicitar la cancelación de la cuenta, presentando una solicitud dirigida a **LA CAJA**, tan solo la voluntad del titular o quien haga sus veces, acreditando su representación, debiendo adjuntar; (i) Poder fuera de Registro por montos hasta 3 UIT; (ii) Poder por Escritura Pública por montos mayores a 3 UIT.⁷

7.2. El procedimiento y requisitos sobre la cancelación de cuenta a través de un representante, se encuentra disponible en la página web www.cajadelsanta.pe.

8. RESOLUCIÓN DE CONTRATO A SOLICITUD DEL CLIENTE

8.1. La presentación y atención de la solicitud de resolución del contrato, se harán en cualquier agencia u oficina de **LA CAJA**. Dicho procedimiento no podrá ser más engorroso que aquél dispuesto para contratar, no pudiéndose establecer requisitos o exigencias adicionales que dificulten el ejercicio de dicho derecho.

9. DÉBITO AUTOMÁTICO

9.1. **EL CLIENTE** autoriza y faculta expresamente a **LA CAJA**

⁶ La modificación, renovación o sustitución de representantes legales en el sistema de poderes de la empresa debe realizarse mediante un procedimiento que establezca plazos internos para la actualización de la información. De lo contrario, se considera que la actualización es automática con la sola presentación de los documentos por parte del cliente hacia la empresa.

pueda debitar en forma automática el pago de obligaciones periódicas contraídas por **EL CLIENTE** o por un tercero, previa manifestación de voluntad contenida en documento de fecha cierta autorizado por LA CAJA, conforme al procedimiento dispuesto por la Ley N° 28556 - Ley que Regula el Débito Automático y su Reglamento, previa suscripción de consentimiento mediante documento aparte. El débito puede efectuarse en la misma moneda u otra distinta a la de la cuenta, asumiendo **EL CLIENTE** las diferencias del tipo de cambio.

9.2. Así también, autoriza debitar los importes necesarios para el pago de obligaciones frente a otras instituciones con las cuales **LA CAJA** haya celebrado convenios para la adhesión del mecanismo del débito automático para efectuar cobranzas automáticas con cargo en cuenta. Las obligaciones que serán debitadas serán las contrarias y aceptadas por **EL CLIENTE**. Igualmente es potestad de **EL CLIENTE** ordenar por cualquier medio de fecha cierta y sin expresión de causa, la suspensión de un débito automático hasta cuarenta y ocho (48) horas antes a la fecha de vencimiento, así como establecer un monto máximo del débito conforme lo dispuesto por la Ley N° 28556 - Ley que regula el Débito Automático y su Reglamento.

9.3. **EL CLIENTE** en cualquier momento mediante comunicación escrita con cargo de recepción y sin expresión de causa, podrá cancelar el servicio de débito automático; entrando en vigencia de manera inmediata.

9.4. **EL CLIENTE** podrá verificar los montos efectivamente debitados de la aplicación del débito automático aceptado; a través de los extractos de movimientos producidos en sus depósitos durante el mes, solicitados, según lo señalado en la cláusula 13.1 del presente contrato.

9.5. De conformidad con lo dispuesto en el Artículo 132 de la Ley N° 26702 - Ley General del Sistema Financiero y Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs, las obligaciones vencida y exigibles que sean directas y/o indirectas (por cuenta de terceros) que **EL CLIENTE** tenga frente a **LA CAJA**, quedan expresamente coberturados con los fondos existentes en todas las cuentas que pudiera mantener en **LA CAJA**, quedando esta última facultada a aplicarlos parcial o totalmente para la amortización y/o cancelación de dichas obligaciones, para la cual **LA CAJA**, podrá realizar la consolidación y/o la compensación⁸ entre los saldos deudores y acreedores que **EL CLIENTE** pudiera tener en las cuentas que mantenga abiertas en **LA CAJA**, sin distinción de moneda, por lo que **EL CLIENTE** autoriza a **LA CAJA** a realizar las operaciones de cambio de moneda necesarias al tipo de cambio vigente en **LA**

CAJA el día en que se realice la operación. Para tal efecto **LA CAJA** deberá afectar preferentemente las cuentas que mantenga **EL CLIENTE** en la misma moneda que la obligación.

9.6. Así mismo faculta a **LA CAJA** debitar de manera excepcional, cualquier suma acreditada en las cuentas por error o abonar cualquier importe no registrado oportunamente o retirado indebidamente, no siendo necesaria alguna instrucción empresa de **EL CLIENTE**.

9.7. **LA CAJA** queda facultada a retener sumas por medida cautelar de embargo en forma de retención proveniente de autoridad judicial, arbitral o administrativa, siempre sobre el fondo disponible y/o permitido de la cuenta que resulte luego que **LA CAJA** efectuó la compensación por deudas vencidas que **EL CLIENTE** mantenga a la fecha de la notificación de la orden de embargo y siempre que no se encuentre gravamen alguno a favor de **LA CAJA** y las comisiones que correspondan por dicha retención.

LA CAJA no se responsabiliza por los perjuicios que pudiera producirse como consecuencia de las retenciones de fondos en la cuenta en cumplimiento de la medida ordenada.

10. MODIFICACIÓN DE TASA DE INTERÉS, COMISIONES, GASTOS Y DEMÁS ESTIPULACIONES CONTRACTUALES

10.1. **LA CAJA** podrá variar o modificar en forma unilateral la tasa de interés pactada excepto la tasa de interés para los depósitos a plazo fijo, las comisiones,⁹ los gastos;¹⁰ las condiciones generales y especiales del presente contrato y cartilla de información; ya sea de acuerdo al comportamiento del mercado del sector financiero y/o así lo determine de acuerdo a sus políticas¹¹ y/o en cumplimiento de las obligaciones impuestas por las normas legales.

10.2. En los depósitos de ahorros a plazo fijo, sólo se podrá proceder a la modificación de la tasa de interés pactada en los siguientes casos: (i) Renovación del Depósito, (ii) Cuando exista efectiva negociación con **EL CLIENTE**¹² al momento de contratar y en cada oportunidad en la que se pretende efectuar dichas modificaciones, (iii) Cuando la Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs, previo informe favorable del Banco Central de Reserva del Perú, autorice al sistema financiero en general por circunstancias extraordinarias e imprevisibles que ponga en riesgo el sistema.

Para proceder aplicar las modificaciones unilaterales en cualquiera de los casos acordados y descritos en los puntos anteriores, estas deben ser comunicadas de manera previa, en un

Dicho plazo debe ser de conocimiento del cliente con la finalidad de que pueda emplear legítimamente las facultades de sus representantes legales al momento de realizar sus operaciones en la empresa.

7 El tipo de cancelación señalado en esta cláusula no aplicará para los casos de cuentas a nombre de menores de edad.

plazo de anticipación de 45 días; mediante medio de comunicación directa descrita en el punto 11.1. Luego de vencido este plazo, la modificación o nueva condición se aplicará de manera inmediata. En caso que **EL CLIENTE** presente su desacuerdo o su disconformidad, siempre que la modificación o variación no tenga como origen la imposición de obligaciones normativas; éste debe expresarlo por escrito en el plazo de 45 días a partir de la fecha de recepción de la comunicación, dándose por resuelto el presente contrato; caso contrario, se entenderán aceptadas las modificaciones.

10.3. El requisito de comunicación previa, no resulta exigible, cuando se trate de modificaciones contractuales que impliquen condiciones más favorables para **EL CLIENTE**, estas modificaciones contractuales serán aplicadas de manera inmediata. Sin perjuicio de ello, de manera posterior **LA CAJA** informará las nuevas condiciones contractuales, pactando entre las partes, la utilización de medios de comunicación a disposición de **LA CAJA** como página web, www.cajadelsanta.pe; avisos colocados en el interior de las Agencias y Oficinas.

10.4. Las modificaciones contractuales asociadas a la incorporación de servicios que no se encuentren directamente relacionados al producto o servicio contratado y que, por ende, no constituyan una condición para contratar, procederán siempre que se efectúe una comunicación directa establecidos en el punto 11.1.; otorgando a **EL CLIENTE** la facultad de aceptar la modificación propuesta, sin que la negativa del cliente implique una resolución del contrato principal.

11. FORMAS DE COMUNICACIÓN DIRECTA

11.1. La comunicación previa de las modificaciones contractuales se realizará a través de uno de los medios de comunicación directo o idóneo elegido por **EL CLIENTE** quien tendrá por optar entre, (i) Comunicaciones escritas al domicilio del cliente, (ii) Correos electrónicos o (iii) Comunicaciones telefónicas. La elección del medio se dejará constancia.

11.2. LA CAJA comunicará previamente con una anticipación de cuarenta y cinco (45) días a través de los medios de comunicación directa detallados en el párrafo anterior, las modificaciones contractuales referidas a: (i) La variación o modificación de tasas de interés, (a excepción del depósito de ahorros a plazo fijo), las comisiones y gastos que causen perjuicio a **EL CLIENTE**; o que modifiquen la tasa de rendimiento efectivo anual (TREA) o el saldo mínimo de equilibrio para obtener rendimiento establecidas en la Cartilla de Información; (ii) La resolución del contrato por

causal distinta al incumplimiento;⁸ (iii) La limitación o exoneración de responsabilidad por parte de **LA CAJA**¹⁴ y (iv) La incorporación de servicios que no se encuentren directamente relacionados al producto o servicio contratado.

11.3. Para comunicaciones sobre modificaciones contractuales de aspectos distintos a los previamente indicados, las partes pactan, que se empleará como medio de comunicación, la página web de **LA CAJA**, www.cajadelsanta.pe; tarifarios y avisos ubicados en el interior de las agencias y oficinas.

12. DESCUENTOS Y RETENCIONES

12.1. EL CLIENTE no podrá responsabilizar a **LA CAJA** por los perjuicios que pudieran producirse como consecuencia de las retenciones de fondos en cualquiera de las cuentas que mantenga abierta en **LA CAJA** en cumplimiento de una medida cautelar ordenada por autoridad judicial, arbitral o administrativa. En tales casos, será la autoridad judicial quien comunicará la medida cautelar y surtirá efecto luego que **LA CAJA** disponga sobre ellas los cargos que correspondan por deudas vencidas y exigibles de **EL CLIENTE** a la fecha de notificación de dicha medida y siempre que dichos fondos no se encuentren sujetos a gravamen alguno a favor de **LA CAJA**.

12.2. EL CLIENTE es responsable y autoriza a **LA CAJA** a abonar o debitar de manera inmediata de las cuentas las sumas de dinero necesarias que resulten por error, de más o menos, para regularizar la situación contable de las mismas, estando **LA CAJA** autorizada a informar a **EL CLIENTE** dentro del plazo de 15 días mediante cualquiera de los medios de comunicación directa que se encuentran descritas en el punto 11.1.

12.3. Todo cargo o abono indebido será corregido por **LA CAJA**. En todo caso, cuando **EL CLIENTE** encuentre alguna inexactitud, deberá comunicar a **LA CAJA** por escrito dentro de treinta (30) días calendario de conocido, demostrada la procedencia del reclamo, el cual se atenderá y practicará una nueva liquidación. De no estar conforme con lo resuelto por la empresa o no haber recibido propuesta; **EL CLIENTE** podrá acudir ante las oficinas de atención al usuario de **LA CAJA** o recurrir ante las autoridades administrativas o judiciales que estime pertinentes.

13. SOLICITUD DE ENVÍO DE MOVIMIENTOS

13.1. LA CAJA, a solicitud de **EL CLIENTE**, enviará el extracto de todos los movimientos producidos en sus depósitos durante el mes. Dicha información será remitida en un plazo máximo de

⁸ La comunicación posterior que se curse al cliente luego de efectuada la compensación requiere incluir aquellas razones que motivaron sus adopción, haciendo una identificación de la(s) obligación(es) respectiva(s). El ejercicio del derecho de compensación no autoriza a las empresas a reconocer menores intereses a los pactados por los saldos remanentes luego de aplicada la compensación, ni a contratar por cuenta de sus clientes, servicios respecto de los cuales éstos no hayan sido informados previamente. Asimismo, la facultad de centralización de cuentas que opera como consecuencia del derecho de compensación deberá efectuarse de la forma que resulte más favorable a éstos.

treinta (30) días posteriores al cierre del mes que la información es requerida; podrá ser emitida mensualmente si así lo solicita **EL CLIENTE**.

13.2. EL CLIENTE deberá elegir la recepción del extracto de movimientos a través de uno o ambos mecanismos siguientes:

- a) **Medios Físicos**, envío de carta al domicilio señalado por **EL CLIENTE** (está sujeto al cobro de una comisión - ver Cartilla de Información).
- b) **Medios Electrónicos**, envío a través de correo electrónico señalado por **EL CLIENTE** (no está sujeto al cobro de comisión).

13.3. EL CLIENTE, se compromete dentro del plazo de 30 días calendario siguiente a su recepción a hacer llegar las observaciones especificando los conceptos o rubros; caso contrario se considerará aprobado.

13.4. EL CLIENTE, podrá acudir a las Oficinas de Atención al Usuario de **LA CAJA** o las autoridades administrativas o judiciales que estime pertinente a presentar su reclamo en caso de disconformidad con la información registrada por **LA CAJA**.

14. CASO FORTUITO O DE FUERZA MAYOR

14.1. EL CLIENTE libera a **LA CAJA** de toda responsabilidad por daños y perjuicios en caso de suspensión o interrupción de servicios por caso fortuito, fuerza mayor o en situaciones que no resulten imputables a **LA CAJA** por encontrarse fuera de su ámbito de acción. Se considera como causas de fuerza mayor o fortuita, las siguientes: (i) Falla en computador central (corte del sistema), corte del servicio telefónico o suspensión del suministro de energía eléctrica u otros motivos tecnológicos siempre y cuando no sean causas atribuibles a **LA CAJA**; (ii) Terremotos, incendios, inundaciones y otros similares; (iii) Actos y consecuencias de vandalismo, robo, huelgas y paros.

15. COBERTURA DEL DEPÓSITO

15.1. Los depósitos de ahorros estarán cubiertos por el Fondo de Seguro de Depósitos, considerando para tal efecto lo dispuesto por el marco normativo vigente y la forma que procede la cobertura de acuerdo a Ley General del Sistema Financiero y Sistema de

Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs.

16. DOMICILIO Y COMPETENCIA DE JUECES Y TRIBUNALES

16.1. EL CLIENTE señala como domicilio, el indicado en el documento anexo de este contrato, en el cual también constan sus generales de ley, lugar al que se le cursarán todas las comunicaciones escritas o notificaciones judiciales o extrajudiciales que **LA CAJA** le remita. Todo cambio de domicilio para surtir efecto, deberá ser comunicado por algún medio escrito con entrega que no genere dudas, señalando nuevo domicilio, dentro de los treinta (30) días de ocurrido el hecho, bajo responsabilidad civil y/o penal a que hubiera lugar. Sin perjuicio de ello, **LA CAJA** podrá emplear cualquiera de los demás medios previstos en el Código Civil para comunicarse con **EL CLIENTE**.

16.2. EL CLIENTE, se somete a la competencia y jurisdicción de los jueces y tribunales de la ciudad donde se celebra este contrato, para todos los efectos derivados de esta relación contractual.

16.3. Las modalidades de cuentas y/o depósitos mencionados en las secciones especializadas del presente contrato, se registrarán por estas condiciones generales y por las especiales que se señalan para cada una de ellas, así como por las disposiciones legales aplicables.

CONDICIONES ESPECÍFICAS, APLICABLES A CUENTAS DEPÓSITOS DE AHORRO, AHORRO CON ORDENES DE PAGO, AHORRO SIN ORDENES DE PAGO, CUENTA REMUNERACIONES, CUENTA BÁSICA, AHORRO KIDS; DEPÓSITO A PLAZO FIJO Y DEPÓSITO CTS

17. DEPÓSITOS DE AHORRO-CUENTA DE AHORRO

17.1. A través de los depósitos de ahorros **LA CAJA** otorga a **EL CLIENTE** una cuenta para que éste realice depósitos de dinero y sus consecuentes retiros, en la cual se generarán intereses a favor del depositario, en función de los saldos y a los plazos reales en que las sumas de dinero depositado permanezcan en la cuenta proporcionada.

17.2. El importe de los depósitos, retiros y cargos, constarán en los vouchers, emitido por **LA CAJA**, en los que se detallarán las

- ⁹ Las comisiones se deben ajustar a las categorías y denominaciones aplicables a los productos financieros según lo indica la Circular N° CM-401-2013. De lo contrario, la entidad financiera deberá solicitar a la Superintendencia con una antelación no menor a cuarenta y cinco (45) días a la inclusión en los medios señalados en el Reglamento de Transparencia, la incorporación de las categorías y/o denominaciones que cumplan con el sustento establecido en el artículo 11^º del Reglamento de Transparencia.
- ¹⁰ Los gastos deberán implicar la prestación de un servicio previamente acordado cuyo valor se basa en un costo real y demostrable, conforme lo indica el artículo 11 del Reglamento de Transparencia.
- ¹¹ Con relación a la presente cláusula, deberá tenerse en cuenta que su aprobación no podrán contravenir lo dispuesto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado mediante Ley N° 29571, y en particular a lo dispuesto en el Artículo 38^º de la referida norma.
- ¹² Según el artículo 25 del Reglamento de Transparencia, se entenderá que existe efectiva negociación cuando pueda evidenciarse que la cláusula que contempla la posibilidad de modificar la tasa de interés no constituye una condición masiva que forma parte del contrato de adhesión y que condicione su suscripción; es decir, cuando pueda evidenciarse que el usuario ha influido en el contenido de la cláusula.

fechas y los montos de los depósitos, retiros y cargos así como de los intereses.

17.3. EL CLIENTE podrá solicitar un extracto de todos sus movimientos producidos en sus depósitos durante el mes. Dicha información deberá ser remitida por **LA CAJA** en un plazo máximo de treinta (30) días posteriores al cierre del mes en el que la información es requerida y podrá ser remitida mensualmente si así lo solicita **EL CLIENTE**. La información periódica se registrará por lo descrito en la cláusula del numeral 13.

17.4. La validez de los abonos y cargos que consten en voucher, extractos o resumen de movimientos u otros documentos, está sujeta a que figuren en el estado de cuenta, siendo éste documento el que consolidará tales movimientos; de existir un error en un abono o retiro; deberá ceñirse a lo señalado en el punto 12.3 del presente contrato. De no estar conforme con la respuesta de **LA CAJA**, **EL CLIENTE** podrá presentar reclamo ante **LA CAJA** o las autoridades pertinentes.¹⁵

17.5. La tasa de interés y frecuencia de capitalización, se fijan por **LA CAJA** en forma periódica. La tasa de interés vigente al momento de la suscripción del presente contrato consta en la cartilla de información que forma parte integrante del mismo. Las variaciones de tasas de interés, comisiones y gastos aplicables; serán comunicadas previamente con una anticipación de cuarenta y cinco (45) días a través de mediante medio de comunicación directa descrita en el numeral 11.1 del presente contrato. Adicionalmente mediante publicación en su página web y avisos puestos a disposición de **EL CLIENTE** en las oficinas de atención al público de **LACAJA**.

18. DEPÓSITOS DE AHORRO - CUENTA DE AHORRO CON ORDENES DE PAGO

18.1. La cuenta de ahorro con órdenes de pago constituye una modalidad de las cuentas de ahorro, por medio de la cual, **EL CLIENTE** puede efectuar retiros de sus cuentas de ahorros utilizando Órdenes de Pago emitidas a nombre de terceras personas o nombre propio, el cual podrá hacerse efectivo en las agencias u oficinas de **LA CAJA**. La cuenta no puede ser sobregirada y debe tener fondos suficientes. Las órdenes de Pago son nominativas y no negociables; no se podrán transmitir por endoso ya que no tiene la calidad de título valor.

18.2. LA CAJA se reserva el derecho de aceptar o denegar la solicitud de apertura de una Cuenta de Ahorros con órdenes de

Pago, así como verificar la veracidad de los datos proporcionados por **EL CLIENTE**.¹⁶

18.3. LA CAJA no hará efectiva una orden de pago en los siguientes casos: a) Presente diferencias en el monto consignado en cifras y el monto consignado en letras; b) La firma del titular de la cuenta no coincida con la de los registros; c) La cuenta no tenga saldo disponible; d) La cuenta se encuentre bloqueada; e) Esté deteriorada; f) Presente borrones o enmendaduras; g) La identificación del cobrador no concuerde con la orden de pago; h) Cualquier otra irregularidad, que a criterio de **LA CAJA** aparezca en la orden de pago.

18.4. En el caso que se gire la o las órdenes de Pago no tenga saldo disponible, **LA CAJA** procederá al cierre de la Cuenta de Ahorro con órdenes de pago, estando impedido **EL CLIENTE**, de solicitar la apertura de una nueva cuenta de similar naturaleza en **LACAJA**.

18.5. LA CAJA podrá cancelar la cuenta de ahorros con órdenes de pago en los casos siguientes: (i) Por causal señaladas en el punto 5.1 del presente contrato; (ii) Por solicitud expresa de **EL CLIENTE**; (iii) Por el giro de una Orden sin fondos; (iv) Por muerte, disolución o liquidación de **EL CLIENTE**. En todos los casos, **EL CLIENTE**, herederos o representantes legales se obligan a devolver inmediatamente todas las órdenes de pago que no hubiesen sido utilizadas hasta el momento del cierre de la cuenta. Asimismo, **LA CAJA** devolverá el saldo de fondos que hubiera en la cuenta en dicho momento, una vez que haya cumplido con el requerimiento señalado; caso contrario, **LA CAJA** procederá a su anulación dejando a salvo nuestra responsabilidad sobre el mal uso que pudiera darse a dichas órdenes de pago.

18.6. Ante el deterioro, pérdida, sustracción o extravío de la orden de pago, **EL CLIENTE** se obliga a inmediatamente dar aviso a fin de que **LA CAJA** proceda a suspender la o las órdenes de pago o bloquear la cuenta. La falta de comunicación oportuna de tales eventos no hará responsable a **LACAJA** de los pagos efectuados. Igualmente, si **EL CLIENTE** desee anular las órdenes de pago deterioradas, pérdidas o sustraídas o extraviadas debe solicitarlo por escrito acompañando copia certificada de la denuncia policial si el caso lo requiere ante cualquier agencia u oficina de **LACAJA**.

18.7. El mal uso indebido que le pudiera dar **EL CLIENTE** o su Representante Legal a las órdenes de pago no es de responsabilidad de **LA CAJA**, eximiéndose de asumir cualquier perjuicio o responsabilidad derivado de su empleo. **LACAJA** no se

¹³ La comunicación que envíe la empresa para ejercer su derecho de resolución unilateral deberá contener la causal que motiva la resolución. Dicha causal deberá haber sido contemplada en el contrato, en virtud del artículo 33 del Reglamento de Transparencia.

¹⁴ Las modificaciones que incorporen supuestos de limitación o exoneración de responsabilidad de la empresa deberán observar lo dispuesto en el literal h) del artículo 46 a efectos de no constituir una cláusula abusiva. En tal sentido, no podrá o limitar la responsabilidad, la entidad deberá precisar en la comunicación que curse al cliente una causal objetiva y debidamente justificada.

responsabiliza por las órdenes de pago emitidas por representantes legales o apoderados cuyos poderes o facultades estén modificados o revocados, **EL CLIENTE** ha asumido la obligación de comunicarlo de acuerdo a las condiciones del presente contrato.

18.8. La orden de pago no puede ser emitida con fecha adelantada ni ser entregada en garantía. Asimismo la orden de pago será válido por un plazo de treinta (30) días calendarios contados a partir de la fecha de emisión registrada en la firma.

18.9. En el caso que el beneficiario de una orden de pago, sea una persona Jurídica, su representante legal deberá acreditar sus facultades, a través de documento de fecha cierta y válidos con una antigüedad no mayor a 30 días, previa evaluación de poderes por parte de la Unidad de Asesoría Legal de LA CAJA, previo pago de comisión detallada en la cartilla de información.

18.10. En casos que la cuenta, no posea los fondos suficientes que permita el cobro de la orden de pago, se aplicará el cargo de la comisión detallada en la cartilla de información.

19. DEPÓSITO DE AHORROS - CUENTA BÁSICA

19.1. La cuenta básica es aquella cuenta de depósito expresada en moneda nacional, que puede ser abierta por personas naturales nacionales o extranjeras. Es de libre disponibilidad en todas las agencias u oficinas en donde opera la Caja y no puede ser usada para transacciones fuera del país.

19.2. La apertura de la cuenta básica no requerirá importe mínimo, podrá efectuarse solo en moneda nacional y no estará sujeta a ninguna comisión.

19.3. **EL CLIENTE** podrá contratar solo una cuenta básica, sin ninguna restricción para acceder a cualquier otro producto ofrecido por **LA CAJA**.

19.4. El saldo no podrá ser superior a S/. 2,000.00 (dos mil 00/100 nuevos soles) en todo momento. Los depósitos diarios no podrán ser superior a S/. 1,000.00 (un mil 00/100 nuevos soles).

19.5. Los depósitos y retiros mensuales acumulados no pueden exceder S/. 4,000.00 (cuatro mil 00/100 nuevos soles).

20. DEPÓSITO AHORROS - CUENTA REMUNERACIONES

20.1. La cuenta de Remuneraciones es la cuenta de ahorros, mediante la cual a **EL CLIENTE** se le hace el abono de sus remuneraciones por orden y/o autorización de sus empleador; por

lo que, **LA CAJA** no será responsable de los montos u omisiones de abonos a lo que esté obligado el empleador de **EL CLIENTE**.

20.2. **EL CLIENTE** solicitará la apertura de la cuenta de remuneraciones de manera directa mediante la prestación de una solicitud de autorización emitida por el empleador.

20.3. Una vez abierta la cuenta, solo se podrá realizar depósitos por parte del empleador, quien mediante una carta de instrucción hará de conocimiento a **LA CAJA** el abono de la remuneración, no encontrándose obligada **LA CAJA** a realizar abonos en forma directa por parte de **EL CLIENTE**.

20.4. **EL CLIENTE** podrá efectuar retiros, en función al monto del saldo disponible que mantenga en la cuenta proporcionada.

21. DEPÓSITO AHORRO - AHORRO KIDS

21.1. La cuenta de ahorro kids constituye una modalidad de la cuenta de ahorro, por medio de la cual, **EL CLIENTE** es una persona menor de edad (beneficiario) quién será el titular de la cuenta pero no podrán operar personalmente o directamente su cuenta (realizar apertura, depósitos, retiros, cerrar) sino a través de su representante legal, que puede ser su Padre, Madre o Tutor debidamente autorizado de acuerdo a los dispuesto en numeral 1.5 del presente contrato.

21.2. El representante legal es la persona que apertura la cuenta de ahorro y firma el presente contrato en representación y beneficio del menor de edad. Esta modalidad de ahorro, permite realizar depósitos en forma ilimitada a través de su representante legal. En el caso de las operaciones de retiro, solo podrá realizarlo el Padre, la Madre o el Tutor del menor previa presentación de la autorización legal para disposición de bienes de menor de edad.

21.3. La apertura de la cuenta ahorro kids requerirá un importe mínimo, monto se encuentra detallado en cartilla de información; la apertura y la cuenta solo podrá efectuarse en moneda nacional y no estará sujeta a ninguna comisión.

21.4. En el caso, que **EL CLIENTE** (menor de edad) adquiera la mayoría de edad; éste deberá apersonarse a **LA CAJA** a fin de actualizar sus datos personales, **LA CAJA** trasladará los fondos a una cuenta de ahorros, permitiéndose al **CLIENTE** operar la cuenta en forma personal; cesándose automáticamente las facultades del representante legal.

21.5. Los procedimientos, características sobre la cuenta, y el monto mínimo de apertura se encuentran disponibles en la página web www.cajadelsanta.pe. Adicionalmente el monto mínimo de

¹⁵ La Caja deberá informar al cliente respecto a las instancias ante las que puede recurrir para la presentación de reclamos o denuncias por las operaciones que realice, tales como la propia empresa, la Superintendencia de Bancas, Seguros y AFPs, el Indecopi, entre otros. Asimismo, deberá poner en conocimiento del cliente el procedimiento que debe seguir a fin de emplear correctamente estos mecanismos.

apertura, así como las tasas de interés, comisiones y gastos aplicables a este producto; se encuentran en la Cartilla de Información, que como anexo, forma parte integrante del presente contrato.

22. DEPÓSITOS A PLAZO FIJO

22.1. Los depósitos a plazo fijo, son aquellos depósitos de dinero realizados por **EL CLIENTE** en **LA CAJA** con el fin expreso que ésta última las mantenga en su poder por un predeterminado período de tiempo; depósito que podrá ser renovado y que será remunerado a la tasa de interés que **LA CAJA** tenga establecida para las operaciones de este tipo en el momento de la apertura del depósito, así como en el momento de cada renovación. Dicha información se detalla en la cartilla de información.

22.2. Los intereses será capitalizados o pagados según el periodo del plazo fijo, bajo las siguientes modalidades: (i) al inicio, (ii) mensual o (iii) final del plazo. Los intereses pueden ser abonados, de manera alternativa, en la misma o en otra cuenta de ahorro aperturada en **LA CAJA**. En el caso de aperturar una cuenta, ésta tendrá el mismo tratamiento de una cuenta de ahorros.

22.3. Al vencimiento del plazo fijo **EL CLIENTE** no cancela la cuenta o no comunica instrucciones respecto a su depósito, los intereses se capitalizarán y el depósito se renovará automáticamente por un período más, bajo las mismas condiciones originalmente pactadas; salvo la tasa de interés aplicable, la que será la que se encuentran vigente en los tarifarios al momento de la renovación automática y según su rango. Los tarifarios, se encuentran dentro del pinner informativo ubicado en el interior de cada una de las agencias y oficinas de **LA CAJA** y página web www.cajadelsanta.pe.

22.4. Si la tasa de interés aplicable al momento de la renovación fuese menor a la pactada en el depósito a plazo fijo inicia, **EL CLIENTE** en caso de no encontrarse conforme, podrá solicitar a **LA CAJA** la cancelación del depósito a plazo fijo.

22.5. La tasa de interés será fijada por **LA CAJA**, quedando facultada a modificarla unilateralmente solo al momento de la renovación. La variación será comunicada de manera previa a su aplicación con una anticipación no menor a cuarenta y cinco (45) días e indicando la fecha o el momento que entrará en vigencia, a través de cualquier mecanismos de comunicación permitido (tarifarios y/o avisos publicitarios en el interior de nuestras agencias u oficinas y/o página web www.cajadelsanta.pe).

22.6. Si la cuenta de depósitos de ahorro a plazo fijo es cancelada antes de los treinta y un (31) días, la tasa de interés aplicable será la correspondiente a la cuenta de ahorro según a lo establecido en

el tarifario vigente de **LA CAJA**; esta información también se encuentra en la cartilla de información.

22.7. Para la cancelación del plazo fijo **EL CLIENTE** deberá hacer entrega del certificado original; en caso que no cuente con dicho certificado, podrá solicitar a **LA CAJA** un duplicado, previo pago de la comisión señalada en la cartilla de información.

23. CUENTA DE DEPÓSITOS CTS (COMPENSACIÓN POR TIEMPO DE SERVICIOS)

23.1. Las cuentas depósitos CTS son aquellas regidas por la legislación sobre la compensación por tiempo de servicios (Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 650 y sus modificatorias) y también por la legislación del sector financiero nacional.

23.2. **LA CAJA** al recibir una suma de dinero destinada a la cuenta depósito CTS, la identificará como tal y la misma estará sujeta a la normatividad especial que la regula, en tal sentido estos depósitos serán intangibles e inembargables hasta el límite que señala la ley.

23.3. Siempre que no se haya recibido comunicación del (la) cónyuge (conviviente), del trabajador titular de la cuenta depósito CTS, indicando su necesaria concurrencia, **LACAJA**, procederá a la atención de retiros parciales conforme a la ley.¹⁷ El retiro total de los fondos que exista en la cuenta, sólo procederá al cese del trabajador, según lo notificado por el empleador y previo cumplimiento de las demás formalidades que la ley de la materia o mediante certificado emitido por la Autoridad Inspectiva de Trabajo que constate el cese laboral. Cualquier modificación será notificada al cliente conforme a las cláusulas 10 y 11 del presente contrato.

23.4. El Procedimiento aplicable para el caso de depósitos o traslados del CTS, se encuentra disponible en la página web www.cajadelsanta.pe.

23.5. Para efecto de descuentos y retenciones aplicables al producto de Compensación por Tiempo de Servicios, se procederá de conformidad con lo descrito en el punto 12.1, sobre descuentos y retenciones.

23.6. **EL CLIENTE** podrá hacer retiros de su saldo de libre disponibilidad por el límite establecido por la ley. El empleador deberá informar a **LA CAJA**, respecto del monto de libre disponibilidad conforme a ley.

24. CALL CENTER (Centro Atención al Cliente)

24.1. **EL CLIENTE** faculta expresamente a **LA CAJA** para que

¹⁶ La negatoria mencionada en la cláusula deberá sustentarse en motivos objetivos debidamente justificados, conforme a lo dispuesto por el artículo 38 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

atención vía telefónica, fax, y/o internet informes y bloqueo de cuentas, y brindar cualquier otra información sobre servicios que decida implementar en el futuro **LA CAJA**. Los servicios vía telefónica, fax, internet se prestarán en la forma y lugares que **LA CAJA** determine libremente, no siéndole obligatoria la prestación de ellos. Queda entendido que **EL CLIENTE** sólo podrá realizar operaciones incluidas en el servicio vía telefónica fax e internet de **LA CAJA**, con los fondos que efectivamente mantenga en sus cuentas. En todos los casos **LA CAJA** guardará expresa constancia de las instrucciones recibidas por **EL CLIENTE**.¹⁸

25. AUTORIZACIÓN DE GRABACIÓN DE CONVERSACIONES

25.1. El (Los) cliente(s) declara(n) conocer y aceptar que **LA CAJA** podrá grabar las conversaciones que sostengan con el(los) **CLIENTE(s)**, relacionadas con los reclamos que pudieran presentar sobre cualquier operación y/o servicio que le brinde, así como para la información de las instrucciones que pudiera(n) impartirle, las cuales serán mantenidas en reserva y utilizadas para aclarar cualquier discrepancia que pudiera presentarse al respecto.

26. SITUACIONES QUE PUEDAN AFECTAR EL PRESENTE CONTRATO

26.1. De conformidad con lo previsto en la Circular SBS N° CM-

385-2011. **LA CAJA** podrá elegir no contratar o modificar los contratos celebrados con **EL CLIENTE** en aspectos distintos a las tasas de interés, comisiones o gastos, e incluso resolverlos, comunicándose a **EL CLIENTE** mediante medio de comunicación directo detallado en el numeral 11.1, dentro del plazo de siete (07) días posteriores, como consecuencia de la aplicación de las normas prudenciales emitidas por la Superintendencia de Banca, Seguro y AFPs, tales como las referidas a la administración del riesgo de sobreendeudamiento de deudores minoristas, por consideraciones del perfil de **EL CLIENTE** vinculadas al sistema de prevención del lavado de activos o del financiamiento del terrorismo o por falta de transparencia de **EL CLIENTE**.

26.2. Dicha falta de transparencia de **EL CLIENTE** se presenta cuando en la evaluación realizada a la información señalada o presentada por **EL CLIENTE** antes de la contratación o durante la relación contractual, se desprende que dicha información es inexacta, incompleta, falsa o inconsistente con la información previamente declarada o entregada por **EL CLIENTE** y repercute negativamente en el riesgo de reputación o legal que enfrenta **LA CAJA**.

LUGAR Y FECHA:DEL.....

FIRMA Y SELLO
P. CAJA DEL SANTA

¹⁷ (Nota al pie incluida por la empresa) Decreto Supremo N°001-97-TR, TUO de la Ley de Compensación por Tiempo de Servicio.

Artículo 39.-

(...)

La compensación por tiempo de servicio tiene la calidad de bien común solo a partir del matrimonio civil, o de haber concurrido dos años continuos de la unión de hecho y mantendrá dicha calidad hasta la fecha de la escritura pública en que se pacte el régimen de separación de patrimonios o de la resolución judicial consentida o ejecutoriada que ponga fin dicho régimen.

En los casos que se refiere el primer párrafo de la presente cláusula se presume, salvo prueba en contrario, que el trabajador cuenta con el consentimiento correspondiente para realizar tales actos. Para desvirtuar esta presunción basta que el cónyuge o conviviente acredite su calidad de tal, lo manifieste por escrito al empleador y al depositario.

¹⁸ En el caso que la Caja eventualmente implemente el servicio de tarjetas de débito, requerirá de forma obligatoria emplear los mecanismos de comunicación a disposición del usuario, conforme el artículo 21^o del Reglamento de Tarjeta de Crédito y Débito.

TITULAR:

NOMBRE/RAZÓN SOCIAL:

.....

D. N. I:

RUC:

DIR:

.....

FIRMA:

TITULAR:

NOMBRE/RAZÓN SOCIAL:

.....

D. N. I:

RUC:

DIR:

.....

FIRMA:

TITULAR:

NOMBRE/RAZÓN SOCIAL:

.....

D. N. I:

RUC:

DIR:

.....

FIRMA:

TITULAR:

NOMBRE/RAZÓN SOCIAL:

.....

D. N. I:

RUC:

DIR:

.....

FIRMA:

TITULAR:

NOMBRE/RAZÓN SOCIAL:

.....

D. N. I:

RUC:

DIR:

.....

FIRMA:

TITULAR:

NOMBRE/RAZÓN SOCIAL:

.....

D. N. I:

RUC:

DIR:

.....

FIRMA:

TITULAR:

NOMBRE/RAZÓN SOCIAL:

.....

D. N. I:

RUC:

DIR:

.....

FIRMA:

TITULAR:

NOMBRE/RAZÓN SOCIAL:

.....

D. N. I:

RUC:

DIR:

.....

FIRMA: