

NORMAS DE CARÁCTER IMPERATIVO QUE IMPACTAN EN EL CONTENIDO DE LAS CLÁUSULAS GENERALES DE CONTRATACIÓN DE LAS CONDICIONES GENERALES Y ESPECÍFICAS APLICABLES A LOS CONTRATOS DE CUENTAS DE AHORROS Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS PREVIAMENTE APROBADAS

La Resolución SBS N° 5570-2019 y la Resolución SBS N° 1278-2020 vigentes desde el 01 de enero de 2021, que modifican el Reglamento de Tarjetas de Crédito y de Débito, aprobado por Resolución SBS N° 6523-2013, contienen las siguientes normas de carácter imperativo que impactan en el contenido de las siguientes cláusulas generales de contratación de las CONDICIONES GENERALES Y ESPECÍFICAS APLICABLES A LOS CONTRATOS DE CUENTAS DE AHORROS Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS, aprobadas por Resolución SBS N° 3270-2018.

- i) Cláusulas contenidas en: Numeral 3 literal 3.7 y numeral 5 literal 5.1 (del 1 al 14)

CLAUSULAS GENERALES	Res. SBS 5570-2019
<p>3.7. DE LA ENTREGA DE TARJETA VISA DÉBITO: EL (LOS) CLIENTE(S) declara (n) conocer que las Cuentas de Ahorro, Cuentas de Ahorro con Órdenes de Pago y Cuenta Recaudadora operan con Tarjetas de Débito, prescindiendo del uso de libretas y firmas manuscritas, siendo suficiente para realizar retiros por ATM, que EL (LOS) CLIENTE(S) utilice (n) su Tarjeta de Débito y clave secreta y observen las condiciones que rijan su operatividad. Para realizar depósitos y retiros en ventanillas de las agencias de la CMAC CUSCO, es necesario que EL (LOS) CLIENTE(S) presente su Tarjeta de Débito, DNI y utilice(n) su clave secreta, así mismo deberán firmar en el voucher de operación. Para Cuentas de CTS (Compensación por Tiempo de Servicio), y Cuenta Sueldo la entrega de la Tarjeta Débito Visa se realizará solo en caso que la Cuenta tenga saldo disponible. EL (LOS) CLIENTE(S) declara(n) conocer que el uso de la Tarjeta de Visa Débito se encuentra regulada por las estipulaciones establecidas en este contrato, en la Cartilla de Información del producto y en el Numeral 5.1 del presente Contrato “Términos y condiciones para el uso de la Tarjeta VISA Débito” .</p> <p>5 CONDICIONES ESPECÍFICAS APLICABLES A SERVICIOS COMPLEMENTARIOS En caso de afiliación a los siguientes servicios: ATM, BANCA POR INTERNET Y CMAC MOVIL, EL (LOS) CLIENTE(S) declaran conocer que se aplicaran las condiciones que se encuentran estipuladas en los numerales, 5.1, 5.2 y 5.3</p> <p>5.1 TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES PARA EL USO DE LA TARJETA VISA DÉBITO EN CAJEROS AUTOMÁTICOS (ATM) 1. ENTREGA DE LA TARJETA: LA CAJA hace entrega a EL CLIENTE y éste declara recibir, una TARJETA PLÁSTICA DE DÉBITO VISA con chip, en adelante, LA TARJETA, para su uso exclusivo, personal e intransferible, magnetizada y numerada. LA TARJETA podrá ser vinculada a la(s) Cuenta(s) de Ahorros y CTS de que EL CLIENTE por voluntad propia indique, y a un Pin o Código</p>	<p>Artículo Primero. - Modificar el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito aprobado por la Resolución SBS N° 6523-2013 y sus normas modificatorias, de acuerdo con lo siguiente:</p> <p>Artículo 4. - Tarjeta de débito La tarjeta de débito es un instrumento de pago que puede tener soporte físico o representación electrónica digital, que permite realizar operaciones con cargo a depósitos previamente constituidos en la empresa emisora. A través de la tarjeta de débito el titular puede realizar el pago de bienes, servicios u obligaciones, efectuar el retiro de efectivo o realizar transferencias, a través de los canales puestos a disposición por la empresa emisora u otros servicios asociados, dentro de los límites y condiciones pactados. (...)</p> <p>Artículo 13.- Servicios adicionales asociados a tarjetas de débito Las empresas pueden ofrecer los siguientes servicios adicionales: 1. Operaciones realizadas a través de internet, desde páginas web y/o aplicaciones de dispositivos móviles, entre otros, distintos a los provistos por la empresa. 2. Operaciones efectuadas en el exterior de forma presencial. La posibilidad de incorporar estos servicios se debe informar de manera previa a la celebración del contrato, y el titular debe de estar en posibilidad de habilitarlos, al momento de la contratación o de forma posterior, y de deshabilitarlos en el</p>

Secreto de Acceso (Clave secreta), el mismo que es entregado en Pin Mailers (Clave en Sobre lacrado) a EL CLIENTE al momento de la entrega de LA TARJETA bajo su estricta responsabilidad. Para cuentas de modalidad indistinta-solidaria podrán emitirse tantas tarjetas como titulares tengan las cuentas afiliadas al sistema, para operar sobre todas o aquellas cuentas que señale EL CLIENTE, con claves electrónicas que cada usuario establezca. La expedición de varias tarjetas no altera ni disminuye la responsabilidad que corresponde a todos los titulares. Sin embargo la entrega de una o más tarjetas de débito por cliente, será definido por LA CAJA a solicitud del cliente.

La firma del presente documento no implica la oposición, modificación o extinción de documentos o contratos firmados con anterioridad por EL CLIENTE con LA CAJA, en todo lo que no se oponga al presente documento.

2. USO DE LA TARJETA:

La TARJETA DE DÉBITO es de propiedad de la CMAC CUSCO S.A., se entrega a EL CLIENTE en calidad de usuario y este se obliga a hacer buen uso de ella y si es requerida a devolverla al momento de la expiración de su vigencia, de la terminación de este convenio o cuando le sea solicitada por LA CAJA. El costo de reposición de la TARJETA DE DÉBITO, estará a cargo de EL CLIENTE, de acuerdo a lo detallado en la cartilla de información, quien autoriza a la CMAC CUSCO S.A. a debitar de su cuenta, el valor de dichos costos, de las operaciones, comisiones, seguros y demás tasas originadas por el uso de la TARJETA DE DÉBITO.

LA TARJETA permite a EL CLIENTE realizar las diversas transacciones que admite el Sistema de Tarjeta de Débito de LA CAJA y/u otros servicios que éste pueda prestar mediante el uso de la misma, como son operaciones de compra, consumos o pagos por internet a través de una página web distinta a la de la empresa si fuera el caso, consumos u operaciones efectuadas en el exterior con presencia física de la tarjeta y otras previstas por LA CAJA.

Estas transacciones se realizarán, en la secuencia establecida por LA CAJA, con cargo a las distintas cuentas, en moneda nacional o extranjera, vinculadas a LA TARJETA, así como con cargo a otros servicios que LA CAJA establezca en el futuro, bajo las condiciones que ésta apruebe para dicho efecto.

Toda operación efectuada con LA TARJETA requerirá del empleo de la clave secreta, y se estimará indubitablemente efectuada, reconocida y aceptada por EL CLIENTE, aun cuando su empleo fuese realizado por terceros.

EL CLIENTE asume la obligación de mantener la posesión física de LA TARJETA, así como la absoluta confidencialidad de su clave secreta. Esta clave es secreta, personal e intransferible podrá ser modificada directamente por EL CLIENTE en las oportunidades y las veces que estime conveniente y mediante los mecanismos previstos y aprobados por LA CAJA, los cuales EL CLIENTE declara conocer y aceptar, siendo su obligación realizar el cambio de clave antes de realizar la primera operación por medidas de seguridad, por lo tanto, toda transacción que se realice con LA TARJETA se considerará válida, legítima y auténticamente realizada por EL CLIENTE.

Se deja plenamente establecido que EL CLIENTE asume las consecuencias hasta el momento del bloqueo de la tarjeta por la divulgación o utilización por terceros de la clave de LA TARJETA, liberando a LA CAJA de toda responsabilidad que tal hecho derive.

momento que así lo requiera, aspecto que también debe ser informado. Los mecanismos para la deshabilitación de los servicios no podrán ser más complejos que aquellos empleados para su habilitación. Las empresas no pueden incorporar los servicios adicionales sin el consentimiento previo del titular.

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

Artículo 14. – Cargos

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

Artículo 16. - Medidas de seguridad respecto a los usuarios

Las empresas deben adoptar, como mínimo, las siguientes medidas de seguridad con respecto a los usuarios: (...) 4. Para las operaciones que se realicen con cargo a la línea de crédito o a los depósitos previamente constituidos, la empresa debe habilitar y brindar un servicio de notificaciones para todos los usuarios para que se les informe de las operaciones realizadas con sus tarjetas inmediatamente después de ser registradas por la empresa, mediante la utilización de alguno de los siguientes mecanismo de comunicación directa tales como mensajes de texto, correo electrónico, llamadas, entre otros, que pueden ser pactados con los titulares; debiendo este servicio estar activo desde el momento de la contratación del producto. Para este servicio, las empresas pueden establecer mecanismos a través de los cuales los usuarios puedan configurar o limitar las notificaciones sobre la base de umbrales o variables como montos

LA TARJETA podrá ser utilizada por EL CLIENTE para realizar operaciones con cargo inmediato a cualquiera de sus cuentas vinculadas con saldo disponible, ya sea en Moneda Nacional o Extranjera (consultas, transferencias de fondos entre sus cuentas, retiros de efectivo por ventanilla o cajeros automáticos, pago de créditos, pago de servicios, compras de bienes y/o servicios, y otros pagos en general), de acuerdo con las normas operativas que LA CAJA tenga establecidas o establezca al tiempo de la implementación, desarrollo y/o ejecución de cada servicio. LA CAJA por necesidad de seguridad solicitará al portador de las tarjetas identificarse con su Documento Oficial de identidad en los casos que se presente a realizar Aprobado por Res. SBS N° 924-2017 operaciones por ventanilla.

El cargo de las operaciones en las compras realizadas con la tarjeta, se afectará primigeniamente en su cuenta principal. LA CAJA podrá determinar la cuenta a cargar en caso que las transacciones que realice EL CLIENTE usando LA TARJETA, estén expresados en monedas distintas a las de sus cuentas o a la moneda de las cuentas en la secuencia de acceso, LA CAJA podrá cargarlas en las secuencias que tenga establecidas, es decir, podrá efectuar un proceso tipo cascada.

En tal sentido, internamente se buscará la existencia de saldo en las cuentas de ahorro moneda nacional o moneda extranjera (cuenta principal o por defecto), de ser el caso los saldos disponibles que posea EL CLIENTE, serán afectados con los importes equivalentes al tipo de cambio que corresponda y tenga vigente LA CAJA en el momento del cargo, quedando liberado de toda responsabilidad por diferencias de cambio.

LA TARJETA podrá operar a través de la Red de Agencias, Red de ATM's, u otros medios y/o servicios que LA CAJA tenga establecidas o establezca al tiempo de la implementación, desarrollo y/o ejecución de cada servicio, propios o derivados de convenios que celebre con otras instituciones, que tenga establecidos a la fecha de la celebración del presente contrato o que decida establecer en el futuro. Asimismo, podrá ser empleada a lo largo de una Red de Establecimientos y/o Puntos de Venta afiliados dentro del Territorio Nacional en la forma y oportunidad que establezca LA CAJA, así como en los establecimientos y puntos de venta afiliados en el exterior, EL CLIENTE declara y acepta que, en la oportunidad que LA CAJA determine, podrá realizar retiros en Redes de Cajeros Públicos o Privados, tanto a Nivel Nacional como Internacional. En el caso que LA CAJA establezca la posibilidad de realizar consumos o disposiciones en efectivo en el exterior, con cargo a las cuentas afiliadas de EL CLIENTE, éstos se registrarán conforme a las normas legales y prácticas comerciales de la plaza en la que se haga uso de LA TARJETA.

Se estipula que es facultad y no obligación de LA CAJA la implementación progresiva de los servicios a los que se puede acceder mediante el uso de LA TARJETA.

El tipo de cuentas, operaciones y servicios a los que se puede acceder con LA TARJETA, así como las modalidades y restricciones de su empleo, podrán ser ampliadas, variadas o suprimidas por LA CAJA, en cualquier momento y previo aviso. EL CLIENTE podrá contratar o solicitar posteriormente la supresión o reactivación de los servicios contratados, en ventanillas de cualquier agencia u Oficina Especial de Caja Cusco, del mismo modo cualquier cambio a lo expresado en el presente contrato será previamente informado con un preaviso de 45 días de anticipación, otorgando al cliente la facultad de

mínimos, entre otros. Los titulares pueden solicitar la habilitación o des habilitación de este servicio, en cualquier momento, a través de los mecanismos establecidos por las empresas, los cuales no podrán ser más complejos que los ofrecidos al momento de la celebración del contrato. (...)

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

Las empresas deben contar con procedimientos para el seguimiento de operaciones que puedan corresponder a patrones de fraude, los cuales deben incluir por lo menos los siguientes aspectos: (...) 2. Acciones para proceder con el bloqueo temporal o la cancelación definitiva de la tarjeta, en caso sea necesario.

Artículo 23. - Responsabilidad por operaciones no reconocidas.

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

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

resolver el contrato si no se encuentra de acuerdo Por otro lado, EL CLIENTE se obliga a seguir las normas y condiciones que LA CAJA determine para la prestación de cada Servicio.

EL CLIENTE declara conocer que dichos servicios (Cajero, compras en cascada, CMAC móvil, etc) y LA TARJETA están sujetos a los procesos y normas operativas que fijan las entidades de las redes públicas o privadas al que la TARJETA esté afiliada, cuyas disposiciones a la fecha declara conocer y aceptar. Las condiciones vigentes, a lo cual EL CLIENTE se obliga a informarse, se encontrarán a disposición de EL CLIENTE en cualquiera de las Agencias y Oficinas Especiales de LA CAJA, así como en su **Página Web (www.cmac-cusco.com.pe)**.

Para las operaciones de disposición o retiro de efectivo, compras y otras operaciones que la empresa identifique con riesgo de fraude en perjuicio de los usuarios, se otorga un servicio de notificaciones que les informe de las operaciones realizadas con su tarjeta, previa suscripción del cliente, de forma gratuita.

3. VIGENCIA DE LA TARJETA:

LA TARJETA tendrá un plazo de validez de 5 años que figurará impreso en la misma y no podrá ser utilizada con posterioridad a dicho plazo. Vencido el plazo de validez de LA TARJETA, ésta se renovará en forma automática mediante la entrega de una nueva tarjeta. La renovación será sin costo alguno. EL CLIENTE se obliga a devolver a LA CAJA, LA TARJETA cuyo plazo ha vencido, en caso contrario se obliga a su destrucción.

LA CAJA se reserva el derecho de retener o bloquear directamente o a través de otras entidades afiliadas a su Sistema aquellas tarjetas que le sean presentadas para cualquier transacción y cuya vigencia se haya extinguido, presente deterioro manifiesto o por cualquier otra causa que implique el uso indebido de las tarjetas.

4. DE LA RESPONSABILIDAD DE LOS BIENES Y SERVICIOS ADQUIRIDOS CON LA TARJETA:

LA CAJA no asume responsabilidad alguna por la negativa de devolución, ni por la calidad, cantidad o características de los Bienes o Servicios que EL CLIENTE adquiere con LA TARJETA en los establecimientos afiliados. Tampoco asume responsabilidad de alguna índole por el rechazo o no aceptación al uso de LA TARJETA, por parte de algún establecimiento o institución afiliada, ni por el cobro de alguna comisión, gasto o cualquier otro concepto que realice el establecimiento o institución afiliada por el uso de LA TARJETA.

5. DE LA RESPONSABILIDAD EN CASO DE PÉRDIDA, EXTRAVÍO, HURTO O ROBO DE LA TARJETA:

EL CLIENTE se obliga a conservar LA TARJETA, a no divulgar su clave secreta, a no conservar LA TARJETA junto con su clave secreta y adoptar todas las medidas necesarias para imposibilitar el uso de LA TARJETA por terceros.

Aprobado por Res. SBS N° 924-2017

En caso de pérdida, extravío, hurto o robo de LA TARJETA, los mecanismos de comunicación establecidos por la empresa que permiten al cliente comunicar el extravío o sustracción de la tarjeta se encuentran publicados en la página Web Institucional y estarán disponibles las 24 horas del día, todos los días del año. Así mismo el cliente se obliga a lo siguiente:

A) Comunicar bajo su exclusiva responsabilidad a LA CAJA utilizando los medios que esta entidad haya dispuesto para ese efecto la pérdida, el extravío o sustracción de LA TARJETA o el hecho que hubiere trascendido a terceros su clave secreta, oportunidad en la que se proporcionará AL CLIENTE un código

requerimientos mínimos de seguridad establecidos en la normativa vigente.

En caso no se cumpla con ninguno de los supuestos anteriores; y de producirse el extravío, sustracción, robo, hurto o uso no autorizado de la tarjeta, o de la información que contiene, la empresa es responsable de las operaciones realizadas con posterioridad a la comunicación efectuada a la empresa por parte del usuario para informar tales hechos.

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

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

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

Artículo 15. - Medidas de seguridad incorporadas en las tarjetas.

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

de bloqueo o cancelación registrando el día y hora de dicha comunicación. EL CLIENTE recibirá un mensaje SMS con los datos de la cancelación, así mismo se le hará entrega de una copia del registro de comunicación efectuada, por medios físicos o electrónicos a elección de EL CLIENTE.

LA CAJA podrá solicitar a EL CLIENTE la confirmación de esta comunicación, cuando así lo estime pertinente. Las consecuencias por la falta de la confirmación requerida serán de exclusiva responsabilidad de EL CLIENTE, ello no aplica en los casos establecidos en el artículo 23° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito.

B) EL CLIENTE no asumirá responsabilidad de ninguna pérdida por las operaciones realizadas en los siguientes casos, salvo que la empresa demuestre su responsabilidad: 1) Cuando estas hayan sido realizadas luego de que la empresa fuera notificada del extravío, sustracción, robo, hurto o uso no autorizado de la tarjeta, o de la información que contiene. 2) Por incumplimiento de lo dispuesto por el artículo 21° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito aprobado por Resolución S.B.S. N° 6523 -2013 y normas modificatorias, 3) Cuando las tarjetas hayan sido objeto de clonación. 4) Por el funcionamiento defectuoso de los canales o sistemas puestos a disposición de los usuarios por LA CAJA para efectuar operaciones. 5) Por la manipulación de los cajeros automáticos de LA CAJA titular u operadora de estos o los ambientes en que estos operan. 6) Cuando se haya producido la suplantación del usuario en las oficinas. 7) Operaciones denominadas micro pago, pactadas con el titular. 8) Operaciones realizadas luego de la cancelación de la tarjeta o cuando esta haya expirado.

C) EL CLIENTE podrá tramitar en LA CAJA la entrega de una nueva tarjeta, de acuerdo con los procedimientos que LA CAJA tenga establecido y que se encuentran publicados en su página web institucional www.cmac-cusco.com.pe

6. RESPONSABILIDAD POR EL USO NEGLIGENTE, FRAUDULENTO O NO AUTORIZADO DEL SISTEMA:

Sin perjuicio de los supuestos considerados en el acápite B de la cláusula 5 referida es este contrato, LA CAJA no será responsable por los daños y/o perjuicios causados por el uso negligente, fraudulento o no autorizado del Sistema utilizando LA TARJETA y la clave secreta de EL CLIENTE, EL CLIENTE será responsable de todas las consecuencias adversas derivadas de tales transacciones ya sea en perjuicio de LA CAJA, de terceros o de sí mismo, aun cuando no se hubiera producido la pérdida, extravío, hurto o robo de LA TARJETA. Este supuesto no alcanza cuando se trata de la existencia de clonación de LA TARJETA.

7. GASTOS Y COMISIONES:

EL CLIENTE autoriza a LA CAJA a debitar en cualquiera de sus cuentas de ahorro en LA CAJA, los importes de las transacciones económicas que suscriba mediante el uso de LA TARJETA, comisiones, gastos. LA CAJA se reserva el derecho de modificar o crear nuevas comisiones y gastos, conforme al artículo 3.12 las condiciones generales del presente contrato.

La negativa del cliente a la incorporación de servicios que no se encuentren directamente relacionados al producto o Servicio contrato, no implicará la resolución del contrato.

8. RESPONSABILIDAD POR EL USO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS DE BANCOS O INSTITUCIONES FINANCIERAS AFILIADOS

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

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

Artículo 19. - Medidas de seguridad en los negocios afiliados.

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

Sin perjuicio de los supuestos considerados en el acápite B de la cláusula 5 de este contrato LA CAJA no assume responsabilidad en caso los establecimientos afiliados a VISA se negasen a aceptar LA TARJETA, ni por la idoneidad de los productos y servicios que sean adquiridos por EL CLIENTE. LA CAJA es ajena a las incidencias que EL CLIENTE podría tener con otras empresas del Sistema Financiero por el uso de LA TARJETA en sus establecimientos y/o cajeros automáticos que no sean propios de LA CAJA. Si bien LA CAJA no es responsable de los cajeros automáticos, sí garantiza que la transacción realizada por EL CLIENTE se efectúe dentro de los parámetros que éste ha establecido.

9. RESPONSABILIDAD POR EL USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS (CAJEROS AUTOMÁTICOS, PUNTOS DE VENTA, CAJEROS CORRESPONSALES, BANCA POR INTERNET, BANCA POR TELÉFONO Y CUALQUIER OTRO MEDIO ADICIONAL) QUE LA CAJA PONGA A DISPOSICIÓN DE SUS CLIENTES

EL CLIENTE declara conocer y aceptar que el servicio de cajeros automáticos, de terminales electrónicos en puntos de venta y de otros medios electrónicos está expuesto a ocasionales desperfectos que requieren mantenimiento; en tal sentido, LA CAJA no será responsable frente a EL CLIENTE por la no ejecución de alguna transacción en los medios electrónicos (cajeros automáticos, puntos de venta, cajero corresponsal, banca por Internet, banca por teléfono y cualquier otro medio adicional) que LA CAJA ponga a disposición de sus clientes en la actualidad o a futuro, por la falta de funcionamiento de éstos ni por la suspensión temporal del servicio cuando medien causas de caso fortuito, fuerza mayor o no le sean imputables.

Aprobado por Res. SBS N° 924-2017

10. EXTORNOS Y/O REGULARIZACION:

LA CAJA podrá abonar o cargar en la(s) cuenta(s) de EL CLIENTE, con las sumas que resulten de más o de menos, por errores, transposición o por otro motivo que resulten necesarios para regularizar las mismas, acción que será comunicada en forma posterior AL CLIENTE. Los abonos y/o cargos registrados serán objeto de corrección por LA CAJA mediante extorno y/o regularización, no generándose para LA CAJA ninguna otra responsabilidad mayor a la de dicha corrección contable. Cualquier error o inexactitud que EL CLIENTE advierta deberá(n) comunicarlo a LA CAJA de inmediato por medios electrónicos y/o por escrito como máximo dentro del plazo de treinta (30) días calendario de ocurrido el hecho sin perjuicio del derecho de EL CLIENTE de realizar los reclamos o denuncias a las autoridades administrativas y judiciales respectivas. Una vez demostrada la veracidad o procedencia del reclamo, LA CAJA lo atenderá según los controles internos y la nueva liquidación que éste efectúe.

11. RECLAMOS:

LA CAJA pondrá a disposición de EL CLIENTE la infraestructura y sistemas de atención, que permitan a los usuarios comunicar el extravío o sustracción de la tarjeta de débito, los cargos indebidos, las operaciones que los usuarios no reconozcan, así como otros aspectos que el cliente considere pertinentes. Dicha infraestructura estará disponible las veinticuatro (24) horas del día, todos los días del año mediante los canales de atención vía telefónica, tal como se encuentran señalados en la página web de la Caja. Así también los canales de atención presenciales en las diferentes agencias y oficinas

especiales durante el horario de atención al público y otros medios implementados.

12. LEGISLACIÓN:

En todo lo no previsto en este documento contractual serán de aplicación las disposiciones del Código Civil, la Ley N° 26702 o la Ley que la sustituya o modifique y el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero y el Reglamento de Tarjeta de Crédito y Débito, en lo que fuera pertinente, y las disposiciones de la Superintendencia de Banca Seguros y AFP.

Se estipula que cualquier nueva norma o modificación a las normas vigentes a la fecha de celebración del presente Contrato, entrará en vigor sin necesidad de comunicación previa o aceptación de EL CLIENTE

13. ENTREGA DE DOCUMENTOS:

EL CLIENTE declara haber recibido de LA CAJA material de carácter operativo y financiero que contiene toda la información suficiente, necesaria y apropiada para realizar un uso adecuado de LA TARJETA.

El referido material se encuentra contenido en la carpeta informativa que EL CLIENTE recibe en el acto de suscripción del presente Contrato. Una Tarjeta VISA Débito, Pin Mailer (lacrado) y Manual del Usuario. Estos materiales podrán ser ampliados, sustituidos o modificados por LA CAJA, en la oportunidad que considere conveniente y serán puestos a disposición de EL CLIENTE en sus oficinas o los lugares que estime pertinente.

14. DEL PLAZO:

El plazo del presente contrato es indefinido.