

## **“CONTRATO MULTIPRODUCTO DE OPERACIONES PASIVAS”**

Este documento es un acuerdo legal que contiene cláusulas con Condiciones General y Condiciones Especiales (en adelante, “el Contrato”) que aplicarán a las Operaciones Pasivas (en adelante, “la(s) Cuenta(s)”) que usted como cliente (en adelante, “Usted”) tenga o pudiera tener en FINANCIERA EFECTIVA S.A., con RUC N° 20441805960 (en adelante, “la Financiera”).

Sus datos se encuentran en la sección final de este documento; o en la solicitud; o en el documento denominado “Constancia de Contratación del Producto” (en adelante CCP), documentos que forman parte del presente contrato; siendo que ambas partes aceptan todas las condiciones y acuerdos que se precisan a continuación:

### **I. CONDICIONES GENERALES**

Cada una de las cláusulas contenidas en el Contrato se presenta bajo el formato de preguntas y respuestas conforme al siguiente detalle:

#### **1. ¿CUÁL ES LA FINALIDAD DE ESTE CONTRATO?**

Este Contrato tiene por objeto establecer las condiciones que regulan la(s) Cuenta(s) que Usted tenga o pudiera tener en la Financiera. Estas condiciones se encuentran detalladas en esta primera parte del Contrato denominada “Condiciones Generales”, las cuales se complementan con las “Condiciones Especiales” que apliquen a cada Cuenta que Usted contrate.

Estas condiciones, así como sus futuras modificaciones o actualizaciones, aplicarán sobre cualquier Cuenta vigente o futura que Usted tenga en la Financiera, siendo que este Contrato prevalecerá sobre cualquier otro firmado con anterioridad en el que se haya regulado alguna condición sobre sus Cuentas.

#### **2. ¿QUÉ DOCUMENTOS COMPONEN EL CONTRATO ENTRE USTED Y LA FINANCIERA?**

El Contrato está compuesto por las cláusulas en el formato de preguntas y respuestas del presente documento, así como por la Cartilla Informativa (en adelante, “CI”), la misma que figura como Anexo N° 1 del presente documento y que contiene información importante sobre la(s) Cuenta(s) que Usted mantiene en la Financiera, de manera resumida y acorde con las leyes vigentes.

#### **3. ¿CÓMO PUEDE HACER USO DE SU(S) CUENTA(S)?**

Usted podrá utilizar su(s) Cuenta(s) a través de los canales digitales que la Financiera ponga a su disposición para tales efectos.

Del mismo modo, Usted podrá utilizar su(s) Cuenta(s) a través de otra persona que actúe como su apoderado. Antes de hacer uso de su(s) Cuenta(s), el apoderado debe presentar a la Financiera los documentos que acrediten la vigencia de su poder para su registro y/o actualización.

Si Usted es una Persona Jurídica, solo serán consideradas las facultades y los apoderados que figuran en los registros de la Financiera. Para tales efectos, Usted deberá comunicar por escrito la designación de sus apoderados o su revocatoria, de lo contrario no surtirán efecto, así como la modificación de éstos o sus facultades, o cuando deje sin efecto las facultades referidas, adjuntando la documentación necesaria. La Financiera podrá rechazar cualquier operación solicitada por apoderados cuyas facultades no se encuentren debidamente registradas y/o actualizadas.

En caso Usted no informe oportunamente la modificación del alcance o la revocatoria de la vigencia de las facultades de sus apoderados para su correspondiente actualización en los registros de la Financiera; esta no asumirá responsabilidad alguna por las consecuencias de las operaciones que tales apoderados hubieran efectuado en representación de Usted bajo estas circunstancias.

Los documentos que acrediten las facultades del(los) apoderado(s), su modificación o revocatoria, deberán comunicarse a la Financiera por escrito, acompañada de la documentación legal de sustento correspondiente. Por su parte la Financiera inscribirá, observará o rechazará dicha solicitud según su evaluación y complejidad, en un plazo no menor de tres (3) días hábiles.

**IMPORTANTE:** La vigencia, modificación o revocatoria de las facultades de representación de su apoderado no resultará vinculante para la Financiera mientras Usted no presente la referida documentación. En caso de dudas sobre la legitimidad, legalidad, vigencia o alcances de la documentación legal presentada, la Financiera suspenderá sin responsabilidad la ejecución de cualquier transacción sobre su(s) Cuenta(s), hasta que dichas dudas sean esclarecidas por Usted a satisfacción de la Financiera.

#### **4. ¿CUÁLES SON LOS INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y OTROS CARGOS GENERADOS POR SU(S) CUENTA(S)?**

Su(s) Cuenta(s) pueden generar intereses, comisiones y gastos de acuerdo a lo establecido en la CI para el tipo de Cuenta que Usted contrate y que forma parte del presente Contrato. Dicha CI le será entregada al momento de la contratación, por lo que debe ser firmada por Usted en señal de aceptación y entendimiento.

#### **5. ¿QUÉ ES EL REPORTE DE TRANSACCIONES Y QUÉ INFORMACIÓN CONTIENE?**

El Reporte de Transacciones detalla todos los movimientos, abonos y cargos efectuados en su(s) Cuenta(s), indicando el(los) importe(s), la fecha de la(s) transacción(es) y demás información pertinente y/o que sea requerida por la regulación vigente por el período de tiempo solicitado.

El referido Reporte será remitido a su solicitud. Por defecto, este envío se realizará a su correo electrónico de manera gratuita, salvo que Usted requiera el envío físico al domicilio que consignó al solicitar la apertura de su Cuenta, en cuyo caso este envío tendrá el costo establecido en el tarifario.

Usted es responsable de mantener actualizado su domicilio legal y su dirección de correo electrónico, a fin de asegurar el exitoso envío del Reporte de Transacciones.

Finalmente, Usted podrá consultar en cualquier momento el detalle de sus transacciones en los canales virtuales que la Financiera mantiene a disposición de sus clientes.

## 6. ¿CUÁLES SON LOS DERECHOS DE LA FINANCIERA?

Sin perjuicio de los derechos establecidos en otros numerales del Contrato y en las leyes aplicables, la Financiera tiene los siguientes derechos:

- i. **DERECHO A COMPENSAR:** De conformidad con lo dispuesto por el numeral 11 del artículo 132 de la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros (en adelante la Ley N° 26702), la Financiera puede hacer efectivo el cobro de las cuotas pendientes de pago que Usted le adeude utilizando el dinero existente en la(s) Cuenta(s). No son objeto de compensación, los activos legal o contractualmente declarados intangibles o excluidos de este derecho.

**ATENCIÓN:** Usted autoriza irrevocablemente a la Financiera a compensar con cualquiera de la(s) Cuenta(s) que mantenga o pudiera mantener, incluso en aquellas en las cuales le paguen su remuneración hasta por el límite legal establecido.

- ii. **DERECHO DE MODIFICAR EL CONTRATO:** La Financiera puede modificar unilateralmente las tasas de interés, las comisiones y/o los gastos, en cualquiera de los siguientes casos y sin que esta lista sea limitativa:
  - a. Si se produce un hecho o se emite una disposición legal que cambie las actuales condiciones del mercado financiero, del mercado de capitales, de la política monetaria, de la situación política o de la situación económica del país, así como las condiciones financieras, cambiarias, bancarias o legales locales y/o internacionales, se produce una crisis financiera nacional o internacional, los cuales de manera individual o de forma conjunta configuran un cambio materialmente adverso para la Financiera, reflejándose en sobre costos y afectando las características de sus productos.
  - b. Se produce un hecho ajeno a la Financiera o se emite una disposición legal que afecte los costos, las condiciones o las características de la(s) Cuenta(s).
  - c. Si se produce un aumento de los costos de los servicios (prestados por terceros o por la Financiera) vinculados a la(s) Cuenta(s) y pagados por Usted.
  - d. Si se produce un hecho ajeno a Usted y a la Financiera que califique como caso fortuito o fuerza mayor (Ejemplo: Desastres naturales, pandemias, actos de terrorismo, declaración de guerra, entre otros).
  - e. Si se produce un hecho o circunstancia que produzca un cambio materialmente adverso repercutiendo en las condiciones de riesgo bajo las cuales fue contratada(s) su(s) Cuenta(s).
  - f. Cuando la Financiera lo considere conveniente, de acuerdo a las disposiciones establecidas en el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero.

Asimismo, la Financiera puede modificar las condiciones contractuales distintas a las tasas de interés, comisiones y/o gastos en cualquier caso, así como incorporar nuevas comisiones, y/o gastos, cuando lo considere conveniente siguiendo para ello las disposiciones establecidas en el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero. En cualquiera de estos casos, la Financiera le enviará una comunicación, con cuarenta y cinco (45) días de anticipación a la fecha en que se aplicarán las nuevas tasas de interés, comisiones, gastos y/u otras condiciones contractuales. Las comunicaciones de las modificaciones se efectuarán conforme a lo previsto en el numeral 1 de la cláusula 8 del presente Contrato para las comunicaciones directas.

Dentro del plazo indicado en el párrafo anterior, y de no estar de acuerdo con las modificaciones efectuadas por la Financiera, Usted podrá terminar (resolver) de manera anticipada (antes que finalice el plazo establecido) el Contrato lo cual implica el cierre de su(s) Cuenta(s). Sin perjuicio de lo anterior, las modificaciones que resulten favorables a Usted entrarán en vigencia inmediatamente y serán comunicadas posteriormente. Por otro lado, las demás modificaciones serán aplicables y plenamente vigentes una vez transcurridos 45 días calendario desde que la Financiera se las comunicó a Usted.

- iii. **DERECHO A EXTORNAR LAS OPERACIONES:** La Financiera podrá extornar sin previo aviso las operaciones que por error se hayan efectuado en su(s) Cuenta(s). Usted podrá informarse sobre los extornos realizados consultando los movimientos de su(s) Cuenta(s) a través de los canales que la Financiera ha establecido para tales fines.
- iv. **DERECHO DE RETENCIÓN Y BLOQUEO DE SU(S) CUENTA(S):** La Financiera podrá bloquear y/o retener los fondos depositados en su(s) Cuenta(s), así como suspender la ejecución de cualquier orden o instrucción sobre las mismas, cuando considere que:
- Existen dudas o conflictos respecto de la legalidad de la procedencia de los fondos depositados en su(s) Cuenta(s) y/o actividades generadoras de estos fondos.
  - Existen dudas respecto de la legitimidad, vigencia o alcances de las facultades de sus apoderados.
  - Usted no cumpla con entregar la información o documentación solicitada por la Financiera relacionada con el cumplimiento de disposiciones legales nacionales y/o extranjeras, pudiendo inclusive, de mantenerse dicho incumplimiento, proceder con el cierre definitivo de su(s) Cuenta(s).
  - Exista cualquier otra circunstancia que amerite estas acciones, como una orden judicial o de la administración pública u otros relacionados.

De igual forma, la Financiera podrá bloquear su(s) Cuenta(s) cuando no se hayan registrado operaciones en las mismas durante seis (6) meses de estar inactiva. De mantener saldo a favor podrá reactivar su(s) Cuenta(s) en las oficinas de atención al público de la Financiera.

- v. **DERECHO DE RESOLVER EL CONTRATO:** La Financiera puede resolver de manera anticipada el Contrato en cualquiera de los siguientes casos:

- a. Cuando Usted o los otros titulares de su(s) Cuenta(s), no cumplan con las disposiciones establecidas en el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, así como también, no cumplan con las disposiciones estipuladas en el presente Contrato y/o cualquier obligación frente a la Financiera.
- b. Cuando a Usted o los otros titulares de su(s) Cuenta(s), se les haya cerrado alguna cuenta corriente por girar contra ella sin la correspondiente provisión de fondos, sea en la Financiera o en cualquier entidad del Sistema Financiero, conforme a la publicación que realice el ente regulador correspondiente.
- c. Cuando Usted no registre transacciones ni movimientos durante un plazo de seis (6) meses contados desde la última operación.
- d. Si la Financiera toma conocimiento de hechos, circunstancias y/o informaciones que le hagan presumir que Usted pueda estar involucrado en actividades ilegales, en el marco de las normas prudenciales establecidas en el artículo 41° del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero.
- e. Si Usted incumple cualquier obligación a su cargo contemplada en el presente Contrato.
- f. Si la Financiera determina que existe duda o conflicto respecto de la legitimidad, legalidad, vigencia o alcances de las facultades de sus apoderados, o sobre la legalidad de la procedencia de los fondos depositados en su(s) Cuenta(s), lo que aplicará en caso el cliente no cumpla con subsanar las observaciones efectuadas sobre estas situaciones a satisfacción de la Financiera.
- g. Si Usted no proporciona, oculta o niega información o documentación sobre su nacionalidad o cualquier otra que pudiera ser solicitada por la Financiera en atención de disposiciones legales nacionales o extranjeras.
- h. Si la Financiera determina que existe duda o conflicto respecto de su identidad, o si la Financiera determina suplantación de identidad o fraude sobre su identidad.
- i. Por fallecimiento, a partir de la toma de conocimiento formal por parte de la Financiera. Al respecto, la Financiera no será responsable de forma alguna por las operaciones que se hubiesen producido antes de tomar conocimiento del fallecimiento a excepción de los supuestos establecidos en el Art. 23 del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, aprobado por Resolución SBS N° 6523-2013 y sus modificatorias (en adelante RTCD).
- j. Por consideraciones de su perfil vinculadas al sistema de prevención de lavado de activos y/o financiamiento del terrorismo que la Financiera estime pertinentes.
- k. Si la Financiera considera que no resulta conveniente mantener relaciones comerciales con Usted (i) por conducta intolerable de Usted frente al personal de la Financiera y/u otros clientes, realizada en las oficinas de la Financiera o a través de otros canales disponibles; o (ii) si la Financiera se viera expuesta a contingencias regulatorias, contractuales o de cualquier tipo frente a autoridades locales o foráneas de mantener la relación comercial con Usted.
- l. Cuando medie disposición legal o mandato de autoridad competente que así lo autorice u ordene.

En tal sentido, frente a cualquier de los supuestos señalados en esta cláusula, la Financiera resolverá el Contrato remitiendo a Usted una comunicación previa por medios de comunicación directa según lo señalado en numeral 1 de la cláusula 8 del presente documento.

#### **7. ¿CÓMO AFECTA A SU(S) CUENTA(S) LOS EMBARGOS O MEDIDAS CAUTELARES?**

La Financiera puede realizar la retención de los saldos de su(s) Cuenta(s) en cumplimiento de mandato dictado por las autoridades competentes producto de embargos o medidas cautelares. Dicha(s) Cuenta(s) se mantendrá(n) bloqueada(s) hasta que la misma Autoridad competente que ordenó su embargo, notifique a la Financiera el levantamiento de tal medida.

**IMPORTANTE:** La Financiera no se responsabiliza por los daños y perjuicios que pudiera sufrir Usted como consecuencia del embargo o de la ejecución de cualquier medida judicial respecto de su(s) Cuenta(s).

## **8. ¿QUÉ FORMAS DE COMUNICACIÓN UTILIZARÁ LA FINANCIERA?**

La Financiera se comunicará con Usted indistintamente a través de:

1. Medios de comunicación directos que pueden ser físicos o electrónicos tales como: comunicaciones al domicilio del Cliente; correos electrónicos, mensajes en estados de cuenta, llamadas telefónicas; vouchers de operaciones, mensajes de texto (SMS), mensajes en cajeros automáticos, mensajería instantánea (SMS), mensajes por chatbox o chatbot, mensaje directo por redes sociales, u,
2. Otros medios de comunicación que le permitan a Usted tomar conocimiento de cualquier información, como: avisos en cualquiera de las Oficinas Especiales y Agencias de la Financiera, avisos en cualquier diario, periódico o revista de circulación nacional, tarifario vigente página Web de la Financiera y/o mensajes en las redes sociales de la Financiera.

Las comunicaciones realizadas a través de los medios antes mencionados serán suficientes para Usted.

Para comunicar las modificaciones referidas a (i) tasas de interés, comisiones y gastos que generen mayores costos a Usted; (ii) término (resolución) del Contrato; (iii) la limitación o exoneración de responsabilidad de la Financiera y/o (iv) incorporación de servicios que no se encuentren directamente relacionados a su(s) Cuenta(s), la Financiera usará los medios de comunicación directos.

Para comunicar modificaciones distintas a las señaladas en el párrafo anterior y/o informarle sobre el monto de su deuda, fechas de pago, últimos pagos, cobros efectuados, pólizas de seguros, y cualquier otra información relacionada con las operaciones que Usted tenga con la Financiera, así como cualquier otra modificación, la Financiera podrá utilizar cualquiera de los medios de comunicación mencionados en esta Cláusula.

## **9. ¿CUÁLES SON LAS REGLAS APLICABLES PARA LA REALIZACIÓN DE OPERACIONES EN SU(S) CUENTA(S)?**

La realización de operaciones en su(s) Cuenta(s) se rige por las siguientes reglas:

- a. De los Titulares:

Usted y/o su apoderado podrán realizar operaciones con su(s) Cuenta(s), debiendo identificarse a satisfacción de la Financiera. Cuando corresponda confrontar firmas, bastará que éstas coincidan a simple vista con las registradas en la Financiera.

b. De los Fondos (dinero):

Los fondos de la(s) Cuenta(s) estarán disponibles por cualquier canal que la Financiera indique y ponga a disposición cuyo detalle consta en su página web. Las operaciones realizadas los días sábados, domingos o feriados, serán consideradas como efectuadas a más tardar el día hábil siguiente, salvo que por causas no imputables a la Financiera no puedan ser ejecutadas dentro de ese plazo; sin perjuicio de ello, la Financiera los pondrá a disposición tan pronto desaparezca la causa que motivó dicha imposibilidad.

c. De las formas de entrega de los Fondos(dinero) a la Financiera (abonos):

Los abonos en su(s) Cuenta(s) podrán efectuarse en (i) efectivo o (ii) mediante transferencias. Se entenderán realizados cuando sean efectivamente pagados a la Financiera y ésta abone su importe en su(s) Cuenta(s). La Financiera podrá conceder anticipadamente la disponibilidad de fondos.

d. Del Tipo de Cambio:

De ser necesaria la compra o venta de moneda extranjera para realizar cualquier tipo de operación, la Financiera podrá aplicar el tipo de cambio que mantenga vigente a la fecha en que se realiza la operación.

## 10. ¿A TRAVÉS DE QUÉ MEDIOS USTED PUEDE EFECTUAR OPERACIONES EN SU(S) CUENTA(S)?

La Financiera podrá establecer los medios (en adelante “los Canales”) a través de los cuales se podrán realizar en determinados horarios, consultas, transferencias, envío, obtención y recepción de información, u otras operaciones con la(s) Cuenta(s).

Usted deberá custodiar adecuadamente los datos confidenciales, claves, códigos y en general cualquier información y/o documento mediante el cual pueda autorizar y/o realizar operaciones con la(s) Cuenta(s), asumiendo las consecuencias del incumplimiento de esta obligación, así como por la pérdida o robo de dicha información hasta que solicite el bloqueo, quedando exonerado de responsabilidad únicamente ante los supuestos descritos en el Artículo 23 del RTCD.

**IMPORTANTE:** La Financiera podrá modificar o eliminar la disponibilidad de los Canales así como sus condiciones de funcionamiento, comunicando este hecho a través de sus medios de comunicación establecidos en el numeral 2 de la cláusula 8.

Entre estos Canales, la Financiera pone a su disposición: Banca por Internet y Banca Móvil (telefonía celular).

Usted podrá realizar las operaciones disponibles según los Canales o recibir información de saldos y movimientos, por los medios electrónicos autorizados o que pudiera autorizar la Financiera, haciendo uso de la Tarjeta y/o dispositivo de seguridad y/o cualquier otro dato que la Financiera solicite, asumiendo los riesgos asociados a su uso, con excepción de los casos que de acuerdo al Artículo 23° del RTCD, son de exclusiva responsabilidad de la Financiera.

Usted deberá inscribirse previamente para el uso de estos Canales cuando sea requerido por la Financiera, y se aplicarán las comisiones y gastos que éste tenga establecido. La Financiera está autorizada a grabar las llamadas o comunicaciones con Usted para el uso de estos medios.

## **11. ¿QUÉ INSTRUMENTO NECESITA USTED PARA REALIZAR OPERACIONES EN SU(S) CUENTA(S)?**

La Financiera pondrá a su disposición sus plataformas digitales conformadas por su Banca Por internet y Banca Móvil (aplicación de telefonía celular), mediante la cual Usted podrá utilizar los fondos depositados en su(s) Cuenta(s), para realizar transferencias entre cuentas e interbancarias, pago de servicios, retiros sin tarjetas en cajeros automáticos, retiros y abonos en las cajas de la red de tiendas EFE y La Curacao. Asimismo, podrá realizar a través de la Tarjeta de Débito Digital (en adelante "la Tarjeta"), compras en comercios físicos y/o virtuales.

## **12. ¿QUÉ CONDICIONES APLICAN A LA TARJETA DE DÉBITO DIGITAL?**

Las siguientes condiciones son aplicables a la Tarjeta:

- a) El titular es la persona que la solicite.
- b) La Financiera pondrá a disposición en su Banca por Internet y/o Banca Móvil la opción de activar su Tarjeta, la misma que quedará asociada la Cuenta que ha contratado.
- c) La Tarjeta es personal e intransferible, siendo Usted el único autorizado para utilizarla. La clave de su tarjeta será dinámica y disponible en la Banca por Internet y cambiará en cada consumo que usted realice. La Financiera le informará oportunamente si pone a su disposición otros canales para la activación de la Tarjeta.

Para el registro de las operaciones o consumos que Usted efectúe, la Clave equivale a su firma manuscrita y su uso lo vincula a Usted con dichas transacciones.

Usted también podrá realizar operaciones empleando otros factores de autenticación que pueden ser físicos o electrónicos como por ejemplo el uso de medios biométricos, dispositivos que se pueden poner a su disposición, firmas o certificados digitales, entre otros, que debe usar en forma conjunta con la Tarjeta (si fuere necesario). Toda Operación que realice con la Clave, o cualquier otro factor de autenticación que autorice la Financiera, se entenderá efectuada por Usted.

**IMPORTANTE:** Usted podrá realizar operaciones por montos menores de hasta S/ 80.00 por vez denominados "Micropagos", sin la necesidad del uso de la clave secreta u otro factor de autenticación. En caso el importe señalado varíe, se le será informado por los medios de comunicación directa establecidos en el presente contrato.

d) Por razones de seguridad, la Financiera podrá: (i) restringir el uso de la Tarjeta en determinados países, lugares o comercios comunicando estas restricciones por cualquiera de los medios señalados en cláusula 8.

e) La Tarjeta tendrá validez hasta la fecha de vencimiento que figura en ella.

f) Se cargarán en su Cuenta las operaciones realizadas con la Tarjeta, así como las comisiones, costos, gastos y/o demás conceptos establecidos en la CI, u órdenes de embargo/retenciones establecidas por las Autoridades competentes, pudiendo inclusive sobregirlarla.

g) Usted se obliga a utilizar correctamente la Tarjeta, a mantener en reserva su información y a comunicar de inmediato el extravío, hurto, sustracción o robo de la Tarjeta, códigos secretos y/o claves, conforme a lo establecido en la cláusula 16 del presente Contrato.

h) La Financiera no asume responsabilidad frente a las incidencias entre Usted y los establecimientos físicos o virtuales donde utilice la Tarjeta, ni aquellas entre Usted u otras entidades del sistema financiero. Dichas incidencias deben ser dirimidas entre Usted y tales establecimientos y/o entidades del sistema financiero, quedando exceptuados los supuestos descritos en el Artículo 23 del RTCD.

### **13. ¿QUÉ SERVICIOS SE ENCUENTRAN ASOCIADOS AL USO DE SU TARJETA DE DÉBITO?**

Usted conoce que su Tarjeta puede contar con servicios adicionales que le permiten:

a) Operaciones de compra, consumos o pagos de estas operaciones o de servicios por internet, a través de páginas web distintas a la de la Financiera.

b) Otros, previstos en el presente Contrato o que la Financiera pueda ofrecer posteriormente.

Usted podrá solicitar la afiliación/desafiliación, la supresión o reactivación de estos servicios a través de los medios y canales que mantenga habilitada la Financiera para tales fines. Asimismo, Usted recibirá notificaciones cada vez que se efectúe el uso de su Tarjeta en cualquier operación que realice incluyendo las referidas a estos servicios, a través de los medios que coloque la Financiera a disposición y conforme a los parámetros que esta establezca.

#### **14. ¿QUÉ DEBE HACER USTED EN CASO DE EXTRAVÍO, SUSTRACCIÓN O ROBO DE SU TARJETA DE DÉBITO Y/O INFORMACIÓN DE SU(S) CUENTA(S)?**

En el supuesto caso que Usted sufriera el extravío, sustracción o robo de su Tarjeta y/o información de la misma (entiéndase por ello códigos y claves secretas), Usted deberá comunicar inmediatamente este hecho a los números telefónicos que la Financiera ha habilitado las 24 horas del día, los 365 días del año, y que se encuentran detallados en la CI y la página web de la Financiera a fin de evitar o reducir el riesgo de que se produzcan transacciones no autorizadas. Al momento del aviso, sin que Usted deba solicitarlo previamente, la Financiera le brindará un código de bloqueo o número de anulación a efectos de acreditar la operación. Con la comunicación efectuada por Usted, la Financiera generará un registro con la hora, fecha y contenido de la comunicación; y enviará de forma posterior a Usted una copia del registro de la comunicación a través de medios físicos o electrónicos establecidos.

Con posterioridad a la comunicación, las transacciones no autorizadas no serán de responsabilidad de Usted. Asimismo, los consumos o transacciones realizados antes de la comunicación efectiva en la cual Usted reporte el extravío, sustracción o robo de su Tarjeta, serán responsabilidad de la Financiera de acuerdo a los supuestos establecidos en el artículo 23° del RTCD que se detallan a continuación:

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 micropago.
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 requerimientos mínimos de seguridad establecidos en la normativa vigente.

Por otro lado, independientemente de que Usted efectúe o no una comunicación a la Financiera, Usted no será responsable de las transacciones no reconocidas en el supuesto que las mismas se deriven de problemas tecnológicos que dependan de controles o desarrollos que deban ser efectuados por la Financiera de acuerdo a la legislación.

Asimismo, a fin de resguardar su seguridad, la Financiera podrá establecer restricciones transaccionales y/o bloquear temporalmente el uso de la Tarjeta de acuerdo con las políticas de prevención de fraudes que la Financiera, y/o las procesadoras de tarjetas tenga(n) establecida(s).

## 15. ¿QUÉ OTROS ASPECTOS DEBEN SER CONSIDERADOS POR USTED?

### (i) SOBRE EL USO DE LA BANCA POR INTERNET

A través de los mecanismos que la Financiera ponga a su disposición, Usted podrá afiliarse al uso de la Banca por Internet. Para tales fines, Usted deberá consignar una cuenta de correo electrónico y un número de celular que será registrado por la Financiera, los cuales deberán estar aptos para recibir información y claves por correo electrónico y/o mensajes de texto. Asimismo, este correo electrónico y número de celular consignados por Usted, será considerado por la Financiera para que pueda generar su clave de acceso para efectuar consultas y/o transacciones a través de la Banca por Internet.

### (ii) ADQUISICIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS A TRAVÉS DE INTERNET

Cuando Usted realiza consumos con su Tarjeta vía Internet, autoriza a la Financiera a cargar en su(s) Cuenta(s) los consumos originados producto de tales transacciones. Previamente, Usted deberá solicitar a la Financiera la activación de este servicio conforme a lo establecido en la cláusula 13 del presente Contrato.

**ATENCIÓN:** Usted se compromete a comunicar a la Financiera sobre cualquier cambio en la información que ha proporcionado y a entregar información actualizada cada vez que sea necesario o requerido por la Financiera; por lo que declara que toda la información brindada o que brinde a la Financiera para el otorgamiento de su(s) Cuenta(s) es y será real y veraz. La falsedad o inexactitud de la información que Usted le brinda a la Financiera, será causal de resolución sin perjuicio de las sanciones penales señaladas por ley.

Finalmente, Usted reconoce la obligación de la Financiera de informar a las autoridades respectivas sobre la realización de cualquier operación que, a su solo criterio, constituya una transacción sospechosa conforme a las leyes vigentes, siendo que Usted deberá explicar y documentar, a simple requerimiento, la suficiencia legal-económica de las operaciones que realiza.

## II. CONDICIONES ESPECIALES:

Cada una de las cláusulas contenidas en estas Condiciones Especiales describe los tipos de Cuentas que puede otorgarle la Financiera. Sobre cada una de ellas, son aplicables las Condiciones Generales estipuladas en el presente Contrato. Las condiciones relacionadas a los intereses, comisiones y gastos aplicables a los diferentes tipos de Cuentas, son aquellas que se encuentran detalladas en la correspondiente CI, la cual le será debidamente entregada a Usted.

Cuando Usted solicite una Cuenta, antes de su contratación, la Financiera dejará constancia del tipo de Cuenta que está adquiriendo, y le indicará cuáles son las Condiciones Especiales que le aplican a dicha Cuenta conforme a lo siguiente:

### 16. CUENTA AHORROS:

Cuenta de ahorros cuyas tasas de interés se fijan en forma periódica, según lo que establezca la Financiera conforme a lo establecido en el presente documento lo cual será comunicado a Usted de acuerdo a la normativa vigente. Dependiendo del tipo de cuenta de ahorros, se establecerán las respectivas tasas de remuneración, tarifas y comisiones, lo cual se precisa en la respectiva CI.

### **III. SECCIÓN FINAL: CLAUSULAS ADICIONALES:**

#### **17. ¿CUÁL ES EL PLAZO DEL PRESENTE CONTRATO?**

El plazo de vigencia del presente Contrato es de un año contado a partir de la fecha de su suscripción, renovable automáticamente por periodos iguales, independientemente de la vigencia de la(s) Cuenta(s) que podrán abrirse con un plazo de validez diferente, no siendo necesario que Usted suscriba un nuevo Contrato.

Sin perjuicio del plazo antes señalado, tanto Usted como la Financiera podrán, en cualquier momento, dar por resuelto el presente contrato, o comunicar su intención de no renovar el contrato a su vencimiento. Para ello, Usted se comunicará a través los mecanismos que la Financiera ponga a su disposición, los cuales corresponden a los mismos medios utilizados en la contratación. En tanto, la Financiera deberá comunicar la resolución a Usted a través de mecanismos de comunicación directa.

Queda expresamente convenido por las partes que la terminación del contrato conforme a lo estipulado en la presente cláusula, constituye el ejercicio de un derecho que ambas partes se otorgan recíprocamente.

En el caso de terminación de la relación contractual, la Financiera está facultada para conciliar y cobrarle Usted las operaciones que se encuentren pendientes de pago, débito y/o contabilización. Por otro lado, si Usted a la terminación del contrato tiene saldo a favor en la cuenta respectiva, la Financiera lo pondrá a su disposición en sus agencias u oficinas.

#### **18. ¿CUÁLES SON LAS FORMAS Y MEDIOS DE CONTRATACIÓN CON LA FINANCIERA?**

Usted podrá contratar con la Financiera con su firma manuscrita, siendo ella la que Usted escribe a mano, o su huella digital en caso corresponda. Asimismo, la Financiera podría implementar la contratación mediante la firma electrónica, siendo ella la que Usted brinda a través de un medio electrónico, como por ejemplo: el ingreso de claves o contraseñas, grabación de voz, uso de medios biométricos, firma o certificado digital, entre otros.

Con su firma manuscrita o electrónica, así como con su huella digital, podrá identificarse (factores de autenticación) y aceptar Contratos y/u operaciones de la Financiera.

Si Usted contrata con la Financiera en forma presencial, el Contrato incluyendo la CI, así como cualquier otra información que corresponda, le será entregada y/o puesta a disposición de forma inmediata por medios electrónicos, lo cual será remitido al correo electrónico que Usted consigne o en su defecto, a solicitud de Usted serán entregados en documentos físicos. En caso la contratación sea no presencial, la entrega y/o puesta a disposición del Contrato incluyendo la CI, así como cualquier otra información que corresponda, se realizará en un plazo máximo de 15 días de celebrado a su correo electrónico.

#### **19. ¿QUÉ NOTIFICACIONES RECIBIRÁ USTED DE LA FINANCIERA?**

La Financiera le podrá remitir información relacionada a la(s) Cuenta(s) que está adquiriendo, así como avisos y/o recordatorios relacionados a su producto mediante escritos a su domicilio, estados de cuenta, correos electrónicos, mensajería instantánea, mensajes de texto o comunicaciones telefónicas que la Financiera pueda acreditar fehacientemente.

De existir una contratación por vía telefónica Usted reconoce que la Financiera podrá grabar la conversación a fin

de dejar constancia de su aceptación. Al respecto, la Financiera en un plazo no mayor a quince (15) días calendarios deberá entregarle el Contrato, incluyendo la CI, así como cualquier otro documento relacionado requerido por la regulación vigente. La referida entrega puede realizarse en su domicilio o por medios electrónicos, siempre que permitan su lectura, impresión, conservación y reproducción sin cambios.

## **20. ¿DE QUÉ FORMA LA FINANCIERA MANTENDRÁ ACTUALIZADA SU INFORMACIÓN?**

La Financiera podrá verificar y actualizar la información proporcionada por Usted, así como obtener información sobre su patrimonio personal y de sus transacciones financieras en general, con la finalidad de mantener la relación comercial fruto del presente Contrato y en cumplimiento de la regulación vigente relacionada al sistema de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

Asimismo, la Financiera procederá con rectificar la información que no corresponda a su situación exacta y actual.

**ATENCIÓN:** Para poder ejecutar el presente Contrato y otorgarle todos los servicios que estén o pudieran estar asociados, entre otros, la Financiera podrá subcontratar con terceros, con quienes compartirá su información, dejando constancia que Usted ha tomado conocimiento de la presente situación, la cual podría significar el procesamiento de dicha información en el extranjero.

## **21. ¿CÓMO SOLUCIONAR CUALQUIER CONTROVERSIA ENTRE USTED Y LA FINANCIERA?**

La Financiera y Usted acuerdan que en caso se produzca algún conflicto, controversia, disputa en el marco del Contrato, su interpretación, ejecución o cualquier otro aspecto vinculado a éste, Usted y la Financiera se someterán a la jurisdicción de los jueces y tribunales de la ciudad donde se firma el Contrato, renunciando expresamente al fuero de sus domicilios. Usted señala como su domicilio el consignado en el presente contrato, lugar donde se tendrá por válidamente recibida cualquier notificación referida al Contrato.

En caso de cambio de domicilio, Usted se lo notificará por escrito a la Financiera a través de los canales que esta ponga a su disposición. El cambio de domicilio surtirá efectos frente a la Financiera luego de transcurridos quince (15) días hábiles, contados desde la recepción de la notificación, siempre y cuando la Financiera logre verificar la nueva dirección. Una vez que la Financiera culmine la verificación señalada, procederá con confirmarle a Usted que su solicitud de cambio de domicilio ha sido registrada satisfactoriamente.

Usted se hace responsable de los eventuales daños y perjuicios causados a la Financiera o a terceros, que se ocasionen como consecuencia del incumplimiento de esta obligación. El presente Contrato se rige por la ley peruana.

## **22. DECLARACIONES Y AUTORIZACIONES**

**i.** Usted acepta que durante la vigencia del presente Contrato, deberá proporcionar toda la información que la Financiera le solicite, la que tendrá condición de declaración jurada, de conformidad con el artículo 179º, de la Ley Nº 26702.

**ii.** Usted declara y asegura que los fondos que destina o destinará para el abono en su(s) Cuenta(s) son de origen lícito y provienen de actividades o negocios existentes, verificables y válidos, por tanto libera y se obliga a mantener libre a la Financiera de cualquier perjuicio o daño que se le ocasione como consecuencia de verificar la falsedad de dicha información. Usted se obliga a brindar y/o facilitar toda la información que le solicite la Financiera a fin de cumplir con su adecuada identificación, la de sus negocios y, de ser necesario, las personas vinculadas a usted.

Además, Usted reconoce la obligación de la Financiera a informar a las autoridades competentes la realización de cualquier operación que pueda calificar como sospechosa y/o inusual a que se refiere la Resolución SBS N° 2660-2015 "Reglamento de Gestión de Riesgos de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo", así como las normas que la modifiquen y/o complementen que emita la SBS y/o la Unidad de Inteligencia Financiera del Perú. En ese sentido, usted se obliga a explicar y documentar a simple requerimiento de la Financiera el origen y la suficiencia económica y legal de las transacciones que realice, liberando a la Financiera y a sus funcionarios de toda responsabilidad y/o reclamo de orden penal, civil o administrativo que pudieran originar dichas comunicaciones. El incumplimiento de esta obligación, por parte de usted, podrá generar que la Financiera resuelva el Contrato de manera anticipada en aplicación de las normas prudenciales establecidas en el artículo 41° del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado por Resolución SBS N° 3274-2017.

iii. Usted declara y asegura que no tiene procesos abiertos o procesos concluidos y con sentencia firme relacionados con delitos precedentes y/o vinculados al Lavado de Activos y/o al financiamiento contra el terrorismo.

iv. Usted se compromete a informar a la Financiera durante la vigencia del Contrato, en caso tenga una denuncia policial y/o a nivel de fiscalía relacionados con delitos precedentes y/o vinculados al Lavado de Activos y/o al Financiamiento del Terrorismo y presentar la documentación de sustento que se le requiera en este supuesto en el más breve plazo.

### **23. DE LA FINANCIERA Y EL CLIENTE:**

A continuación, se detalla la información de la Financiera y Usted, como partes suscriptoras del presente Contrato. Cabe indicar que dependiendo del canal de atención que utilice la Financiera para brindarle la(s) Cuenta(s) que están contratando, sus datos podrán estar consignados en el documento de titularidad de la Financiera denominado "Constancia de Contratación del Producto", el cual firmará en señal de aceptación de todos los términos y condiciones del presente Contrato, CI y demás documentos relacionados.

El Contrato ha sido aprobado por la SBS mediante la Resolución SBS N° 3555-2023, a la cual puede acceder a través de la página web de la SBS [www.sbs.gob.pe](http://www.sbs.gob.pe), así como en la página web de la Financiera [www.efectiva.com.pe](http://www.efectiva.com.pe).



Javier Eduardo Calderón Mandamiento  
Gerente Comercial  
Financiera Efectiva S.A.

EL CLIENTE