

CONDICIONES Y USO DEL SISTEMA BANCA POR INTERNET Y APP MOVIL

Conste por el presente documento las **CONDICIONES Y USO DEL SISTEMA BANCA POR INTERNET Y APP MOVIL** que celebran de una parte la **CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE SULLANA S.A.**, que en adelante se denominará **LA CAJA** y, de otra parte, **EL CLIENTE**, persona natural o jurídica cuyos generales de ley constan en la parte final del presente documento, en los términos y condiciones siguientes:

EL CLIENTE, con la suscripción del presente documento, declara expresamente estar instruido y conocer los términos en él contenidos.

PRIMERA: Definición de Banca por Internet y App Móvil Caja Sullana

Banca por Internet es una plataforma por internet.

App Móvil Caja Sullana es un aplicativo que se instala en tu dispositivo IOS o Android.

Es un servicio que presta **LA CAJA** a los titulares de cuentas de ahorros y créditos; a fin de realizar consultas, pago de servicios, giros y transacciones predeterminadas en línea, durante los 365 días del año, mediante el uso de una clave Web de 06 dígitos, la cual es secreta, personal e intransferible, así como de una Tarjeta de Coordenadas, para otorgar un mayor nivel de seguridad en el desarrollo de las operaciones.

Los sistemas en su integridad son de propiedad exclusiva de **LA CAJA**, por lo que **EL CLIENTE** se obliga a usarlos dentro de los límites y condiciones del presente contrato, estando impedido para hacer copias o entregarlos en uso a un tercero no autorizado.

SEGUNDA: Acceso a Banca por Internet y App Móvil Caja Sullana

Para poder acceder a Banca por Internet, **EL CLIENTE**, persona natural, deberá contar con una Tarjeta de Débito Clásica o Sueldo Más de **LA CAJA**, al ingresar al sistema pedirá seleccionar el tipo de tarjeta.

En el caso de **EL CLIENTE**, persona jurídica, deberá contar con una Tarjeta Empresarial.

Para ambos tipos de personas deben ingresarse el número de la Tarjeta.

Para poder realizar en el sistema Banca por Internet y App Móvil Caja Sullana las consultas, operaciones, y/o gestión financiera que se describen en la cláusula Sexta del presente contrato, **EL CLIENTE** deberá crear una clave Web de 06 dígitos, la cual es secreta, personal e intransferible. En el caso de las operaciones descritas en la precitada cláusula, adicionalmente, **EL CLIENTE** deberá utilizar la Tarjeta de Coordenadas o Token a la que se hace referencia en la cláusula Octava del presente contrato. La clave secreta podrá ser modificada cuantas veces **EL CLIENTE** lo desee, siendo recomendable que el cambio se haga periódicamente o ante la sospecha de que ésta sea conocida por otras personas. El reseteo de clave Web de 06 dígitos secreta se debe realizar en la Red de Agencias de Caja Sullana con la validación de la clave de 4 dígitos, una vez aplicado el reseteo proceder en nuestros canales Banca por Internet y App Móvil Caja Sullana la generación de la nueva clave Web de 06 dígitos.

TERCERA: Requerimientos Técnicos

A efectos de operar el sistema Banca por Internet, **EL CLIENTE** deberá cumplir los siguientes requerimientos técnicos:

1. Sistema Operativo: Windows XP o Superior.
2. Acceso a Internet.

3. Navegador: Google Chrome, Internet Explorer 9 o superior, Mozilla Firefox, Opera 10.0 o superior. Para operar en la aplicación Móvil Caja Sullana, **EL CLIENTE** deberá cumplir los siguientes requerimientos técnicos:

1. Acceso a Internet.
2. Descargar el aplicativo Móvil Caja Sullana para dispositivos Android - Play Store, para IOS – App Store
3. Navegar desde un solo dispositivo frecuente, en el caso de cambiar a un nuevo dispositivo deberá comunicarse con fonocaja al (073)286100 o 0801-11222 (TELEFONOS FIJOS).

CUARTA: Medidas de Seguridad

La clave Web de 06 dígitos será bloqueada automáticamente al tercer intento fallido en su ingreso, durante el lapso de tres (03) horas. De persistir el error, se irá ampliando el lapso de bloqueo. Asimismo, los sistemas Banca por Internet y App Móvil Caja Sullana concede a **EL CLIENTE** la opción de cancelar la Tarjeta debito Visa

Al momento de su primera conexión con el sistema Banca por internet, **EL CLIENTE** deberá personalizar su entorno, seleccionando un color de su preferencia, así como una imagen de una lista de íconos predeterminados. **EL CLIENTE** tiene la posibilidad de modificar sus aspectos de seguridad (color e ícono) en cualquier momento. Esta primera y única configuración será mostrada cada vez que **EL CLIENTE** ingrese al sistema Banca por Internet y le permitirá reconocer que está en nuestro Banca por Internet evitando así que pueda ser engañado por Sistema Clonados (Phising).

Banca por Internet reportará a **EL CLIENTE**, como una forma de control, la información referida a la última fecha de acceso al sistema, información que se mostrará en un espacio visible de la pantalla principal.

QUINTA: Designación y Definición de Usuarios – Persona Jurídica

EL CLIENTE, persona jurídica, y/o su(s) representante(s) que suscriben el presente documento, declaran contar con facultades financieras suficientes para operar en Banca por Internet, y para delegar dichas facultades designan a usuarios adicionales para el manejo del mismo. **LA CAJA** no está obligada a efectuar verificaciones adicionales, exonerándose de toda responsabilidad que derive de las operaciones realizadas por los usuarios designados por **EL CLIENTE**, siendo de cargo de éste la adopción de acuerdos u otros que permiten mantener vigentes sus facultades.

EL CLIENTE persona jurídica suscribirá al momento de contratar, una Solicitud de Afiliación al Sistema Banca por Internet, en la que deberá señalar quiénes son los usuarios que operarán en el sistema, así como sus niveles de acceso.

LA CAJA ha definido los siguientes perfiles de usuarios:

Usuario Administrador

Es aquel usuario único designado por **EL CLIENTE** para administrar el sistema, en concreto, para: i) crear usuarios autorizadores y operadores, ii) brindar a éstos los accesos a las distintas opciones de Banca por Internet, iii) asignar los niveles de aprobación a cada usuario autorizador, estableciendo límites en nuevos soles y en dólares; y, iv) asignar las firmas necesarias para el manejo de las cuentas.

Usuario Autorizador

Es aquel usuario o usuarios designado(s) por **EL CLIENTE** para autorizar o aprobar las operaciones pendientes a realizar, esto es, para efectivizar los cargos en las cuentas de **EL CLIENTE**, dentro de los límites conferidos por el usuario administrador. Las autorizaciones se procesarán una vez que se valide la coordenada que solicita el sistema.

Usuario Operador

Es aquel usuario o usuarios designado(s) por **EL CLIENTE** para realizar las operaciones de transferencias, pago de servicios, etc., detalladas en la Cláusula Sexta siguiente.

LA CAJA creará en el sistema los usuarios descritos en la Solicitud de Afiliación al Sistema Banca por Internet y consignará los siguientes nombres: Usuario_1, Usuario_2, Usuario_3, etc., determinando que el usuario_1 será por defecto el Usuario Administrador, el mismo que **EL CLIENTE** puede cambiar posteriormente de acuerdo a su necesidad.

SEXTA: Consultas, Operaciones y Gestión Financiera

Los sistemas Banca por Internet y App Móvil Caja Sullana, permite realizar consultas, operaciones y gestión financiera:

- (I) **Consultas** de: (a) Saldos y Movimientos de Ahorros; y, (b) Créditos y calendario de pago.
- (II) **Operaciones** consistentes en: (a) Transferencias entre cuentas propias; (b) Transferencias a cuentas de terceros; (c) Transferencias a través de la Cámara de Compensación Electrónica; (d) Pago de servicios; (e) Pago de créditos; y, (f) Giros Nacionales. **LA CAJA** puede en el futuro aumentar el número de operaciones para lo cual hará saber a través de publicidad interna y externa.
- (III) **Gestión Financiera**: (a) Solicitud de Productos; (b) Pre- Solicitud de Créditos; y, (c) Solicitud de Órdenes de Pago (disponible para Banca por Internet)

SÉPTIMA: Tarjeta Empresarial – Personas Jurídicas

LA CAJA proporcionará a **EL CLIENTE** persona jurídica una Tarjeta Empresarial sin costo para operar el sistema Banca por Internet. Asimismo, **LA CAJA** proporcionará a **EL CLIENTE** Tarjetas Empresariales adicionales de acuerdo al número de usuarios que requiere para operar el sistema, y que se encuentran descritos en la Solicitud de Afiliación al Sistema Banca por Internet, sin límite, las cuales tendrán un costo definido en el Tarifario de **LA CAJA** bajo la denominación de Comisión por Duplicado de Tarjeta. El referido costo estará consignado en la Cartilla de Información u Hoja Resumen, dependiendo del producto que haya contratado **EL CLIENTE**.

La Tarjeta Empresarial permite únicamente a **EL CLIENTE** acceder al sistema Banca por Internet y realizar consultas de movimientos y saldos de ahorros y créditos en Saldomáticos y ventanillas de **LA CAJA**. No es una tarjeta de débito, por lo que no permite realizar operaciones de compras ni retiros en cajeros automáticos.

La Tarjeta Empresarial es entregada conjuntamente con un sobre lacrado (Pin mailer) que contiene el PIN (Pin Identification Number) o clave de cuatro dígitos, la misma que debe ser cambiada por **EL CLIENTE** en las ventanillas de **LA CAJA**.

OCTAVA: Tarjeta de Coordinadas

Por el presente documento, **LA CAJA** hace entrega a **EL CLIENTE** de una Tarjeta de Coordinadas, la cual es un plástico numerado que contiene 10 columnas y 8 filas, cuya intersección (Fila/Columna) define una

coordinada de tres dígitos cada una, la misma que permitirá confirmar la ejecución de las operaciones detalladas en el numeral (II) de la Cláusula Sexta antecedente, que suponen disposición de fondos. En tales casos, los sistemas Banca por Internet y App Móvil Caja Sullana solicitará el ingreso de una coordenada, conformada por el número que indica la intersección de una parte numérica, con rangos del 1 al 8, y por una parte alfabética, desde la letra "A" hasta la letra "J". De esta manera, la Tarjeta de Coordenadas constituye un segundo factor de validación de la ejecución de operaciones por parte de **EL CLIENTE**.

EL CLIENTE es responsable de mantener la confidencialidad de los dígitos de cada coordenada impresa en la Tarjeta de Coordenadas, así como de su uso responsable siguiendo las recomendaciones de Seguridad formuladas por **LA CAJA**, las cuales se encuentran especificadas al momento de ingresar al sistema.

En caso de robo, pérdida o extravío de la Tarjeta de Coordenadas, **EL CLIENTE** deberá comunicarse en forma inmediata con FONOCAJA solicitando la cancelación de la Tarjeta. El número de teléfono de FONOCAJA se encuentra detallado en la página Web de **LA CAJA** www.cajasullana.pe, y en la publicidad que se entrega a **EL CLIENTE** al momento de la entrega de La Tarjeta de Coordenadas y que se difunde en la red de oficinas de **LA CAJA**. Luego, **EL CLIENTE** deberá acercarse a las oficinas de **LA CAJA** para solicitar una nueva Tarjeta de Coordenadas, cancelando para tal efecto el costo de reposición, según tarifario vigente. El referido costo estará consignado en la Cartilla de Información u Hoja Resumen, dependiendo del producto que haya contratado **EL CLIENTE**.

LA CAJA podrá poner a disposición de **EL CLIENTE** dispositivos de seguridad adicionales o alternativos, que servirán para efectuar y confirmar las operaciones que realice a través de los sistemas Banca por Internet y App Móvil Caja Sullana.

Para su uso, será necesario ingresar el código que el sistema solicite en cada oportunidad. Dicho código será provisto por el dispositivo de seguridad, por lo que **EL CLIENTE** es responsable de su uso y manejo.

NOVENA: Responsabilidad de EL CLIENTE sobre las Operaciones

El uso de la clave Web secreta de 06 dígitos, de la Tarjeta de Coordenadas y de los dispositivos de seguridad que **LA CAJA** ponga a disposición de **EL CLIENTE**, será considerado prueba suficiente y concluyente de autenticidad de las operaciones realizadas, y tendrá el mismo efecto que si **EL CLIENTE** hubiera cursado instrucciones o autorizaciones a **LA CAJA**, por escrito y con su firma hológrafa o de su(s) representante(s) legal(es). Ello aun cuando las operaciones hayan sido realizadas por terceros o por personas no autorizadas, carentes de facultad o mediante uso irregular de los equipos y/o tarjetas con claves secretas de acceso al servicio, riesgos que **EL CLIENTE** declara conocer y asumir, liberando a **LA CAJA** de la responsabilidad derivada de tales transacciones, salvo se acredite la existencia de una causa imputable a **LA CAJA** relacionada con fallas en sus políticas de seguridad informática o sistemas de control, y en general, con situaciones de fraude cuya ocurrencia resulte atribuible a **LA CAJA**, o cuando se trate de operaciones que se han realizado luego de la notificación del robo, pérdida o extravío de la Tarjeta de Coordenadas, o cuando ésta hubiera expirado.

DÉCIMA: Obligaciones de EL CLIENTE

EL CLIENTE se obliga a: **a)** No permitir que terceras personas no autorizadas operen los sistemas Banca por Internet y App Móvil Caja Sullana. **b)** Establecer los controles necesarios a fin de evitar que terceras personas no autorizadas puedan operar los sistemas Banca por Internet y App Móvil Caja Sullana, como modificar periódicamente la clave Web secreta. **c)** Seguir las recomendaciones formuladas por **LA CAJA** en cuanto a la

forma de operar, y seguridades del sistema, las mismas que se encuentran especificadas al momento de ingresar al sistema Banca por Internet. **D)** Guardar debida reserva sobre la forma, manejo, funcionalidades y facilidades de los sistemas Banca por Internet y App Móvil Caja Sullana. **E)** No usar links (accesos directos) y digitar siempre por sí mismo la dirección electrónica de **LA CAJA**, www.cajasullana.pe.

DÉCIMO PRIMERA: Exoneración de responsabilidad de LA CAJA

LA CAJA no será responsable, entre otros, por los siguientes eventos: **A)** Por el uso indebido de los sistemas Banca por Internet y App Móvil Caja Sullana por parte de terceros o usuarios no designados o autorizados por **EL CLIENTE**. **B)** Por los perjuicios de cualquier naturaleza que pueda sufrir **EL CLIENTE** a consecuencia de imposibilidad, demora o deficiente transmisión de los datos o procesamiento de las operaciones solicitadas por medio del sistema, a causa de interrupción del sistema de cómputo, red de teleproceso local, Internet o de red de telecomunicaciones de **LA CAJA**, ajenas al control de **LA CAJA**, o por actividades de mantenimiento. **C)** Eventos de fuerza mayor, caso fortuito, causa extraña o hecho de un tercero, que en algún momento puedan ocasionarle perjuicios a **EL CLIENTE** a causa de la imposibilidad, demora o desvío en la realización de operaciones y transacciones. **D)** Si las operaciones no pueden realizarse por causas atribuibles a **EL CLIENTE**, tales como la falta o insuficiencia de fondos en sus cuentas, por incorrecta operación del sistema, o inexactitud en los datos consignados. **E)** Por los daños y perjuicios originados en aquellos casos en que se presenten errores operativos o cuando los servicios de **LA CAJA** no puedan ser prestados total o parcialmente o no puedan serlo normalmente por razones que, de acuerdo a ley, constituyan causas no imputables a **LA CAJA**.

LA CAJA no está obligada a validar la información de las transacciones que realice **EL CLIENTE** por medio del sistema; por lo tanto, no será responsable por errores en las sumas pagadas, la obligación objeto de pago, la identificación, los números de cuenta afectados o de destino, etc.

DÉCIMO SEGUNDA: Comisiones y/o Gastos

Como contraprestación por los servicios materia del presente contrato, **EL CLIENTE** autoriza a **LA CAJA** a cargar en cualquier cuenta de **EL CLIENTE**, las comisiones y/o gastos que resulten necesarios a criterio de **LA CAJA**, los cuales se encuentran precisados en la Cartilla de Información u Hoja Resumen del producto que haya contratado **EL CLIENTE**, y en el Tarifario.

DÉCIMO TERCERA: Modificaciones Contractuales

Las modificaciones a las comisiones y gastos, así como su fecha de entrada en vigencia, cuando supongan un perjuicio a **EL CLIENTE**; será informada, a elección de **LA CAJA**, por cualquiera de los medios de comunicación directos que se señalan a continuación: (i) comunicaciones escritas a la dirección domiciliaria de **EL CLIENTE**; (ii) comunicaciones a la dirección electrónica proporcionada por **EL CLIENTE**; (iii) comunicaciones telefónicas al domicilio de **EL CLIENTE**, o al teléfono móvil declarado por **EL CLIENTE**, que puedan ser acreditadas fehacientemente; y, (iv) mensajes de texto al teléfono móvil declarado por **EL CLIENTE**; con una anticipación no menor a cuarenta y cinco (45) días calendario.

Las modificaciones contractuales referidas a: (i) la resolución del contrato por causal distinta al incumplimiento; (ii) la limitación o exoneración de responsabilidad por parte de **LA CAJA**; y (iii) la incorporación de servicios que no se encuentren relacionados a los sistemas Banca por Internet y App Móvil Caja Sullana; deberán ser comunicados a **EL CLIENTE**, a elección de **LA CAJA**, por cualquiera de los siguientes medios de comunicación señalados en el párrafo precedente de la presente cláusula, de igual manera, con una anticipación no menor a cuarenta y cinco (45) días calendario.

Cuando se trate de modificaciones a las condiciones contractuales en aspectos distintos a los previamente indicados en esta cláusula, **LA CAJA** difundirá los anuncios correspondientes en su Red de Agencias así como en la Página Web Institucional www.cajasullana.pe.

Cuando las modificaciones a las comisiones y gastos impliquen condiciones más favorables para **EL CLIENTE**, éstas se aplican de manera inmediata, no requiriendo de notificación previa a **EL CLIENTE**, siendo comunicadas por **LA CAJA** posteriormente, a través de anuncios en su Red de Agencias, en la Página Web institucional www.cajasullana.pe, y, a solo criterio de **LA CAJA**, a través de anuncios en medios de comunicación masivos.

De no estar conforme con las modificaciones contractuales comunicadas, sea que se hayan comunicado por medios directos o indirectos, **EL CLIENTE** tiene el derecho a resolver este contrato, para cuyo efecto deberá comunicarlo por escrito a **LA CAJA** dentro de los cuarenta y cinco (45) días calendario computados a partir de la fecha de recepción del pre aviso de las modificaciones contractuales, pudiendo acercarse a cualquiera de las oficinas de la Red de Agencias de **LA CAJA** para entregar la comunicación y solicitar su desafiliación a los sistemas (reseteo de clave digital de 06 dígitos) Banca por Internet y App Móvil Caja Sullana. Caso contrario, se entenderán aceptadas las modificaciones.

La negativa de **EL CLIENTE** a aceptar las modificaciones contractuales asociadas a la incorporación de servicios que no se encuentren directamente relacionadas a los sistemas Banca por Internet y App Móvil Caja Sullana, no implica la resolución del contrato principal.

DÉCIMO CUARTA: Horarios

Las consultas, operaciones en línea y demás operaciones que **EL CLIENTE** pueda realizar en los sistemas Banca por Internet y App Móvil Caja Sullana serán atendidas en el horario que **LA CAJA** tiene establecido para sus clientes afiliados a este servicio, el cual será determinado mediante comunicados en la página web de **LA CAJA**. **LA CAJA** no asume responsabilidad alguna por variaciones en los horarios de atención, siempre que éstas hayan sido comunicadas con anticipación a **EL CLIENTE** a través de comunicados en la página web de **LA CAJA**.

DÉCIMO QUINTA: Plazo

El presente contrato es de duración indefinida, pudiendo cualquiera de las partes ponerle fin en cualquier momento, sin asumir por ello responsabilidad o reparación alguna, siendo para ello suficiente que curse a la otra parte una comunicación escrita y bajo cargo de recepción, por lo menos con 5 días de anticipación en caso **EL CLIENTE** solicite la desafiliación (reseteo de clave digital de 06 dígitos) a los sistemas Banca por Internet y App Móvil Caja Sullana, y un día de anticipación en el caso de **LA CAJA**.

La resolución decidida por **EL CLIENTE** solo surtirá efecto si previamente cancela la totalidad de sus obligaciones que por razón de este servicio mantuviera pendiente frente a **LA CAJA**.

DÉCIMO SEXTA: Declaración de EL CLIENTE

EL CLIENTE declara haber recibido copia del presente contrato suscrito con **LA CAJA**, el mismo que declara conocer y aceptar en su integridad, asimismo manifiesta que no le quedan dudas acerca de los conceptos y términos del contrato, los mismos que fueron aclarados en su oportunidad por la persona representante de **LA CAJA**, de conformidad con el Artículo 16° de la Resolución SBS N.° 3274-2017.

Firmado en señal de conformidad en la ciudad de a losdías del mes dedel año.....

EL CLIENTE

Nombre / Denominación Social/ Razón Social	
Domicilio Legal	
DNI / RUC	
Dirección de correo electrónico	
Nombre del Representante Legal	
Cargo del Representante Legal	
DNI	
Teléfono Celular	

LA CAJA

VÁLIDO PARA FINES INFORMATIVOS