

CONTRATO DE DEPOSITO DE AHORROS (Resolución SBS N° 4348-2023)

Conste por el presente documento el Contrato de Depósito de Ahorros, que celebran, de una parte, FINANCIERA OH! S.A. (en adelante "LA FINANCIERA") y, de la otra parte, el cliente (en adelante "EL CLIENTE"), cuyas generales de ley constan al final del presente contrato y en la Solicitud de Apertura de Cuenta, de acuerdo con los términos y condiciones siguientes:

PRIMERA: Antecedentes

LA FINANCIERA es una sociedad anónima constituida y existente bajo las leyes de la República del Perú, debidamente autorizada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

EL CLIENTE es una persona natural, mayor de 18 años con capacidad para celebrar el presente Contrato, que ha manifestado su voluntad, directa y/o debidamente representada, conforme a las normas vigentes, de contratar con LA FINANCIERA el producto y los servicios descritos en el presente Contrato.

SEGUNDA: Objeto del Contrato

Mediante el presente contrato las partes acuerdan que EL CLIENTE podrá abrir una o más cuentas de depósito de ahorros en LA FINANCIERA, cuyo soporte será la Aplicación de Banca Digital, que la FINANCIERA ponga a disposición de EL CLIENTE, en adelante LA APLICACIÓN, con la cual podrá realizar operaciones y acceder a servicios que la FINANCIERA le ofrezca, con cargo al saldo en la o las cuentas de ahorros; o una tarjeta de débito, que puede tener soporte físico o representación electrónica o digital, que le permitirá a EL CLIENTE realizar operaciones con cargo a depósitos previamente constituidos en LA FINANCIERA y con la cual podrá realizar el pago de bienes, servicios u obligaciones, efectuar el retiro de efectivo o realizar transferencias, a través de los canales que LA FINANCIERA ponga a su disposición u otros servicios asociados, dentro de los límites y condiciones pactados.

EL CLIENTE declara que ha recibido de LA FINANCIERA toda la información vinculada con los servicios contratados y también declara haber recibido previamente toda la información correspondiente a tasas de interés, comisiones, gastos y tributos aplicables al producto contratado, los cuales constan en la Cartilla de Información (en adelante LA CARTILLA), la cual forma parte de este Contrato, así como sus modificaciones.

Para que el CLIENTE, pueda abrir una o más cuentas de ahorros, deberá haber completado los datos de identificación requeridos y aceptado los términos y condiciones del presente Contrato, a través de LA APLICACION que LA FINANCIERA ponga a disposición de EL CLIENTE. LA FINANCIERA pondrá a disposición de EL CLIENTE el Contrato, LA CARTILLA, el Tarifario y la Cláusula Informativa de Protección de Datos Personales, los cuales estarán disponibles en el Aplicativo Móvil y en la página web de LA FINANCIERA, para su descarga.

Las informaciones y documentos proporcionados por EL CLIENTE a LA FINANCIERA tienen carácter de Declaración Jurada, debiendo actualizarlas o corregirlas cuando éstas sufran algún cambio.

TERCERA: Condiciones Específicas de las Cuentas de Depósito de Ahorros

El objeto del Contrato consiste en la apertura de una o más cuentas de ahorros por parte de EL CLIENTE en LA FINANCIERA, a través de los medios que LA FINANCIERA ponga a su disposición, destinada a mantenerse por un plazo indeterminado. Las cuentas de ahorros, según el tipo de que se trate, podrán generar intereses a favor de EL CLIENTE, así como el cargo de comisiones y gastos según lo indicado en LA CARTILLA vigente. Los intereses serán capitalizados el último día del mes.

La modalidad de las cuentas de ahorros y la moneda, según la elección efectuada por EL CLIENTE y otras características figuran en la Solicitud de Apertura de Cuenta de Ahorros y en LA CARTILLA.

Las operaciones de las cuentas de ahorros se realizarán a través de LA APLICACION que LA FINANCIERA ponga a disposición de EL CLIENTE o de acuerdo a lo establecido en la Cláusula Cuarta del presente Contrato. Las cuentas de ahorro podrán generar comisiones y gastos de acuerdo con las condiciones aceptadas en LA CARTILLA. EL CLIENTE declara conocer que, en caso de transferencia interbancaria, el banco receptor del dinero transferido

podría cobrar alguna comisión por dicha operación, sobre la cual LA FINANCIERA no asume responsabilidad alguna.

Con respecto a las transferencias interbancarias, el ingreso de la cuenta de destino será exclusiva responsabilidad de EL CLIENTE, dejando exenta de responsabilidad a LA FINANCIERA, en caso de error y/o falla en el ingreso de los datos del destinatario.

De requerir EL CLIENTE la información periódica sobre sus cuentas, LA FINANCIERA se la enviará por medios electrónicos sin costo alguno o a través de la APLICACION que LA FINANCIERA ponga a su disposición; salvo que EL CLIENTE elija que sea enviado por medios físicos, pudiendo generarse en este caso el costo por el envío, según lo establecido en LA CARTILLA.

CUARTA: Tarjeta de Débito, características y condiciones de uso

La Tarjeta de Débito (en adelante "La Tarjeta"), es un instrumento de pago que puede tener soporte físico o representación electrónica o digital (virtual) que permite a EL CLIENTE realizar con cargo a los depósitos previamente constituidos en sus cuentas, el pago de bienes, servicios u obligaciones en la red de establecimientos afiliados, incluido el pago rápido (micro pago: consistente en operaciones por montos poco significativos en los que no se requiere la clave u otro mecanismo de seguridad, conforme a lo detallado en la página web de LA FINANCIERA); así como operaciones realizadas con tecnología de pago sin contacto (contactless); retiro de efectivo, transferencias u otros servicios asociados.

A solicitud de EL CLIENTE, LA FINANCIERA entregará para su exclusivo uso personal e intransferible, la Tarjeta en un empaque cerrado, numerada e innominada.

Al recibir la Tarjeta, EL CLIENTE, a requerimiento de LA FINANCIERA, deberá generar una clave secreta o realizar cualquier otro acto que permita identificar y vincular a EL CLIENTE con la Tarjeta, asumiendo de lo contrario total responsabilidad por el uso que pudiese darse a la Tarjeta, con excepción de aquellos casos en que se cumpla alguno de los supuestos previstos en el artículo 23 del Reglamento de Tarjetas de Crédito y de Débito, los cuales se detallan en la Cláusula Vigésimo Cuarta del presente contrato.

La clave es personal e intransferible, equivale a la firma manuscrita y su uso vincula o identifica a EL CLIENTE con las operaciones que se realice con la Tarjeta.

La Tarjeta tendrá una vigencia de cinco (5) años contados desde la fecha de su emisión a EL CLIENTE. La fecha de vencimiento o caducidad de la Tarjeta (mes y año) será consignada en la misma.

LA FINANCIERA podrá, en cualquier momento, reemplazar la Tarjeta por otra de cualquiera de los tipos y/o marcas con las que opera u opere en un futuro, que cumplan con las exigencias y/o requerimientos financieros u operativos vigentes para LA FINANCIERA y que no representen una modificación a las condiciones del presente Contrato, siempre que así lo comunique LA FINANCIERA a EL CLIENTE con una anticipación no menor de cuarenta y cinco (45) días calendarios, informando sobre las condiciones de la nueva tarjeta a través de los Mecanismos de Comunicación establecidos en la Cláusula Décimo Séptima del Contrato. Transcurrido el plazo de cuarenta y cinco (45) días calendario, sin que EL CLIENTE hubiese declarado su aceptación ni objeción a la comunicación, EL CLIENTE acepta de antemano, en forma expresa, incondicional e irrevocable, y autoriza expresamente a LA FINANCIERA a entregar la nueva Tarjeta y a anular la antigua. La nueva Tarjeta continuará rigiéndose por los términos del Contrato y los cargos y débitos continuarán efectuándose en la misma Cuenta o en otra nueva Cuenta que podrá abrir LA FINANCIERA a nombre del EL CLIENTE. Sin perjuicio de lo anterior, EL CLIENTE, se encontrará facultado a resolver el Contrato, a través de los mismos canales utilizados para contratar el producto.

EL CLIENTE declara conocer que los servicios prestados a través de bancos corresponsales o entidades asociadas del país o del exterior, se rigen por los límites y otras condiciones que establezcan dichos bancos o entidades para sus propios canales y las condiciones de cada país, de las mismas que EL CLIENTE deberá informarse antes de su uso.

Toda operación efectuada con la Tarjeta (físicamente o con su numeración) y la Clave Personal se considera efectuada por EL CLIENTE en la fecha en que se realice.

EL CLIENTE generará la Clave secreta y se obliga a mantener a buen resguardo y bajo su posesión física la Tarjeta; así como en total reserva la Clave Personal, la misma que podrá modificar directamente las veces que considere conveniente, especialmente cuando presuma que ésta pudiera haber trascendido a terceros. Salvo las excepciones expresamente establecidas por la legislación aplicable, EL CLIENTE asume la responsabilidad total por las transacciones que se efectúen utilizando la Clave Personal.

La Tarjeta permite el acceso en la secuencia establecida por EL CLIENTE, a las distintas cuentas o depósitos, en moneda nacional o extranjera, que EL CLIENTE hubiera afiliado; así como a otros servicios que LA FINANCIERA ofrece bajo las respectivas condiciones. Opera a través de las aplicaciones, cajeros automáticos, vía Internet u otros medios y/o servicios que LA FINANCIERA ponga a disposición expresa, así como de una amplia red de establecimientos, puntos de venta y bancos corresponsales del país y del exterior.

La utilización de la Tarjeta, dentro o fuera del país, procederá solamente si las cuentas o depósitos tienen fondos disponibles. Con el uso de la Tarjeta y Clave Personal EL CLIENTE podrá disponer de los fondos de su Tarjeta, autorizar cargos contra sus cuentas afiliadas a la Tarjeta; así como concertar créditos con LA FINANCIERA, pudiendo LA FINANCIERA desembolsar tales créditos en la cuenta que EL CLIENTE le indique, aun cuando dicha cuenta no se encuentre afiliada a la Tarjeta. LA FINANCIERA podrá establecer límites para las operaciones que se realizan con la Tarjeta, los que podrán diferenciarse según los distintos canales que LA FINANCIERA ponga a disposición. EL CLIENTE podrá consultar tales límites en la página web de LA FINANCIERA.

El tipo de cuenta, operaciones y servicios a los que se puede acceder con la Tarjeta, así como las modalidades y restricciones de su empleo, pueden ser modificados o suprimidos por LA FINANCIERA, lo que será previamente informado a EL CLIENTE. EL CLIENTE se obliga a seguir las normas y condiciones aplicables a cada servicio.

Cuando las transacciones que realice EL CLIENTE usando la Tarjeta, o por otros medios autorizados por LA FINANCIERA, sean en monedas distintas a las de la cuenta, LA FINANCIERA podrá cargar su importe en las secuencias que tenga establecidas, por el equivalente al monto de la moneda pertinente y al tipo del cambio venta (o compra si se carga una cuenta de moneda extranjera) que tenga vigente LA FINANCIERA en el momento del cargo para el canal en que se realiza la operación, y cuyo producto abonará al beneficiario, quedando liberado de toda responsabilidad por eventuales diferencias de cambio.

LA FINANCIERA está autorizado a retener, directamente o a través de otras entidades afiliadas a su sistema, aquellas Tarjetas que le sean presentadas para cualquier transacción y cuya vigencia haya expirado o caducado por cualquier causa.

LA FINANCIERA podrá poner a disposición de EL CLIENTE, además de la Tarjeta, otras tarjetas distintas para su empleo en otros servicios que pueda establecer. A éstas les serán de aplicación las presentes condiciones en lo que les resulten aplicables y aquellas otras que LA FINANCIERA establezca para cada Tarjeta según su destino y finalidad.

Las condiciones para el uso de la Tarjeta y las condiciones de uso de la Clave Personal podrán ser modificadas por LA FINANCIERA, bastando para ello que lo comunique a EL CLIENTE en la forma y plazo señalados en la Cláusula Décimo Octava del Contrato. La continuación en la realización de operaciones a través de los distintos canales puestos a disposición por LA FINANCIERA y que requieran el uso de la Tarjeta o Clave Personal significará la total aceptación de las nuevas condiciones por parte de EL CLIENTE.

EL CLIENTE declara haber sido debidamente informado sobre las condiciones de uso de La Tarjeta, las medidas de seguridad y autenticación, así como los riesgos asociados a su utilización según el canal de atención que utilice; por lo que el uso de la Tarjeta y de sus medidas de seguridad son intransferibles y de entera y absoluta responsabilidad de EL CLIENTE.

QUINTA: Clave Secreta

La Clave Secreta es un dispositivo de seguridad que despliega un número de identificación o clave de acceso de cada CLIENTE, la misma que es de uso estrictamente personal e intransferible. La Clave Secreta puede ser otorgada por LA FINANCIERA de manera física, electrónica y/o digital a EL CLIENTE junto con la Tarjeta o Cuentas por medio separado, la cual solo debe ser utilizada para que EL CLIENTE cree una nueva Clave Secreta antes de realizar la primera operación y deberá modificarla con la frecuencia que el Cliente estime conveniente.

La Clave Secreta también podrá ser autogenerada por EL CLIENTE, utilizando los medios físicos, electrónicos o digitales que LA FINANCIERA ponga a su disposición para la creación de dicha clave.

Para el caso de compras por internet y/o compras en el extranjero, siempre que EL CLIENTE haya habilitado dichos servicios adicionales asociados de manera previa, es posible que los establecimientos afiliados no soliciten el uso de la Clave Secreta para la realización de transacciones, en dichos casos, EL CLIENTE es enteramente responsable de los consumos realizados por vías anteriormente mencionadas, salvo en los supuestos de no responsabilidad del Cliente por operaciones no reconocidas indicados anteriormente en la presente Cláusula.

EL CLIENTE acepta expresamente que la referida Tarjeta y la Clave Secreta sustituyen su firma para los efectos de cualquier operación con cargo a las Cuentas, por lo que LA FINANCIERA no estará obligado a exigir documento adicional, ni a identificar al portador de la Tarjeta, en el entendido que la Clave Secreta es estrictamente personal y secreta; en tal sentido, toda operación realizada se considerará ineludiblemente efectuada por EL CLIENTE.

SEXTA: Transacciones

Para realizar las Transacciones, EL CLIENTE deberá utilizar claves secretas, códigos (numeración) de identificación insertos en la Tarjeta, claves autogeneradas por EL CLIENTE por los medios propios o de terceros que LA FINANCIERA ponga a su disposición o, en su caso, los procedimientos operativos definidos por la marca a la que corresponde la Tarjeta, así como los mecanismos de identificación que determine LA FINANCIERA. En atención a ello, si como consecuencia de la inobservancia a los deberes de custodia y buen recaudo de la tarjeta, clave y/o cualquier otro medio de identificación, EL CLIENTE sufre pérdidas en la realización de operaciones, LA FINANCIERA no asumirá responsabilidad, salvo en los supuestos de no responsabilidad del Cliente por operaciones no reconocidas indicados en la Cláusula Vigésimo Tercera del presente contrato.

LA FINANCIERA no será responsable por la falta de funcionamiento de los cajeros automáticos u otros canales que se califiquen como caso fortuito o de fuerza mayor (desastre natural, un acto de terrorismo, una declaración de guerra, etc.).

EL CLIENTE que realice Transacciones con el objeto de adquirir bienes o servicios asume las posibles deficiencias o falta de calidad de éstos. En relación al uso de la Tarjeta, LA FINANCIERA no estará obligado a: (i) evaluar la calidad y/o condiciones del bien o servicio adquirido, (ii) elegir al vendedor o proveedor del producto o servicio, y (iii) responsabilizarse por los incumplimientos que el vendedor o proveedor tenga con el Cliente.

SÉPTIMA: Establecimientos Afiliados

LA FINANCIERA no se hará responsable por el uso indebido de la Tarjeta, o de la información gráfica o magnética contenida en la Tarjeta, por parte de los Establecimientos Afiliados, por situaciones tales como cambio de tarjeta, captación de datos de la tarjeta o doble cargo de consumos en la tarjeta, salvo en los supuestos de no responsabilidad de EL CLIENTE por operaciones no reconocidas indicados en la Cláusula Vigésimo Cuarta del presente Contrato.

Tampoco asumirá responsabilidad: (i) cuando por causas no imputables a LA FINANCIERA, los Establecimientos Afiliados rehúsen aceptar la Tarjeta o cobren comisiones por su uso; (ii) por la calidad, condiciones, cantidad y otras características de los bienes y servicios que se adquieran en dichos establecimientos con la Tarjeta; (iii) por incumplimientos que pueda tener el vendedor o proveedor con EL CLIENTE; y (iv) por la elección del vendedor o proveedor escogido por EL CLIENTE.

Para cualquiera de los supuestos enunciados en el párrafo precedente, de ser el caso, EL CLIENTE tendrá que presentar sus reclamos ante el vendedor o proveedor; por lo tanto, los posibles problemas que puedan presentarse respecto del bien o servicio adquirido y/o realizado con el vendedor o proveedor no cambian ni están sujetos a una condición suspensiva de las obligaciones de pago que asume EL CLIENTE con LA FINANCIERA por el uso de la Tarjeta.

OCTAVA: Canales Digitales

Para hacer uso del App y/u otros Canales Digitales, EL CLIENTE generará una Clave de Internet (en adelante, la "Clave de Internet") a través de su Tarjeta u otro mecanismo que LA FINANCIERA ponga a su disposición. La Clave de Internet u otros mecanismos de autenticación serán indispensables para ingresar a los Canales Digitales.

Para el caso de la Aplicación de Banca Digital, es indispensable que EL CLIENTE utilice un dispositivo compatible con el Canal Digital.

La Clave de Internet u otra de similar naturaleza reemplazará a la firma de EL CLIENTE como medio de manifestación de voluntad para todo y cualquier efecto legal relacionado con las transacciones realizadas y constituirá medio válido suficiente de expresión de su voluntad de aceptación de dichas transacciones. En ciertos Canales, la Clave de Internet podrá ser reemplazada por la Clave Secreta.

Mediante los Canales Digitales, EL CLIENTE podrá adquirir y/o contratar, diferentes productos y servicios financieros bastando para ello su aceptación a través de un clic, clave secreta, clave dinámica y/o cualquier otro medio de autenticación que complemente y/o reemplace dichas claves u otros mecanismos que impliquen la manifestación de voluntad de aceptación de EL CLIENTE que le permite acceder a canales electrónicos o digitales.

Adicionalmente, en caso EL CLIENTE opte por realizar operaciones con (o hacia) terceros a través de los Canales Digitales, LA FINANCIERA pondrá a su disposición una Clave Dinámica mediante un dispositivo físico, mensaje SMS, u otros medios de generación de clave ofrecidos por LA FINANCIERA en este Contrato que cuente con las medidas de seguridad necesarias para cumplir dicha función (en adelante, la "Clave Dinámica"). Estas transacciones están sujetas a límites de monto establecidos por LA FINANCIERA, los cuales son informados a EL CLIENTE en la misma página web de LA FINANCIERA, antes de realizar cualquiera de dichas transacciones.

LA FINANCIERA generará en sus Canales Digitales, secuencias de ingreso que permitirán resguardar la seguridad de las operaciones que se realicen en la Aplicación de Banca Digital.

LA FINANCIERA no asumirá ninguna responsabilidad por cualquier problema o inconveniente técnico o físico por caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite, retrase, demore la ejecución o no permita la realización exitosa del servicio que se presta a través de sus Canales Digitales. EL CLIENTE podrá efectuar transacciones a través de otros medios que LA FINANCIERA ponga a su disposición.

Toda transacción efectuada por Internet con la Clave de Internet y/o con la Clave Dinámica se considera efectuada por EL CLIENTE en la fecha en que ésta se realice, salvo en los supuestos de no responsabilidad de EL CLIENTE por operaciones no reconocidas indicados en la Cláusula Tercera del presente Contrato. En caso se realice un débito o abono erróneo a las Cuentas, realizado mediante el uso de Canales Digitales tanto por LA FINANCIERA como por terceros, este será rectificado, en tanto pueda ser debidamente comprobado y sustentado por LA FINANCIERA,

EL CLIENTE deberá comunicar de inmediato a LA FINANCIERA cualquier sospecha de que un tercero no autorizado haya tomado conocimiento de su Clave Dinámica, Clave Internet u otra afín, o la pérdida o sustracción del dispositivo que contiene la misma, por los medios que LA FINANCIERA ponga a su disposición.

EL CLIENTE reconoce la importancia de comunicar de inmediato a LA FINANCIERA cualquier pérdida o robo de su Celular, Laptop, Computadora, Tablet u otro equipo electrónico con el cual pueda hacer operaciones. Recibida dicha comunicación, LA FINANCIERA bloqueará la Tarjeta, por lo que EL CLIENTE no será responsable por el uso irregular o fraudulento de la misma con posterioridad a tal comunicación.

EL CLIENTE declara conocer que las transacciones realizadas por Canales Digitales deben efectuarse en equipos seguros y que cuenten al menos con programas antivirus y antimalware actualizados. Asimismo, EL CLIENTE declara conocer los riesgos propios de las operaciones por internet (tales como el phishing, malware, virus, entre otros), así como en equipos y redes poco seguras o que no cuenten con los programas de antivirus debidamente actualizados.

La activación de la Tarjeta para el uso de Canales Digitales es inmediata, por lo que sólo se requiere hacer el cambio de la Clave Secreta, Clave de Internet, Clave Dinámica o cualquier otro tipo de seguridad que genere la misma certeza, según sea el caso.

Podrán permitirse transacciones con cargo a las Cuentas hasta el día siguiente a la apertura.

NOVENA: Servicios Adicionales

EL CLIENTE al momento de contratar o de manera posterior, podrá habilitar, suprimir o reactivar, según corresponda, uno o más de los siguientes servicios adicionales asociados: i) Operaciones de compra, consumos o pagos realizadas a través de internet, a través de una página web distinta a la de LA FINANCIERA; ii) consumos u operaciones efectuadas en el exterior, con presencia de la Tarjeta.

La habilitación o deshabilitación de los servicios adicionales, podrá efectuarse a través de la Aplicación que LA FINANCIERA ponga a disposición de EL CLIENTE.

DÉCIMA: Extravío, Robo, Sustracción de la Tarjeta y/o Información de la Tarjeta y/o Claves

EL CLIENTE debe comunicar de inmediato a LA FINANCIERA, utilizando los medios que LA FINANCIERA haya dispuesto para tal efecto a disposición de EL CLIENTE y que constan en la página web de LA FINANCIERA, la pérdida extravío sustracción o robo de la Tarjeta, aún en los casos en que la Tarjeta haya sido retenida en un cajero electrónico, o en caso un tercero haya tomado conocimiento, de manera indebida, de la información de la Tarjeta. En caso se realicen Transacciones con la Tarjeta y/o con cargo a las Cuentas, que no sean reconocidas por el Cliente, este deberá informar a LA FINANCIERA de dichas transacciones tan pronto como sean de su conocimiento, por medio de los canales que LA FINANCIERA ponga a disposición de EL CLIENTE y que figuran en la página web de LA FINANCIERA.

En tal supuesto, LA FINANCIERA proporcionará un código de bloqueo y registrará la hora y fecha del aviso, utilizando los medios que LA FINANCIERA haya dispuesto para este efecto.

Recibida la comunicación, LA FINANCIERA bloqueará la Tarjeta por lo que el Cliente no será responsable por el uso irregular o fraudulento de la misma con posterioridad a tal comunicación.

Sin perjuicio de lo anterior, en caso LA FINANCIERA advierta que la Tarjeta viene siendo utilizada para efectuar Transacciones presuntamente irregulares, podrá bloquear temporalmente la Tarjeta a fin de contactar a EL CLIENTE. LA FINANCIERA podrá bloquear definitivamente la Tarjeta y emitir una nueva, en caso no logre ubicar a EL CLIENTE y el riesgo de fraude lo amerite.

DÉCIMO PRIMERA: Cancelación de Cuenta

EL CLIENTE podrá solicitar la cancelación de la o las cuentas de ahorros mediante LA APLICACIÓN que LA FINANCIERA ponga a su disposición.

DÉCIMO SEGUNDA: Cargo de Comisiones Gastos y Otros

LA FINANCIERA se encuentra facultada por EL CLIENTE respecto a cualquiera de sus cuentas, a cargar las comisiones, seguros, tributos y gastos de cargo de EL CLIENTE, estipulados en LA CARTILLA vigente (las comisiones, seguros y gastos se aplicarán siempre que hayan sido previamente acordados y efectivamente prestados), que se puedan generar en operaciones practicadas por: a) orden de autoridades competentes tales como, embargos y/o, retenciones; b) transferencias o disposición de fondos; c) uso de cajeros automáticos; d) reposición de Tarjeta, en caso de deterioro, robo o pérdida; entre otros indicados en LA CARTILLA.

La realización de operaciones hará presumir que EL CLIENTE se ha informado sobre los costos e implicancias del Producto indicados en el Tarifario y CARTILLA, que figuran en LA APLICACION que LA FINANCIERA ponga a disposición de EL CLIENTE y en su página Web.

DÉCIMO TERCERA: Externos

LA FINANCIERA se encuentra facultada por EL CLIENTE, respecto a cualquiera de sus cuentas, a abonar o cargar las sumas que resulten de más o de menos, por error y/o que sean necesarias para regularizar las mismas, sin necesidad de autorización previa de EL CLIENTE. Todo cargo o abono indebido será corregido por LA FINANCIERA tan pronto lo advierta y comunicado a EL CLIENTE dentro de los diez (10) días calendarios posteriores, a través de los medios directos de comunicación señalados en la cláusula Décimo Octava del presente Contrato.

DÉCIMO CUARTA: Facultad de Compensación

LA FINANCIERA se encuentra facultada por EL CLIENTE, respecto a cualquiera de sus cuentas, a compensar los montos parciales o totales correspondientes a las obligaciones vencidas y exigibles que sean directas o indirectas, existentes, en moneda nacional o extranjera, que EL CLIENTE adeude a LA FINANCIERA, sea por capital, intereses, comisiones, gastos, y/o tributos; y respecto de cualquiera de los productos que EL CLIENTE tenga contratado con LA FINANCIERA. Asimismo, LA FINANCIERA podrá retener y aplicar al pago de sus acreencias, cualquier suma o activo de propiedad de EL CLIENTE que LA FINANCIERA tenga en su poder o reciba a favor de EL CLIENTE por cualquier concepto. No serán objeto de compensación los activos legal o contractualmente declarados intangibles o excluidos de este derecho.

Conforme a lo anterior, el CLIENTE autoriza en forma expresa a LA FINANCIERA para que, sin previo aviso, proceda respecto de cualquiera de sus depósitos a:

- (i) Debitar las comisiones y gastos detallados en LA CARTILLA.
- (ii) Debitar los gastos en que incurra LA FINANCIERA por cuenta de EL CLIENTE, para cumplir con cualquier obligación que directa o indirectamente sea de su cargo, siempre que LA FINANCIERA informe los conceptos y la oportunidad en que resulten exigibles.
- (iii) Compensar entre las cuentas, créditos o deudas que el CLIENTE mantenga frente a LA FINANCIERA, los saldos acreedores y deudores que ellas presenten, sean en moneda nacional o extranjera. El saldo que resulte de tal operación será el saldo definitivo, sea a favor o a cargo de EL CLIENTE y será comunicado, de manera posterior, a EL CLIENTE.
- (iv) Retener y debitar de las cuentas de EL CLIENTE cualquier adeudo que el CLIENTE pudiera mantener con LA FINANCIERA y respecto de cualquiera de los productos que EL CLIENTE tenga contratado con LA FINANCIERA, conforme a la normativa vigente.
- (v) Realizar operaciones de compraventa de moneda extranjera para el cumplimiento de cualquiera de sus obligaciones frente a LA FINANCIERA o para la prestación de cualquier servicio solicitado por EL CLIENTE, en cuyo caso se le aplicará el tipo de cambio determinado por LA FINANCIERA al momento de la operación.

LA FINANCIERA deberá informar a EL CLIENTE las medidas aplicadas, con detalle de las operaciones realizadas y las razones que motivaron su adopción, dentro de los siete (7) días calendarios posteriores, a través de los medios directos de comunicación señalados en la cláusula Décimo Octava del presente Contrato.

DÉCIMO QUINTA: Constitución del Depósito de Ahorros

Los depósitos de ahorros se considerarán constituidos, devengarán intereses y serán acreditados en las cuentas del CLIENTE, a partir de la fecha efectiva de abono. A tal efecto, EL CLIENTE podrá realizar abonos hacia su cuenta utilizando la APLICACION que LA FINANCIERA ponga a su disposición, mediante transferencias entre las cuentas de ahorros que pudiera tener EL CLIENTE en LA FINANCIERA o mediante transferencias interbancarias.

DÉCIMO SEXTA: Operaciones y cargos sobre la Cuenta de EL CLIENTE

Cuando corresponda, LA FINANCIERA retendrá el Impuesto a las Transacciones Financieras (ITF), así como todo tributo creado o por crearse que afecte a las cuentas de ahorros o a cualquier otro concepto derivado del contrato.

En caso las transacciones que realice EL CLIENTE sean en moneda distinta a la de las cuentas, LA FINANCIERA cargará su importe por el equivalente a la moneda de la cuenta y al tipo de cambio que tenga vigente LA FINANCIERA en el momento del cargo.

Las operaciones de transferencia interbancaria se considerarán realizadas una vez que sean autorizadas por LA FINANCIERA y aceptadas por la entidad financiera de destino, de acuerdo a los horarios que determine la Cámara de Compensación Electrónica (CCE).

DÉCIMO SÉPTIMA: Titularidad y Facultades de Representación

EL CLIENTE deberá operar personalmente sus cuentas. LA FINANCIERA podrá poner a disposición de EL CLIENTE un Aplicativo Móvil, a través del cual podrá realizar consultas y/u operaciones con sus cuentas. Para realizar éstas, EL CLIENTE deberá cumplir con los procedimientos de identificación, claves secretas o medios de autorización que establezca LA FINANCIERA.

DÉCIMO OCTAVA: Medios de Comunicación

Medios Directos

LA FINANCIERA podrá utilizar cualquiera de los medios permitidos por la Ley N° 28587 – Ley Complementaria a Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros, es decir, medios de comunicación, tales como i) avisos escritos dirigidos al domicilio, ii) correo electrónico señalado por EL CLIENTE, iii) estados de cuenta, iv) llamadas telefónicas y/o mensajes de texto vía celular, v) red de mensajería virtual u aplicación de software que cumpla con dicho fin (aplicación APP) descargada en teléfono inteligente (Smartphone) u otro dispositivo inteligente de similares características, computadora o Tablet u cualquier otra APP y/o tecnología similar a la APP, empleando firmas gráficas, electrónicas, claves secretas, medidas biométricas y/o cualquier otro medio de identificación o codificación, para comunicar las modificaciones referidas a: (a) tasas de interés, comisiones, gastos, TREA y/o saldo mínimo de equilibrio que no sean favorables a EL CLIENTE; (b) resolución del contrato por causal distinta al incumplimiento; (c) limitación o exoneración de responsabilidad de la FINANCIERA; y/o (d) incorporación de servicios que no se encuentren directamente relacionados a los productos y/o servicios contratados,.

Sin perjuicio de lo anterior, y salvo disposición legal o contractual en contrario, el cómputo de los plazos de anticipación establecidos en el presente Contrato, para el envío de comunicaciones será de cuarenta y cinco (45) días de anticipación y se iniciará a partir de la fecha de notificación de las comunicaciones que al efecto haya realizado LA FINANCIERA a EL CLIENTE, a la dirección de Correo Electrónico de EL CLIENTE cuando éste la haya indicado a LA FINANCIERA o mediante los canales alternativos señalados en el párrafo precedente.

Transcurridos cuarenta y cinco (45) días calendario desde la fecha en que LA FINANCIERA notificó a EL CLIENTE a través de los Medios señalados líneas arriba para comunicar cualquiera de las modificaciones señaladas en los literales (a), (b), (c) o (d) del primer párrafo de la presente cláusula, se entenderá que EL CLIENTE ha sido debidamente comunicado y que dichas modificaciones surtirán todos sus efectos.

Medios No Directos

De forma complementaria, LA FINANCIERA podrá usar medios tales como i) publicaciones en las oficinas de LA FINANCIERA, ii) página web de LA FINANCIERA, iii) mensajes a través de Banca por Internet, iv) mensajes en redes sociales, v) comunicados en televisión, radio, periódico o revistas de circulación nacional, o a través de cualquier otro medio que determine LA FINANCIERA, de modo tal que EL CLIENTE sea adecuadamente informado.

Independientemente a lo señalado, el detalle de los abonos, retiros, intereses y otros movimientos, podrá ser consultado por EL CLIENTE a través de LA APLICACIÓN que LA FINANCIERA ponga a disposición de EL CLIENTE, para lo cual será necesario el uso de claves u otros mecanismos asignados para tal efecto.

DÉCIMO NOVENA: Caso Fortuito o Fuerza Mayor

EL CLIENTE exime de responsabilidad a LA FINANCIERA por los daños y perjuicios que se puedan generar en caso de suspensión de los servicios, producto del funcionamiento defectuoso o interrupción de la operatividad de sus instalaciones o equipos, cuando estas fallas o interrupciones sean consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor, tales como conmoción social; desastres naturales; actos de terrorismo; declaración de guerra y otros señalados en el Código Civil.

VIGÉSIMA: Bloqueos y Medidas Cautelares

En virtud de mandato expedido por autoridad competente, LA FINANCIERA cumplirá con retener y/o bloquear conforme a ley, los fondos de las cuentas de EL CLIENTE sin que por ello se le atribuya algún tipo de responsabilidad. Queda entendido que LA FINANCIERA no será responsable por cualquier disminución o menoscabo que sufrieran los fondos depositados por gravámenes, embargos o medidas judiciales dictadas por autoridades competentes. La retención o bloqueo de las cuentas, sea por la razón que fuere, no impedirá que se sigan generando intereses a favor de EL CLIENTE. Previamente a la retención o bloqueo, LA FINANCIERA podrá debitar de las Cuentas de EL CLIENTE los importes que corresponda por las deudas vencidas y exigibles que EL CLIENTE mantenga frente a LA FINANCIERA, respecto de cualquiera de los productos que EL CLIENTE tenga contratado con LA FINANCIERA.

LA FINANCIERA también podrá bloquear las cuentas de EL CLIENTE cuando advierta operaciones inusuales o sospechosas contempladas en la Ley del Sistema Financiero y las normas sobre Prevención del Lavado de Activos, informando el hecho a las autoridades respectivas. En este caso, EL CLIENTE deberá explicar, aclarar y documentar la procedencia de los recursos o fondos, según el requerimiento que le curse LA FINANCIERA. Luego de efectuado el bloqueo de las cuentas, LA FINANCIERA informará del hecho a EL CLIENTE dentro de los siete (7) días posteriores, con detalle de las operaciones realizadas y las razones que motivaron su adopción, a través de los medios de comunicación directo, señalados en la cláusula Décimo Octava del presente contrato. Las medidas que pueda aplicar la Financiera en cumplimiento de las disposiciones dictadas por las autoridades competentes recaerán sobre la cuenta de titularidad del cliente, desde la fecha de su apertura

LA FINANCIERA queda obligada a cumplir con los mandatos expedidos por las autoridades competentes que le sean notificados con posterioridad a la fecha de suscripción del presente Contrato.

De igual manera, LA FINANCIERA podrá ejecutar la retención/inmovilización de fondos, conforme a lo establecido en la Cláusula Vigésimo Octava del presente Contrato.

VIGÉSIMO PRIMERA: Fallecidos

En caso de fallecimiento de EL CLIENTE, los familiares deberán poner en conocimiento de tal situación a LA FINANCIERA, adjuntando a su comunicación los documentos que acrediten su fallecimiento. Dicha información se encuentra publicada en la página web de LA FINANCIERA.

En caso que LA FINANCIERA tome conocimiento por escrito del fallecimiento de EL CLIENTE, procederá a bloquear las cuentas de EL CLIENTE y posteriormente, previo cobro de los gastos y comisiones correspondientes, liberará el saldo a solicitud de el/los heredero/s que presenten la documentación que los acredite como tales y que los autorice a retirar fondos.

VIGÉSIMO SEGUNDA: Resolución del Contrato

Resolución por parte de LA FINANCIERA

LA FINANCIERA podrá resolver el Contrato sin el aviso previo de cuarenta y cinco (45) días de anticipación, como consecuencia de la aplicación de las normas prudenciales emitidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), 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, cuando detecte que EL CLIENTE realice operaciones irregulares, fraudulentas, ilícitas o sospechosas, que no guarden relación con su actividad o perfil financiero y/o inusuales conforme a la normatividad vigente y las normas prudenciales y de prevención de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo o por falta de transparencia de EL CLIENTE, respecto a que la información brindada a LA FINANCIERA antes o durante la relación contractual es inexacta, incompleta, falsa o inconsistente con la información previamente declarada o entregada.

Para que la resolución del Contrato surta efecto según las causales señaladas en los párrafos precedentes, bastará el envío de una comunicación a EL CLIENTE dentro de los siete (7) días calendarios posteriores a la fecha de resolución, en virtud de lo establecido en el artículo 41 de la Resolución SBS N° 3274-2017 – Reglamento de Gestión y Conducta de Mercado del Sistema Financiero, por los mecanismos de comunicación directos y, de ser el caso, de forma complementaria se utilizará los medios de comunicación indirectos previstos en la Cláusula Décimo Octava.

De igual manera LA FINANCIERA se reserva el derecho de resolver el contrato: i) por decisión de negocios y/o decisión comercial, a criterio de LA FINANCIERA, o si a criterio de LA FINANCIERA, existen dudas o conflictos en relación con la legitimidad, legalidad, vigencia o alcances de las facultades de los representantes y/o apoderados de EL CLIENTE; ii) Si LA FINANCIERA considera que no resulta conveniente mantener relaciones comerciales con EL CLIENTE por tener una conducta que va en contra de las políticas de LA FINANCIERA o una conducta intolerable, agresiva u ofensiva por parte de EL CLIENTE con el personal de LA FINANCIERA y/u otros clientes de LA FINANCIERA, realizada en las Oficinas de LA FINANCIERA o a través de los canales que LA FINANCIERA ponga a su disposición; iii) cuando sin autorización de LA FINANCIERA, la cuenta se utilice para colectas o recaudaciones hechas por terceras personas, iv) cuando la cuenta no esté siendo utilizada personalmente por EL CLIENTE; v) cuando se realicen operaciones que puedan perjudicar a LA FINANCIERA o a terceros; vi) si en cualquier momento la cuenta no registrara saldo a favor de EL CLIENTE, durante un lapso de tres (3) meses, vii) si cualquier obligación crediticia de EL CLIENTE para con LA FINANCIERA, es clasificada en las categorías de Dudosa o Pérdida, viii) si mantener abierta la presente cuenta implica el incumplimiento de las políticas corporativas de LA FINANCIERA, ix) por mandato judicial.

El cierre de la cuenta y consecuente resolución del contrato, basada en la causal de objetiva constatación mencionada en el numeral vii) será comunicado por LA FINANCIERA con posterioridad a la efectiva resolución del contrato y dentro de los siete (7) días calendario siguientes para que permita a EL CLIENTE conocer dicha resolución. Sin embargo, ante las causales señaladas en los numerales i), ii), iii), iv), v), vi), viii) y ix) aplicará el aviso previo, el cual debe realizarse con una anticipación mínima de cinco (5) días calendarios a través de los medios directos de comunicación señalados en la Cláusula Décimo Octava del presente contrato.

Con relación a los numerales i) y ix) del párrafo precedente, deberá tenerse en cuenta que su aplicación no podrá 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° de la referida norma, que establece que los proveedores no pueden establecer discriminación alguna por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, respecto de los consumidores, salvo que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares.

Así mismo, el Contrato quedará resuelto, de ocurrir el fallecimiento de EL CLIENTE, siempre que LA FINANCIERA tenga conocimiento indubitable de ello. En caso contrario, LA FINANCIERA estará facultada a seguir procesando las operaciones efectuadas en las cuentas con fecha posterior

Resolución por parte de EL CLIENTE

Por su parte, EL CLIENTE podrá resolver el Contrato en cualquier momento, salvo que tuviera alguna obligación vencida y exigible en alguna cuenta que mantenga con LA FINANCIERA, por cualquier producto o servicio frente a ésta, en cuyos casos dicha resolución se hará con posterioridad al cobro de la deuda vencida y exigible. Si el producto contratado está en calidad de depósito en garantía se aplicarán previamente las condiciones indicadas en la Cláusula Vigésimo Octava. En caso haya saldo a favor de EL CLIENTE, éste podrá ser abonado a la cuenta de dinero electrónico que EL CLIENTE tenga vinculada a LA APLICACIÓN que LA FINANCIERA ponga a su disposición, mediante transferencia a cualquier otra cuenta de ahorros que pudiera tener EL CLIENTE en LA FINANCIERA o mediante transferencia interbancaria a la cuenta que indique EL CLIENTE.

El cierre unilateral de la cuenta, constituirá el ejercicio de un derecho que ambas partes se otorgan recíprocamente. Al cierre de una cuenta, el saldo deudor o acreedor que resulte, será exigido/entregado a EL CLIENTE. La entrega podrá realizarse mediante abono a la cuenta de dinero electrónico que EL CLIENTE tenga vinculada a la APLICACIÓN que LA FINANCIERA ponga a sus disposición, mediante transferencias a cualquier otra cuenta de ahorros que pudiera tener EL CLIENTE en LA FINANCIERA, a través de transferencia interbancaria a la cuenta que indique EL CLIENTE u otro mecanismo que LA FINANCIERA comunique o ponga a disposición de EL CLIENTE.

EL CLIENTE señala con carácter de declaración jurada que la información proporcionada a LA FINANCIERA en virtud del presente contrato es verídica, autorizando a LA FINANCIERA a confirmarla. EL CLIENTE se compromete a comunicar a LA FINANCIERA cualquier cambio en la información proporcionada. EL CLIENTE será responsable de los eventuales daños y perjuicios causados a LA FINANCIERA o a terceros que se ocasionen como consecuencia del incumplimiento de esta obligación.

Si se detectase la falsedad o inexactitud de la información, LA FINANCIERA podrá resolver automáticamente el presente contrato y comunicarlo con posterioridad a EL CLIENTE, sin perjuicio de las sanciones señaladas en el art. 179 de la Ley N° 26702, las cuales inclusive pueden ser de índole penal. Igualmente, EL CLIENTE reconoce la obligación de LA FINANCIERA de informar a las autoridades respectivas sobre la realización de cualquier operación que, a su solo criterio y calificación, constituya una transacción sospechosa conforme a la normativa vigente sobre prevención del lavado de activos, liberando a LA FINANCIERA, de cualquier responsabilidad o reclamo de orden civil, penal o administrativo. Queda EL CLIENTE obligado a explicar y documentar a simple requerimiento de LA FINANCIERA, la suficiencia económica y legal de las operaciones que realiza.

VIGÉSIMO TERCERA: Modificación de Tasas de Interés, Comisiones, Gastos y otros Aspectos Contractuales

Las modificaciones sobre las tasas de interés, comisiones, gastos y las modificaciones referidas a otros aspectos contractuales serán comunicadas a través de los medios directos de comunicación y bajo las condiciones establecidas en la Cláusula Décimo Octava del presente contrato, salvo aquellos casos en que, conforme a la normatividad aplicable, no resulte necesario comunicar tales modificaciones a EL CLIENTE por resultarle beneficiosas o por otras razones que indique la normativa aplicable.

El uso de las cuentas por EL CLIENTE luego de la entrada en vigencia de las modificaciones a que se hace referencia en la presente cláusula, constituye su aceptación a las mismas.

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 previa con una anticipación no menor a cuarenta y cinco (45) días, a través de los medios directos de comunicación señalados en la Cláusula Décimo Octava del presente contrato, otorgando a EL CLIENTE la facultad de aceptar la modificación propuesta, sin que la negativa de EL CLIENTE implique una resolución del contrato principal.

EL CLIENTE tiene la facultad de cerrar la cuenta y resolver el contrato en caso considere que las modificaciones unilaterales establecidas por LA FINANCIERA le resulten perjudiciales, previo pago de todo saldo deudor u obligación que mantuviera pendiente, respecto de la(s) cuenta(s) pasiva(s), incluyendo comisiones, impuestos y gastos liquidados a la fecha de pago. Si el producto contratado está en calidad de depósito en garantía se aplicarán previamente las condiciones indicadas en la Cláusula Vigésimo Octava. La resolución del Contrato y cierre de cuentas se hará a través del Aplicativo Móvil u otro medio que LA FINANCIERA ponga a disposición de EL CLIENTE.

En caso LA FINANCIERA efectúe modificaciones que resulten favorables para EL CLIENTE, tales como incorporación de nuevas facilidades u otras similares, éstas se harán efectivas de inmediato y se priorizará las comunicaciones posteriores de las mismas a través de cualquiera de los medios de comunicación establecidos en la Cláusula Décimo Octava del presente Contrato.

VIGÉSIMO CUARTA: Requerimientos y Reclamos

EL CLIENTE podrá dirigir cualquier consulta, requerimiento o reclamo, relacionados con el presente Contrato, de manera gratuita, a través de los diferentes puntos de atención que la FINANCIERA ponga a su disposición, los que podrá revisar en la página web de LA FINANCIERA. El reclamo se ingresará en la fecha en que haya sido interpuesta por EL CLIENTE.

Tratándose de reclamos relativos a Regularización de Consumos y Pagos, EL CLIENTE debe presentar los documentos, que previamente le haya solicitado LA FINANCIERA y que son necesarios para el análisis, sin embargo, ello no exime la absolución del reclamo por parte de LA FINANCIERA. LA FINANCIERA entregará a EL CLIENTE la constancia del ingreso del reclamo generado como consecuencia de su solicitud, a través de los medios que LA FINANCIERA ponga a disposición de EL CLIENTE, los que podrá revisar en la página web de LA FINANCIERA.

Los reclamos antes mencionados serán atendidos de conformidad a las disposiciones establecidas en la Ley N° 29571, la Resolución SBS N° 4036-2022, Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos y/o sus normas complementarias y/o modificatorias, y sin perjuicio del derecho de EL CLIENTE de poder formular sus reclamos a través de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), INDECOPI o autoridades judiciales.

LA FINANCIERA será responsable de las pérdidas por las operaciones realizadas en los siguientes casos, salvo cuando acredite la responsabilidad de EL CLIENTE:

- Por incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 21 del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito.
- Cuando las tarjetas hayan sido objeto de clonación.
- Por el funcionamiento defectuoso de los canales o sistemas puestos a disposición de los usuarios para efectuar operaciones.
- 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.
- Cuando se haya producido la suplantación de EL CLIENTE en las oficinas de LA FINANCIERA.
- Operaciones denominadas micropagos, es decir, operaciones por montos poco significativos, en las que no se requiere la clave secreta u otro medio de autenticación por parte de los usuarios al momento de efectuar el consumo u operación, conforme a lo detallado en la página web de LA FINANCIERA. Los micropagos se podrán realizar hasta por el monto máximo señalado en la página web de LA FINANCIERA.
- Operaciones realizadas luego del bloqueo o cancelación de la línea de crédito o de la tarjeta o cuando La tarjeta haya expirado.
- Operaciones asociadas a servicios no solicitados o habilitados por el titular, señalados en la Cláusula Novena del presente Contrato.
- 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.

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 FINANCIERA es responsable de las operaciones realizadas con posterioridad a la comunicación efectuada a LA FINANCIERA por parte de EL CLIENTE para informar tales hechos. En caso EL CLIENTE no se encuentre conforme con los fundamentos efectuados por LA FINANCIERA para no asumir responsabilidad por las operaciones efectuadas, podrá presentar un reclamo o denuncia, de acuerdo con lo establecido por el marco normativo vigente.

VIGÉSIMO QUINTA: Cesión de Derechos, Acreencias, Derechos de Cobro y Cesión de Posición Contractual

LA FINANCIERA podrá ceder sus derechos, incluyendo, pero no limitándose a la cesión de sus acreencias y el derecho al cobro de las mismas y también podrá ceder su posición contractual en este Contrato, conforme a lo establecido en el Código Civil Peruano, a cualquier tercero, prestando EL CLIENTE, en este acto, su aprobación y consentimiento expreso y por anticipado a la referida cesión. Dicha cesión será comunicada oportunamente a EL CLIENTE mediante comunicación remitida por cualquiera de los medios de comunicación directa establecidos en la Cláusula Décimo Octava del presente Contrato, surtiendo efectos ante el CLIENTE desde la fecha de tal comunicación.

VIGÉSIMO SEXTA: Domicilio

EL CLIENTE señala como su domicilio el consignado en la Solicitud de Apertura y en la Declaración Jurada de Residencia.

La variación de su domicilio y otros datos consignados en su solicitud podrán ser actualizados a través de los mecanismos que LA FINANCIERA ponga a disposición de EL CLIENTE, lo que será indicado en la página web de LA FINANCIERA.

VIGÉSIMO SÉPTIMA: Canales o Medios de Acceso

27.1. Transacciones Vía Electrónica

LA FINANCIERA, mediante Web, APP u otro canal electrónico, podrá implementar un proceso de validación de identidad de EL CLIENTE, para que éste pueda dar su aceptación electrónica al contrato, LA CARTILLA y Solicitud de Apertura de cuenta reemplazando de esta forma a la firma manuscrita.

EL CLIENTE, podrá realizar transferencias interbancarias a través de LA APLICACIÓN que LA FINANCIERA ponga a su disposición o transferencias entre cuentas propias o de terceros que el usuario mantenga en LA FINANCIERA.

Asimismo, EL CLIENTE podrá realizar transferencias vía electrónica a través de la cuenta de dinero electrónico que tenga vinculada a la APLICACION que LA FINANCIERA ponga a su disposición.

27.2. Banca Telefónica

LA FINANCIERA podrá solicitar a EL CLIENTE los datos o información adicional a fin de efectuar una total identificación de éste.

EL CLIENTE autoriza expresamente a LA FINANCIERA a grabar las llamadas que realice con el fin de efectuar las operaciones vinculadas a sus cuentas. LA FINANCIERA podrá no ejecutar cualquier operación cuando a su sólo criterio, exista duda razonable sobre la identidad de EL CLIENTE o sobre la naturaleza de la operación que desea realizar, sin responsabilidad alguna para LA FINANCIERA.

27.3. Registro y Aceptación de Medidas Biométricas en las Transacciones

La tecnología biométrica es un método automatizado para identificar a una persona a través de una característica física, midiendo los rasgos únicos y características biológicas invariables de cada persona, por ejemplo, la huella digital, el iris del globo ocular, entre otros.

LA FINANCIERA podrá emplear la tecnología biométrica como medio alternativo de identificación de EL CLIENTE, para la aceptación electrónica del contrato, LA CARTILLA y Solicitud de Apertura de cuenta o en las transacciones que éste realice, reemplazando a la firma manuscrita y/o clave secreta y/u otro medio de identificación o codificación, cuando sea necesario y siempre que LA FINANCIERA tenga implementado el uso de tales medidas para efectuar dichas transacciones.

LA FINANCIERA determinará las solicitudes y/o transacciones que EL CLIENTE podrá realizar utilizando las medidas biométricas como medio de aceptación y/o identificación. Si bien las medidas biométricas pueden ser un mecanismo para la identificación de EL CLIENTE, ello no lo exime de la presentación del documento oficial de identidad u otros requeridos por LA FINANCIERA.

EL CLIENTE declara que el uso de sus medidas biométricas en las solicitudes y/o transacciones que realice, reemplazan con la misma validez y eficacia legal a la firma manuscrita y/o clave secreta.

LA FINANCIERA podrá capturar y registrar las medidas biométricas de EL CLIENTE, siguiendo los procedimientos que tenga establecidos para tal efecto. Las medidas biométricas de EL CLIENTE serán almacenadas digitalmente por LA FINANCIERA o por la empresa que ésta designe, bajo estrictas medidas de seguridad, en cumplimiento de la normativa de protección de datos personales.

EL CLIENTE deberá informar a LA FINANCIERA, tan pronto como le sea posible, si las medidas biométricas que registró, sufren modificaciones por alteraciones físicas o si han sido eliminadas. Esto, con la finalidad que LA FINANCIERA tome las precauciones necesarias y de ser posible, proceda a registrar nuevas medidas biométricas de EL CLIENTE.

En los casos en que EL CLIENTE se vea imposibilitado físicamente de utilizar las medidas biométricas o que los equipos computacionales o lectores de registro de medidas estén inoperativos o fuera de línea, podrá utilizar la firma manuscrita y/o clave secreta, según corresponda.

LA FINANCIERA podrá suprimir, limitar, modificar o suspender temporal o definitivamente el uso de las medidas biométricas, hechos que en todo caso serán informados a EL CLIENTE con la anticipación y en la forma prevista en la ley.

VIGÉSIMO OCTAVA: Cuenta de Ahorro!

EL CLIENTE, de manera libre y voluntaria podrá abrir, una cuenta de ahorros especial denominada "CUENTA DE AHORROH!" en la que podrá realizar un depósito en calidad de garantía, la misma que le permitirá acceder al producto Tarjeta oh! con Garantía, de LA FINANCIERA, conforme a los términos y condiciones que se detallan a continuación y que también han sido definidos en el Contrato de Tarjeta de Crédito Oh! de LA FINANCIERA.

La “Tarjeta oh! con Garantía” es una Tarjeta que emite LA FINANCIERA a requerimiento de EL CLIENTE, sujeta a la garantía que éste otorgue y cuya contratación se formalizará una vez que EL CLIENTE haya: i) suscrito el presente Contrato; ii) suscrito el correspondiente Contrato de Tarjeta de Crédito oh! con LA FINANCIERA; y iii) Efectuado el depósito del monto de dinero en la CUENTA DE AHORROH! de LA FINANCIERA o en cualquier otra cuenta que defina LA FINANCIERA para tal efecto, el cual se mantendrá retenido en garantía de la línea de crédito que se le otorgue.

La referida cuenta se regirá bajo los siguientes términos y condiciones:

CONDICIONES GENERALES:

- 28.1. El monto de la Línea de Crédito asignado por LA FINANCIERA será comunicado a EL CLIENTE al momento de la entrega de la “Tarjeta oh! con Garantía”, en base a la garantía dineraria depositada en la CUENTA DE AHORROH! u otra cuenta que la FINANCIERA defina para tal efecto. La línea de crédito podrá ser incrementada conforme a lo señalado en el numeral 28.6 de la presente cláusula.
- 28.2. El monto depositado en la CUENTA DE AHORROH! u otra cuenta que la FINANCIERA defina para tal efecto, quedará retenido/inmovilizado hasta treinta (30) días posteriores a la resolución del contrato de “Tarjeta oh! con Garantía”.
- 28.3. El monto retenido en la CUENTA DE AHORROH! u otra cuenta que la FINANCIERA defina para tal efecto, podrá generar intereses a favor del CLIENTE. No obstante, ello no implicará un aumento en la línea de crédito de la “Tarjeta oh! con Garantía” que adquiera el CLIENTE.
- 28.4. El CLIENTE declara conocer y aceptar que no se liberarán los fondos depositados en la CUENTA DE AHORROH! u otra cuenta que la FINANCIERA defina para tal efecto, hasta treinta (30) días después de la cancelación de la “Tarjeta oh! con Garantía”. Ello a fin de garantizar, que el depósito en garantía cubra el importe de los consumos realizados que no se encontraban procesados a la fecha de cancelación de la “Tarjeta oh! con Garantía. Si con posterioridad a la liberación de los fondos en garantía, existiesen importes de consumo que no se encontraban procesados a la fecha de liberación, LA FINANCIERA queda facultada a honrar el monto de la deuda con los fondos que tenga EL CLIENTE en cualquier producto contratado con LA FINANCIERA, conforme a lo establecido en las Cláusulas Décimo Tercera y Décimo Cuarta del presente Contrato.
- 28.5. Bajo ningún concepto se efectuarán liberaciones parciales respecto del monto depositado por EL CLIENTE en la CUENTA DE AHORROH! u otra cuenta que la FINANCIERA defina para tal efecto en garantía de la línea de crédito asignada por LA FINANCIERA, ni reducciones de la línea de crédito, a solicitud de EL CLIENTE.
- 28.6. LA FINANCIERA, previa evaluación crediticia de EL CLIENTE, podrá ofrecerle un incremento de línea de crédito en su Tarjeta oh! con Garantía, siendo facultad de la FINANCIERA que dicho incremento requiera o no el depósito de un monto adicional en garantía. En caso LA FINANCIERA solicite el depósito de un monto adicional en garantía y EL CLIENTE autorice el incremento de la línea de crédito en su Tarjeta oh! con Garantía, éste se hará efectivo una vez que EL CLIENTE realice dicho depósito en la CUENTA DE AHORROH! u otra cuenta que la FINANCIERA defina para tal efecto. En caso la FINANCIERA no solicite el depósito de un monto adicional en garantía, el incremento de la línea de crédito en su Tarjeta oh! con Garantía se producirá cuando el CLIENTE lo autorice expresamente.

EJECUCIÓN DE LA GARANTÍA DEPOSITADA EN LA CUENTA DE AHORROH! U OTRA CUENTA QUE LA FINANCIERA DEFINA PARA TAL EFECTO EN GARANTÍA QUE RESPALDA LA LÍNEA DE LA “TARJETA OH! CON GARANTÍA”

- 28.7. Cuando el CLIENTE solicite la cancelación de su “Tarjeta oh! con Garantía” y ésta se encuentre con deuda a la fecha de la solicitud de cancelación, LA FINANCIERA ejecutará la garantía depositada por EL CLIENTE en la CUENTA DE AHORROH! u otra cuenta que la FINANCIERA defina para tal efecto en garantía por el importe total de la deuda de la citada Tarjeta, no obstante, la garantía adicionalmente cubrirá el importe de los consumos realizados que no se encontraban procesados en la fecha de cancelación de la “Tarjeta oh! con Garantía”, según lo estipulado en el numeral 21.4 de la presente cláusula.

- 28.8. Si el CLIENTE se atrasa en sus pagos hasta 30 días posteriores a la fecha de vencimiento de la cuota indicada en su Estado de Cuenta de “Tarjeta oh! con Garantía”, LA FINANCIERA ejecutará la garantía depositada en la CUENTA DE AHORROH! u otra cuenta que la FINANCIERA defina para tal efecto, por el importe de la deuda total de la tarjeta.
- 28.9. En caso alguna entidad comunique y solicite el embargo en forma de retención sobre las cuentas que pudiera tener el CLIENTE en la FINANCIERA, y ésta aplique al monto depositado en la CUENTA DE AHORROH!, como garantía de la Tarjeta oh! con Garantía de EL CLIENTE, LA FINANCIERA procederá con la retención solicitada y en caso se haga efectiva la entrega de dinero retenido a la entidad solicitante, se comunicará a EL CLIENTE la ejecución de dicha medida, se procederá con la cancelación de la cuenta y resolución del Contrato de Tarjeta de Crédito, aplicando lo dispuesto en el numeral precedente en caso de Resolución.

LIBERACIÓN DE LA GARANTÍA QUE RESPALDA LA LÍNEA DE LA TARJETA OH! CON GARANTÍA

28.10. El plazo de la liberación de la garantía será de treinta (30) días posteriores al cierre de la “Tarjeta oh! con Garantía”.

28.11. La liberación de la garantía se realizará en los siguientes casos:

- a. Si EL CLIENTE, en la fecha de solicitud de cancelación de su “Tarjeta oh! con Garantía”, no registra deuda pendiente de pago.
- b. Si EL CLIENTE, en la fecha de solicitud de cancelación de su “Tarjeta oh! con Garantía”, cuenta con una deuda pendiente de pago y luego de ejecutada la garantía tiene un monto, como saldo a favor, por liberar.
- c. Si EL CLIENTE se atrasa en sus pagos hasta treinta (30) días posteriores a la fecha de vencimiento de su “Tarjeta oh! con Garantía” y luego de ejecutada la garantía tiene un monto, como saldo a favor, por liberar.
- d. Si a consideración de LA FINANCIERA, EL CLIENTE está apto y acepta obtener una Tarjeta de Crédito sin garantía, aplicándose, a tal efecto, los mecanismos y procedimientos que LA FINANCIERA establezca.

VIGÉSIMO NOVENA: Declaraciones Finales

El presente Contrato tendrá una duración indefinida. Sin perjuicio de ello, cualquiera de las partes podrá resolverlo en cualquier momento, respetando el procedimiento y los términos señalados en este Contrato.

EL CLIENTE declara que se absolvieron todas sus consultas y que recibió un ejemplar del presente Contrato y de LA CARTILLA.

Queda por tanto establecido que este documento sustituye a todo acuerdo contractual previo referido a la prestación de los servicios materia del presente contrato, a partir de la fecha de suscripción del mismo.

TRIGÉSIMA: Ley y Competencia

El presente Contrato se rige por las leyes de la República del Perú. Toda discrepancia derivada de él se someterá a la competencia de los jueces y tribunales del Distrito Judicial de la ciudad en la que se suscriba la Solicitud y el Contrato.

POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En virtud del presente documento, EL CLIENTE y/o el CLIENTE PROSPECTO declara conocer, de conformidad con la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y su “Reglamento” aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, que los datos personales que proporcione a FINANCIERA OH! S.A., con RUC N°20522291201 y domicilio legal en Av. Aviación N°2405 Piso 9, distrito de San Borja, provincia y departamento de Lima, o aquellos que pudieran obtenerse de fuentes accesibles para el público y/o entidades de consulta de base de datos domiciliadas en el Perú o en el exterior serán incorporados y almacenados en un banco de datos de clientes o en un banco de datos de clientes prospecto, según corresponda, de su titularidad, para lo cual ha implementado mecanismos y medidas técnicas, organizativas y legales que permiten proteger su información personal y efectuar el tratamiento de los mismos. La existencia de estos bancos de datos personales ha sido declarada a la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales, mediante su inscripción en el Registro Nacional de Protección de Datos Personales, con la denominación “CLIENTES”, signado con el código RNPDP-PJP N°1097 y con la denominación “CLIENTES PROSPECTO”, signado con el código RNPDP-PJP N°1098.

FINALIDAD DEL TRATAMIENTO Y TRANSFERENCIA A TERCEROS

FINANCIERA OH! tratará los datos personales del CLIENTE y/o del CLIENTE PROSPECTO con la finalidad de evaluar su solicitud de contratar alguno de nuestros productos y/o servicios financieros y de ser el caso proceder con la contratación y prestación de tales productos y/o servicios, lo cual incluye entre otras cosas: a) Evaluar su comportamiento en el sistema bancario y financiero, así como su capacidad de pago, conforme a la legislación financiera; b) Efectuar la gestión de los productos y/o servicios solicitados y/o contratados, incluyendo evaluaciones financieras, procesamiento de datos, formalizaciones contractuales, cobro de deudas, gestión de operaciones financieras y remisión de correspondencia; lo cual puede incluir la grabación de llamadas telefónicas de conformidad con la legislación financiera; y c) Perfilamiento del cliente.

Cabe indicar que para realizar las referidas finalidades FINANCIERA OH! podrá valerse de terceros (encargados de tratamiento) que pueden apreciarse haciendo clic en el [Enlace N° 1](#), que incluye a empresas de mensajería, auditoría, sistemas, entre otras. Según se indica en el referido enlace, algunos de dichos terceros se encuentran situados fuera del Perú, por lo que se producirá una transferencia internacional de datos.

Los datos que se solicitan al CLIENTE y/o al CLIENTE PROSPECTO, son de carácter obligatorio; en caso el CLIENTE y/o el CLIENTE PROSPECTO decida no proporcionarlos, no será posible evaluar su solicitud de contratar alguno de los productos y/o servicios financieros ni prestar tales productos y/o servicios. Al proporcionar sus datos, el CLIENTE y/o el CLIENTE PROSPECTO declara y certifica que ellos le corresponden y que son verdaderos, exactos, auténticos, completos, y correctos; y que es mayor de edad.

PLAZO DEL TRATAMIENTO DE DATOS

FINANCIERA OH! conservará los datos personales del CLIENTE y/o del CLIENTE PROSPECTO mientras éste no solicite la cancelación de los mismos, en cuyo caso procederemos conforme al Reglamento (segundo párrafo del artículo 2.2, y artículo 67 y siguientes) y la legislación financiera.

EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE ACCESO, RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN Y OPOSICIÓN

El CLIENTE y/o el CLIENTE PROSPECTO en todo momento podrá acceder a sus datos personales en posesión de FINANCIERA OH!, conocer las características de su tratamiento, rectificarlos en caso de ser inexactos o incompletos, solicitar sean suprimidos o cancelados al considerarlos innecesarios para las finalidades previamente expuestas, oponerse a su tratamiento para fines específicos, revocar el consentimiento otorgado, entre otros derechos, según corresponda.

MODIFICACIONES

La presente política ha sido actualizada el 14 de junio de 2023 y podrá ser modificada por Financiera Oh! De producirse cualquier cambio o modificación de la presente Política, el texto vigente de la misma será publicado en las siguientes páginas web: tarjetaoh.pe y agora.pe

DERECHOS ARCO

¿Qué son los derechos ARCO?

El derecho a la protección de los datos personales permite que las personas puedan controlar su información personal. Para ello, la Ley de Protección de Datos Personales prevé derechos que permiten a las personas exigir que sus datos personales sean tratados adecuadamente, estos derechos son los de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición. Para ampliar esta información puede acceder a <http://www.minjus.gob.pe/proteccion-de-datos-personales/>

¿Cómo puedes ejercer tus derechos ARCO?

Para poder ejercer tus derechos debes presentar tu solicitud a través de cualquiera de los canales que hemos puesto a tu disposición:

Para productos oh! (Tarjeta de Crédito, CTS, DPF)

Correo electrónico: Envía tu solicitud al buzón datoscliente.tarjetaoh@somosoh.pe

Adjunta:

- ✓ [Formato de solicitud de derechos ARCO](#) debidamente llenado.
- ✓ Copia del documento de identidad.
- ✓ En caso que el ejercicio de estos derechos se haga a través de un representante, se debe acreditar esta situación adjuntando la carta poder con firma legalizada.

Centro de Tarjeta oh!: Acércate a un Centro de Tarjeta oh!

Presenta:

- ✓ Documento de identidad.
- ✓ En caso que el ejercicio de estos derechos se haga a través de un representante, se debe acreditar esta situación adjuntando la carta poder con firma legalizada.

Contacto Telefónico: Llama a nuestra central telefónica 619-4800 (LIMA) o al 0801-0000-2 (PROVINCIAS)

Para productos oh!pay y AhorraMás

Página web: Ingresa tu solicitud en la página <https://ayuda.agora.pe/hc/es-419> y completa los datos solicitados.

Correo electrónico: Envía tu solicitud al buzón sac@agora.pe