

## Cláusulas Generales y Especiales Aplicables a las Cuentas y a los Servicios

En este documento están establecidas las Cláusulas Generales y Condiciones Especiales que se aplicarán y regularán a toda Cuenta y/o Servicio que tengas o puedas tener con nosotros — Financiera Confianza S.A.A. ("La Financiera"). Es muy importante que leas detenidamente este documento. Si tienes alguna duda, por favor consulta con algún funcionario de la Financiera o directamente con el funcionario responsable de atención al usuario, que debidamente identificado, encontrarás en todas las oficinas de la Financiera.

### 1. ¿QUÉ SON LAS CLÁUSULAS GENERALES?

Las Cláusulas Generales son las condiciones aplicables a todas las Cuentas y/o Servicios ("Condiciones Generales") que tengas o puedas tener con la Financiera. Estas Condiciones Generales se complementan con las condiciones aplicables a cada Cuenta y/o Servicio ("Condiciones Especiales"), tales como Cuenta de Ahorro, Depósito a Plazo Fijo, Cuenta CTS, entre otras. Tanto las Condiciones Generales como las Condiciones Especiales ("Contrato") regularán tu relación con la Financiera respecto a la Cuenta y/o Servicio que contrates. En caso de existir alguna diferencia entre estas Condiciones Generales y las Condiciones Especiales, primarán las Condiciones Especiales.

Las Condiciones Generales y Especiales son aplicables a una o más Cuentas (como puede ser Cuenta de Ahorro, Depósito a Plazo Fijo, Cuenta CTS, Ahorro Programado, entre otras) que pudieras mantener en la Financiera. Es decir, cuando contrates por primera vez con la Financiera, suscribirás por única vez el presente documento y, posteriormente, cada vez que abras una Cuenta, ésta se regirá por lo establecido en este documento, para cuyo efecto se te entregará una Cartilla de Información ("Cartilla de Información") con el detalle de las tasas, comisiones y/o gastos aplicables a cada una de las Cuentas que mantengas en la Financiera. En caso de modificaciones a las Condiciones Generales y Especiales se aplican las disposiciones del numeral 16.

### 2. ¿CÓMO ABRO UNA CUENTA?

A tu solicitud, la Financiera abrirá una Cuenta a tu nombre. A cada Cuenta la Financiera le asignará un número. En cada Cuenta la Financiera registrará los cargos (cantidades que retires) y los abonos (cantidades que deposites) de acuerdo a lo señalado en estas Condiciones Generales o en las Condiciones Especiales que correspondan.

Puedes solicitar que la Cuenta sea abierta a tu nombre y a nombre de otra persona más (la que también será considerada como titular de la Cuenta y por tanto deberá suscribir el presente Contrato). En este caso, de tratarse de una cuenta solidaria, cualquiera de los titulares podrá realizar a sola firma, de forma indistinta, todas las operaciones con la Cuenta ("Cuenta Solidaria/Indistinta"); mientras que de tratarse de una cuenta mancomunada, todas las operaciones deberán ser efectuadas de manera conjunta por todos los titulares de la Cuenta ("Cuenta Mancomunada/Conjunta"). Tú y los demás titulares podrán instruir a la Financiera si la cuenta será manejada de forma Solidaria/Indistinta o Mancomunada/Conjunta a través de la Solicitud de apertura.

La información sobre las tasas de interés, la TREA (Tasa de Rendimiento Efectivo Anual), las comisiones y los gastos se encuentran detalladas en la Cartilla de Información.

### 3. ¿CÓMO CIERRO UNA CUENTA?

Tú puedes en cualquier momento solicitar el cierre de tu Cuenta. Tu podrás presentar tu solicitud de cierre de Cuenta, en cualquier oficina de la Financiera o en cualquier otro medio que la Financiera ponga a su disposición, estableciendo como mínimo los mismos canales utilizados para la contratación, salvo que existan limitaciones en el canal utilizado para la contratación. El procedimiento y canales de atención para la cancelación de la cuenta se encuentran difundidos en la página web de La Financiera ([www.confianza.pe](http://www.confianza.pe)).

Si la Cuenta mantuviese deudas vencidas y exigibles, la Financiera podrá denegar tu solicitud de cierre.

La Financiera también podrá cerrar tu Cuenta (resolverá el Contrato) en cualquiera de los siguientes casos: (i) si la Cuenta presenta en cualquier momento saldo cero o deudor, no tiene movimientos por más de doce (12) meses o, sin autorización de la Financiera, se utiliza para colectas y/o recaudaciones; (ii) si la Financiera determina que existe duda o conflicto respecto de la legalidad de los fondos depositados; (iii) si la información proporcionada a la Financiera, antes de la contratación o durante la vigencia del Contrato, resulta ser inexacta, incompleta, falsa o inconsistente con la información que previamente declaraste o entregaste (iv) si tú falleces, pierdes tu capacidad para contratar, dejas de pagar a tus acreedores o ingresas a un procedimiento de quiebra o similar; (v) si la Financiera considera que el cierre de tu Cuenta es atendible por otras razones (por ejemplo, cuando se vulnera alguna de las políticas de la Financiera); (vi) si existe un mandato de autoridad competente; o,

(vii) si mantener vigente este Contrato implica el incumplimiento de alguna disposición legal, en especial de aquellas normas prudenciales emitidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones ("Superintendencia") referidas a políticas de lavado de activos o financiamiento del terrorismo, administración del riesgo de sobreendeudamiento de deudores minoristas, por falta de transparencia, entre otras, emitidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, conforme lo establecido en el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero. La Financiera te comunicará el cierre de tu Cuenta con una anticipación no menor de tres (3) días hábiles; salvo en los supuestos señalados en los numerales (ii), (iii), (vi) y (vii) antes mencionados. En estos supuestos la comunicación será efectuada dentro de los siete (7) días calendarios posteriores al cierre de la Cuenta. Tú deberás devolver de forma inmediata los formularios y tarjetas que tuvieras en tu poder. De existir un saldo a tu favor, éste será depositado en una cuenta especial. La Financiera, en la misma comunicación y a través de cualquiera de los siguientes medios (i) comunicaciones escritas a tu domicilio; (ii) correos electrónicos; (iii) estados de cuenta, (iv) comunicaciones telefónicas que puedan ser acreditadas por la Financiera fehacientemente; y/o, (v) mensajes de texto (SMS), te informará las condiciones aplicables a dicha cuenta.

### 4. ¿QUIÉN ES EL RESPONSABLE DE MI CUENTA?

Tú serás responsable por todas las operaciones que se realicen en tu Cuenta utilizando los canales que la Financiera te proporcione. Cuando realices operaciones y la Financiera deba confrontar firmas, la responsabilidad de la Financiera se limitará a constatar a simple vista que tu firma coincide con la que se encuentra debidamente registrada en la Financiera.

En el caso de operación con Tarjeta de Débito, La Financiera es responsable de las pérdidas por las operaciones realizadas en los siguientes casos, salvo cuando acredite tu responsabilidad:

1. Por incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 21 del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito.
2. Cuando las tarjetas hayan sido objeto de clonación.
3. Por el funcionamiento defectuoso de los canales o sistemas puestos a tu disposición para efectuar operaciones.
4. Por la manipulación de los cajeros automáticos o de los ambientes en que estos operan, puestos a disposición por la Financiera o por terceros con los cuales ésta tiene convenio.
5. Cuando se haya producido tu suplantación en las oficinas de la Financiera.
6. Operaciones denominadas micropago.
7. Operaciones realizadas luego del bloqueo o cancelación de la tarjeta o cuando la tarjeta haya expirado.
8. Operaciones asociadas a servicios no solicitados o habilitados por ti, relacionadas a (a) Operaciones realizadas a través de internet, desde páginas web y/o aplicaciones de dispositivos móviles, entre otros, distintos a los provistos por la Financiera; y (b) Operaciones efectuadas en el exterior de forma presencial.
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.

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 tuya para informar tales hechos.

### 5. ¿QUIÉN ES RESPONSABLE POR LAS EVENTUALES FALLAS DE LOS SERVICIOS?

La Financiera será responsable de los eventuales errores o fallas de los Servicios, salvo que esos errores o fallas se originen por causas que escapan del control de la Financiera. Tú podrás acudir a las instancias competentes para presentar reclamos en caso lo consideres pertinente, tales como El Defensor del Cliente Financiero, Indecopi, la SBS y/o el Poder Judicial.

### 6. ¿CÓMO PUEDO REALIZAR OPERACIONES EN MI CUENTA?

Tú podrás realizar operaciones en tu Cuenta a través de cualquier canal que la Financiera determine y ponga a tu disposición, tales como cajeros automáticos, ventanillas en las oficinas de la Financiera, Cajeros Corresponsales, Banca por Internet, Dispositivos Móviles, entre otros ("Canales de Atención").

La Financiera podrá reemplazar por otro o eliminar la disponibilidad de los Canales de Atención puestos a tu disposición, así como sus condiciones de funcionamiento. Para ello, la Financiera pondrá en tu conocimiento de manera previa el reemplazo o eliminación de los referidos Canales de Atención y tú tendrás derecho a resolver el contrato en caso que no estés de acuerdo. Se aplica en este caso las disposiciones de la Cláusula 17.

La Financiera podrá establecer los horarios, de los Canales de Atención que pone a tu disposición, para realizar consultas, depósitos, retiros, transferencias u otras operaciones con las Cuentas.

Los medios a través de los cuales la Financiera te brindará información sobre horarios, ubicación, disponibilidad y restricciones de los Canales de Atención serán, indistintamente: (i) el tarifario; (ii) publicaciones en las oficinas de la Financiera; y/o, (iii) comunicados en la página web ([www.confianza.pe](http://www.confianza.pe)). Cualquier variación en la disponibilidad, ubicación, horarios y/o restricciones de los Canales de Atención será informada por la Financiera a través de los medios de comunicación antes mencionados, con diez (10) días calendarios de anticipación a la fecha a partir de la cual la modificación entre en vigencia. Si se presentan situaciones fuera del control de la Financiera, tales como desastres naturales, razones de seguridad ciudadana o seguridad de los colaboradores de la Financiera, fallos en los servicios públicos, entre otros, la Financiera podrá suspender temporalmente el uso de los Canales de Atención, sin necesidad de previo aviso. En estos casos, tú podrás realizar las operaciones a través de los canales que no hubieran sido afectados, ello sin perjuicio que la Financiera habilite planes o canales alternativos de atención.

La Financiera podrá poner a tu disposición tarjetas de débito a través de las cuales podrás realizar las operaciones en tu Cuenta y acceder a los servicios que la Financiera te ofrezca, y que encontrarás publicados en la página web ([www.confianza.pe](http://www.confianza.pe)). Para ello, la Financiera te proporcionará una clave personal y secreta. El primer uso de la tarjeta y/o clave en cualquiera de los canales de la Financiera confirmará tu aceptación de las condiciones de uso de la tarjeta y de las operaciones realizadas con la tarjeta. La vigencia de la tarjeta es de cuatro (04) años, al término de dicho plazo podrás apersonarte a la Financiera a recoger una nueva tarjeta sin costo alguno. La suspensión (eliminación) o reactivación (reinicio) del servicio te serán comunicados conforme a la cláusula 17.

Las operaciones que realices con tu tarjeta de débito las podrás realizar a través de las oficinas de la Financiera, cajeros automáticos, Banca por Internet, Banca por Teléfono, Banca Móvil, red de establecimientos afiliados, puntos de venta, bancos corresponsales del país, u otros canales o servicios que se pongan a su disposición y bajo los procedimientos operativos o electrónicos que la Financiera tenga determinados.

**Importante:** A través de tu Tarjeta tú podrás realizar el pago de bienes, servicios u obligaciones, efectuar el retiro de efectivo o realizar transferencias, a través de los canales puestos a disposición por la Financiera, dentro de los límites y condiciones pactados y establecidos en la Cartilla de Información. Tú además, podrás usar la Tarjeta para realizar compra, consumo o pago a través de mecanismos electrónicos (por ejemplo: aquellos realizados con tecnología de pago sin contacto - contactless) y operaciones y/o consumos en los que no se requiere la clave secreta u otro medio de autenticación al momento de efectuar el consumo u operación (micropago). El monto máximo de operaciones de micropago se detallará en la Cartilla de Información. Recuerda que las operaciones con tu Tarjeta, se encuentran sujetas a los límites y restricciones establecidos en la Cláusula 9.

La Financiera te brindará información sobre las operaciones realizadas con tu Tarjeta de Débito, indistintamente, a través de mensajes de texto (SMS), correo electrónico, mensajería instantánea, app, entre otros, el mismo que tu habilitarás en tu solicitud de apertura de cuenta.

Tú deberás custodiar adecuadamente los datos, tarjetas, claves, códigos y en general cualquier información y/o documento mediante el cual se pueda autorizar y/o realizar operaciones con tu Cuenta; si no lo haces, serás responsable por las operaciones que se realicen con tu Cuenta. En caso de pérdida o robo de tu tarjeta electrónica, será de aplicación lo establecido por el Cláusula 10.

Cuando realices operaciones con tu Cuenta los días sábados, domingos o feriados, aquéllas se considerarán efectuadas como máximo al día hábil siguiente. Estos plazos no operarán si es que se producen demoras por causas ajenas a la Financiera.

Las operaciones de disposición con Cuentas cuyos titulares sean menores de edad, podrán efectuarse únicamente con una previa autorización judicial. En caso de analfabetos, se requerirá de su huella digital y de la firma de un testigo que sea alfabeto y que pueda dar fe de la operación efectuada.

Los depósitos de cheques u otros documentos se considerarán realizados cuando sean efectivamente pagados a la Financiera. Debes tener en

cuenta que la Financiera no está obligada a realizar las acciones legales para el cobro de los cheques u otros documentos que deposites en tu Cuenta, y que no tengan fondos.

Tú podrás realizar operaciones a través de otra persona ("Representante"), siempre que así lo autorices por escrito y de manera expresa. Tu Representante solo podrá realizar las operaciones que tú hayas autorizado. La Financiera evaluará la autorización que tú hayas otorgado. La Financiera podrá negarse a realizar las operaciones que tu Representante indique si considera que no ha sido autorizado por ti. Tú podrás solicitar a la Financiera que debite fondos periódicamente de tu Cuenta y los transfiera a terceros o realice pagos con ellos (débito automático), siempre y cuando La Financiera cuente con el soporte tecnológico para prestarte el servicio. La Financiera te informará los términos y las condiciones particulares que regularán la ejecución de estas operaciones, incluyendo los gastos y comisiones aplicables. Estas operaciones solo procederán si tu Cuenta tiene saldos disponibles suficientes en el momento en que la Financiera ejecute tu encargo. Si para ejecutar tu encargo es necesario hacer una operación de cambio de moneda, la Financiera la realizará al tipo de cambio que tenga vigente el día en que ejecute tu encargo.

## 7. ¿DÓNDE CONSTAN LAS OPERACIONES REALIZADAS EN MI CUENTA?

Las operaciones realizadas en tu Cuenta constan en el Estado de Cuenta. Este es el único documento válido que registra las referidas operaciones. En caso solicites el envío de tu estado de cuenta, el mismo se enviará a tu correo electrónico sin costo para ti. Únicamente se enviará a través de medios físicos cuando así lo solicites de manera expresa, pudiéndose en dicho supuesto efectuar el cargo correspondiente por dicho servicio, conforme a lo consignado en la Cartilla de Información. Debes tener en cuenta que en caso de existir diferencia sobre la información de tus operaciones y los registros internos, se presume salvo prueba en contrario que primarán los registros internos. Sin perjuicio de ello, podrás observar los movimientos que consideres inexactos en tus cuentas; es decir, podrás comunicarle a la Financiera que desconoces o que existe algún error en las operaciones que la Financiera tiene registradas. También podrás efectuar el reclamo que consideres conveniente, contactándote con el personal de atención al usuario que encontrarás debidamente identificado en todas nuestras oficinas. Ello no limita tu derecho a acudir a instancias judiciales y/o administrativas.

## 8. ¿CUÁLES SON LOS MEDIOS QUE PUEDO USAR PARA REALIZAR ALGUNA OPERACIÓN?

La Financiera podrá atender las instrucciones (órdenes) que tú le envíes por (i) teléfono, (ii) correo electrónico, (iii) Internet u (iv) otro medio de comunicación similar, sin que medie una confirmación escrita de parte de la Financiera y siempre que hayas autorizado a la Financiera previamente y por escrito la utilización de estos canales. En estos casos tú serás el único responsable por la utilización de estos medios.

## 9. ¿CÓMO DEBO USAR LA TARJETA ELECTRÓNICA QUE LA FINANCIERA ME PROPORCIONE?

El empleo de las tarjetas electrónicas se sujetará a lo establecido en el presente Contrato, así como a los procedimientos que la Financiera te comunique por cualquiera de los medios autorizados en este Contrato: (i) tarifario; (ii) publicaciones en las oficinas de la Financiera; y/o, (iii) comunicados en la página web ([www.confianza.pe](http://www.confianza.pe)). Por razones de seguridad, la Financiera podrá (i) establecer restricciones para el uso de las tarjetas en determinados países o lugares, comunicándote previamente estas restricciones; y/o, (ii) anular la tarjeta en cualquier momento, sin necesidad de aviso previo. En este último caso la Financiera te comunicará la anulación de la tarjeta posteriormente a través de cualquiera de los medios de comunicación directos pactados en la Cláusula 16. La Financiera no tendrá responsabilidad de las incidencias que puedan surgir entre tú y los establecimientos en los que uses la tarjeta. Salvo lo previsto en el Cláusula 4 acerca de la no responsabilidad del cliente por operaciones no reconocidas con su Tarjeta, tú asumes todas las responsabilidades por el uso irregular de la Tarjeta. Quedan a salvo los derechos que tengas contra terceros por el uso irregular de la tarjeta.

Tú deberás comunicar a la Financiera que realizarás operaciones con tu tarjeta en el extranjero, de forma previa a su realización, siempre que hayas habilitado este servicio adicional, al momento de la contratación o de forma posterior, el mismo que podrás deshabilitarlo en el momento que así lo requieras. Los mecanismos de comunicación estarán establecidos en la Cartilla Informativa y página web ([www.confianza.pe](http://www.confianza.pe)).

## 10. ¿QUÉ DEBO HACER EN CASO DE PÉRDIDA O ROBO DE LA TARJETA ELECTRÓNICA?

Deberás comunicar de inmediato a la Financiera la pérdida o el robo de la tarjeta, a través de los medios que la Financiera ponga a tu disposición. Estos medios son: comunicaciones telefónicas a la Central de Servicio al Cliente, la misma que se encuentra disponible las 24 horas, todos los días del año, cuyo número encontrarás en la Cartilla de Información, comunicaciones por escrito a través de nuestra red de agencias y/o comunicaciones publicadas en la página web ([www.confianza.pe](http://www.confianza.pe)). Recibida la comunicación, la Financiera bloqueará la tarjeta, por lo que tú no serás responsable por las operaciones que se realicen por el uso irregular o fraudulento de la misma con posterioridad a tal comunicación. En caso de robo de la tarjeta, y en caso hubieras contratado algún seguro contra robo, además de la comunicación a la Financiera, será necesario que presentes una copia de la denuncia policial correspondiente a efecto que se active el seguro y en caso corresponda, previa evaluación de la empresa aseguradora, sean cubiertas las operaciones fraudulentas realizadas con tu tarjeta, antes de la comunicación de bloqueo que presentes ante la Financiera. Todas las operaciones previas a la comunicación por pérdida o robo serán de tu exclusiva responsabilidad, con excepción de los supuestos de no responsabilidad del cliente por operaciones no reconocidas previstos en el Cláusula 4 del presente contrato.

## **11. ¿CÓMO SE CORRIGEN LAS OPERACIONES EFECTUADAS ERRÓNEAMENTE?**

En caso se realice alguna operación errónea en tu cuenta, la Financiera podrá realizar las correcciones que resulten necesarias. Producida dicha corrección, la Financiera te lo comunicará por escrito, a través de cualesquiera de los siguiente medios: (i) comunicaciones escritas a tu domicilio; (ii) correos electrónicos; (iii) estados de cuenta; (iv) comunicaciones telefónicas que puedan ser acreditadas por la Financiera fehacientemente; y/o (v) mensajes de texto (SMS) dentro de los diez (10) días calendario de realizada la operación precisando la causa que originó la corrección.

Debes tener en cuenta, que por medio de este documento, tú estás facultando de manera expresa a la Financiera a realizar las correcciones o reversiones que correspondan causadas por operaciones erróneas realizadas en tu cuenta.

## **12. ¿CUÁNDO ES QUE LA FINANCIERA PUEDE RETENER EL DINERO EN MI CUENTA O SUSPENDER LA EJECUCIÓN DE UNA INSTRUCCIÓN?**

La Financiera podrá retener el dinero depositado en tu Cuenta, así como suspender la ejecución de cualquiera de tus instrucciones, cuando considere que: (i) existen dudas o conflictos respecto de la legalidad de la procedencia del dinero depositado en tu Cuenta o de las actividades que lo han generado; (ii) existen dudas respecto de las facultades de tu Representante; (iii) existe un mandato de autoridad competente; y/o, (iv) existe deuda pendiente de pago. En caso que tus instrucciones sean ambiguas, incompletas, o imprecisas, la Financiera también podrá dejar de cumplirlas.

La Financiera te comunicará esta situación a efectos de que tú le proporciones la información necesaria; de lo contrario, la Financiera podrá cerrar tu Cuenta y consignar el saldo a tu favor, quedando automáticamente terminado (resuelto) el Contrato que tengas con la Financiera.

La Financiera no asumirá ninguna responsabilidad por los perjuicios que puedan generarse por los bloqueos o las retenciones de los saldos de tu Cuenta.

## **13. ¿QUÉ ES LO QUE TENGO QUE PAGAR POR MANTENER UNA CUENTA EN LA FINANCIERA?**

Tú debes pagar a la Financiera las comisiones y gastos conforme a lo pactado en la Cartilla de Información ("CI") que como anexo forma parte de este Contrato. Asimismo, las comisiones y gastos que debes pagar por mantener una cuenta en la Financiera, están difundidas a través del tarifario de la Financiera que se publica en sus oficinas y en la página web: [www.confianza.pe](http://www.confianza.pe).

Tú reconoces que, en aplicación de los arts. 132.11, 171, 172 y 226 de la Ley N° 26702 Ley General de Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, tus fondos, depósitos, bienes y valores existentes en tu Cuenta o que se encuentren en poder de la Financiera podrán ser utilizados por la Financiera para cobrarse alguna deuda que pudieses tener con ella.

## **14. ¿CÓMO ES QUE LA FINANCIERA PUEDE COBRARSE LO QUE LE DEBO?**

Una de las formas que la Financiera tiene para hacerse cobro de lo que le debes, ya sea como titular o fiador de un crédito u otra obligación, es compensando, siempre y cuando las obligaciones que tengas en

la Financiera se encuentren vencidas y exigibles. La Financiera puede hacer efectivo el cobro de cualquier deuda vencida (incluyendo capital, intereses, gastos, comisiones u otros) que tengas frente a la Financiera empleando el dinero (fondos) de tu Cuenta, tus depósitos y/o cualquier otro bien que tengas o puedas tener en la Financiera, sin necesidad de comunicártelo previamente.

Por ejemplo: Si tú debes pagar a la Financiera una cuota de 100, la Financiera puede dar por cancelada esa cuota empleando cualquier depósito que, hasta por 100, tengas o puedas tener en la Financiera.

Cuando la compensación se realice sobre una Cuenta Mancomunada/ Conjunta y no se pudiera distinguir la proporción que le corresponde a cada titular de acuerdo a la información que la Financiera tenga registrada, la Financiera asumirá que le corresponde una parte igual a cada uno de los titulares. Asimismo, cuando la compensación se realice en una Cuenta Solidaria/Indistinta la Financiera podrá cobrar cualquier saldo deudor de la Cuenta a todos y cada uno de los titulares de la Cuenta.

Para compensar, la Financiera podrá reunir (centralizar) en una o más Cuentas que tengas o puedas tener en la Financiera todos los montos que adeudes, así como todos los montos que a ti te adeude la Financiera. De existir Cuentas de distinta naturaleza, la centralización se efectuará primero en cuenta corriente, y de no existir ésta, en una de ahorros. La Financiera te informará sobre la compensación efectuada, detallando las razones que la motivaron y las deudas que se dieron por canceladas, dentro del tercer día hábil de producida.

La facultad de compensar por la Financiera no será aplicable en los casos de activos legal o contractualmente declarados intangibles o excluidos de este derecho conforme a la normativa vigente.

Debes tener en cuenta que con la suscripción del Contrato autorizas irrevocablemente a la Financiera a realizar, en tu nombre y representación, todas las operaciones y transacciones que sean necesarias para hacer posible el ejercicio de este derecho.

Específicamente, facultas a la Financiera para realizar las operaciones de compraventa de moneda extranjera necesarias para el cumplimiento de cualquiera de tus obligaciones, aplicando el tipo de cambio fijado por la Financiera al momento en que realice dichas operaciones.

## **15. ¿QUÉ INFORMACIÓN DEBO PROPORCIONAR A LA FINANCIERA PARA CONTRATAR UNA CUENTA O UN SERVICIO?**

Tú deberás proporcionar a la Financiera toda la información que te solicite para hacer viable la ejecución del presente contrato. Asimismo, señalas que la información que has proporcionado a la Financiera es cierta y real, autorizando a la Financiera a (i) verificar dicha información, actualizarla e intercambiarla con centrales de riesgos y entidades financieras que en general requieran conocerla; y, (ii) obtener información de terceros sobre tu patrimonio personales, sobre las operaciones bancarias realizadas por ti en otras empresas del Sistema Financiero y sobre el cumplimiento de tus obligaciones con otros acreedores.

Los gastos por servicios no esenciales y/o no inherentes que tales verificaciones generen, serán de tu cargo y se encuentran detallados en la Cartilla Informativa y/o tarifario.

Adicionalmente reconoces que la Financiera puede proporcionar información sobre ti y sobre las obligaciones que tú asumes mediante este Contrato a las centrales de riesgo, a los órganos reguladores de la Financiera, así como a las empresas de mensajería, seguridad, cobranza, sistemas, entre otras, que a criterio de la Financiera requieran conocer tal información con la finalidad de cumplir con la ejecución del presente Contrato. Para tal efecto, se podrá proporcionar cualquier tipo de información, con excepción de aquella que se encuentra protegida por el secreto bancario, la cual únicamente podrá ser brindada a terceros en los casos que se cumplan las condiciones previstas en el artículo 140 y siguientes de la Ley N° 26702. Tú podrás otorgar autorización para que la Financiera brinde a terceros la información protegida por el secreto bancario, la cual deberá ser por escrito en un documento independiente del presente contrato.

## **16. ¿PUEDE LA FINANCIERA MODIFICAR LAS CONDICIONES INICIALES POR LAS QUE CONTRATÉ UNA CUENTA Y/O UN SERVICIO?**

Sí, la Financiera podrá modificar las condiciones iniciales por las que contrataste una Cuenta y/o Servicio, tales como la Tasa de Rendimiento Efectivo Anual – TREA, tasas de interés, comisiones y/o gastos; salvo que se trate de depósitos a plazo fijo, en cuyo caso se aplicarán las condiciones especiales, aplicable a este tipo de producto. Los medios directos a través de los cuales la Financiera te comunicará dichas variaciones podrán ser, indistintamente: (i) comunicaciones escritas a tu domicilio; (ii) correos electrónicos; (iii) estados de cuenta, (iv) comunicaciones telefónicas que puedan ser acreditadas por la Financiera fehacientemente; y/o (v) mensajes de texto (SMS). Tu domicilio será el que hayas proporcionado a la Financiera para contratar la Cuenta y/o Servicio. Cualquier cambio de domicilio lo deberás informar por escrito, con una anticipación previa de tres (03) días calendario a la fecha de entrada en vigencia del registro del nuevo domicilio.

Para modificar tales condiciones, la Financiera deberá enviarte una comunicación con cuarenta y cinco (45) días calendario de anticipación a la fecha o el momento, a partir de la cual, tales modificaciones entrarán en vigencia.

Cuando las modificaciones a las tasas, TREA, las comisiones y los gastos te beneficien, se aplicarán de forma inmediata no siendo necesario el envío de una comunicación previa. Las nuevas condiciones te serán informadas, indistintamente, con la publicación en (i) avisos en las oficinas de la Financiera; (ii) tarifarios y/o (iii) comunicados en la página web ([www.confianza.pe](http://www.confianza.pe)).

Debes tener en cuenta que con la suscripción del Contrato aceptas que los mencionados mecanismos de comunicación son adecuados y suficientes para tomar conocimiento de las modificaciones en las tasas de interés, comisiones y gastos. En los casos en que las modificaciones impliquen un cambio en la Tasa de Rendimiento Efectivo y/o en el Saldo Mínimo de Equilibrio informados en la CI, este cambio te será comunicado por la Financiera de conformidad con lo dispuesto en los párrafos anteriores.

Si no estás de acuerdo con las modificaciones que te comunique la Financiera, podrás concluir (terminar) anticipadamente este Contrato, para ello deberás comunicar tu decisión a la Financiera por escrito en el plazo de cuarenta y cinco (45) días calendario, contados a partir del día siguiente que se te comunicó la modificación.

## **17. ¿PUEDE LA FINANCIERA MODIFICAR OTRAS CONDICIONES CONTRACTUALES DISTINTAS A LA TASA DE INTERÉS, COMISIONES Y GASTOS?**

Sí, la Financiera se reserva el derecho de modificar condiciones distintas a tasas de interés, comisiones y gastos (por ejemplo, los procedimientos en la Cuenta y/o Servicio, los plazos para el envío de comunicaciones de cierre de cuenta, entre otros). Estas modificaciones te serán comunicadas con cuarenta y cinco (45) días calendario de anticipación a la fecha o el momento, a partir del cual, la modificación entrará en vigencia. Los medios a través de los cuales la Financiera te comunicará dichas variaciones podrán ser, indistintamente: (i) en el tarifario, (ii) publicaciones en las oficinas de la Financiera, y/o (iii) comunicados en la página web ([www.confianza.pe](http://www.confianza.pe)).

Para las modificaciones relativas a (i) resolución del Contrato por causal distinta al incumplimiento, (ii) limitación o exoneración de responsabilidad por parte de la Financiera, e (iii) incorporación de servicios que no se encuentren directamente relacionados a los productos del presente Contrato, la Financiera te comunicará la referida(s) modificación(es) a través de cualesquiera de los medios directos que se detallan: (i) comunicaciones escritas a tu domicilio (cartas), (ii) correos electrónicos, (iii) estados de cuenta, (iv) las comunicaciones telefónicas que puedan ser acreditadas fehacientemente por la Financiera; y/o (v) mensajes de texto (SMS), con una anticipación no menor de cuarenta y cinco (45) días calendario de la entrada en vigencia de tales modificaciones.

Debes tener en cuenta que con la suscripción del Contrato aceptas que los mencionados mecanismos de comunicación son adecuados y suficientes para tomar conocimiento de las modificaciones a las condiciones contractuales.

Si no estás de acuerdo con las modificaciones establecidas por la Financiera, podrás concluir anticipadamente este Contrato, para ello, deberás comunicar tu decisión a la Financiera por escrito, bajo el mismo procedimiento de la cláusula 3, en el plazo de cuarenta y cinco (45) días calendario, contados a partir del día siguiente que se te comunicó la modificación.

En el caso de la incorporación de servicios que no se encuentren directamente relacionados a los productos del presente Contrato, tú podrás no aceptar la modificación. Tu negativa no generará la resolución de este Contrato.

Debes tener en cuenta que la Financiera puede modificar cualquier condición de este Contrato, distinta a las tasas de interés, comisiones y gastos, sin darte previo aviso, en caso: (i) la Financiera determine que las condiciones del Contrato incumplen alguna norma prudencial emitida por la Superintendencia, tales como las referidas a la prevención del lavado de activos o financiamiento del terrorismo, transparencia de la información, entre otros; (ii) si la Financiera detecta que cualquier información, documentación o dato que proporcionaste antes de la contratación o durante la vigencia del Contrato es inexacta, incompleta, falsa o inconsistente con la información que declaraste o entregaste; y/o, (iii) por cualquier otro supuesto que determine la Superintendencia. En estos casos, la Financiera te enviará una comunicación a través de los medios de comunicación directos establecidos en la Cláusula 16 de este Contrato, dentro de los siete (7) días calendario posteriores de efectuadas tales modificaciones.

## **18. ¿PUEDE LA FINANCIERA TERMINAR EL CONTRATO QUE TENGAS CON ELLA?**

Sí, la Financiera podrá en cualquier momento terminar el Contrato que tengas con ella y cerrar tus Cuentas y/o Servicios. Para ello, la Financiera te enviará una comunicación por escrito con setenta y dos (72) horas de anticipación informándote las razones por las que tomó la decisión de terminación.

Las razones por las que la Financiera puede terminar el Contrato, son las establecidas en el la Cláusula 3 de este Contrato.

Debes tener en cuenta que tú tienes el mismo derecho de terminar el Contrato que tengas con la Financiera en cualquier momento, sin expresión de causa, a través de los canales puestos a disposición por la Financiera para contratar. Si contrataste bajo un mecanismo presencial, deberás enviar una comunicación escrita a la Financiera o apersonarte a las oficinas de la Financiera y suscribir el Formato Unico de Cliente ("FUT"), en donde indicarás tu decisión de terminar este Contrato.

La comunicación en la que informes a la Financiera tu decisión de terminar el Contrato, deberás enviarla con diez (10) días hábiles de anticipación, previo pago de cualquier suma que adeudes a la Financiera en virtud de este Contrato. Esta cláusula no aplica para los supuestos establecidos en la cláusula 17.

Debes tener en cuenta que en caso tus Cuentas tengan saldo deudor y/o mantengas obligaciones vencidas y exigibles con la Financiera, la terminación (resolución) formulada por ti no surtirá efecto, hasta que cumplas con el pago total de tales obligaciones.

## **19. ¿QUÉ SEGUROS SE ENCUENTRAN A MI DISPOSICIÓN AL ABRIR UNA CUENTA?**

Tú podrás afiliarte a programas de seguros, sistemas de cobertura, fondos de garantía y/u otros mecanismos alternativos de protección, siempre que estén disponibles por la Financiera. Las condiciones de estos programas se pondrán a tu disposición a través de la página web ([www.confianza.pe](http://www.confianza.pe)) o de la entrega de documentación necesaria para afiliarte a tales programas de seguros, sistemas de cobertura, fondos de garantía y/u otros mecanismos alternativos de protección, siendo tu responsabilidad conocer su contenido.

La Financiera podrá suspender, interrumpir o modificar tales programas comunicándotelo, indistintamente, por (i) comunicaciones escritas a tu domicilio (cartas), (ii) correos electrónicos, (iii) estados de cuenta, (iv) las comunicaciones telefónicas que puedan ser acreditadas fehacientemente por la Financiera; y/o (v) mensajes de texto (SMS).

Igualmente tú podrás renunciar a dichos programas comunicando tu decisión a la Financiera con treinta (30) días calendario de anticipación, y se paguen los costos por primas establecidos en la Cartilla Informativa y/o Certificado de Seguro y que correspondan a servicios efectivamente prestados.

## **20. ¿CÓMO PUEDE SER TU FIRMA?**

Tú aceptas que tu firma pueda ser manuscrita o electrónica. La firma manuscrita es la firma escrita a mano, o con tu huella dactilar en caso corresponda. La firma electrónica es la que tu brindas a través de medios electrónicos, como por ejemplo: el ingreso de claves o contraseñas, clic en dispositivos, grabación de voz o video, datos biométricos (identificación dactilar, identificación facial, entre otros), firma o certificado digital, entre otros mecanismos.

En tal sentido podrás utilizar tu firma manuscrita o electrónica para identificarte (factores de autenticación), aceptar el presente contrato, cartilla de información, y/u otras operaciones con la Financiera, como por ejemplo: abrir cuentas, realizar retiros o transferencias, contratar servicios y/o productos.

Tu firma electrónica podrá ser brindada de forma presencial en las Oficinas de Financiera Confianza o no presencial a través de canales que se pongan a tu disposición, como por ejemplo; página web, banca por internet, banca por teléfono, cajeros automáticos, entre otros.

Si tú utilizas tu firma electrónica, ya sea en forma presencial o no presencial, la Financiera te enviará por correo electrónico la documentación contractual correspondiente.

## **21. ¿CUÁL ES LA FORMA DE SOLUCIONAR EVENTUALES DISPUTAS O CONFLICTOS QUE PUEDA TENER CON LA FINANCIERA?**

En caso que surja alguna duda, disputa o controversia entre tú y la Financiera sobre la validez, la interpretación o la ejecución este Contrato, tú y la Financiera se someterán a la competencia de los Jueces y Salas correspondientes del distrito judicial que corresponda a la Oficina de la Financiera donde contrataste la Cuenta y/o el Servicio. Para cualquier comunicación que desees remitir a la Financiera, el domicilio de la Financiera será el local de su(s) oficina(s) comercial(es) en la ciudad donde contrates la Cuenta y/o el Servicio.

## **CLÁUSULAS ESPECIALES CUENTA DE AHORRO REMUNERACIONES**

### **1. ¿QUÉ ES LA CUENTA REMUNERACIONES?**

Es una cuenta de ahorros en la que se registrarán, los depósitos derivados del pago de tus remuneraciones y será abierta a tu solicitud o a solicitud de tu empleador, incluso sin saldo. Asimismo, podrán también registrarse los cargos (retiros) originados por cualquier operación que instruyas a la Financiera a efectuar contra los fondos de tu Cuenta. En esta Cuenta no se pueden realizar depósitos distintos a los derivados del pago de tus remuneraciones.

## 2. ¿QUÉ TRATAMIENTO TIENE TU CUENTA REMUNERACIONES?

La Cuenta está sujeta al tratamiento tributario, laboral o de otra naturaleza que las normas legales de la materia dispongan.

## 3. ¿CÓMO SE ACREDITAN LAS OPERACIONES REALIZADAS EN TU CUENTA REMUNERACIONES?

La Financiera, cada vez que realices una operación en tu Cuenta, te entregará en ese momento los documentos (comprobantes) en los que consten las operaciones y/o movimientos relativos a tu Cuenta que hayas realizado. En caso que por la naturaleza de la operación no sea posible hacerlo de inmediato, tales documentos te serán enviados, por medios electrónicos tales como: página web de la Financiera ([www.confianza.pe](http://www.confianza.pe)), correo electrónico, entre otros, en un plazo máximo de 30 días posteriores al cierre del mes en el que la información es requerida. En este caso, el acceso a los referidos documentos no tendrá costo para ti. A tu elección dichos documentos también podrán ser enviados al domicilio que hayas señalado, lo que tendrá un costo a tu cargo conforme a lo consignado en la CI. La Financiera mantendrá una constancia de tu elección. En caso de discrepancia entre los documentos entregados por la Financiera y los registros internos (por errores o fallas del sistema informático), se presume, salvo prueba en contrario, que primarán los registros internos. Lo señalado no implica una restricción para que en caso de no encontrarte conforme, puedas presentar un reclamo en las instancias administrativas o judiciales que Tú estimes conveniente.

## 4. ¿EXISTE ALGUNA LIMITACION PARA REALIZAR MOVIMIENTOS Y/O TRANSACCIONES EN TU CUENTA REMUNERACIONES?

Sí, la Financiera queda facultada a fijar montos máximos y mínimos para retiros, depósitos o traspasos entre cuentas, así como para limitar la cantidad del número de movimientos y/o transacciones en un determinado plazo, según lo que se te indique en la CI.

## 5. ¿CÓMO SE REALIZA EL DEPÓSITO DE LAS REMUNERACIONES EN TU CUENTA REMUNERACIONES?

Las instrucciones para el depósito de tus remuneraciones en tu Cuenta, se efectuarán en las condiciones establecidas en el convenio que mantenga suscrito tu empleador con la Financiera, sobre el cual deberás tener información a través de tu empleador.

## 6. ¿QUÉ PASA SI UTILIZAS INDEBIDAMENTE TU CUENTA REMUNERACIONES?

La Financiera no será responsable por aquellos casos en los que por causas imputables a tu persona o a tu empleador, se utilice indebidamente tu Cuenta (simular una relación laboral no existente, realizar depósitos de naturaleza distinta al pago de remuneraciones, y/o cualquier acto para evadir una obligación tributaria, laboral u otra de índole legal). En este caso cualquier monto que tenga que pagar la Financiera como consecuencia de alguna sanción administrativa, judicial, o arbitral derivada de tal situación, te será trasladado.

Importante: A la firma de las presentes Condiciones Especiales, autorizas expresamente a la Financiera a cargar (retirar) de cualquiera de tus Cuentas, las sumas que la Financiera hubiere tenido que pagar, como consecuencia de lo señalado en la presente condición.

## CLÁUSULAS ESPECIALES CUENTAS DE AHORRO CTS

### 1. ¿QUÉ ES UNA CUENTA CTS?

Es una Cuenta en la que tu empleador depositará la Compensación por Tiempo de Servicios ("CTS"), de acuerdo a las normas legales aplicables que corresponden. En esta Cuenta no se pueden realizar depósitos distintos a los derivados del pago de tu CTS.

### 2. ¿CÓMO SE ABRE UNA CUENTA CTS?

A solicitud de tu empleador, la Financiera abrirá a tu nombre una cuenta para el depósito de tu Compensación por Tiempo de Servicios.

### 3. ¿CÓMO SE REALIZAN LAS OPERACIONES DE DEPÓSITO Y RETIRO EN TU CUENTA CTS?

Los abonos, retiros y/o cargos aplicables a tu Cuenta CTS, se efectuarán de acuerdo a lo dispuesto en las normas legales que regulan la Compensación por Tiempo de Servicios.

### 4. ¿CÓMO TRASLADO MI CUENTA CTS A OTRA ENTIDAD FINANCIERA?

En caso que solicites a tu empleador el traslado de los fondos de tu Cuenta a otra entidad del sistema financiero, dicho traslado se encontrará sujeto a los requisitos establecidos por la legislación vigente al momento en que solicites tal traslado y, de ser el caso, a la retención del(os) monto(s) necesario(s) para atender las obligaciones a tu cargo y que se encuentran vencidas y exigibles, frente a la Financiera. Dicha retención solo procederá de acuerdo a la normativa de la materia.

### 5. ¿CÓMO SE ACREDITAN LAS OPERACIONES REALIZADAS EN TU CUENTA CTS?

La Financiera, cada vez que realices una operación en tu Cuenta CTS te entregará en ese momento los documentos (comprobantes) en los que consten las operaciones y/o movimientos relativos a tu Cuenta que hayas realizado. En caso que por la naturaleza de la operación no sea posible hacerlo de inmediato, tales documentos te serán enviados por medios electrónicos tales como: página web de la Financiera ([www.confianza.pe](http://www.confianza.pe)), correo electrónico, entre otros, en un plazo máximo de 30 días posteriores al cierre del mes en el que la información es requerida. En este caso, el acceso a los referidos documentos no tendrá costo para ti. A tu elección dichos documentos también podrán ser enviados al domicilio que hayas señalado, lo que tendrá un costo a tu cargo conforme a lo consignado en la CI. La Financiera mantendrá una constancia de dicha elección. En caso de discrepancia entre los documentos entregados por la Financiera y los registros internos (por errores o fallas del sistema informático), se presume salvo prueba en contrario, que primarán los registros internos. Lo señalado no implica una restricción para que en caso de no encontrarte conforme, puedas presentar un reclamo en las instancias administrativas o judiciales que Tú estimes conveniente.

### 6. ¿QUÉ PASA SI EN MI CUENTA CTS NO SE REALIZAN DEPÓSITOS POR UN PERIODO?

Si en tu Cuenta CTS no se realizan depósitos de forma consecutiva en los tres (03) últimos semestres, te será aplicable la tasa de interés "CTS sin depósitos" establecida por la Financiera en la Cartilla de Información.

## CLÁUSULAS ESPECIALES CUENTA DE AHORROS A PLAZO FIJO

### 1. ¿QUÉ ES LA CUENTA A PLAZO FIJO?

Es una cuenta de ahorros en la que te comprometes a mantener tus ahorros por un determinado plazo, el cual está indicado en la CI. Durante el plazo que fijes, no podrás realizar retiros ni incrementos de dinero en tu Cuenta a Plazo Fijo.

La tasa de interés y frecuencia de capitalización de tu Cuenta a Plazo Fijo serán fijados por la Financiera según el plazo que hayas fijado para tu Cuenta a Plazo Fijo.

La entrega de los intereses que generen los fondos de tu Cuenta a Plazo Fijo, se realizará mediante el depósito en una cuenta de ahorros común, que para dicha finalidad deberás abrir en la Financiera y que serán pagados en la forma y oportunidad establecidos en la CI.

### 2. ¿PUEDO CANCELAR LA CUENTA A PLAZO FIJO ANTES DE SU FECHA DE VENCIMIENTO?

Recuerda que al abrir una Cuenta a Plazo Fijo te has comprometido a mantener tus ahorros por el plazo que determinaste y que se encuentre establecido en la CI. Sin embargo, si decides cancelar anticipadamente tu Cuenta a Plazo Fijo, se aplicará a tu Cuenta a Plazo Fijo la tasa de interés aplicable a las cuentas de ahorro común que la Financiera tenga vigente a la fecha que realices la cancelación. Tú podrás conocer dicha tasa visitando la página web de la Financiera ([www.confianza.pe](http://www.confianza.pe)) o en las oficinas de la Financiera. En función a la disponibilidad de liquidez de la Financiera, ésta podrá efectuar la devolución del dinero hasta en cuarenta y ocho (48) horas de presentada la solicitud de cancelación y siempre que

cumplas con el procedimiento establecido por la Financiera. Este procedimiento te será informado en las oficinas de la Financiera. En caso se hubieran realizado a tu favor pagos anticipados de intereses, la Financiera te descontará los intereses pagados anticipadamente, pudiendo afectar el capital de los depósitos que hubiera en tu Cuenta a Plazo Fijo.

### 3. ¿PUEDE RENOVAR EL PLAZO DE LA CUENTA A PLAZO FIJO?

Sí, al vencimiento del plazo de la cuenta podrás renovarlo en las condiciones que tú y la Financiera acuerden. Asimismo si el capital e intereses de la Cuenta no fueran retirados a su vencimiento y no impartieras instrucciones al respecto, la Financiera, a su decisión, podrá renovarlo por un periodo igual y así sucesivamente hasta su cancelación. La tasa de interés y demás condiciones aplicables a cada periodo renovado, será la que se encuentre vigente para este tipo de operaciones en la fecha en que se efectúa cada operación de renovación.

En caso que la fecha de vencimiento de la Cuenta coincida con días no laborables o feriados, la Financiera se reserva el derecho de reprogramar el plazo incrementando los días que sean necesarios para que su vencimiento coincida con el primer día útil siguiente.

### 4. ¿EN QUÉ SUPUESTOS LA FINANCIERA PUEDE MODIFICAR LA TASA DE INTERÉS COMPENSATORIA CUANDO ÉSTA ES FIJA?

La tasa de interés compensatoria fija establecida en la CI, únicamente podrá ser modificada (i) en caso se renueve el depósito a plazo fijo o (ii) en caso la referida modificación sea producto de negociación efectiva entre tú y la Financiera.

En el caso de renovación de depósitos a plazo fijo, la variación en la tasa de interés te será comunicada a través de (i) comunicaciones escritas a tu domicilio; (ii) correos electrónicos; (iii) estados de cuenta, (iv) comunicaciones telefónicas que puedan ser acreditadas por la Financiera fehacientemente; y/o (v) mensajes de texto (SMS), con cuarenta y cinco (45) días calendario de anticipación a la fecha o el momento a partir de la cual, tales modificaciones entrarán en vigencia.

Si no estás de acuerdo con la modificación que te informe la Financiera, deberás comunicarle tu decisión por escrito en el plazo de cuarenta y cinco (45) días calendario, contados a partir del día siguiente que se te comunicó la modificación. Cuando las modificaciones a las tasas de interés, comisiones y gastos te beneficien, se aplicarán de forma inmediata no siendo necesario el envío de una comunicación previa. Las nuevas condiciones te serán informadas con la publicación en (i) avisos en las oficinas de la Financiera; (ii) en los tarifarios y/o (iii) comunicados en la página web.

## CLÁUSULAS ESPECIALES CUENTA DE AHORRO COMÚN Y/U ÓRDENES DE PAGO

### 1. ¿QUÉ ES LA CUENTA DE AHORROS COMÚN?

Es una cuenta de ahorros en la que se registran los depósitos y retiros que instruyas a la Financiera efectuar bajo las condiciones y oportunidad que hayas acordado con la Financiera, según la información contenida en la CI.

### 2. ¿CÓMO SE ACREDITAN LAS OPERACIONES REALIZADAS EN TU CUENTA DE AHORROS COMÚN?

La Financiera, cada vez que realices una operación en tu Cuenta de Ahorros Común, te entregará en ese momento los documentos (comprobantes) en los que consten las operaciones y/o movimientos relativos a tu Cuenta que hayas realizado. En caso que por la naturaleza de la operación no sea posible hacerlo de inmediato, tales documentos te serán enviados por medios electrónicos tales como: página web de la Financiera ([www.confianza.pe](http://www.confianza.pe)), correo electrónico, entre otros, en un plazo máximo de 30 días posteriores al cierre del mes en el que la información es requerida. En este caso, el acceso a los referidos documentos no tendrá costo para ti. A tu elección dichos documentos también podrán ser enviados al domicilio que hayas señalado, lo que tendrá un costo a tu cargo conforme a lo consignado en la CI. En caso de discrepancia entre los documentos entregados por la Financiera y los registros internos (por errores o fallas del sistema informático), se presume salvo prueba en contrario, que primarán los registros internos. Lo señalado no implica una restricción para que en caso de no encontrarte conforme, puedas presentar un reclamo en las instancias administrativas o judiciales que Tú estimes conveniente.

### 3. ¿PUEDE LA FINANCIERA LIMITAR LA EJECUCIÓN DE CIERTAS OPERACIONES Y MOVIMIENTOS EN MI CUENTA DE AHORRO COMÚN?

Sí, la Financiera podrá fijar montos máximos y mínimos para que efectúes retiros, depósitos o traspasos entre cuentas, así como podrá limitar la cantidad del número de movimientos y/o transacciones que puedes realizar en tu Cuenta de Ahorro Común en un determinado plazo, según lo previamente informado en la CI.

### 4. ¿CÓMO PUEDES ORGANIZAR EL DINERO DEPOSITADO EN TU CUENTA AHORRO COMÚN?

Ahora, a través de tu App Clientes o Banca por Internet podrás organizar tu dinero en distintas secciones de ahorro dentro de tu Cuenta de Ahorro Común. Las secciones de ahorro podrás crearlas tú directamente a través de tu App Clientes y podrás administrarlas, a través de tu App Clientes ó a través de Banca por Internet, tomando en cuenta los siguientes lineamientos:

- Solo aplica para las Cuentas de Ahorro Común en moneda nacional en donde participes como único/a titular y como persona natural.
- Puedes organizar tu dinero hasta en un máximo de quince (15) secciones de ahorro, a las que podrás denominar según la finalidad de tu ahorro (p.e. pago préstamo, pago celular, pago servicios, entre otros).
- Para organizar tu dinero en secciones de ahorro, deberás transferir, a través de App o Banca por Internet, el dinero de tu Cuenta de Ahorro Común a las secciones de ahorro de acuerdo a tu Plan de Ahorro. También, podrás programar, a través del App Clientes ó Banca por Internet, para que automáticamente, de forma semanal, quincenal o mensual, según tu elección, se transfiera de tu Cuenta de Ahorro Común a una sección específica, el monto que desees sea transferido a la sección, según tu Plan de Ahorro. Si no defines una fecha de finalización de la programación automática de tu ahorro, el sistema lo programará a un año con renovación automática al mismo plazo.
- Si en las fechas programadas, no existe monto suficiente en tu Cuenta de Ahorro para que sea transferido de forma automática en la sección de tu elección, se tomará solo el saldo disponible que se encuentre al momento de la transferencia. Sin embargo, podrás realizar manualmente las transferencias de los montos que desees directamente a través de tu App Clientes o Banca por Internet.
- En cualquier momento y a tu sola decisión, podrás dejar sin efecto la programación de las transferencias de tu Cuenta de Ahorro Común a las secciones de ahorro.
- Las secciones de ahorro te permiten organizar tus Planes de Ahorro dentro de tu Cuenta de Ahorro Común, por lo que no se puede transferir dinero entre las secciones de ahorro. Tampoco puedes realizar depósitos o retiros de tales secciones. Si quieres disponer de los fondos de las secciones de ahorro, debes transferirlos, a través de tu App o Banca por Internet, a tu Cuenta de Ahorro Común y de ahí podrás disponer de los fondos por los distintos canales de atención que La Financiera ponga a tu disposición.
- Las secciones de ahorro no tienen la condición de cuentas intangibles por lo que podrán ser afectadas en caso lo ordene algún organismo gubernamental autorizado.

### 5. ¿QUÉ OTROS BENEFICIOS PUEDES OBTENER CON TU CUENTA DE AHORRO COMÚN?

A tu solicitud, tu Cuenta de Ahorro Común puede tener asociado el servicio de "Órdenes de Pago", el cual te permitirá realizar operaciones de retiro a favor de terceros que autorices a través de las "Órdenes de pago" que instruyas a la Financiera. Cada "Orden de pago" que emitas deberá indicar la identificación de la persona autorizada para cobrarla, por tanto no podrás emitirla al portador. Los formatos de las "Órdenes de pago" serán entregados por la Financiera y constituyen documentos No Negociables.

### 6. ¿QUÉ INFORMACIÓN ADICIONAL DEBES TOMAR EN CUENTA EN RELACIÓN AL SERVICIO DE ÓRDENES DE PAGO?

Es importante que tomes en cuenta los siguientes lineamientos en caso optes por tomar el servicio de cuentas de ahorros con órdenes de pago:

- Las "Órdenes de Pago" no pueden ser emitidas con fecha adelantada, ni ser entregadas en garantía. Tendrán vigencia de treinta (30) días calendarios desde la fecha de su emisión.
- La Financiera no hará efectiva una "Orden de pago" cuando: (a) presente diferencias en el monto consignado en cifras y en el monto consignado en letras, (b) tu firma no coincida notoriamente con la firma registrada en la Financiera, (c) la cuenta no tenga saldo disponible, (d) la cuenta se encuentre bloqueada, (e) la "Orden de Pago" esté deteriorada o presente borrones o enmendaduras, (f) la identificación del beneficiario no concuerde con la consignada en las órdenes de pago, y (g) cualquier irregularidad que a criterio de la Financiera aparezca en las órdenes de pago, el saldo deudor o el saldo acreedor que resulte.
- Cuando se cierre una cuenta de ahorros con "Órdenes de Pago", el saldo deudor o acreedor que resulte te será exigido o devuelto, respectivamente. Para ello, deberás devolver de inmediato las "Órdenes

de Pago” que no hayas utilizado y que tuvieres en tu poder, las cuales dejarás de utilizar de manera inmediata al cierre de tu cuenta.

(iv) En caso de sustracción o extravío de una “Orden de Pago”, deberás comunicar por escrito y de manera inmediata a la Financiera. La Financiera no se responsabiliza por las operaciones producidas antes de la indicada comunicación.

(v) La emisión de una o más órdenes de pago sin fondos en tu cuenta, producirá la cancelación inmediata de la Cuenta, sin responsabilidad alguna para la Financiera.

## CLÁUSULAS ESPECIALES CUENTA DE AHORRO PROGRAMADO

### 1. ¿QUÉ ES LA CUENTA DE AHORROS PROGRAMADO ?

Es una cuenta de ahorros en la que te comprometes a realizar depósitos por un monto (cuotas) y plazo determinado, a tu elección, de acuerdo a la información contenida en la Cartilla Informativa (CI). Durante el plazo que fijes, en tu Cuenta de Ahorro Programado (la “Cuenta”), no podrás realizar retiros, modificar el plazo o monto de las cuotas, salvo que decidas cancelar la Cuenta.

Los intereses que genere el dinero depositado en tu Cuenta de Ahorro Programado se abonarán (pagarán) con una frecuencia mensual de acuerdo a la tasa pactada en la CI (la “tasa”). Asimismo, si tú cumples con el depósito de las cuotas por el monto y en el plazo comprometido en la CI, serás beneficiado, adicionalmente, con el pago de una Tasa Premio, que también estará establecida en la CI.

Los intereses que genere la Tasa Premio se depositarán en tu Cuenta de Ahorro Programado al finalizar el plazo pactado en la CI, siempre y cuando hayas cumplido con el depósito de las cuotas en las condiciones pactadas (monto y plazo). La Tasa Premio se pagará por única vez y será calculada sobre el promedio del saldo total acreditado (depositado) del último mes de vigencia de la Cuenta.

### 2. ¿PUEDO CANCELAR LA CUENTA DE AHORRO PROGRAMADO ANTES DE SU FECHA DE VENCIMIENTO?

Si. Recuerda que al abrir una Cuenta de Ahorro Programado te has comprometido a mantener tus ahorros por el plazo que determinaste y que se encuentra establecido en la CI. Sin embargo, si decides cancelar anticipadamente tu Cuenta, no se aplicará el pago de la Tasa Premio.

En función a la disponibilidad de liquidez de la Financiera, ésta podrá efectuar la devolución del dinero hasta en cuarenta y ocho (48) horas de presentada la solicitud de cancelación y siempre que cumplas con el procedimiento establecido por la Financiera. Este procedimiento te será informado en las oficinas de la Financiera.

### 3. ¿PUEDO RENOVAR EL PLAZO DE LA CUENTA DE AHORRO PROGRAMADO?

Sí, al vencimiento del plazo de la Cuenta de Ahorro Programado podrás renovarlo en las condiciones que tú y la Financiera acuerden.

Asimismo, si hubieras cumplido con el depósito de las cuotas por el monto y plazo pactado, y el capital e intereses de la Cuenta no fueran retirados a su vencimiento, la Financiera, a su decisión, podrá renovarlo por un periodo igual y así sucesivamente hasta su cancelación. La tasa de interés, Tasa Premio y demás condiciones aplicables a cada periodo renovado, será la que se encuentre vigente para este tipo de Cuentas en la fecha en que se efectúa cada operación de renovación.

En el caso de renovación de tu Cuenta de Ahorro Programado, la variación en la tasa de interés y Tasa Premio te será comunicada a través de (i) comunicaciones escritas a tu domicilio; (ii) correos electrónicos; (iii) estados de cuenta, (iv) comunicaciones telefónicas que puedan ser acreditadas por la Financiera fehacientemente; y/o (v) mensajes de texto (SMS), con cuarenta y cinco (45) días calendario de anticipación a la fecha o el momento a partir de la cual, tales modificaciones entrarán en vigencia, y siempre y cuando no sean más beneficiosas para ti. En caso que las condiciones sean más beneficiosas entrarán en vigencia de forma inmediata y sin comunicación previa.

Si no estás de acuerdo con la modificación que te informe la Financiera, deberás comunicarle tu decisión por escrito en el plazo de cuarenta y cinco (45) días calendario, contados a partir del día siguiente que se te comunicó la modificación. Cuando las modificaciones a las tasas de interés, comisiones y gastos te beneficien, se aplicarán de forma inmediata no siendo necesario el envío de una comunicación previa. Las nuevas condiciones te serán informadas con la publicación en (i) avisos en las oficinas de la Financiera; (ii) en los tarifarios y/o (iii) comunicados en la página web.

En caso que la fecha de vencimiento de la Cuenta coincida con días no laborables o feriados, la Financiera se reserva el derecho de reprogramar el plazo incrementando los días que sean necesarios para que su vencimiento coincida con el primer día útil siguiente.

Si tú no realizas el depósito de las cuotas por el monto y plazo pactado no se realizará la renovación de la Cuenta de Ahorro Programado.

### 4. ¿CÓMO PUEDO REALIZAR EL DEPÓSITO DE LAS CUOTAS MENSUALES DE MI CUENTA DE AHORRO PROGRAMADO?

Tú deberás realizar el depósito mensual de las cuotas de tu Cuenta de Ahorro Programado hasta el último día hábil de cada mes, conforme el cronograma pactado en la CI. Durante el mes tú podrás realizar depósitos parciales de la cuota pactada, debiendo, al cierre del mes (último día hábil) completar el monto total de la cuota pactada, caso contrario incumplirás las condiciones de la Cuenta y no serás beneficiado con la Tasa Premio.

Tú podrás realizar depósitos por un monto mayor a la cuota mensual pactada. A dichos depósitos se aplicará la tasa establecida en la CI; sin embargo, no se considerarán como pagos adelantados o pagos parciales de cuotas futuras pactadas en la CI. Asimismo, si en un mes no cumples con el depósito de la cuota pactada, no podrás posteriormente, en el mes siguiente, regularizar el pago de la cuota.

Si tú abres la Cuenta de Ahorro Programado con saldo cero (0) y al cierre del mes no cumples con realizar el depósito de la cuota que se genere (devengue), la Cuenta se cancelará automáticamente, quedando sin efecto.

## CLÁUSULAS ESPECIALES APP MÓVIL

1. Para acceder al Servicio de App Clientes de Financiera Confianza (App Clientes) deberás contar con un teléfono inteligente con una tecnología que permita la instalación del mismo.
2. Para el registro en el App Clientes, deberás haber obtenido previamente una clave OTP (contraseña de único uso), que a tu solicitud, Financiera Confianza te enviará vía Mensaje de texto (SMS) al teléfono móvil que has registrado para tal fin.
3. En el primer acceso al App Clientes deberás generar, sin intervención alguna de Financiera Confianza, una clave secreta confidencial y específica para el uso del App Clientes (“Clave Secreta”). Tú asumes la obligación de mantener total reserva de tu Clave Secreta, asumiendo la responsabilidad por las consecuencias que puedan ocasionarse por el incumplimiento de esta obligación. Si la Clave Secreta trascendiera a terceros, deberás comunicarlo inmediatamente a través de la línea telefónica que Financiera Confianza pone a tu disposición y que encontrarás difundida en la página web [www.confianza.pe](http://www.confianza.pe), a fin de que se proceda al bloqueo del App Clientes. Todas las transacciones efectuadas previas a dicha comunicación, serán de tu exclusiva responsabilidad.
4. Tú asumes la obligación de mantener a buen resguardo y bajo tu posesión el teléfono inteligente a través del cual tengas acceso al App Clientes, así como en total reserva tu Clave Secreta de acceso al teléfono inteligente. Toda operación realizada a través de tu teléfono inteligente junto con los medios proporcionados por Financiera Confianza se presumirá como hecha por ti y bajo tu responsabilidad.
5. El App Clientes te permite efectuar consultas de saldos y movimientos, pago de créditos, transferencias de cuentas de ahorro, entre otras operaciones, que serán definidos por Financiera Confianza, y que te serán informadas a través del App Clientes. Las operaciones se irán habilitando en el App Clientes conforme Financiera Confianza las vaya implementando. Podrás realizar las operaciones en el App Clientes de conformidad con las Cláusulas Generales y Especiales Aplicables a las Cuentas y a los Servicios y/o las Cláusulas Generales de Contratación de las Operaciones de Crédito que previamente has aceptado.
6. Cada vez que realices una transacción (transferencia, pago de crédito, entre otras) a través del App Clientes, se te enviará una clave OTP vía SMS a tu número de celular. El ingreso de la clave OTP en la confirmación de la transacción será el paso final para completar la transacción, de acuerdo con los estándares de seguridad obligatorios establecidos en la Circular N° G-140-2009 (Gestión de Seguridad de la Información) emitida por la Superintendencia. Asimismo, la clave OTP constituye la firma electrónica mediante la cual manifiestas tu voluntad de realizar la transacción elegida, teniendo los efectos legales suficientes para la aceptación de dichas transacciones.
7. Es tu responsabilidad cuidar tu Clave Secreta. Financiera Confianza no se responsabiliza por la pérdida o extracción de tu Clave Secreta, salvo que se acredite la vulneración de la seguridad de los sistemas informáticos de Financiera Confianza. Asimismo, Financiera Confianza no se responsabiliza por los problemas y/o inconvenientes que no le sean imputables, como, por ejemplo,

aquellos que se deriven de hechos que califiquen como caso fortuito o fuerza mayor.

8. En caso de pérdida o sustracción del teléfono móvil, y para la seguridad de tus operaciones, deberás solicitar el bloqueo del App Clientes a través de la línea telefónica que Financiera Confianza pone a tu disposición y que encontrarás difundida en la página web [www.confianza.pe](http://www.confianza.pe). Recibida la comunicación, Financiera Confianza bloqueará el acceso al App clientes, por lo que tú no serás responsable de las operaciones que se realicen por el uso irregular o fraudulento del mismo con posterioridad a tal comunicación. Todas las operaciones previas a la comunicación por pérdida o sustracción serán de tu exclusiva responsabilidad, con excepción de los casos debidamente acreditados de exoneración de tu responsabilidad establecidos en la cláusula 4 del presente Contrato, conforme a la normativa vigente y en los que se hayan vulnerado medidas de seguridad de la Financiera. Importante: Recuerda que es tu responsabilidad solicitar el bloqueo y/o suspensión de tu teléfono móvil directamente en la empresa operadora del servicio de telefonía. Financiera Confianza no se responsabiliza por el mal uso que pueda darse al App Clientes (transacciones ilícitas, fraudes, estafas, etc.) desde tu teléfono móvil, debido a la pérdida o sustracción de tu teléfono móvil, salvo que hayas solicitado el bloqueo del App Clientes.
9. Te recordamos que en caso de dudas o reclamos sobre las operaciones realizadas a través del App Clientes puedas realizar las consultas que estimes pertinentes a través de nuestros canales de atención al usuario difundidos en nuestra página web [www.confianza.pe](http://www.confianza.pe).
10. A través de tu firma en este documento, declaras conocer que el uso del App Clientes puede estar sujeto al pago de comisiones, las cuales podrás consultar en la página web [www.confianza.pe](http://www.confianza.pe). El uso del servicio implica la aceptación del cobro de la comisión.
11. Podrás desafilarte del App Clientes en cualquier momento, presentado tu solicitud en la red de oficinas de Financiera Confianza.

12. Tú declaras conocer que el uso de las claves digitales en App Clientes está sujeto a los riesgos propios de las operaciones por internet (tales como el phishing, malware, virus, entre otros), asumiendo dichos riesgos y responsabilidades derivadas del uso del mismo, salvo que se acredite la vulneración de la seguridad de los sistemas informáticos de Financiera Confianza. En tal sentido, reconoces que las transacciones realizadas por el App Clientes deben efectuarse por un teléfono móvil seguro, reconociendo que las transacciones realizadas por terceros en forma irregular o fraudulenta no son de responsabilidad de Financiera Confianza, en la medida que no le sean imputables.
13. Tú declaras que te obligas a realizar un uso adecuado de App Clientes, lo que comprende usarlo únicamente para las operaciones y los fines permitidos. Está estrictamente prohibido intentar y/o utilizar App Digital de manera contraria a su diseño, vulnerar su sistema de seguridad y/o modificar su estructura. De lo contrario, serás responsable por los daños y perjuicios que ocasionas a Financiera Confianza.
14. El logo, diseño y demás componentes y/o elementos contenidos en App Clientes son de propiedad de Financiera Confianza. Está estrictamente prohibido copiar, derivar y/o utilizar de manera no autorizada los componentes y/o elementos contenidos en App Clientes. En ese sentido, tú declaras que te obligas a no hacer uso indebido y no autorizado de los componentes y/o elementos contenidos en App Clientes. De lo contrario, serás responsable por los daños y perjuicios que ocasionas a Financiera Confianza.
15. Las operaciones que se pueden realizar a través del App Clientes están sujetas a restricciones y límites de monto. Podrás acceder a la información sobre restricciones y límites de monto a través de la página web [www.confianza.pe](http://www.confianza.pe).
16. Para acceder y hacer uso de App Clientes se necesita conexión a internet. Es tu responsabilidad contar con conexión a internet para hacer uso de App Clientes, lo que incluye el costo del plan de datos de internet de tu servicio de telefonía móvil.

## DECLARACIÓN DEL CLIENTE

Firmo/firmamos el contrato con fecha \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_. Asimismo con mi/nuestra firma acepto/aceptamos las condiciones establecidas en las Clausulas Generales Aplicables a las Cuentas y a los Servicios, las Condiciones Especiales aplicables a cada producto y la Cartilla Informativa, las mismas que nos han sido informadas adecuadamente y entregado en copia.

<b>Nombre y Apellido:</b> <b>N° de Cuenta Cliente:</b> <b>La firma no deberá salirse del recuadro</b>	<b>Huella Digital</b>	<b>La firma no deberá salirse del recuadro</b>	<b>Huella Digital</b>
<b>La firma no deberá salirse del recuadro</b>	<b>Huella Digital</b>	<b>La firma no deberá salirse del recuadro</b>	<b>Huella Digital</b>
<b>La firma no deberá salirse del recuadro</b>	<b>Huella Digital</b>	<b>La firma no deberá salirse del recuadro</b>	<b>Huella Digital</b>

Lugar y fecha: \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 20\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
FINANCIERA CONFIANZA