

## Cláusulas Generales Aplicables a la Cuenta de Ahorros “Confianza Solidaria”

En este documento están establecidas las Cláusulas Generales que se aplicarán y regularán a la Cuenta Confianza Solidaria (“Cuenta”) 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 tu Cuenta Confianza Solidaria (“Cláusulas Generales”) que tengas o puedas tener con la Financiera. Adicionalmente, se te entregará una Cartilla de Información (“Cartilla Informativa”) con el detalle de las tasas, comisiones y/o gastos aplicables a tu Cuenta.

### 2. ¿QUÉ CONDICIONES TIENE MI CUENTA CONFIANZA SOLIDARIA?

La Cuenta Confianza Solidaria es una Cuenta de Ahorro abierta bajo los alcances del Decreto de Urgencia N° 056-2020, y normas modificatorias que le apliquen. Para su apertura, la Financiera no requiere recabar tu consentimiento previo o de manera posterior, y se abrirá siempre y cuando seas beneficiario de fondos liberados por leyes u otras normas emitidas por el Estado Peruano, para efectuar el respectivo pago.

Las condiciones aplicables a tu Cuenta Confianza Solidaria son:

- La Cuenta es expresada en moneda nacional.
- En una cuenta individual que solo permite retiros.
- La naturaleza de los fondos tienen la condición de intangible por el periodo de un (01) año contado desde la recepción del fondo, por lo que, tales fondos no pueden ser objeto de compensación legal o contractual, embargo, retención o cualquier otra afectación, sea por orden judicial y/o administrativa, salvo el caso de fondos provenientes del Sistema Privado de Pensiones, en cuyo caso lo señalado en el presente numeral no aplica a las retenciones judiciales o convencionales derivadas de deudas alimentarias, hasta un máximo de 30% de lo retirado.
- En el caso que el responsable de la instrucción de pago sea una entidad estatal, ésta establece un protocolo y un plazo máximo para que utilices de manera total o parcial dichos fondos, los cuales estarán publicados en la página web [www.confianza.pe](http://www.confianza.pe). Al término del plazo máximo, en caso la cuenta no haya tenido movimiento alguno, los fondos serán extornados de la Cuenta y reintegrado a la entidad estatal que corresponda.
- La Financiera compartirá con la entidad estatal o privada que instruye el pago, información de identificación de la Cuenta, incluyendo el Código de Cuenta Interbancario (CCI).
- Pueden ser cerradas unilateralmente, cuando éstas no mantengan saldo por un periodo mínimo de seis (6) meses o a tu solicitud.
- Durante el periodo de un (01) año, contado desde la recepción del fondo, la Cuenta no se encontrará afectada al pago de comisiones o gastos.

Una vez culminado el periodo de un (01) año, desde la recepción de los fondos, las condiciones aplicables señaladas en el inciso b), c), d), e), f) y g) no le serán aplicables, manteniéndose aplicables todas las demás Cláusulas de este Contrato.

Debes tener en cuenta que, a decisión de la Financiera, la Cuenta podrá ser utilizada para fines adicionales al depósito y retiro de los fondos recepcionados, en cuyo caso la Financiera realizará la entrega de una nueva Cartilla Informativa con las nuevas condiciones y términos aplicables a la Cuenta, a través de los medios Directos establecidos en la Cláusula 6.

### 3. ¿CÓMO CIERRO UNA CUENTA?

Tú puedes en cualquier momento solicitar el cierre de tu Cuenta a través de canales presenciales y no presenciales que la Financiera ponga a tu disposición y que te serán informados en la página web [www.confianza.pe](http://www.confianza.pe).

La Financiera también podrá cerrar o suspender, mediante bloqueo, tu Cuenta en cualquiera de los siguientes casos: (i) si la Cuenta presenta saldo cero o deudor durante el plazo de seis (06) meses, y/o no tiene movimientos por más de seis (06) meses, en cuyo caso la cuenta se cerrará automáticamente sin comunicación adicional; (ii) si tú falleces o pierdes tu capacidad para contratar; o (iii) si existe un mandato de autoridad competente.

La Financiera en el supuesto señalado en el numeral (iii) te comunicará el cierre de tu Cuenta dentro de los siete (7) días calendarios posteriores al cierre de la Cuenta. La Financiera, en la misma comunicación y a través de cualquiera de los medios Directos establecidos en la Cláusula 6.

### 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, dichos canales se encontrarán publicados en la página web [www.confianza.pe](http://www.confianza.pe).

Cuando realices operaciones y la Financiera deba confrontar firmas, la responsabilidad de la Financiera se limitará a constatar a simple vista que tu firma coincida con la que se encuentra debidamente registrada en la Financiera y/o en tu Documento de Identidad Nacional.

### 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 acudir ante el Poder Judicial.

### 6. ¿CUÁLES SON LAS FORMAS DE COMUNICACIÓN QUE TENDRÁ LA FINANCIERA?

La Financiera se comunicará a través de:

**a) Medios de comunicación directos (“medios Directos”)** que pueden ser físicos o electrónicos tales como: (i) comunicaciones escritas a tu domicilio; (ii) correos electrónicos; (iii) mensajes en estados de cuenta; (iv) llamadas telefónicas; (v) notas de cargo - abono, en tanto la Financiera le envíe o entregue esta comunicación; (vi) vouchers de operaciones en tanto se te envíe o entregue esta comunicación, se le comunique en forma clara la información que la Financiera le quiere hacer llegar o los cambios en su(s) Contrato(s), se observen los derechos que Usted tiene y se respete el plazo de comunicación anticipada; o, (vii) mensajes de texto (SMS).

**b) Medios de comunicación indirectos (“medios Indirectos”)** que te permitirán tomar conocimiento de cualquier información, tales como: (i) avisos en cualquiera de las Oficinas de la Financiera; (ii) tarifario; (iii) página web; (iv) mensajes en redes sociales; (v) avisos en cualquier diario, periódico o revista de circulación nacional, a elección de la Financiera. Estos medios se podrán usar de forma complementaria a los medios Directos o para comunicar modificaciones que de acuerdo a la legislación vigente no requieran el uso de medios señalados en el párrafo precedente.

Las comunicaciones realizadas a través de los medios antes mencionados serán suficientes, por tanto, tú aceptas que los mencionados mecanismos de comunicación son adecuados y suficientes para tomar conocimiento de las modificaciones a las condiciones contractuales aplicables una vez terminado el primer año, conforme a la Cláusula 2 del presente contrato.

## **7. ¿CÓMO PUEDO REALIZAR OPERACIONES EN MI CUENTA?**

Tú podrás realizar operaciones en tu Cuenta a través de las ventanillas ubicadas en las Oficinas de la Financiera. La Financiera podrá incorporar, nuevos canales de atención tales como Banca por Internet, Banca por Teléfono, Banca Móvil, red de establecimientos afiliados, entre otros (“Canales de Atención”). Para ello, la Financiera pondrá en tu conocimiento de manera previa la incorporación, 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 del Cláusula 15.

La Financiera establecerá los horarios de los Canales de Atención que pone a tu disposición, para realizar consultas, retiros, transferencias u otras operaciones con tu Cuenta.

Los medios a través de los cuales la Financiera te brindará información sobre horarios, ubicación, disponibilidad y restricciones de los Canales de Atención serán a través de cualesquiera de los Medios Indirectos referidos en la Cláusula 6. 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.

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.

En caso de analfabetos, los retiros que éstos efectúen en las Oficinas de la Financiera requerirán de su huella digital; en el caso de personas con discapacidad que se encuentren impedidos de firmar, se podrá requerir tanto de la huella digital como de la firma manuscrita, de ser el caso. Tanto para analfabetos como para personas con discapacidad la Financiera podrá requerir la firma de un testigo que de fe de la operación.

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 conforme a las leyes aplicables, cuyas formalidades encontrarás difundidas en la página web [www.confianza.pe](http://www.confianza.pe) (por ejemplo Vigencia de poder, carta poder, entre otros). La Financiera podrá negarse a realizar las operaciones que tu Representante indique si considera que no ha sido autorizado por ti.

## **8. ¿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.

## **9. ¿PUEDO OBTENER UNA TARJETA ELECTRÓNICA PARA MI CUENTA CONFIANZA SOLIDARIA?**

La Cuenta no tiene asociado el servicio de Tarjeta Electrónica por lo que no se te entregará una tarjeta para este tipo de Cuenta. Las disposición de los fondos de Cuenta solo se podrá realizar por las ventanillas ubicadas en las Oficinas que la Financiera ponga a tu disposición y que podrás consultar en [www.confianza.pe](http://www.confianza.pe).

## **10. ¿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 medios Directos referidos en la Cláusula 6, dentro de los diez (10) días calendario siguientes 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.

## **11. ¿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 respecto de las facultades de tu Representante; y/o (ii) existe un mandato de autoridad competente. 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, conforme a lo previsto en la Cláusula 3.

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

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

Recuerda que durante el periodo de un (01) año no realizarás ningún pago por concepto de intereses, comisiones o gastos, contados a partir desde la fecha en que recibiste los fondos en la Cuenta, y que los mismos también mantienen la condición de intangible por el periodo de un (01) año contado desde la recepción del fondo, así como las demás condiciones establecidas en el inciso c) de la Cláusula 2.

Una vez que culmine el periodo de intangibilidad indicado en el párrafo anterior, en el supuesto que aplique y que te sea comunicado oportunamente, tú deberás pagar a la Financiera las comisiones y gastos conforme a lo pactado en la Cartilla Informativa que como anexo forma parte de este Contrato o que te entregaremos conforme lo establecido en la Cláusula 2. Asimismo, las comisiones y gastos que deberás pagar, una vez que culmine el periodo de intangibilidad, 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 del art. 132.11, 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.

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.

Una vez efectuada la compensación, La Financiera te comunicará que ha ejercido la facultad de compensar, dentro de los siete (07) días hábiles siguientes de producida, a través de cualesquiera de los medios directos referidos en la cláusula 6.

**Importante:** Recuerda que durante el periodo de un (01) año no realizarás ningún pago por concepto de intereses, comisiones o gastos, contados a partir desde la fecha en que recibiste los fondos en la Cuenta.

### **13. ¿QUÉ INFORMACIÓN DEBO PROPORCIONAR A LA FINANCIERA DURANTE LA VIGENCIA DE LA CUENTA?**

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 verificar dicha información, así como a actualizarla.

Adicionalmente reconoces que la Financiera puede proporcionar información sobre ti y sobre las obligaciones que tú asumes mediante este Contrato, a los órganos reguladores de la Financiera, así como a las empresas de mensajería, seguridad, cobranza, sistemas y tecnología, 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.

### **14. ¿PUEDE LA FINANCIERA MODIFICAR LAS CONDICIONES INICIALES POR LAS QUE CONTRATÉ UNA CUENTA?**

Una vez culminado el plazo de un (01) año desde la recepción de los fondos, la Financiera podrá modificar las condiciones iniciales por las que contrataste una Cuenta o, tales como la Tasa de Rendimiento Efectivo Anual – TREA, tasas de interés, comisiones y/o gastos; lo que te comunicará, indistintamente, a través de cualesquiera de los medios Directos referidos en la Cláusula 6. Tu domicilio, dirección de correo electrónico, teléfono fijo, celular u otro, serán los que hayas proporcionado a la Financiera para contratar la Cuenta. La variación de domicilio u otros datos deberán ser comunicados a la Financiera por escrito o por cualquier canal que la Financiera ponga a disposición del Cliente, y que serán informadas a través de la página web [www.confianza.pe](http://www.confianza.pe), con una anticipación previa de tres (03) días calendario a la fecha de entrada en vigencia del registro del nuevo domicilio, dirección de correo electrónico, teléfono fijo, celular u otro.

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, a través de cualesquiera de los medios Indirectos referidos en la Cláusula 6.

Debes tener en cuenta que tu 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 Cartilla de Información, este cambio te será comunicado por la Financiera de conformidad con lo dispuesto en el primer párrafo de la presente cláusula.

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 y/o utilizando los mismos medios habilitados para la apertura de la Cuenta en el plazo de cuarenta y cinco (45) días calendario contados a partir del día siguiente que se te comunicó la modificación.

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

Una vez culminado el plazo de un (01) año desde la recepción de los fondos, la Financiera se reserva el derecho de modificar condiciones distintas a tasas de interés, comisiones y gastos. 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, cualesquiera de los medios Indirectos referidos en la Cláusula 6.

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 establecidos en la Cláusula 6, con una anticipación no menor de cuarenta y cinco (45) días calendario de la entrada en vigencia de tales modificaciones.

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 y/o utilizando los mismos medios habilitados para la apertura de la Cuenta, 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 Directos establecidos en la Cláusula 6 de este contrato, dentro de los siete (7) días calendario posteriores de efectuadas tales modificaciones.

**16. ¿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. Las razones por las que la Financiera puede terminar el Contrato, son las establecidas en 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 presenciales y no presenciales que ponga a tu disposición la Financiera.

**17. ¿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.

**FINANCIERA CONFIANZA**