

## Cláusulas Generales de Contratación Aplicables a las Cuentas Básicas

En este documento están establecidas las Cláusulas Generales que se aplicarán y regularán a toda Cuenta Básica (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 presentes Cláusulas Generales regulan las condiciones aplicables a todas las Cuentas Básicas (“Condiciones Generales”) que tengas o puedas tener con la Financiera. Tales Condiciones Generales son aplicables a una o más Cuentas Básicas. Es decir, cuando contrates por primera vez con la Financiera, suscribirás por única vez el presente documento y, posteriormente, cada vez que abras una nueva Cuenta Básica, ésta se registrará por las presentes Condiciones Generales. Para ello, 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 tus Cuentas Básicas que mantengas en la Financiera.

### 2. ¿QUÉ ES UNA CUENTA BÁSICA?

Es aquella cuenta de depósito de ahorro que cumple con las siguientes condiciones:

- Es abierta por personas naturales nacionales o extranjeras residentes.
- Los depósitos y retiros diarios que puedes realizar en la Cuenta no pueden exceder los tres mil soles (S/ 3,000).
- Es expresada en moneda nacional y el saldo consolidado de tu(s) Cuenta(s), en la Financiera, no podrá ser superior a diez mil soles (S/ 10,000).
- Los depósitos y retiros mensuales que acumules en la Financiera, no pueden exceder de quince mil soles (S/ 15,000).
- La apertura de la Cuenta y las operaciones mediante las cuales se incrementa el saldo de la Cuenta solo pueden ser realizadas en el territorio peruano.
- No requieres de un monto mínimo de apertura ni un saldo mínimo mensual.

En caso intentes efectuar transacciones que excedan los límites y condiciones antes detallados, no podrás llevar a cabo la operación debido al incumplimiento de los límites. En dicho supuesto la Financiera te informará que la transacción no podrá ser llevada a cabo debido al incumplimiento de los límites.

### 3. ¿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.

Las Cuentas que abras en la Financiera podrán tener solo un titular.

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.

### 4. ¿CÓMO CIERRO UNA CUENTA?

Tú puedes en cualquier momento solicitar el cierre de tu Cuenta a través de los mismos medios por los que contrataste la Cuenta. Para ello, deberás enviar una comunicación escrita a la Financiera o apersonarte a las oficinas de la Financiera y suscribir el Formato Único de Trámite, en donde indicarás tu decisión de cerrar tu Cuenta, conforme lo señalado en el numeral 19 del presente contrato. Sin embargo, si la Cuenta mantuviese deudas vencidas y exigibles, la Financiera podrá denegar tu solicitud de cierre.

La Financiera también podrá cerrar (resolverá el Contrato) 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 doce (12) meses, y/o 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, entre otras. 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.

## 5. ¿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 coincida 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.

## 6.¿ 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.

## 7. ¿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"). Asimismo, Tú podrás habilitar y deshabilitar la opción para hacer operaciones en el exterior con tu Tarjeta de Débito; con excepción de las operaciones mediante las cuales se incrementa el saldo en tu Cuenta; a través de los Canales que ponga a tu disposición La Financiera y que estarán establecidos en la Cartilla Informativa.

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 del numeral 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, (ii) 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, tu 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 supresión (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, podrá 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 11.

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 11.

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.

Si por casos imputables a la Financiera no se realice el débito automático de tu Cuenta, no te serán aplicables cargos por mora por pago tardío.

Recuerda, que la instrucción de débito automático se realizará dentro de los límites establecidos en el numeral 3 del presente Contrato.

## **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. 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.

## **9. ¿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.

## **10. ¿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 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 17. 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 5 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.

## **11. ¿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 el uso irregular o fraudulento de la misma con posterioridad a tal comunicación. Todas las operaciones previas a la comunicación por pérdida o robo serán de tu exclusiva responsabilidad, con excepción de los casos debidamente acreditados de exoneración de tu responsabilidad establecidos en la numeral 5 del presente contrato, conforme a la normativa vigente y en los que se hayan vulnerado medidas de seguridad de la Financiera".

Tú deberás comunicar a la Financiera que realizarás operaciones de retiro de dinero con tu tarjeta en el extranjero, de forma previa a su realización. Los mecanismos de comunicación estarán establecidos en la Cartilla de Información y página web ([www.confianza.pe](http://www.confianza.pe)).

## **12. ¿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 siguientes medios: (i) comunicaciones escritas a tu domicilio; (ii) correos electrónicos a la dirección de correo electrónico consignada ante la Financiera; (iii) estados de cuenta; (iv) comunicaciones telefónicas que puedan ser acreditadas por la Financiera fehacientemente; y/o (v) mensajes de texto (SMS) al número de celular consignado por ti ante la Financiera, 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.

## **13. ¿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 con la Financiera. 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 4.

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

## **14. ¿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 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.

## **15. ¿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.

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.

## **16. ¿QUÉ INFORMACIÓN DEBO PROPORCIONAR A LA FINANCIERA PARA CONTRATAR UNA 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.

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 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.

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

Sí, 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;. 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, dirección de correo electrónico, teléfono fijo y celular, serán los que hayas proporcionado a la Financiera para contratar la Cuenta. Cualquier cambio 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, dirección de correo electrónico, teléfono fijo y celular.

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 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.

## **18. ¿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. 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 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 de comunicación directos establecidos en la Cláusula 17 de este Contrato, dentro de los siete (7) días calendario posteriores de efectuadas tales modificaciones.

## **19. ¿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. 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 la Cláusula 4 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 Único 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 18.

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.

## **20. ¿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.

## **21. ¿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 digital 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 (huella 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.

## **22. ¿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 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 Aplicables a las Cuentas Básicas 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 aquellas en los que se hayan vulnerado medidas de seguridad de la Financiera, debidamente acreditadas. 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 desafiarte 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 ocasionen 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 ocasionen 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 Cláusulas Generales de Contratación Aplicables a las Cuentas Básicas 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>
---	--	-----------------------	--	--	--	-----------------------

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