Gestión de Conducta de Mercado

BENEFICIOS, RIESGOS Y CONDICIONES PRODUCTOS PASIVOS

Resolución SBS N° 3274-2017

CAJA MAYNAS S.A.

RUC: 20103845328

Productos Pasivos

I. Medidas que el usuario debe adoptar para preservar la seguridad de su tarjeta de débito:

El cliente debe mantener en reserva la clave secreta y notificar de inmediato a Caja Maynas el extravío, sustracción, robo o retención de la tarjeta, visitando nuestra red agencias o comunicándose a nuestro Fono Maynas a los números 065 581800 o 0 801 10 700.

Asimismo, para preservar la seguridad de la Tarjeta Débito Visa con Chip, el cliente debe adoptar las siguientes medidas de seguridad:

Al recibir la tarjeta

- El cliente es responsable de verificar que el sobre en el que le sea entregada la respectiva tarjeta se encuentre completamente sellado; caso contrario, se obliga a no aceptarla y notificar inmediatamente esta situación a Caja Maynas.
- El cliente deberá leer el manual que viene con la tarjeta, el cual facilitará el mejor uso de la misma.
- Al momento de crear o cambiar la clave secreta evite usar números conocidos como fechas de cumpleaños, teléfonos, dirección o números consecutivos. Memorícela, no la escriba en ningún lugar. Cambie la clave secreta con frecuencia para disminuir el riesgo que sea utilizada por un tercero.

Al utilizar el cajero automático

- Antes de utilizar el cajero automático, verifique que la ranura donde se introduce la tarjeta no contenga elementos extraños y por ningún motivo acepte ayuda de terceras personas.
- Ingrese la clave secreta solo cuando el cajero automático lo solicite y cubra el teclado con una mano para evitar que vean la clave secreta al momento de digitarla.
- Recuerde que, al tercer intento fallido de la clave secreta, la tarjeta será retenida por el cajero automático como medida de seguridad.
- Recuerde recoger la tarjeta y voucher al término de sus operaciones
- Si por algún motivo se ve obligado a salir del cajero, oprima la tecla cancelar y retire la tarjeta.
- Si necesita indicaciones de cómo usar los cajeros automáticos, solicítelas al personal de Caja Maynas.
- En caso de algún desperfecto por parte del cajero automático que perjudique su transacción, notifique prontamente al personal de Caja Maynas o a nuestro Fono Maynas, a los números 065 581000 o 0 801 10700.

Al realizar tus operaciones en establecimientos comerciales y agentes Caja Maynas

- Al digitar la clave secreta, asegúrese que nadie pueda verla, siempre cubra el teclado con una mano.
- Durante la operación nunca pierda de vista la tarjeta. Observe al empleado/agente y no permita que se ausente llevando la tarjeta sin razón aparente, de darse esta situación notifique inmediatamente a nuestro Fono Maynas, a los números 065 581000 o 0 801 10700.
- Al finalizar la operación y antes de retirarse del establecimiento comercial o agente Caja Maynas, verifique la tarjeta y el voucher de la operación realizada.

Al utilizar la Banca por Internet

- Al crear la clave web evita usar datos fáciles de obtener, tales como fecha de cumpleaños, año de nacimiento, etc. Se sugiere utilizar letras y números. Asimismo, la clave web es confidencial y de uso estrictamente personal, no lo compartas con nadie y tampoco lo apuntes en ningún lugar.
- Ingresa a la Banca por Internet siempre desde nuestra página web www.cajamaynas.pe y evite ingresar desde lugares públicos, cabinas de internet o direcciones y/o enlaces que son enviados por correos electrónicos, mensajes de textos u otras páginas web, para evitar la pérdida de su información.

- Caja Maynas nunca solicitará la clave de tu tarjeta, clave web o información de tus cuentas mediante correo electrónico, mensaje de texto o cualquier otro canal puesto a su disposición.
- Al terminar de utilizar la Banca por Internet, es necesario realizar el cierre de la sesión.

Servicio de Notificaciones

Caja Maynas pone a su disposición el **Servicio de Notificaciones**, mediante el cual podrá hacer seguimiento de las operaciones realizadas con su tarjeta débito visa (retiros en cajeros automáticos y compras en POS). La notificación será enviada al correo electrónico proporcionado por el cliente e incluye la fecha, hora, monto y canal a través del cual se realizó la operación.

Podrás solicitar la afiliación y/o desafiliación de este servicio, al momento de la activación de la tarjeta o de manera posterior a través de la plataforma de operaciones de nuestra red de agencias o mediante nuestro Fono Maynas a los números 065 581800 o 0 801 10 700.

Servicios adicionales asociados a la tarjeta de débito

Caja Maynas pone a disposición de los clientes, el servicio para el uso de la tarjeta débito Visa en el exterior, para ello se deberá tener en cuenta que las operaciones en el exterior solo se efectuarán con la presencia física de la tarjeta y su activación se hará a solicitud de los clientes.

Podrás solicitar la afiliación y/o desafiliación de este servicio, a través de la plataforma de operaciones de nuestra red de agencias o mediante nuestro Fono Maynas a los números 065 581800 o 0 801 10 700.

II. Límites que se establecen a las operaciones que se ejecutan a través de los medios de pago:

Caja Maynas establece los siguientes límites para el uso de su Tarjeta Débito Visa con Chip:

1. Retiros en cajeros automáticos Global net y la red visa:

Parámetro	Límite
Monto máximo de retiro a nivel nacional	Hasta S/ 1,500 y además $ 500 - (06:01 a.m. a 22:00 p.m.)
	Hasta S/ 500 y además $ 300 - (22:01 pm a 06:00 am)
Monto máximo de retiro en cajeros VISA en el extranjero	Hasta $ 1,500.00 dólares diarios

2. Compras en establecimientos afiliados a VISA:

Con la tarjeta débito Visa podrá realizar compras en los establecimientos afiliados sin costo y sin límite por parte de Caja Maynas.

3. Agentes Caja Maynas:

Operación	Descripción	Límite según el tipo de agente
Depósitos	Monto máximo por operación	Min S/ 500 – Max S/ 1,500
	Monto mínimo por operación	S/ 10
	Número máximo de operaciones por día y por cuenta	10
Retiros	Monto máximo por operación	Min S/ 500 – Max S/ 1,500
	Monto mínimo por operación	S/ 10
	Número máximo de operaciones por día y por cuenta	Min 2 – Max 3
Consulta de saldo o de movimientos	Número máximo de operaciones por día y por cuenta	Sin costo

Las operaciones efectuadas a través de los Agentes Caja Maynas están sujetas a la disponibilidad del efectivo y al horario de atención del establecimiento.

4. Banca por internet

Operación	Moneda	Monto mínimo de operación	Monto máximo de operación	Monto máximo acumulado por día y cliente	N° de operaciones por día y cliente
Transferencia entre propias cuentas y a cuentas de otros clientes	Soles Dólares	S/ 1.00 USD 1.00	S/ 3,500.00 USD 1,000.00	S/15,000.00 USD 4,500.00	5
Transferencia a cuentas de otros bancos	Soles Dólares	S/ 10.00 USD 3.00	S/ 3,500.00 USD 1,000.00	S/15,000.00 USD 4,500.00	5
Envío de giros	Soles	S/ 20.00	S/ 2,000.00	S/ 20,000.00	10

La banca por Internet estará disponible los 365 días del año, incluyendo los domingos y feriados, desde las 01:00 hasta las 24:00 horas, excepto el primer día de cada mes, que estará disponible desde las 06:00 hasta las 24:00 horas.

III. Canales para la presentación y atención de solicitudes:

i. Solicitudes de información en el caso de fallecimiento del titular de la cuenta

Los herederos podrán solicitar información sobre la cuenta de depósitos a nombre del causante, para lo cual deben presentar su documento oficial de identidad y acreditar su condición de herederos mediante la sucesión intestada o el testamento correspondiente.

Para solicitar la disposición de los fondos acreditados en la cuenta del causante, todos los herederos declarados como tales en la sucesión intestada o testamentaria, según sea el caso, deberán solicitar por escrito la entrega de los fondos y el consiguiente cierre de la(s) cuenta(s), adjuntando los siguientes documentos:

a) <u>En caso el causante no haya otorgado:</u>
Copia literal (original) de la partida registral donde está inscrita la sucesión intestada, expedida por Registros Públicos con una antigüedad no mayor a treinta (30) días calendario.

<u>En caso el causante haya otorgado testamento:</u>
Copia literal (original) de la sucesión testamentaria, expedida por Registros Públicos con una antigüedad no mayor de quince (15) días calendario.

b) Documento Oficial de Identidad (DOI) del (los) heredero(s) (original y copia)

c) En el caso de menores de edad, será necesario adjuntar copia certificada de la resolución judicial que contenga la autorización para disponer de los fondos del menor, según lo establecido en el Código de los Niños y Adolescentes y Código Civil.

d) Pago de la comisión por la revisión de la declaratoria de herederos o testamento, según tarifario vigente.

Una vez que se haya verificado toda la información solicitada, se procederá a cancelar la cuenta del causante y entregar los fondos mediante depósito en cuenta de ahorro corriente abierta previamente por el (los) heredero(s) para tal fin.

ii. Solicitudes de resolución de contrato

Cancelación de cuentas de ahorro y depósito a plazo fijo

El cliente podrá, en cualquier momento, disponer el cierre (cancelación) de la(s) cuenta(s) de manera presencial a través de la red de agencias de la caja a nivel nacional o mediante instrucción al correo electrónico atencion_cliente@cajamaynas.pe. Las cancelaciones solicitadas mediante instrucción vía correo electrónico aplican solo para transferencias a cuentas del mismo titular en otra entidad del sistema financiero.

Tratándose de cuentas de titularidad de personas jurídicas, la cancelación podrá ser solicitada por los representantes autorizados, en función a la regla de poderes que se haya registrado en la Caja. Asimismo, el cliente deberá comunicar por escrito la designación de los representantes autorizados o su revocatoria, de lo contrario no surtirán efecto frente a la Caja, así como la modificación de éstos o de sus facultades, o cuando se deje sin efecto las facultades referidas, adjuntando la documentación necesaria.

Cancelación de cuentas de Depósito CTS

La cancelación de la cuenta Depósito CTS se pueden efectuar a través de nuestras agencias a nivel nacional, con la presentación de los siguientes documentos:

- Documento Oficial de Identidad (DOI)
- Carta del empleador en papel membretado y suscrito por el representante legal acreditado ante la Caja Maynas, autorizando la cancelación por cese, o carta de cese emitida por la autoridad administrativa de trabajo.

Retiro o cancelación de cuentas de menores de edad

El retiro o cancelación de cuentas a menores de edad, sólo podrá efectuarse por el titular cuando cumpla la mayoría de edad o cuando el representante/tutor del menor cuente con una Autorización Judicial para disponer, total o parcialmente de los fondos del menor existentes en la cuenta.

Retiro o cancelación ante la ausencia o impedimento del titular

En caso de ausencia o impedimento del(los) titular(es) de la(s) Cuenta(s), la cancelación, retiro o transferencia podrá realizarse por intermedio de un tercero autorizado (apoderado), siempre y cuando cumpla con los siguientes requisitos:

- Presentar Carta Poder con firma legalizada notarialmente de el(los) titular(es) de la(s) Cuenta(s), para montos menores a ½ UIT.

- Presentar Poder Notarial fuera de Registros otorgado por el(los) titular(es) de la(s) Cuenta(s), para montos iguales o mayores a ½ UIT hasta 3 UIT.

- Presentar vigencia de poder expedida por la SUNARP de una antigüedad no mayor a 15 días, para montos iguales o mayores a 3 UIT.

Son válidos los poderes otorgados por EL (LOS) CLIENTE(S) que se encuentran en el extranjero siempre y cuando lo realicen ante despacho consular peruano y tengan la visación del Ministerio de Relaciones Exteriores.

IV. Forma en que se determina la conversión de moneda a aquella pactada en los contratos:

En caso se realice una operación en moneda diferente a aquella pactada en los contratos, se procederá con la compra y venta de la moneda, aplicando el tipo de cambio que la Caja tenga vigente al momento de la operación. El tipo de cambio es publicado en la red de agencias de Caja Maynas a nivel nacional y a través de nuestra página web www.cajamaynas.pe.

V. Envío de información periódica (Estado de Cuenta):

El estado de cuenta es el documento que registra todas las operaciones con la(s) cuenta(s). Se entiende por operaciones, a los abonos, retiros, transferencia, extornos, cancelaciones y, en general, cualquier transacción realizada con la cuenta.

El cliente podrá solicitar la remisión mensual de los estados de cuenta, lo cual se efectuará a través de medios electrónicos sin costo alguno, únicamente en caso que el cliente solicite el envío por medios físicos a su domicilio, la Caja realizará el cobro de la comisión señalada en el tarifario vigente. Los estados de cuenta se remitirán en un plazo máximo de treinta (30) días posteriores al cierre del mes.

El cliente podrá solicitar la afiliación y/o desafiliación al estado de cuenta, al momento de la apertura de la cuenta o manera posterior a través de la plataforma de operaciones de nuestra red de agencias o mediante nuestro Fono Maynas a los números 065 581800 o 0 801 10 700.