

## Términos y condiciones del uso de la aplicación móvil

El presente documento establece los Términos y Condiciones mediante los cuales se registrará el uso de la aplicación móvil (en adelante la APP), la cual es exclusiva de Caja Trujillo.

Los presentes Términos y Condiciones crean obligaciones entre usted como Usuario del servicio y Caja Trujillo, por lo que una vez que usted acepte, estará sujeto a su contenido.

La App funcionará como un medio electrónico a través del cual Caja Trujillo prestará servicios financieros que de forma enunciativa más no limitativa, comprende lo siguiente:

- Consultas de saldos y movimientos de sus cuentas de ahorro, seguros y créditos.
- Transferencias a cuentas propias y de terceros.
- Transferencias a otras entidades financieras bajo la modalidad de diferido e inmediata.
- Pago de tarjetas de crédito.
- Pago de créditos propios y de terceros.
- Envío de giros.
- Pago de servicios.
- Pago de seguros.
- Recargas móviles.
- Otras que Caja Trujillo ponga a disposición.

Asimismo, la APP le brindará las siguientes funcionalidades:

- Apertura de cuentas de ahorro: Total Disponibilidad y Plazo Fijo.
- Afiliación a seguros.
- Podrá realizar el cambio de su clave de la APP.
- Podrá activar o desactivar clave SMS para operaciones guardadas como favoritas.
- Podrá configurar su tarjeta.
- Podrá establecer límite de Operaciones.
- Podrá seleccionar el envío de Notificaciones.
- Conocer el tipo de cambio del día.
- Consultar la ubicación de un ATM, agentes corresponsales y oficinas de Caja Trujillo.
- Podrá contactarnos de manera rápida a los números del call center para Trujillo (044-47100) y demás provincias (0801-1-4700).
- Simulador de ahorros para cuentas a plazo fijo. La tasa de interés es asignada dependiendo de la selección de la agencia o ciudad de donde desea simular.
- Podrá realizar el registro de sus operaciones frecuentes.
- Actualizar datos como correo electrónico y número de teléfono Otras que Caja Trujillo ponga a disposición.

### 1. REGISTRO

El cliente declara que cuenta con un equipo, tarjeta SIM y sistema de telefonía celular (entendiéndose en su conjunto los celulares, salvo que se haga referencia a alguno de los elementos que lo componen) que se encuentra registrado a su nombre ante el operador, y que tiene capacidad que le permita remitir o recibir información necesaria para recibir los avisos,



alertas y mensajes relacionados a las transacciones realizadas sobre cuentas de ahorro, créditos y otros productos y servicios de Caja Trujillo.

El cliente deberá registrar a través de las ventanillas de Caja Trujillo u otros medios que esta ponga a disposición, el número de celular al cual Caja Trujillo podrá remitir los avisos, alertas y mensajes señalados en el apartador anterior.

Para efectos del servicio, queda entendido que el número de celular registrado por el cliente es de su uso exclusivo, por lo tanto el manejo y utilización del mismo así como el uso de su celular es de su entera responsabilidad. En tal sentido el cliente libera de cualquier responsabilidad a Caja Trujillo en caso que las transacciones financieras y no financieras y la información contenida en los avisos y alertas sean realizadas y/o conocidas por terceros en caso de incumplimiento del presente acápite.

El cliente se podrá desafiliar del servicio a través de las ventanillas de Caja Trujillo u otros medios que ésta ponga a su disposición.

En caso de pérdida, hurto o robo de los celulares o la tarjeta SIM, el cliente se obligará a efectuar el bloqueo del equipo llamando inmediatamente a su operador telefónico y a comunicar a Caja Trujillo para el bloqueo del servicio a través de las ventanillas de Caja Trujillo, call center, u otros medios que ésta ponga a su disposición.

Caja Trujillo se reserva el derecho de interrumpir o suspender el servicio de APP por dificultades técnicas, operativas y/o de seguridad, ya sean propias o por parte de los operadores. Caja Trujillo se compromete a restablecer el servicio cuando el motivo de la interrupción o suspensión haya desaparecido.

Caja Trujillo se reserva el derecho de adicionar, modificar o suprimir los servicios que se ofrecen a través de la APP, para lo cual dará aviso al cliente a través de mensajes de texto a los celulares registrados o a través de cualquier otro medio que se encuentre a disposición y que sea idóneo.

Caja Trujillo podrá dar por terminado el servicio de la APP, mediante aviso dirigido a los celulares registrados u otros medios directos en los siguientes casos: terminación de los contratos de productos y servicios que el cliente haya afiliado a la APP y/o si se detectase el uso del servicio de la APP para fines ilícitos. En este último caso el aviso será posterior y no podrá exceder del plazo de 15 días desde la terminación del servicio.

Caja Trujillo no será responsable si se presenta imposibilidad, demora o deficiente transmisión de las alertas, avisos o mensajes ya sea por fallas en el equipo celular del cliente, redes telefónicas u otras causas ajenas al control de Caja Trujillo, así como problemas técnicos, por actividades de mantenimiento o por suspensión del servicio de la APP, además de otros eventos por caso fortuito y/o fuerza mayor, sin perjuicio de restablecer las condiciones del servicio cuando desaparezcan o cesen las causas antes referidas.

El cliente será responsable de comunicar a Caja Trujillo en caso haya realizado el cambio de operador telefónico de los celulares registrados.

El cliente mediante el presente documento reconoce que ha sido informado que Caja Trujillo no solicita ni solicitará mediante correo electrónico, llamadas telefónicas ni otro tipo de comunicación dirigido al cliente, el dictado o la revelación de las claves de usuarios, las claves dinámicas o cualquier otro dispositivo de autenticación del cliente. La utilización de dichas claves se encuentra restringida a los canales electrónicos que la Caja pone a disposición del cliente.

Caja Trujillo, podría considerar la restricción en el uso del canal APP cuando se detecte que el cliente está siendo investigado por lavado de activos y/o financiamiento del terrorismo por las autoridades competentes o sea vinculado con personas naturales o jurídicas sujetas a investigación o proceso judiciales relacionados con el lavado de activos, delitos precedentes y/o el financiamiento del terrorismo, en cumplimiento de sus política de no atención.

## 2. ACCESOS

### **Cliente con tarjeta afiliada al servicio de internet:**

Será necesario que el cliente consigne la siguiente información: (i) N° de tarjeta (muestra BIN), (ii) tipo de documento (DNI o CE) y (iii) N° de documento y Clave de internet. Ingresar a la APP para realizar consultas, transferencias y pagos.

### **Cliente con tarjeta no afiliada al servicio de internet (registro por primera vez):**

Será necesario que el cliente consigne la siguiente información: (i) N° de tarjeta, (ii) tipo de documento (DNI o CE), (iii) N° de documento, (iv) clave de 4 dígitos de cajero, (v) N° de celular y (vi) contraseña numérica de 6 dígitos. Ingresar a la APP para realizar consultas, transferencias y pagos.

**Cliente sin tarjeta:** Será necesario que el cliente consigne la siguiente información: (i) tipo de documento (DNI o CE), (ii) N° de documento y Clave de internet creada en ventanilla (4 dígitos). Ingresar a la APP para realizar consultas de cuentas y productos. Cuando la clave de internet es bloqueada por intentos fallidos, el cliente podrá desbloquearla el mismo día, acercándose a las agencias y/o oficinas de Caja Trujillo, o llamando al Call Center para realizar el desbloqueo del mismo (Trujillo: 044-47100 y demás provincias: 0801-1-4700). Si el cliente no realiza lo indicado anteriormente, debe esperar 24 horas para que se realice el desbloqueo automático de su clave.

## 3. PARA TRANSFERENCIAS A CUENTA DE OTROS BANCOS

Caja Trujillo no asume responsabilidad por eventuales errores o demoras en la tramitación de la transferencia, que se deriven de la información consignada por el cliente. Queda establecido que si la transferencia no llegara a realizarse por causas ajenas a Caja Trujillo, la comisión y gastos cobrados no serán reembolsados.

Caja Trujillo realiza las operaciones de transferencia solicitadas en base al Código de Cuenta Interbancario (CCI) especificado por el cliente, el nombre del beneficiario es sólo referencial, por lo que Caja Trujillo no asume responsabilidad algún si por error del cliente al indicar el CCI, los fondos se acreditan a favor de otro beneficiario.

El banco destino podrá efectuar la devolución de las transferencias a Caja Trujillo por los motivos estipulados a continuación:

- Número de cuenta inválido o inexistente.
- Cuenta no permitida para tipo de transferencia.
- Moneda distinta a la de la cuenta a acreditar.
- Sucursal u oficina errada.
- Cuenta Bloqueada.
- Transacción duplicada.
- Error de formato.
- Cuenta cerrada.
- Cuenta suspendida.
- Otros según política del banco destino.

El abono de los fondos en la cuenta del beneficiario en el banco, está sujeto a los horarios de acreditación que determine dicho banco. Por ello, Caja Trujillo queda liberada de toda



responsabilidad por demoras o intereses que se generen por la aplicación de dichas políticas operativas.

De haber una devolución o rechazo de parte del banco destino, su importe se acreditará en el número de cuenta origen indicado en la solicitud de la transferencia. Si la devolución fuese en una moneda distinta a la señalada en la transferencia, el abono se efectuará aplicando el tipo de cambio de compra o venta de Caja Trujillo del día de abono, según sea el caso.

El cliente tiene conocimiento que en caso ocurriera un inconveniente con una transferencia interbancaria CCE, esta podría ser devuelta por la institución financiera o banco destino. Para las transferencias en diferido, los fondos serían abonados en su cuenta en el transcurso de las siguientes 48 horas hábiles (los días sábados, domingos y feriados no son considerados hábiles para este tipo de operaciones) desde su devolución. En este sentido, el Cliente es responsable de confirmar con el destinatario, la conformidad de la transferencia así como de revisar los movimientos de su cuenta en el transcurso de las 48 horas para verificar la restitución de los fondos en caso de rechazo de la operación.

Las Transferencias Interbancarias Inmediatas vía CCE son operaciones no extornables y podrán realizarse de lunes a viernes de 8:30hrs - 16:00hrs o en el horario que la Caja ponga a su disposición.

#### **4. PARA PAGO DE TARJETAS DE CREDITO DE OTROS BANCOS:**

Caja Trujillo no asume la responsabilidad por eventuales errores o demoras en la tramitación del pago de la Tarjeta de Crédito a otro banco, que se derive de la información consignada por el cliente.

Queda establecido que si el pago no llegara a realizarse por causas ajenas a Caja Trujillo, la comisión y gastos cobrados no serán reembolsados.

Caja Trujillo realiza las operaciones solicitadas en base al número de Tarjeta de Crédito especificado por el cliente, por ello Caja Trujillo no asume responsabilidad alguna si por error del cliente al indicar el número de Tarjeta de Crédito, los fondos se acreditan a favor de la Tarjeta de Crédito de otro beneficiario.

Los bancos destino efectuarán la devolución de los fondos a Caja Trujillo por los motivos estipulados a continuación:

- Tarjeta de Crédito no corresponde a Banco emisor.
- Tarjeta de Crédito Cancelada.
- Error de formato.
- Otros según política del banco destino.

De haber una devolución o rechazo por parte del banco destino, su importe se acreditará en el número de cuenta origen indicado en su solicitud. Si la devolución fuese en una moneda distinta a la señalada, el abono se efectuará aplicando el tipo de cambio de compra o venta según sea el caso.

El cliente tiene conocimiento que en caso ocurriera un inconveniente con el pago de Tarjeta de Crédito de otro podrá realizarse de lunes a viernes de 8:30 horas – 16:00 horas.