

# CLÁUSULAS MODIFICADAS - CONTRATO DE VIGENCIA ENERO 2021

N°	Artículo	Disposiciones según Resolución SBS N° 5570-2019	Plazo	Contrato enviado a la SBS - CML
1	Servicios adicionales a tarjetas de débito (Art.13)	<p>Las empresas pueden ofrecer los siguientes servicios adicionales:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Operaciones realizadas a través de internet, desde páginas web y/o aplicaciones de dispositivos móviles, entre otros, distintos a los provistos por la empresa.</li> <li>Operaciones efectuadas en el exterior de forma presencial.</li> </ol> <p>La posibilidad de incorporar estos servicios se debe informar de manera previa a la celebración del contrato, y el titular debe de estar en posibilidad de habilitarlos, al momento de la contratación o de forma posterior, y de deshabilitarlos en el momento que así lo requiera, aspecto que también debe ser informado. Los mecanismos para la deshabilitación de los servicios no podrán ser más complejos que aquellos empleados para su habilitación.</p> <p>Las empresas no pueden incorporar los servicios adicionales sin el consentimiento previo del titular.</p> <p>Las empresas que ofrezcan los servicios descritos deben de informar a los usuarios las condiciones aplicables y riesgos asociados a su utilización, incluidas las medidas de seguridad que deben observar los usuarios para el uso de dichos servicios en cualquiera de los medios o canales, como cajeros automáticos, páginas web, dispositivos móviles, entre otros, según corresponda</p>	01.01.2021	<p><b>N° 17:</b> El (LA) CLIENTE conoce que la Tarjeta cuenta con servicios adicionales que le permiten realizar lo siguiente: i. Consumos u operaciones efectuadas en el exterior, con presencia física de la Tarjeta. ii. Otras que LA CAJA implemente a futuro y sean informados de manera previa a EL (LA) CLIENTE.</p> <p><b>N° 18:</b> En caso EL LA (CLIENTE) requiera hacer uso de su Tarjeta de Débito en el exterior, deberá comunicar previamente a LA CAJA. La comunicación deberá ser realizado de manera escrita o a través de otros mecanismos que LA CAJA ponga a disposición de EL (LA) CLIENTE. Asimismo, EL LA (CLIENTE), tiene la posibilidad de deshabilitar y/o habilitar los servicios adicionales en nuestra Red de Agencias u otros canales que la CAJA ponga a su disposición de EL (LA) CLIENTE.</p> <p><b>N° 20:</b> En caso LA CAJA, implemente servicios adicionales a los que se puede acceder mediante el uso de la tarjeta, se comunicará a EL (LA) CLIENTE, a través de la página web de LA CAJA o de la Red de Agencias a nivel nacional.</p> <p><b>N° 26:</b> EL (LA) CLIENTE deberá comunicar de inmediato al operador UNIBANCA, la pérdida o sustracción de la Tarjeta de Débito, vía telefónica, el cual, se encuentra descrito en la página web de LA CAJA. La infraestructura y los sistemas de atención de UNIBANCA estarán disponibles para EL (LA) CLIENTE las 24 horas del día y todos los días del año. Para efectos del presente documento debe entenderse por pérdida de la Tarjeta cualquier caso de extravío de la misma, incluso si EL (LA) CLIENTE la deja olvidada en un cajero automático o si es retenida por este. Recibida la comunicación, se procederá al bloqueo de la Tarjeta. Todas las transacciones previas a dicha comunicación serán de exclusiva responsabilidad de EL(LA) CLIENTE; no obstante, de acuerdo al Artículo 23 del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, aprobado por Resolución SBS N° 6523-2013 y sus modificatorias, EL(LA) CLIENTE no será responsable por el uso irregular o fraudulento de la misma con posterioridad a tal comunicación, en los siguientes supuestos casos, salvo que LA CAJA demuestre su responsabilidad:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Por incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 21 de la Resolución SBS N° 6523-2013 - Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito y sus modificatorias, relativo a la disponibilidad de la infraestructura para que el cliente comunique el bloqueo de la tarjeta de débito a consecuencia del robo, sustracción o extravío de la misma, las 24 horas del día, todos los días del año; así como a las obligaciones a cargo de la empresa, derivadas de dicha comunicación por parte de EL (LA) cliente;</li> <li>Cuando se haya demostrado que la Tarjeta haya sido objeto de clonación;</li> <li>por el funcionamiento defectuoso de los canales o sistemas puestos a disposición de EL(LA) CLIENTE para efectuar operaciones;</li> <li>Por la manipulación de los cajeros automáticos o de los ambientes en que estos operan, puestos a disposición por la empresa emisora o por terceros con los cuales esta tiene convenio; (v) cuando se haya producido la suplantación de EL (LA) CLIENTE en las oficinas de LA CAJA;</li> <li>operaciones denominadas micropago, previamente pactadas con el titular;</li> <li>Operaciones realizadas luego del bloqueo o cancelación de la tarjeta o cuando la tarjeta haya expirado;</li> <li>Operaciones asociadas a servicios no solicitados o habilitados por EL (LA) CLIENTE;</li> <li>Cuando el esquema de autenticación de EL (LA) CLIENTE para la realización de estas operaciones no cumpla con los requerimientos mínimos de seguridad establecidos en la normativa vigente.</li> </ol> <p>Para efectuar la evaluación de los casos detallados en el Artículo 23 del Reglamento, EL (LA) CLIENTE, deberá registrar el reclamo a través de nuestros mecanismos difundidos en la Página web, a fin de que LA CAJA, realice las investigaciones correspondientes y determine si las operaciones fueron autenticadas y registradas por EL (LA) CLIENTE.</p>
2	Medidas de seguridad respecto a los clientes (Art.16)	<p>Las empresas deben adoptar, como mínimo, las siguientes medidas de seguridad con respecto a los usuarios: (...)</p> <p>4. Para las operaciones que se realicen con cargo a la línea de crédito o a los depósitos previamente constituidos, la empresa debe habilitar y brindar un servicio de notificaciones para todos los usuarios para que se les informe de las operaciones realizadas con sus tarjetas inmediatamente después de ser registradas por la empresa, mediante la utilización de alguno de los siguientes mecanismo de comunicación directa tales como mensajes de texto, correo electrónico, llamadas, entre otros, que pueden ser pactados con los titulares; debiendo este servicio estar activo desde el momento de la contratación del producto. Para este servicio, las empresas pueden establecer mecanismos a través de los cuales los usuarios puedan configurar o limitar las notificaciones sobre la base de umbrales o variables como montos mínimos, entre otros. Los titulares pueden solicitar la habilitación o deshabilitación de este servicio, en cualquier momento, a través de los mecanismos establecidos por las empresas, los cuales no podrán ser más complejos que los ofrecidos al momento de la celebración del contrato. (...)</p>	01.01.2021	<p><b>N° 21:</b> LA CAJA brinda a EL (LA) CLIENTE, el servicio de notificaciones por consumos u operaciones con cargo a las cuentas afiliadas a la Tarjeta, mediante el cual, EL (LA) CLIENTE, será notificado por LA CAJA, a través de cualquier medio de comunicación directo estipulado en el presente contrato y establecido en las normativas vigentes.</p>
3	Seguimiento de operaciones que pueden corresponder a patrones de fraude (Art.22)	<p>Seguimiento de operaciones que pueden corresponder a patrones de fraude Las empresas deben contar con procedimientos para el seguimiento de operaciones que puedan corresponder a patrones de fraude, los cuales deben incluir por lo menos los siguientes aspectos: (...) 2. Acciones para proceder con el bloqueo temporal o la cancelación definitiva de la tarjeta, en caso sea necesario.</p>	01.01.2021	<p><b>N° 19:</b> Es importante, señalar que, si en caso EL (LA) CLIENTE, no comunicará el uso de la Tarjeta de Débito en el exterior podrá verse afectado (a) con los bloqueos preventivos que se realizan por motivos de seguridad ante operaciones y/o consumos que podrían considerarse como inusuales o sospechosas.</p> <p><b>N° 22:</b> Por motivos de seguridad, LA CAJA queda facultada para efectuar el bloqueo preventivo y/o definitivo de la Tarjeta de Débito, ante operaciones que puedan corresponder a patrones de fraude (operaciones sospechosas o inusuales).</p>