



## CONTRATO SOBRE LAS CONDICIONES GENERALES DE LAS CUENTAS Y SERVICIOS DE PRODUCTOS PASIVOS

### ❖ Cambios de versión v.5.0 a versión v.5.2

- Se cambio la denominación FINANCIERA CREDITOS AREQUIPA S.A. a COMPARTAMOS FINANCIERA S.A.

### CONDICIONES GENERALES:

1. EL CLIENTE faculta a COMPARTAMOS FINANCIERA, respecto a cualquiera de sus cuentas, y depósitos a:

Se realizaron las siguientes modificaciones:

- a. Se eliminó el cargo por portes. Se agrego lo siguiente: “Cargar el costo de sus servicios, así como los tributos, seguros, comisiones o cualquier otro gasto que sea de cargo de EL CLIENTE y que estén adecuadas a las categorías y denominaciones propuestas y aprobadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos y Pensiones, incluso los ocasionados por operaciones y/o informes practicados a solicitud de EL CLIENTE o por orden de autoridades facultadas como son, el Poder Judicial, el Ministerio Público, la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos y Pensiones, etc.”
  - b. Se agregó “Cargar y/o compensarse el pago de obligaciones directas o indirectas que le adeude o se encuentren pendientes de pago y provenientes de deudas exigibles. Asimismo” Se agrego: “...COMPARTAMOS FINANCIERA comunicará por cualquier medio directo y en un plazo de quince (15) días calendarios, las razones que sustentan la compensación y el detalle de las obligaciones compensadas. Asimismo, y podrá retener y aplicar a sus acreencias, cualquier suma de dinero que tenga en su poder o reciba a su favor, de acuerdo al ejercicio de su derecho de compensación. Los saldos remanentes luego de efectuada una compensación o retención por orden de alguna autoridad competente (administrativa o judicial) mantendrán las mismas condiciones pactadas en el contrato y sin variación alguna.”
  - c. Se modifico: “Abonar, cargar y extornar por razones justificadas las sumas de dinero registradas por error o por transposición, sin necesidad de contar con la autorización de EL CLIENTE, informándole de tal hecho por escrito, en un plazo de quince (15) días calendarios y expresando si el extorno se debió a un error involuntario por parte de COMPARTAMOS FINANCIERA, por orden de un tercero o por otra causa justificada Todo daño o perjuicio que se ocasione a EL CLIENTE por error u omisión de COMPARTAMOS FINANCIERA, le será indemnizado, salvo caso fortuito o fuerza mayor. COMPARTAMOS FINANCIERA emitirá un Estado de Cuenta donde figure el nuevo saldo cuando lo solicite EL CLIENTE y sea necesaria alguna indemnización por inexactitudes o resultados en perjuicio de EL CLIENTE. EL CLIENTE debe reportar las inexactitudes o desacuerdos que detecte en un plazo de treinta (30) días de conocidas, a través de los mecanismos de reclamos de COMPARTAMOS FINANCIERA, los cuales se encuentran en los libros de reclamaciones o su plataforma de atención al cliente de cualquiera de sus agencias; así como en su página web [www.compartamos.com.pe](http://www.compartamos.com.pe), link atención al cliente - reclamos. En caso de no estar conforme con la respuesta a su reclamo, EL CLIENTE podrá recurrir a INDECOPI o a la Superintendencia de Banca y Seguros y AFPs a través de su plataforma de atención al usuario.”
2. Se agregó que el procedimiento de registro, modificación o sustitución de representantes legales se encuentra en la página web de COMPARTAMOS FINANCIERA, [www.compartamos.com.pe](http://www.compartamos.com.pe)
  3. Se agregó que en un plazo de 15 días calendarios, COMPARTAMOS FINANCIERA debe de comunicar al cliente por medio escrito y a su domicilio, que la cuenta bloqueada no podrá ser manejada por su titular ni por la persona autorizada, debido a un mandato judicial o disposición de una



autoridad competente. EL CLIENTE autoriza expresamente el cargo o débito de los importes de las operaciones realizadas en estos supuestos, los cuales se encuentran detallados en la Cartilla de Información y enmarcados dentro del cuadro de Categorías y Comisiones aprobadas por la SBS. Asimismo, COMPARTAMOS FINANCIERA.

Asimismo se agregó que COMPARTAMOS FINANCIERA informará a las autoridades competentes sobre operaciones comprendidas en la Sección Quinta de la Ley General del Sistema Financiero –Ley No. 26702– o las normas sobre Prevención de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo; tales como, transacciones u operaciones financieras sospechosas, significativas por su monto, las denominadas múltiples derivadas por el número de operaciones en un periodo de tiempo. EL CLIENTE deberá aclarar documentalmente a COMPARTAMOS FINANCIERA, sobre la legalidad de tales operaciones

4. No existen modificaciones para esta cláusula.
5. No existen modificaciones para esta cláusula
6. Se agregó: “En el caso que la decisión de resolución por parte de EL CLIENTE sea por modificaciones unilaterales de COMPARTAMOS FINANCIERA que le resulten perjudiciales, toda obligación que mantuviera podrá efectuarlo en un plazo de cuarenta y cinco (45) días calendario; siempre que la cuenta pasiva se encuentre vinculada a una cuenta activa o en garantía de un crédito.”
7. No existen modificaciones para esta cláusula
8. Se agregó: “...y conforme al Procedimiento de Cierre de Cuenta por Fallecimiento que se encuentra detallado en la página web de COMPARTAMOS FINANCIERA, [www.compartamos.com.pe](http://www.compartamos.com.pe). En caso de una cuenta indistinta, la porción de la cuenta que corresponde al titular sobreviviente podrá seguir manteniéndose vigente a su nombre; mientras que la porción de la cuenta que pertenece a la masa hereditaria, será entregada a los herederos conforme al procedimiento que se encuentra detalla en la página web de COMPARTAMOS FINANCIERA, [www.compartamos.com.pe](http://www.compartamos.com.pe).”
9. No existen modificaciones para esta cláusula
10. Se agregó que el domicilio señalado por el cliente es para efectos de la ejecución del presente contrato
11. No existen modificaciones para esta cláusula
12. Se modificó la página web a [www.compartamos.com.pe](http://www.compartamos.com.pe)  
Asimismo se agregó: “...por lo cual la realización de operaciones hará presumir que EL CLIENTE, se ha informado a su contenido. Las modificaciones de las comisiones y gastos, así como de otras condiciones contractuales, serán informados a EL CLIENTE dentro de los plazos y medios previstos en los numerales siguientes”
13. No existen modificaciones para esta cláusula
14. Se retiró: “...comisiones y gastos a favor de FINANCIERA CREAR:...”
  - a. Se agregó: “Las cuentas que no registren movimientos durante doce (12) meses continuos”
  - b. Se agregó: “Las cuentas que durante seis (6) meses continuos hayan tenido saldo inferior al mínimo establecido por COMPARTAMOS FINANCIERA, sin considerar el saldo mínimo para obtener rendimiento. De igual forma, la primera operación de retiro de la cuenta luego de ser declarada inactiva, se deberá realizar obligatoriamente en forma personal y en las agencias de COMPARTAMOS FINANCIERA y donde opere el producto, las mismas que aparecen detalladas en la página web de COMPARTAMOS FINANCIERA [www.compartamos.com.pe](http://www.compartamos.com.pe).”
15. No existen modificaciones para esta cláusula
16. Se agregó que los términos y condiciones que rigen el presente contrato, se encuentran establecidas bajo una Tasa Efectiva Anual Fija  
Se retiró que las modificaciones de los términos y condiciones que rigen en presente contrato sean a solo criterio de FINANCIERA CREAR.  
Asimismo se agregó términos sobre los plazos de comunicación: “Cuando las modificaciones se refieran a las tasas de interés, la comunicación se deberá efectuar con una anticipación de cuarenta y cinco (45) días, por medios directos tales como comunicaciones escritas a su domicilio o el correo electrónico declarado por EL CLIENTE. Las modificaciones en las tasas de interés por contratos distintos a los depósitos a plazo fijo, entrarán en vigencia a los cuarenta y cinco (45) días calendarios



computados a partir de la recepción de la comunicación que dirija COMPARTAMOS FINANCIERA a EL CLIENTE.

Las modificaciones de los gastos y comisiones que rigen el presente contrato, entraran en vigencia a los cuarenta y cinco (45) días calendarios computados a partir de la recepción de la comunicación que dirija COMPARTAMOS FINANCIERA a EL CLIENTE.

Se agregó: “En el caso de depósitos a plazo fijo, solo podrá procederse a la modificación de la tasa de interés pactada en los casos de renovación automática de depósito, y en los casos de efectiva negociación al momento de la contratación; las mismas que serán informadas a EL CLIENTE conforme a las formalidades y plazos establecidos en la normativa vigente. El acuerdo de la renovación automática, deberá constar en la Cartilla de Información.

En ambos casos, las modificaciones entrarán en vigencia a los cuarenta y cinco (45) días calendarios, computados a partir de la recepción de la comunicación que dirija COMPARTAMOS FINANCIERA a EL CLIENTE.”

Se modificó los medios de comunicación: “Para la comunicación de las modificaciones descritas, COMPARTAMOS FINANCIERA utilizará medios directos como comunicaciones escritas a su domicilio o el correo electrónico declarado por EL CLIENTE, para lo cual, presta su anticipado y expreso consentimiento; debiendo contener la comunicación de manera clara y expresa las modificaciones o adiciones respectivas, la fecha de vigencia de las nuevas condiciones; así como la facultad de EL CLIENTE para resolver la relación contractual en caso no se encontrará conforme con las modificaciones comunicadas por COMPARTAMOS FINANCIERA, debiendo comunicar tal disconformidad por escrito a través de los canales de atención al cliente los cuales se encuentran detallados en la página web de COMPARTAMOS FINANCIERA, [www.compartamos.com.pe/transparencia](http://www.compartamos.com.pe/transparencia) - guía para clientes. De no ejercer EL CLIENTE este derecho, COMPARTAMOS FINANCIERA se exonera de responsabilidad, entendiéndose que EL CLIENTE acepta todas las modificaciones comunicadas oportunamente.

COMPARTAMOS FINANCIERA comunicará a EL CLIENTE a través de medios de comunicación directos como comunicaciones escritas a su domicilio o el correo electrónico declarado por EL CLIENTE, con una anticipación de cuarenta y cinco (45) días calendarios: i) La resolución del contrato por causal distinta al incumplimiento. ii) La limitación o exoneración de responsabilidad por parte de COMPARTAMOS FINANCIERA.

Cuando las modificaciones tengan que ver con la incorporación de nuevos servicios y que no se encuentren directamente relacionados al producto o servicio contratado, EL CLIENTE tendrá la facultad de aceptar o rechazar la modificación propuesta, sin que necesariamente implique una resolución del contrato.”

Se agregó lo siguiente referente a la modificación o resolución del contrato por falta de transparencia del cliente: “...con la entrega de información falsa; o cuando se realicen operaciones irregulares, inusuales o sospechosas.”

17. Sobre las modificaciones de las tasas de interés, comisiones o gastos a favor del cliente se agregó: “...y sin que medie comunicación alguna previa, sin perjuicio de informarle posteriormente sobre las nuevas condiciones a través de medios directos como comunicaciones escritas a su domicilio o el correo electrónico declarado por EL CLIENTE.
18. EL CLIENTE podrá solicitar la remisión de los extractos de todos los movimientos producidos en sus depósitos durante el mes. La información podrá ser remitida a través de medios físicos o electrónicos. En caso EL CLIENTE elija como medio de comunicación, medios electrónicos, éste no representará ningún gasto y no procederá cobro alguno para EL CLIENTE.”

#### **DEPOSITOS DE AHORROS**

19. No existen modificaciones para esta cláusula
20. Se agregó: “...En el caso de retenciones judiciales o administrativas, se procederá conforme al procedimiento señalado en la página web de COMPARTAMOS FINANCIERA, [www.compartamos.com.pe](http://www.compartamos.com.pe).”
21. No existen modificaciones para esta cláusula



22. No existen modificaciones para esta cláusula

**DEPOSITOS A PLAZO FIJO**

23. Se modifico a: “Todos los depósitos a plazo fijo, efectuados por EL CLIENTE, son de renovación automática al vencimiento, esta se hará por el mismo plazo y a la tasa de interés vigente en COMPARTAMOS FINANCIERA en ese momento para ese mismo tipo de depósitos y para ese mismo plazo; información que se encuentra detallada en la Cartilla de Información.

Sobre las modalidades de pago de intereses EL CLIENTE podrá optar por las siguientes modalidades:

- a. Que vencido el plazo del depósito, el interés generado se sumará al capital inicial, y el resultado será el nuevo capital para el nuevo periodo de renovación.
- b. El Pago de intereses generados en un periodo pactado.

24. No existen modificaciones para esta cláusula

25. Se modificó: “En el caso de cancelación del depósito, con anterioridad al plazo pactado, la tasa de interés será fijada por COMPARTAMOS FINANCIERA según el plazo efectivo del depósito, conforme consta en la Cartilla de Información”

26. No existen modificaciones para esta cláusula

27. No existen modificaciones para esta cláusula

28. Se agrego: PRESENTACION DE RECLAMOS: EL CLIENTE tiene acceso a la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, céleres o ágiles, con formalidades mínimas gratuitas o no costosas, según sea el caso, para la atención de sus reclamos o denuncias por medios verbales, escritos a través de todas las agencias de COMPARTAMOS FINANCIERA o por medio electrónicos a través de [www.compartamos.com.pe](http://www.compartamos.com.pe). En caso de no estar conforme con la respuesta a su reclamo, EL CLIENTE podrá recurrir a INDECOPI o a la Superintendencia de Banca y Seguros y AFPs a través de su plataforma de atención al usuario.