

INFORMACIÓN REFERIDA A BENEFICIOS, RIESGOS Y CONDICIONES DE NUESTROS PRODUCTOS PASIVOS

I. Cobertura de los depósitos por el fondo de seguro de depósitos y forma en la que procede la cobertura de acuerdo a la Ley General

a) ¿Qué es el Fondo de Seguro de Depósito?

Es una institución cuyo objetivo es proteger a los depositantes en caso la institución financiera miembro del FSD donde mantiene sus depósitos quiebre. El Fondo de Seguro de Depósitos (FSD) fue creado mediante la Ley General de Instituciones Bancarias, Financieras y de Seguros, aprobada en 1991 mediante Decreto Legislativo N° 637.

Todas las cuentas de Ahorros se encuentran cubiertas por el Fondo de Seguro de Depósito, cuya cobertura está sujeta a una actualización trimestral. La misma que se puede visualizar en el siguiente link <http://fsd.org.pe/cobertura/>

El Fondo respalda únicamente las siguientes imposiciones:

1. Los depósitos nominativos, bajo cualquier modalidad, de las personas naturales y las personas jurídicas privadas sin fines de lucro;
2. Los intereses devengados por los depósitos referidos en el numeral precedente, a partir de la fecha de constitución o de su última renovación. Estos intereses se devengan hasta la fecha de recepción de la relación a que se hace referencia en el artículo 154°.
3. Los depósitos a la vista de las demás personas jurídicas, exceptuando los correspondientes a las empresas del sistema financiero.

En el caso de existir cuentas mancomunadas en un mismo miembro del Fondo, su monto se distribuye a prorrata entre los titulares de la cuenta de que se trate y la cobertura tiene lugar, respecto de cada uno de ellos, con arreglo a los límites y condiciones enunciados en el artículo 153° de la Ley General del Sistema Financiero Y del Sistema de Seguros Y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros – 26702 y la restricción que resulta del párrafo siguiente. El Fondo no cubre los depósitos de los titulares que durante los 2 (dos) años previos a la declaración de disolución y liquidación, se hubieren desempeñado como directores o gerentes de la empresa de que se trate, y de las a los grupos económicos que tengan participación mayor al 4% (cuatro por ciento) en las personas pertenecientes propiedad de la empresa, siempre que hayan participado directa o indirectamente en su

gestión. Tampoco están cubiertos los depósitos correspondientes a personas vinculadas a la empresa, sus accionistas, personal de dirección y de confianza, los depósitos de otras empresas del sistema financiero nacional o del extranjero, los depósitos constituidos con infracción de la ley y los instrumentos, que gozando formalmente de la denominación de depósito, sean esencialmente acreencias no depositarias.

II. Las medidas que el usuario deberá adoptar para preservar la seguridad del medio de pago, en caso corresponda

En la Caja los Andes contamos con la tecnología y el personal calificado para salvaguardar y proteger a nuestros clientes. En nuestro constante interés de orientarle le presentamos las herramientas y medidas de seguridad que debe tomar en cuenta para evitar ser víctima de un fraude:

a) Robo o hurto directo cuando se realizan operaciones: El robo o hurto directo, es el más común entre los delincuentes, cuando se trata de obtener el dinero de manera rápida y fácil por ello debe considerar estas recomendaciones antes de salir de una Institución financiera en la que realizó una operación que implica el desembolso en efectivo.

- Entre las medidas de autoprotección que debemos adoptar cuando acudimos a una oficina de la Caja los Andes para realizar una operación, especialmente extracciones de dinero en efectivo, la Caja los Andes recomienda asegurarnos de que no somos seguidos por nadie y de que no hay ninguna persona en actitud sospechosa en las proximidades de la institución.
- Una vez realizada la operación, se debe comprobar que no hay nadie en los alrededores controlándonos. Si observamos cualquier comportamiento sospechoso o si creemos haber sido controlados por alguien, se debe solicitar ayuda a los miembros de seguridad que se encuentran en las oficinas de la Caja.
- No cuente el dinero que retiro de sus cuentas o que desembolsó fuera de las instalaciones de la Caja.
- Se recomienda que las personas mayores concurren a cobrar acompañadas de personas de confianza y no aceptar la ayuda de terceras personas o desconocidos mientras realicen sus trámites.

- Evitar el contacto con quienes, por medio de un ardid, tratan de llamar la atención de uno, aprovechan nuestro descuido y se apoderan del dinero.
- Evitar el contacto con quienes, por medio de un ardid, tratan de llamar la atención de uno, aprovechan nuestro descuido y se apoderan del dinero.
- En el caso de mujeres embarazadas, se recomienda usar cartera pegada al torso; quienes se trasladan en motocicleta siempre deben llevar los bolsos en las cajuelas o cruzadas al cuerpo y nunca colgados de los mangos para evitar arrebatos y caídas.
- En los automóviles, las carteras deben ir debajo del asiento y nunca en el lugar del acompañante o la parte trasera.

b) Horarios Fijos

- Se recomienda a nuestros clientes no acostumbrarse a acudir a las entidades en fechas y horarios fijos. "No es seguro realizar una única extracción de dinero para todos los gastos del mes y menos aún, hacerlo en fechas señaladas, como el primer día del mes o tras el cobro del sueldo o la pensión.

c) La seguridad de nuestros clientes es nuestra principal prioridad.

- Los Andes nunca le pedirá información personal como claves o datos personales a través de ningún medio de comunicación.
- Siempre podrá realizar sus consultas y operaciones en nuestros canales oficiales.
- Siempre digite nuestra web: www.losandes.pe en la barra de su navegador, nunca entre a nuestra Banca por Internet a través de buscadores o links.
- Verifique siempre la procedencia de los correos, llamadas, mensajes de texto u otros medios.
- Nunca comparta o revele claves de acceso o contraseñas ya sea vía telefónica, por correo u otro medio.
- Evite realizar operaciones financieras si está conectado a una red pública, éstas podrían contener un virus de robo de información.
- No abra archivos o links de remitentes desconocidos, éstos pueden llegar por correo, mensajes de texto, entre otros y

podrían infectar su celular o computadora y acceder a su información financiera.

- Dispón de un antivirus en su computadora y celular para que lo ayuden a detectar softwares maliciosos.

d) ¿Sospechas de fraude?

Si detecta nuestro cliente una operación que no reconoce o cree que alguien accedió a su información, deberá contactarse de inmediato:

- Al (051) 699 252
- O apersonarse a la oficina más cercana.

e) ¿Qué haremos por el cliente?

- Revisaremos su caso de forma prioritaria.
- Tomaremos medidas para proteger su cuenta.
- Acompañaremos al cliente durante todo el proceso.
- Le brindaremos una respuesta clara y oportuna.

III. Los límites que, en su caso, se establezcan a las operaciones que se ejecuten a través de ese medio de pago.

1. Límites establecidos para la cuenta ahorro digital:

OPERACIONES SIN COSTO SEGÚN CANAL DE ATENCIÓN		
TIPO DE TRANSACCIÓN	CANAL DE ATENCIÓN	LÍMITES POR APP
Depósitos en efectivo	Ventanillas en Oficinas	No aplica
Retiros	Ventanillas en Oficinas	No aplica
Transferencias entre cuentas de Los Andes	Ventanillas en Oficinas, App Los Andes	Desde S/ 1.00 hasta S/ 30,000.00 por operación y S/ 30,000.00 por día
Transferencias a otras entidades financieras	Ventanillas en Oficinas, App Los Andes	Desde S/ 1.00 hasta S/ 5,000.00 por operación y S/ 5,000.00 por día
Interoperabilidad	Ventanillas en Oficinas, App Los Andes	Desde S/ 1.00 hasta S/ 500.00 por operación y S/ 2,000.00 por día
Detalle de movimientos (extracto de cuenta)	Ventanillas en Oficinas, App Los Andes	Sin límites

IV. Los canales para la presentación y atención

4.1. Procedimiento aplicable en el caso de fallecimiento del titular de la cuenta

En los casos de fallecimiento del titular o alguno de los titulares, se deberá comunicar inmediatamente por escrito a la Caja los Andes a través de su red de oficinas y establecimientos de operaciones básicas, esta comunicación lo pueden efectuar los herederos, albaceas o legatarios. Mientras se realizan los trámites correspondientes La Caja Los Andes no se responsabilizarán de las operaciones que se hubiesen producido antes de recibir la

comunicación o mandato judicial, según corresponda. La documentación requerida es la siguiente:

- ✓ Carta dirigida a Caja Los Andes solicitando el cierre de la cuenta y retiro de los fondos.
- ✓ Copia simple del documento nacional de identidad (DNI) en el caso de persona natural y copia simple de la vigencia de poderes del representante legal en el caso de persona jurídica
- ✓ Copia certificada notarial del acta de defunción del causante o declaratoria de muerte presunta
- ✓ Copia certificada de la sucesión intestada por ante registros públicos o testamento inscrito en registros públicos
- ✓ Copia de la ficha registral de anotación definitiva de sucesión intestada por ante registros públicos

4.2. Procedimiento para la presentación y atención de las solicitudes de resolución del contrato aplicable a cuentas de depósito (excepto cuentas CTS)

El cierre unilateral de la(s) cuenta(s) constituirá el ejercicio de un derecho que ambas partes se otorgan recíprocamente, con la posterior resolución del contrato, cuando se presenten cualquiera de los siguientes supuestos: a) Cuando lo solicite EL CLIENTE, en el caso de cuentas solidarias o indistintas bastará la declaración de voluntad de uno de los titulares, en el caso de cuentas mancomunadas se requerirá la manifestación de voluntad de todos los titulares de la cuenta; b) En caso de fallecimiento de EL CLIENTE cuando LOS ANDES tome conocimiento de ello a solicitud de los herederos, debidamente acreditados. c) Por tratarse de una cuenta inactiva por más de 10 años; d) Por mandato judicial o de autoridad competente operando la resolución de pleno derecho no siendo necesaria su comunicación posterior; e) Por utilizar la cuenta de depósitos para recaudar fondos sin contar con el CONTRATO DE RECAUDACIÓN correspondiente; f) Si a criterio de LOS ANDES existe duda o conflicto respecto de la legitimidad, legalidad, vigencia o alcances de las facultades de los representantes del CLIENTE; g) Si el CLIENTE ingresa a un procedimiento de disolución, liquidación o concurso de acreedores. h) En caso del ejercicio del derecho de compensación. En los supuestos c), e), f) y g) se comunicará a EL CLIENTE, mediante comunicación directa con un plazo de anticipación de 45 días calendario.

4.3. Procedimiento para la presentación y atención de las solicitudes de resolución del contrato de cuenta CTS

El retiro total de los fondos y cancelación de la cuenta CTS, sólo procederá al cese del trabajador, según lo notificado por el empleador o Ministerio de Trabajo, salvo disposición distinta de la Ley. Sin perjuicio de lo antes señalado y teniendo en cuenta que, mientras no se ponga fin al régimen de sociedad de gananciales, la CTS tiene la calidad de bien común a partir del matrimonio civil (o de haber transcurrido dos años continuos de la unión de hecho), los retiros solamente serán atendidos por LOS ANDES si no se recibiese aviso por escrito del cónyuge/conviviente en que indique su necesaria concurrencia.

V. En los casos que corresponda, hacer referencia a la forma en que se determina la conversión de moneda a aquella pactada en los contratos.

En los casos de cuentas CTS:

- ✓ Cuando EL CLIENTE solicite el cambio de moneda de su cuenta de CTS o se reciba un traslado de otro depositario en moneda diferente a la solicitada por EL CLIENTE, se aplicará el tipo de cambio vigente de LOS ANDES

VI. Retiro de depósitos por intermedio de terceros:

En caso de ausencia o impedimento del titular, el retiro de los depósitos, cancelaciones o retiro de intereses podrá efectuarse por un tercero y que cumpla los siguientes requisitos.

- 1) Copia legalizada del DOI del tercero
- 2) Carta poder para los siguientes montos
 - a. Poder por carta con firma legalizada, para cantidades menores a 01 UIT.
 - b. Poder fuera de registro, para cantidades mayores a 01 UIT y menores a 03 UIT.
 - c. Poder por escritura pública, para cantidades mayores a 03 UIT.
 - d. Respecto a asuntos inherentes al cobro de beneficios de derechos laborales, seguridad social en salud y pensiones, el poder será por escritura pública

Recuerda que puedes realizar depósitos y retiros a nivel nacional. Para ubicar las oficinas disponibles cerca de ti, ingresa a <https://losandes.pe/ubicacion/>