

ANEXO
CONTRATO DE CUENTA DE CAJA DE AHORRO

Conste por el presente documento privado, un contrato de prestación de servicios financieros de Cuenta de Caja de Ahorro con número _____, que se celebra de acuerdo a las siguientes cláusulas:

PRIMERA: (PARTES) Celebran el presente contrato, por una parte la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA “JESUS NAZARENO” R.L.**, entidad de intermediación financiera privada con denominación registrada en la Autoridad de Fiscalización y Control de Cooperativas (AFCOOP) según Resolución Administrativa H-2ª FASE-N° 495/2018 y Personalidad Jurídica reconocida por las Resolución de Consejo Nos. 00340 de fecha 30 de diciembre del año 1964 y la Ficha de Registro Nacional registrada bajo el número 317, ambas emitidas por el Consejo Nacional de Cooperativas, actualmente denominada Autoridad de Fiscalización y Control de Cooperativas (AFCOOP), con Licencia de Funcionamiento N° 221/93, otorgada por la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, actualmente denominada Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) y con NIT. No. 1015477021, representada legalmente por _____, en virtud al testimonio de Poder No. _____/20__ de fecha _____ otorgado por ante la notaría de Fe Pública No. __, a cargo del(a) Dr. (a). _____, en adelante Entidad de Intermediación Financiera (EIF).

Por otra parte,

(Según corresponda incluir uno de los siguientes incisos)

Para persona (s) natural (es)

a) El (la) señor (a) _____ con documento (s) de identificación N° _____ mayor (es) de edad y hábil (es) por derecho, en adelante CLIENTE (S) FINANCIERO (S).

Para persona jurídica

b) _____, con Matrícula de Comercio N° _____ y NIT N° _____ legalmente representada por el (la) señor (a) _____ con documento de identidad N° _____, actuando mediante Poder N° _____ de fecha _____ otorgado por la Notaría de Fe Pública N° _____ a cargo del (de la) Dr. (a) _____, en lo sucesivo CLIENTE FINANCIERO.

SEGUNDA: (OBJETO DEL CONTRATO) El presente contrato tiene por objeto establecer las condiciones sobre las cuales la EIF prestará a favor del (de los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S), el servicio de apertura, recepción y retiro de depósitos y administración de fondos de una cuenta de caja de ahorro en **moneda nacional (sustituir por moneda extranjera cuando corresponda)**, en puntos de atención financiero o a través de instrumentos electrónicos de pago o canales electrónicos, conforme a disposiciones legales y reglamentarias vigentes así como reglamentos y procedimientos de la EIF.

TERCERA: (PLAZO Y VIGENCIA) Se determina que la prestación del servicio, objeto del contrato, es de plazo indefinido; sin embargo, las partes podrán establecer la terminación anticipada, conforme a lo previsto en el presente contrato, Código de Comercio y normativa regulatoria de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

El contrato entra en vigencia a partir de la fecha de su suscripción.

Cuando corresponda incorporar la siguiente cláusula:

CUARTA: (MANEJO) El manejo de la Cuenta de Caja de Ahorro Colectiva será:

(Incorporar el inciso que sea pertinente)

- a) Indistinto, entre: _____ o _____ que podrán disponer de los fondos, por sí solos y sin necesidad de la intervención de los restantes titulares de la cuenta, pero la responsabilidad será solidaria.
- b) Conjunto, entre: _____ y _____ en el cual ninguno de los titulares, individualmente, podrá ejercer tales derechos si no es con la intervención de los restantes titulares.

QUINTA: (DEPÓSITOS) El (los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S) o terceras personas podrá (n) efectuar depósitos en la cuenta de caja de ahorro de forma sucesiva en puntos de atención financiero de la EIF, la cual generará en todos los casos la constancia del citado depósito.

En caso de que los depósitos se efectúen mediante cheque o cheques de otras entidades de intermediación financiera, el (los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S) podrá (n) disponer de esos fondos una vez que se haya acreditado el abono en forma efectiva del importe del o los cheques en su cuenta de caja de ahorro.

SEXTA: (RETIROS) El retiro de fondos de la cuenta de caja de ahorro en Puntos de Atención Financiero que no sea el cajero automático, podrá ser efectuado únicamente por el (los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S) o por un representante legal.

Cuando corresponda incorporar el siguiente párrafo:

El retiro de fondos sólo podrá ser efectuado por los padres o tutores del menor, siendo éstos responsables por los retiros que se efectúen con tarjetas de débito.

SÉPTIMA: (ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS) El (los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S) podrá (n) administrar los fondos de la cuenta de caja de ahorro a través de la libreta de caja de ahorro, **la tarjeta de débito o mediante canales electrónicos. (Incluir estas últimas dos opciones cuando corresponda).**

Al momento de la apertura de la cuenta de cajas de ahorro y con el primer depósito, la EIF extenderá la libreta de ahorros a nombre del (de los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S), que contendrá el Reglamento de Cuentas de Ahorro de la EIF.

El (los) CLIENTES (S) FINANCIERO (S) podrá (n) solicitar en cualquiera de las oficinas de la EIF el extracto de su cuenta de caja de ahorro en sustitución a la libreta de caja de ahorro, el mismo que debe guardar conformidad con las transacciones realizadas.

OCTAVA: (INTERESES) La EIF pagará al (a los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S) por la cuenta de caja de ahorro, el interés anual, de acuerdo a tarifario y régimen de tasas de interés reguladas por el Órgano Ejecutivo del nivel central del Estado mediante Decreto Supremo.

Los intereses serán calculados sobre los saldos efectivamente disponibles en la cuenta de caja de ahorro. Todo interés ganado está sujeto a los impuestos establecidos o los que se determinen por Ley, de acuerdo a las normas y regulaciones tributarias. La EIF, realizará por cuenta de la Administración Tributaria el cobro de impuestos establecidos.

NOVENA: (CAPITALIZACIÓN DE INTERESES) Los intereses serán capitalizables según la periodicidad establecida en el Reglamento de Cajas de Ahorro de la EIF aprobado por ASFI y disposiciones legales vigentes.

Cuando corresponda incorporar la siguiente cláusula:

DÉCIMA: (SERVICIOS ADICIONALES) El (los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S) por el acceso a la utilización de tarjetas de débito y canales electrónicos gozarán de:

- a) **Plazo de Vigencia:** El plazo de vigencia del presente contrato es de manera indefinida, conforme a condiciones de la cláusula Décima Séptima.
- b) **Operaciones permitidas:** El (los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S), podrán realizar:
 - I. Retiro de fondos en efectivo de la(s) cuenta(s) de Caja de Ahorro relacionada(s) a la Tarjeta de Débito, a través de la utilización de Cajeros Automáticos (ATMs).
 - II. Consultas sobre saldos de la(s) cuenta(s) de Cajas de Ahorro que tenga el (los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S) en la EIF, y que estén relacionada(s) a la Tarjeta de Débito, a través de ATMs.
 - III. Pagos con fondos de su cuenta de Caja de Ahorro primaria por las operaciones de compra de bienes y servicios en todos los establecimientos comerciales afiliados al sistema denominado puntos de ventas (P.O.S.) conectados a cualquier Red.

La EIF tendrá disponible el servicio de medios electrónicos las 24 horas del día y los 365 días del año, todas las operaciones realizadas antes del cierre contable diario y en un día hábil, se consideran ingresadas a la EIF, en la fecha en que se efectúan; las realizadas luego de dicho cierre contable serán consideradas como ingresadas el día hábil siguiente.

- c) **Impugnación de cargos:** En caso que el (los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S) no esté(n) de acuerdo con algún cargo que no haya sido autorizado deberá hacer su reclamo ante la EIF, quién en el plazo de cinco (5) días hábiles administrativos a partir de la fecha de recepción del mismo, deberá contestar a el (los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S).

En caso de requerir un plazo mayor, la EIF deberá comunicar a el (los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S), dentro de los cinco (5) días hábiles administrativos establecidos, la fecha en que emitirá y pondrá a su disposición la respuesta, justificando los motivos por los cuales la atención de su reclamo requerirá un tiempo de análisis mayor, dicha fecha no debe exceder los diez (10) días hábiles administrativos computado desde la recepción del reclamo.

En caso que la EIF requiera un plazo superior a los diez (10) días hábiles administrativos para atender el reclamo, debe comunicar por escrito a ASFI y al (los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S), dicho extremo, justificando el motivo por el cual debe tomar un tiempo superior por emitir la respuesta al (los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S).

La respuesta emitida deber ser:

- I. Expresa: Mediante comunicación escrita.
- II. Oportuna: Se refiere al cumplimiento con el plazo fijado para su emisión.
- III. Integra: Debe corresponder a la verdad de los hechos, ser completa, exacta, imparcial y verificable, respecto a los aspectos planteados en el reclamo.
- IV. Comprensible: Contener información clara que facilite el entendimiento de la misma por

parte del (los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S).

Se deja claramente establecido que el (los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S), tiene (n) derecho a efectuar observaciones o impugnaciones las cuales no podrán ser limitadas por la EIF.

- d) **Comisiones y cargos:** El (los) CLIENTE(S) FINANCIERO (S) acepta(n) el cobro de las comisiones que la EIF fije, por la emisión de nuevas tarjetas en caso de extravío, sustracción, robo o emisión de tarjetas adicionales, publicadas en tarifario y página WEB, así como por retiros de efectivo, consulta de saldos y extractos en ATM ajenos a la red propia de Cajeros Automáticos de la EIF.
- e) **Medidas de Seguridad:** El (los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) se obliga(n) a utilizar personalmente su tarjeta de débito y su clave secreta de seguridad (PIN). La tarjeta será retenida por el Cajero Automático si digita tres veces consecutivas su PIN de forma incorrecta. Asimismo, eventualmente cualquiera de los cajeros automáticos retendrá cualquiera de las tarjetas de débito, ya sea por el mal estado de la tarjeta, por el vencimiento o por el olvido de la misma.
- f) **Derechos y Obligaciones:** El (los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) se obliga(n) a:
 - I. Pagar la tarifa establecida por la emisión de nuevas tarjetas en caso de extravío, sustracción, robo o emisión de tarjetas adicionales.
 - II. Asumir la responsabilidad por el uso del código de identificación personal (PIN) de la(s) tarjeta(s).
 - III. Comunicar de forma inmediata a la EIF, a través de los canales autorizados el extravío, sustracción o robo u otros que pudiese ocurrir con la (s) tarjeta (s) de débito o adicionales que hubiere solicitado a favor de otras personas, está obligado a dar aviso inmediato a la EIF, mediante llamada a la línea gratuita establecida para el caso (disponible las 24 horas y los 365 días del año), asumiendo en todo caso, responsabilidad exclusiva por las operaciones que se hubieran realizado hasta el momento que notifique a la EIF.
 - IV. Utilizar su código de identificación personal (PIN), para consultar la información relativa a sus cuentas de caja de ahorro.

Por otra parte el (los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) tiene (n) los siguientes derechos:

- I. A la renovación por vencimiento de tarjeta de débito de forma gratuita.
- II. El titular de la tarjeta podrá solicitar el bloqueo, sin costo alguno en caso de extravío, sustracción, robo u otra razón justificada.

La EIF adopta y asume completa responsabilidad por la seguridad electrónica de sus medios electrónicos a través de los cuales realicen operaciones el (los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S).

- g) **Plazo de entrega de tarjetas:** En los casos de emisión, reposición, renovación o emisión de tarjetas adicionales, la EIF entregará las tarjetas de débito al (los) CLIENTE (S) FINANCIERO(S), en un plazo máximo de 3 días hábiles conforme a Reglamentación emitida por ASFI.

En el caso de tarjetas retenidas la EIF devolverá las tarjetas de Débito según los plazos detallados a continuación:

- I. Cinco (5) días hábiles administrativos, cuando la Tarjeta de Débito sea retenida en un cajero propio de la EIF.
- II. Diez (10) días hábiles administrativos, cuando la Tarjeta de Débito sea retenida en un cajero ajeno a la EIF.

Cumplidos los plazos señalados en los numerales I y II, la EIF otorgará un plazo adicional de diez (10) días hábiles administrativos al titular para recoger la tarjeta de débito, concluido dicho plazo la EIF procederá con la destrucción de la Tarjeta de Débito.

h) **Reposición de tarjetas destruidas:** La EIF considerará lo siguiente:

- I. El titular debe asumir el costo de reposición de la tarjeta cuando sea responsable de la retención de dicha tarjeta de débito en un Cajero Automático.
- II. Cuando la retención se produzca por fallas en los cajeros automáticos, el emisor es responsable de reponer la tarjeta al titular en el menor tiempo posible y sin costo alguno.

i) **Operaciones Electrónicas:** El (los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S) que requieran administrar los fondos de su cuenta de caja de ahorro mediante el servicio de banca electrónica, deberán solicitar a la EIF el Servicio de COOPERATIVA VIRTUAL, habilitándole la EIF un Código de Cliente, Clave de Acceso o PIN y Clave de Transacción, como medio de acceso de identificación personal y secreta a la prestación de los Servicios Financieros, que le permitirá realizar transacciones financieras de su (s) cuenta (s) de caja de ahorro (s) debidamente autorizada (s), mediante el uso de internet u otros medios electrónicos, debiendo contar el (los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S) de medios físicos y electrónicos idóneos que le permitan recibir o transmitir los datos por vía Internet, equipos que deberá (n) mantener a su costo y gasto y con los servicios de comunicación necesarios para realizar las siguientes operaciones:

- I. Consultas de saldos de cuentas de Cajas de Ahorro que el (los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S) tenga aperturadas en la EIF.
- II. Extracto de cuentas de Cajas de Ahorro que el (los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S) tenga aperturadas en la EIF.
- III. Pago de crédito de la EIF por débito a la Cajas de Ahorros que el (los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S) tenga aperturadas en la EIF.
- IV. Extracto de crédito que el (los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S) tenga en la EIF.
- V. Traspasos de cuentas de cajas de ahorro que el (los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S) tenga aperturadas en la EIF.
- VI. Traspasos a cuentas de cajas de ahorros de terceros que el (los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S) tenga aperturadas en la EIF.
- VII. Pago de Servicios.

j) **Derechos y Obligaciones de (los) CLIENTE (S) TITULAR (ES) en la Administración de Fondos con Medios Electrónicos:** El (los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S) que acceda (n) a administrar los fondos de su cuenta de caja de ahorro mediante medios electrónicos tienen los siguientes derechos y obligaciones:

- I. A obtener de la EIF clave personal de acceso al servicio, la cual será utilizada en forma personal

e intransferible. El (los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S) se obliga (n) a no divulgar ni transferir su contraseña de acceso secreta a objeto de evitar el uso indebido por terceras personas.

- II. Bloqueo y Desbloqueo: El (los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S) ante la incertidumbre o sospecha de manejo inadecuado o cuando lo considere necesario podrá solicitar a la EIF el bloqueo del servicio COOPERATIVA VIRTUAL, debiendo la EIF proceder al bloqueo inmediato. Igualmente y a requerimiento del (los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S) la EIF procederá en forma inmediata al desbloqueo de la COOPERATIVA VIRTUAL. Por otro lado, y como medida de seguridad del (los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S), el acceso al servicio será bloqueado automáticamente, después de 3 intentos fallidos o erróneos en la digitación o introducción de la Contraseña de Acceso o PIN, rehabilitándose el acceso al servicio previa solicitud hecha por el (los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S).

La solicitud de bloqueo y desbloqueo solicitado por el (los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S) a la EIF es totalmente gratuito.

La EIF adopta y asume completa responsabilidad del servicio que presta la COOPERATIVA VIRTUAL por la seguridad electrónica de sus medios electrónicos a través de los cuales realicen operaciones el (los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S).

DÉCIMA PRIMERA: (MODIFICACIONES UNILATERALES) La Entidad de Intermediación Financiera no puede modificar unilateralmente los términos y condiciones pactadas en el presente contrato, salvo que dicha modificación beneficie al (a los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S).

DÉCIMA SEGUNDA: (INEMBARGABILIDAD DE CAJAS DE AHORRO DE PERSONAS NATURALES Y LÍMITE DE TAL EFECTO) Los fondos depositados en la cuenta de caja de ahorro serán inembargables, hasta el monto establecido de acuerdo a normativa regulatoria vigente. Dicho límite no alcanza a las obligaciones alimenticias.

Si corresponde incorporar el siguiente párrafo:

Los fondos depositados en la cuenta de caja de ahorro de personas colectivas o jurídicas no gozan del beneficio de inembargabilidad.

DÉCIMA TERCERA: (ACREDITACIÓN ERRÓNEA) En caso que la EIF acreditara erróneamente algún monto en la cuenta de Caja de Ahorro del (de los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S), ésta podrá revertir el depósito, comunicando al (a los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S) el débito efectuado y la razón que motivó el mismo.

DÉCIMA CUARTA: (COMISIONES) La apertura y administración de la cuenta de caja de ahorro no genera comisiones, salvo en el caso de excepción establecido en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

La EIF, cobrará por los servicios adicionales siguiente: emisión de extracto de Cuenta de Caja de Ahorro solicitado adicionalmente al emitido mensualmente; emisión de Certificado de Cuenta de Caja de Ahorro; débito automático para el pago de servicios; retiro realizado en una localidad distinta a aquella donde se abrió la Cuenta de Caja de Ahorro a partir del monto establecido en la Recopilación de Normas para

Servicios Financieros; emisión de nuevas tarjetas en caso de extravío, sustracción, deterioro ocasionado por el (los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S), robo o emisión de tarjetas adicionales, así como por retiros de efectivo, consulta de saldo y emisión de extractos en ATM's ajenos a la red propia de Cajeros Automáticos de la EIF.

DÉCIMA QUINTA: (CLAUSURA Y PRESCRIPCIÓN POR INACTIVIDAD) De conformidad a lo establecido en el artículo 1369 del Código de Comercio, la cuenta de Caja de Ahorro inactiva por más de cinco años será clausurada comunicándose de forma escrita al (a los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S) la disponibilidad de su saldo incluyendo el abono de los intereses ganados.

Si la Caja de Ahorro no registra movimiento alguno en el lapso de 10 años, contando desde el último depósito o retiro, los montos que se encontraban a disposición del (de los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S) será (n) transferidos al Tesoro General de la Nación.

DÉCIMA SEXTA: (RETENCIÓN DE FONDOS) En caso de que la Autoridad Competente comunicará la orden de Autoridad Judicial o Administrativa para proceder a la retención de fondos del (de los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S), la EIF procederá a dicha retención hasta el límite señalado en la orden respectiva conforme a reglamentación emitida por ASFI.

DÉCIMA SÉPTIMA (TERMINACIÓN ANTICIPADA) La EIF, dará por terminado el presente contrato por razones justificadas en sus políticas internas, así como por medidas de prevención en materia de lavado de activos y financiamiento al terrorismo, debiendo comunicar sobre esta decisión al (a los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S) con quince (15) días de anticipación.

Por otra parte, el (los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S), podrá (n) solicitar a la EIF la conclusión del contrato de forma expresa, debiendo la entidad poner a su disposición el saldo de su cuenta, salvo que existan restricciones normativas o de orden legal dispuestas por autoridad competente.

DÉCIMA OCTAVA: (FALLECIMIENTO) En caso de fallecimiento del (de los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S) los herederos podrán disponer de los fondos existentes previa presentación de la declaratoria de herederos.

Sustituir el párrafo anterior uno de los siguientes incisos cuando corresponda:

- a) Cuando fallezca uno de los titulares de cuenta colectiva de manejo indistinto, cualquiera de los titulares supervivientes podrá disponer de los fondos.
- b) Tratándose de cuenta colectiva de manejo conjunta esta permanecerá inmovilizada en tanto no se acredite debidamente la calidad de los sucesores o herederos del titular difunto.

DÉCIMA NOVENA: (DOMICILIO ESPECIAL) Todo aviso, notificación y en general toda comunicación escrita emitida por la EIF, será remitida a la última dirección que esté registrada en la EIF.

VIGÉSIMA: (DERECHOS DEL CLIENTE FINANCIERO) El (Los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S) tienen derecho a:

- a) Trato equitativo, sin discriminación por razones de edad, género, raza, religión o identidad cultural.

- b) A recibir información fidedigna, amplia, íntegra, clara, comprensible, oportuna y accesible.
- c) Formular reclamos a través de los canales correspondientes.
- d) A la confidencialidad salvo excepciones contenidas en la Ley.
- e) A efectuar consultas, peticiones y solicitudes.
- f) A la terminación anticipada del presente contrato
- g) Otros derechos reconocidos por disposiciones legales y reglamentarias

VIGÉSIMA PRIMERA: (OBLIGACIONES DEL CLIENTE FINANCIERO) Son las siguientes:

- a) Proporcionar la información requerida por la EIF en cumplimiento a lo establecido por la Unidad de Investigación Financiera UIF.
- b) Dar aviso oportunamente y por escrito a la EIF sobre cualquier cambio de domicilio.

Cuando corresponda incorporar los siguientes incisos:

- c) Registrar en la EIF, las firmas autorizadas para el manejo de su cuenta de caja de ahorro, poniendo a disposición de la EIF, testimonios de escritura de constitución social, poderes y toda la documentación pertinente que especifique las atribuciones de cada firma autorizada.
- d) Dar aviso oportunamente y por escrito a la EIF sobre cualquier cambio o modificación de representantes acreditados ante la EIF, cambios de domicilio y otros de similar naturaleza.

VIGÉSIMA SEGUNDA: (OBLIGACIONES DE LA EIF) Son las siguientes:

- a) Exponer al público, las tasas de interés anuales pasivas, mediante pizarras ubicadas en lugares visibles en cada uno de sus PAF u otros medios de difusión.
- b) A requerimiento de la UIF, recabar y entregar información sobre las actividades comerciales y financieras del (de los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S).
- c) A solicitud del (de los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S), emitir mensualmente un extracto de movimiento de su Cuenta de Caja de Ahorro, sin costo.

VIGÉSIMA TERCERA: (ACEPTACIÓN). La EIF y el (los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S), dan su plena conformidad con todas las cláusulas del presente contrato que surtirá efectos sin necesidad de reconocimiento de firmas y rúbricas, estampando sus firmas, en señal de aceptación.

Lugar y fecha