

## INFORMACIÓN REFERIDA A BENEFICIOS, RIESGOS y CONDICIONES DE NUESTROS PRODUCTOS ACTIVOS

*Numerales harán referencia al CONTRATO ÚNICO DE CRÉDITOS*

### Principales características del medio de pago y formas de su utilización

- Los pagos serán en efectivo, por transferencias u otros debidamente autorizados.
- A través de ventanillas, agentes corresponsales, vía internet, agencias compartidas, débito automático.

### Límites establecidos a las operaciones que se ejecuten a través de los medio de pago

- **Ventanillas:** Pago de cuotas, pagos anticipados parciales y totales.
- **Caja Arequipa Agente:**
  - Solo permite pago de cuotas de créditos vigentes en soles.
  - Permite pagos hasta S/. 500
  - Permite el pago de la última cuota de créditos
  - No reciben pagos de cuotas de créditos de los siguientes tipos:
    - Créditos sin calendario definido
    - Créditos prendarios
    - Créditos reprogramados o refinanciados
    - Créditos en cobranza judicial
  - Permite pagos de más de una cuota de créditos salvo pago anticipado parcial o total de crédito.
- **Caja Arequipa Internet:**
  - Solo permite pago de cuotas de créditos propios vigentes
  - Permite el pago de la última cuota de créditos
  - No permite el pago de cuotas de créditos de los siguientes tipos:
    - Créditos sin calendario definido
    - Crédito Prendario
    - Créditos reprogramados o refinanciados
    - Créditos en cobranza judicial
  - Permite pagos de más de una cuota de créditos salvo pago anticipado parcial o total del crédito.

### Medidas que el usuario deberá adoptar para preservar la seguridad del medio de pago

#### Tarjeta de Débito VISA:

- Firme su tarjeta en el lugar indicado tan pronto le sea entregada, verifique su firma con frecuencia para evitar que un tercero cambie su tarjeta.
- Nunca suministre su clave secreta a nadie, aún si le informan que están llamando de su "entidad financiera".
- Su clave es personal e intransferible, por ello, ningún funcionario de Caja Arequipa se la solicitará, ni telefónica ni personalmente y nunca por correo electrónico.
- Cambie su clave secreta con frecuencia.

EL CLIENTE bajo su exclusiva responsabilidad debe comunicar de inmediato a LA CAJA a través del medio más rápido la comunicación de la pérdida, el extravío, sustracción o robo de la Tarjeta, para efectos de la anulación de ésta:

- En forma telefónica; (disponible las 24 horas del día), oportunidad en la que se le proporcionará un código de bloqueo:

*Bloqueo de Tarjetas de Débito:*

- A nivel nacional :	01-512-2030	(desde celular)
- Arequipa y resto del Perú :	0-800-42121	(desde fijo)
- USA y Canadá :	1-800-396-9665	
- Resto del mundo :	303-967-1098	(collect)

*Bloqueo de Tarjetas de Coordinadas:*

- A nivel nacional :	01-512-2030	(desde celular)
- Arequipa y resto del Perú :	0-800-42121	(desde fijo)

- En forma personal; portando su documento de identidad, en cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional suscribiendo el comprobante de bloqueo respectivo.

Otras recomendaciones de seguridad para clientes y usuarios de tarjetas, puede encontrarlas en el volante "SEGURIDAD" y "Guía de uso de Tarjetas de Coordinadas" a su disposición en todas nuestras agencias y en nuestra página web [www.cajaarequipa.pe](http://www.cajaarequipa.pe) enlace "recomendaciones de seguridad".

**Requisitos para que el usuario pueda contratar el seguro directamente o a través de un corredor de seguros**

Se debe informar a los usuarios que tienen el derecho a elegir entre la contratación del seguro ofrecido por la empresa; o un seguro contratado directamente por el usuario o a través de la designación de un corredor de seguros; siempre que cumpla, a satisfacción de CAJA AREQUIPA, con las condiciones previamente informadas. (RES. SBS N° 3274-2017)

**Coberturas Seguro de Desgravamen requeridos por CAJA AREQUIPA.-**

- Muerte Natural / Muerte Accidental del Asegurado.
- Invalidez Total y Permanente por Accidente
- Invalidez Total y Permanente por Enfermedad

En caso de fallecimiento o invalidez total y permanente por accidente o por enfermedad del Asegurado, la Aseguradora pagará al Beneficiario y/o Beneficiario Adicional, las sumas aseguradas señaladas en las Condiciones Particulares, de acuerdo a los términos y condiciones establecidos en la póliza y siempre que se cumpla con lo siguiente:

- (i) que la póliza se encuentre vigente;
- (ii) que el Contratante hubiera venido efectuando el pago de la prima a la Aseguradora, calculada sobre el saldo deudor o importe del préstamo según corresponda,
- (iii) que la causa del fallecimiento o invalidez según corresponda, no se encuentre comprendida dentro de las exclusiones de póliza.

**ANEXO**

**MODELO DE ENDOSO DE CESIÓN DE DERECHOS INDEMNIZATORIOS**

*Se hace constar en la presente Póliza que los derechos de indemnización que correspondan sobre esta, quedan transferidos a favor de Caja Arequipa, en su calidad de Acreedores del Asegurado, hasta por el importe que en tal oportunidad alcance la acreencia referida, la misma que en ningún caso excederá de la suma asegurada liquidada, de acuerdo a las condiciones de la Póliza. Es entendido y convenido que ninguna modificación en las Condiciones Generales y Particulares en la presente Póliza, será introducida sin el previo consentimiento escrito de la Caja Arequipa, para cuyo efecto la aseguradora avisará oportunamente y por escrito de toda modificación que se solicite, consecuentemente se considerará como no insertada cualquier modificación que no haya sido autorizada por Caja Arequipa.*

*Esta póliza no podrá dejarse sin efecto, sin previo aviso por escrito al acreedor quince días antes de tal hecho o de cualquier otro. Asimismo, si el Asegurado dejara de cumplir sus obligaciones en el pago de la Póliza de acuerdo a lo establecido en las disposiciones legales vigentes la Compañía Aseguradora se obliga comunicar por escrito a Caja Arequipa dicha situación, a efectos de que este se pueda hacer cargo del pago de la prima correspondiente. Es igualmente convenido que, en caso de pérdida indemnizable amparada por esta Póliza y donde quiera aparezcan los intereses de la Caja Arequipa, corresponderá al Asegurado probar de manera fehaciente la*

*preexistencia del bien asegurado.*

*Se deja constancia, que en caso de renovación de la póliza se entenderá automáticamente inserto el presente endoso a favor de Caja Arequipa en las condiciones especiales, aun cuando no exista comunicación escrita que así lo exprese.*

*La Aseguradora conviene específicamente en que esta Póliza no se invalidará por el hecho de que el Asegurado omita voluntariamente declarar cualquier circunstancia que deba considerarse de consecuencia para la estimación de la gravedad del riesgo, cuando dicha circunstancia haya estado probadamente fuera de control y conocimiento del Asegurado. La presente Cláusula será preeminente sobre cualquier Cláusula, Endoso, Condiciones Generales, Particulares que se opongan a la misma. Cía de Seguros Contratante / Asegurado.*

### **Procedimiento aplicable en el caso de fallecimiento del titular del crédito**

#### **Procede a simple solicitud del cliente en agencias: (Registro Documentario)**

Cláusula N° 22

En caso de fallecimiento de LOS PRESTATARIOS, sus herederos deberán comunicarlo a fin de que, de ser el caso, LA CAJA solicite a la Compañía de Seguros la aplicación del Seguro de Desgravamen. De no haber seguro de desgravamen contratado, EL PRESTATARIO sobreviviente, y los herederos de EL PRESTATARIO fallecido deberán seguir pagando las obligaciones contraídas conforme a las normas legales vigentes, ello sin perjuicio de la fianza solidaria constituida por LOS FIADORES SOLIDARIOS, quienes deberán cumplir con el pago de las obligaciones de EL PRESTATARIO hasta su total cancelación, de lo contrario de iniciaran las acciones legales que correspondan. Mayor información de coberturas Seguro de Desgravamen en la página web ([www.cajaarequipa.pe](http://www.cajaarequipa.pe)).

#### **Para créditos prendarios.-**

Numeral hace referencia al CONTRATO DE CRÉDITO Y CONSTITUCIÓN DE GARANTÍA MOBILIARIA

Cláusula N° 27

En caso de fallecimiento de EL PRESTATARIO, los herederos del PRESTATARIO fallecido deberán seguir pagando las obligaciones contraídas hasta donde alcance la masa hereditaria conforme a las normas legales vigentes. Para recoger los bienes otorgados en garantía será necesaria la presentación del Testamento o Declaratoria de Herederos de EL PRESTATARIO, así como la presencia y DNI de los herederos con derecho a estos bienes.

### **Procedimiento para la presentación y atención de las solicitudes de resolución del contrato**

#### **Procede a simple solicitud del cliente en agencias: (Registro Documentario)**

Cláusula N° 9. Numeral 11

LOS PRESTATARIOS podrán resolver el contrato de crédito en forma unilateral y sin expresión de causa o ante el incumplimiento de LA CAJA de cualquiera de sus obligaciones con un pre aviso de dos días, para lo cual deberán comunicarlo por escrito en cualquiera de nuestras agencias y pagar el total de las obligaciones adeudadas hasta la fecha de pago conforme a la liquidación que se practique para tal efecto.

### **Procedimiento para Atención de Pagos Anticipados**

Procede a simple solicitud del cliente en agencias: (Ventanilla)

Pagos anticipados de créditos / pagos parciales o pagos totales

1. Aproxímese a cualquiera de nuestras Agencias.
2. Solicite el pago anticipado parcial al Asesor de Plataforma de Atención y/o Representante de Servicios, quien le indicará las variaciones en el cronograma de pagos y entregará el Formato Múltiple; asesorándolo para que registre la información siguiente:  
Si solicita el pago anticipado parcial de crédito (aplica para pagos mayores a dos cuotas):
  - Deberá señalar la reducción del plazo del crédito o reducción del monto de las cuotas.(En caso no exista elección del número o monto de cuotas por parte del cliente o sea un tercero; se procede a aplicar el pago

anticipado parcial reduciendo el plazo del crédito y manteniendo el monto de la cuota).

3. Efectúe el pago en ventanilla.
4. Reciba el comprobante de pago con el detalle de los conceptos pagados.
5. Reciba el nuevo plan de pagos.

**Nota 1:**

En caso el cliente solicite realizar un adelanto de cuotas y no un pago anticipado parcial del crédito, se procederá a aplicar como adelanto de cuotas.

Si solicita el pago total del crédito:

PAGO EN EFECTIVO

- Pague el crédito en ventanilla.
- Reciba el comprobante de pago.

CHEQUE DE GERENCIA

- Deberá contar con una cuenta de ahorro activa en la Caja, si no se le aperturará una.
- Deberá firmar un formato múltiple autorizando debitar el dinero de su cuenta de ahorros para la cancelación del crédito, una vez efectivizado el cheque.
- Regresará dentro de 2 días hábiles para recabar su comprobante de cancelación.

**NOTA 2:**

Para el caso de Seguro Vida Caja Créditos, si el cliente ha finalizado el pago de su crédito y/o lo haya cancelado, y cuente con el Seguro Vida Caja, podrá continuar con el mismo a través de una cuenta de ahorros presentando una solicitud escrita dirigida a su Analista de Crédito indicando la continuidad del seguro, para ser remitida vía correo electrónico al Jefe de Plataforma y realizar el cambio en el sistema.

**NOTA 3:**

En caso se cancele un crédito que tenga una póliza de seguro anual o plurianual, se indicará al cliente que se apersona a la compañía de seguros, una vez culminada la cancelación del crédito, para la devolución del monto correspondiente a la póliza por el periodo no cubierto

**Requisitos para la emisión de la cláusula o documento necesario para proceder al levantamiento de garantías, incluyendo aquellas condicionadas al pago de la obligación**

**Levantamiento de garantías por cancelación de créditos**

En caso el crédito se encuentre garantizado con garantía real inscrita en los Registros Públicos, una vez cancelada la o las obligaciones respaldadas por dicha garantía, LOS PRESTATARIOS o FIADORES SOLIDARIOS, de ser el caso, podrán solicitar a LA CAJA los documentos pertinentes a efecto de lograr la inscripción del levantamiento de las garantías constituidas.

Para ello, los requisitos que se deben presentar para tramitar el levantamiento de sus garantías son los siguientes:

1. Carta, solicitud o formato múltiple del cliente, con el motivo del levantamiento de garantía. Los datos deben de contener el nombre completo, dirección, teléfono fijo y móvil y descripción de la garantía.
2. Publicidad Registral original, donde conste el o los Asientos de Inscripción de la garantía a levantar, con una antigüedad no mayor de 30 días.

Tener presente que la solicitud solo será procedente si no existe obligación directa o indirecta que estén garantizadas por el bien o los bienes descritos en la solicitud, y haber cumplido con adjuntar los requisitos antes descritos.

**Levantamiento de garantías condicionadas a la cancelación de créditos**

Para el caso de las solicitudes de levantamiento de garantías condicionadas al pago de las obligaciones, estas solo son procedentes en caso de créditos judiciales o en condición de perdida, debiendo de señalar, en el documento de requerimiento, el plazo máximo en que se proceda a la cancelación del crédito. Los requisitos son los siguientes:

1. Carta, solicitud o formato múltiple del cliente, con el motivo del levantamiento de garantía. Los datos deben de contener el nombre completo, dirección, teléfono fijo y móvil y descripción de la garantía, así como el plazo en el que será cancelado el crédito.

2. Publicidad Registral original, donde conste el o los Asientos de Inscripción de la garantía a levantar, con una antigüedad no mayor de 30 días.

Tener presente que, en caso no se señale el plazo de cancelación del crédito en el documento de requerimiento, se deberá de realizar dentro de los 15 días siguientes a la emisión de la minuta; plazo que se consignara en el mismo instrumento.

**Para los casos antes señalados se deberá tener presente:**

1. Los requerimientos serán presentados ante el personal de plataforma de atención de agencia.
2. La emisión de la primera minuta de levantamiento de garantía se encuentra exonerada de todo pago.
3. El plazo máximo de atención, para todo requerimiento, será de 30 días calendarios.
4. Es responsabilidad exclusiva de los solicitantes recoger los documentos (minuta) en las instalaciones de LA CAJA, así como su tramitación y costos notariales y registrales.
5. LA CAJA no participa en ningún acto vinculado al levantamiento de la garantía, que no sea la elaboración y entrega de la minuta correspondiente, así como la firma de la Escritura Pública de ser el caso.

### Diferencias entre pago adelantado y pago anticipado y Derecho del Cliente

Nuestros clientes pueden elegir realizar pagos anticipados en forma total o parcial, o adelanto de cuotas de sus créditos, sin pagar ninguna comisión ni penalidad por ello; para poder realizarlos, el cliente debe estar al día en sus pagos y tener en cuenta las siguientes precisiones:

**Pago Anticipado.-** (parcial o total)

Pago que trae como consecuencia la aplicación del monto al capital del crédito, con la consiguiente reducción de los intereses, las comisiones y los gastos derivados de las cláusulas contractuales al día de pago.

**Adelanto de Cuotas.-**

Pago que trae como consecuencia la aplicación del monto pagado a las cuotas inmediatamente posteriores a la exigible en el periodo, sin que se produzca una reducción de los intereses, las comisiones y los gastos derivados de las cláusulas contractuales.

Aplicación de pagos anticipados y adelanto de cuotas

Los pagos mayores a dos cuotas (Que incluye aquella exigible en el periodo) se consideran pagos anticipados. En estos casos, al momento de realizar el pago, el cliente debe elegir entre:

- Reducir el monto de las cuotas, manteniendo el mismo plazo del crédito ó
- Reducir el plazo del crédito (número de cuotas), manteniendo el monto de las cuotas.

Esta elección debe ser acreditada en forma escrita a través de un Formato proporcionado por nosotros.

En caso el cliente no indique por escrito su elección, el pago anticipado reducirá el plazo del crédito (número de cuotas).

Esta modalidad genera un nuevo cronograma de pagos, que le entregaremos inmediatamente después de realizado el pago.

**Nota.-** Los pagos anticipados se ejecutan en agencia.

**En el caso de pagos mayores a dos cuotas.-**

El cliente también podrá manifestar expresamente su voluntad para que se aplique como adelanto de cuotas. En este caso no se producirá la reducción de intereses, comisiones y gastos derivados de las cláusulas contractuales. El cliente debe ejercer su elección en forma escrita, firmando el Formato que le proporcionaremos.

**Los pagos menores o iguales al equivalente a dos cuotas.-** (Que incluyen aquella exigible en el periodo),

Se consideran adelanto de cuotas. En estos casos, se procederá a aplicar el monto pagado en exceso sobre la cuota del periodo, a las cuotas inmediatas siguientes pendientes de pago. El cliente podrá requerir antes de efectuar el pago, que se proceda a aplicarlo como un pago anticipado, debiendo ejercer su elección de forma escrita firmando un Formato proporcionado por nosotros.

Todo pago menor o igual a una cuota del periodo, se aplica como adelanto o pago de cuota.

## Forma en que se determina la conversión de moneda a aquella pactada en los contratos

### Cláusula N° 8

LA CAJA podrá realizar por cuenta y cargo de LOS PRESTATARIOS o de LOS FIADORES SOLIDARIOS, las operaciones de compra y venta de moneda extranjera o conversiones que sean necesarias para el cumplimiento de sus obligaciones en la correspondiente moneda adeudada, aplicando el tipo de cambio que LA CAJA tenga vigente al momento de la operación; asimismo LOS PRESTATARIOS y LOS FIADORES SOLIDARIOS facultan a LA CAJA para que de ser necesario ésta abra o cierre cuentas de ahorro, bajo cualquier modalidad a nombre de los mismos, para evidenciar abonos o cargos que se puedan derivar de las transacciones u operaciones originadas en el presente contrato; para el efecto, bastará que LA CAJA le remita posteriormente la nota de cargo y/o abono respectiva, con el pormenor o detalle del concepto que origina el cargo o abono.

En el caso de cuentas con más de un titular, para cuya disposición de los fondos se requiera la participación conjunta de todos los titulares (cuenta mancomunada), LA CAJA compensará el saldo de la cuenta sólo en la parte proporcional (a prorrata) que le corresponda al deudor cuyo crédito será compensado, de acuerdo a lo establecido en el Código Civil. En el caso que la disposición de los

## OTROS A CRITERIO DE LA EMPRESA

### Mecanismos existentes para que el usuario notifique a la empresa cualquier operación de pago no autorizada o ejecutada de forma incorrecta

A través de un formato múltiple en cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional.

## Orden de Imputación de pagos

### Cláusula N° 14

LA CAJA imputará los pagos que EL CLIENTE realice, en el siguiente orden: Seguros, penalidad por mora, comisiones, interés compensatorio vencido, interés moratorio, interés compensatorio y finalmente al capital.

En caso corresponda, la penalidad por mora y el interés moratorio se cobrarán por el periodo en que cada uno se haya generado de acuerdo a lo establecido en la Hoja Resumen y el interés compensatorio vencido, se cobrará a partir del vencimiento de la cuota que no se haya pagado puntualmente.

Salvo prueba en contrario, el comprobante de pago no podrá servir de presunción de pago de capital, sin que antes se hayan pagado primero los conceptos detallados en el párrafo anterior.

### Procedimiento aplicable para recuperar el monto cancelado por concepto de pagos en exceso, de acuerdo a lo señalado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor Ley 29571 art. 99

En caso LOS PRESTATARIOS efectúen un pago en exceso que no sea una amortización o un pago anticipado del crédito, dicho exceso les será devuelto por LA CAJA incluidos los intereses compensatorios, los que se calcularán a las tasas pactadas en el crédito de que se trate, desde la fecha del pago en exceso hasta su efectiva devolución, el procedimiento se encuentra publicado en la página web. (Guía para clientes).