

## ● Efectos en caso de incumplimiento en el pago

- Reporte en la Central de Riesgos de la SBS con la calificación que corresponda.
- Pago de la tasa de interés compensatorio por la cuota en atraso.
- Pago de la tasa de interés moratorio o penalidad, adicional a la compensatoria, según lo indicado en la Hoja Resumen.
- La Caja podrá dar por vencidos todos los plazos.

## ● Efectos del refinanciamiento o reestructura de deuda

- Cambio de condición del crédito a refinanciado.
- Información de la nueva condición a la Central de Riesgos de la SBS, con la calificación que corresponda.
- Generación de un nuevo calendario de pagos:
- Ampliación del plazo del crédito.
- Ampliación del número de cuotas.

## ● Procedimiento de aplicación y/o recuperación de montos abonados por encima de la (s) cuota (s) pactada (s)

### CRÉDITOS CONVENIO:

- Si el monto es menor de S/. 30.00 se aplicará a la siguiente cuota por vencer, en caso sea la última cuota se abonará a la cuenta de ahorros del cliente.
- Si el monto es mayor a S/. 30.00 se abonará a la cuenta de ahorros del cliente; en caso no tuviera se aperturará una cuenta a nombre del cliente y se le comunicará mediante carta.

### OTROS TIPOS DE CRÉDITO:

- En caso se efectúe un pago en exceso que no sea una amortización o un pago anticipado del crédito, dicho exceso les será devuelto 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.
- En caso se produzca cualquier caso de pago en exceso el Cliente presenta su solicitud en formato múltiple en cualquiera de nuestras agencias ante el Jefe de Plataforma, una vez se determine su procedencia se procederá a abonar el monto del pago en exceso en cuenta de ahorros a través de una nota de abono.
- El monto pagado en exceso es recuperable por el cliente y devenga hasta su devolución el máximo de la suma por concepto de intereses compensatorio y moratorio que se hayan pactado para la operación crediticia o en su defecto el interés legal.

Todas las operaciones están sujetas al cobro del ITF (0.005%)

Resolución SBS N° 3274-2017  
Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero  
Ley N° 28587 Ley Complementaria a la Ley de Protección  
del Consumidor en Materia de Servicios Financieros

# guía para cliente



## ● Apertura de Cuenta

- Acérquese a cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional.
- Presente su DNI.
- Monto mínimo de apertura: S/.50.00 ó US\$ 50.00

## ● Cancelación o cierre de cuenta

- Acérquese a cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional. (Si la plaza es diferente a la de la apertura podría estar sujeta al cobro de comisiones).
- Presente su DNI y Tarjeta de Débito.
- En caso de ser cuenta de Ahorros con Ordenes de Pago, devolver el talonario no utilizado.

## ● Afiliación y desafiliación de débito automático

### Por agencias

- Presente su DNI y Tarjeta de Débito.
- Reciba su comprobante de afiliación o desafiliación, según el caso.

**Nota:** La Caja Arequipa no se responsabilizará por el pago de sus obligaciones una vez realizada la desafiliación del débito automático.

## ● 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 pago 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 abrirá 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.

## ● Derechos de avales y/o fiadores

El Aval o Fiador puede solicitar a la Caja lo siguiente:

- Copia de solicitud de crédito.
  - Copia de contrato de préstamo.
  - Copia de hoja resumen.
  - Copia de calendario de pagos.
  - Constancia de situación de crédito.
  - Duplicado de comprobante de pago de cuota.
  - Segunda constancia de no adeudo por cancelación de crédito.
  - Carta de levantamiento de protesto.
  - Saldos deudores.
  - Podrá realizar pagos anticipados parciales y pagos totales.
- 
- Acérquese a su analista de créditos o jefe de plataforma.
  - Presente una solicitud en formato establecido.
  - Abone el monto señalado en el tarifario de comisiones y gastos.