



Estimado cliente, Caja Arequipa empresa líder en el Sistema Microfinanciero cumple con la normativa dispuesta por la Superintendencia de Banca y Seguros, Código de Protección al Consumidor, entidades supervisoras, así como las mejores prácticas en su relación con los usuarios, recogiendo dentro de su normativa interna los siguientes puntos que son de su interés:

Mecanismos de Comercialización

Conforme a la Res. SBS Nro. 3274-2017 Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado en el Sistema Financiero, Caja Arequipa:

- No condiciona la venta de sus productos y servicios para la adquisición de otros; salvo que por su naturaleza o con arreglo al uso comercial sean complementarios.
- No asume que el silencio del consumidor sea una aceptación para la contratación de productos financieros.
- No emplea prácticas de presión o intimidación hacia el usuario para promover la adquisición de productos y/o servicios.
- Se abstiene de crear la impresión al consumidor que ha ganado, ganará o conseguirá un premio o cualquier otra ventaja equivalente si realiza un acto determinado.
- No busca inducir a error al usuario respecto a las características de sus productos o servicios, previamente a su contratación.
- No restringe los derechos de los usuarios, reconocidos por la normativa vigente.

Métodos Abusivos de Cobranza

Conforme al Código de Protección y Defensa del Consumidor en su art. 62 Caja Arequipa:

- No envía al deudor o a su garante documentos que aparentan ser notificaciones o escritos judiciales.
- No realiza visitas ni llamadas telefónicas entre las 20:00 horas y las 07:00 horas, ni los días sábados, domingos y feriados, en el domicilio de un deudor, conforme criterios del código.
- No coloca ni exhibe carteles o escritos que requieran el pago de obligaciones en el domicilio del deudor o del garante, ni en locales diferentes a estos.
- No difunde a través de los medios de comunicación nóminas de deudores y requerimientos de pago sin mediar orden judicial.
- No envía comunicaciones ni realiza llamadas a terceros.
- No envía estados de cuenta, facturas por pagar ni notificaciones de cobranza al domicilio de un tercero ajeno a la relación de consumo, a menos que se trate de un domicilio contractualmente acordado o que el deudor haya señalado un nuevo domicilio válido.

Normas Prudenciales para la Contratación

Conforme a la Res. SBS Nro. 3274-2017 Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado en el Sistema Financiero, art. 41, Caja Arequipa tiene la facultad, sin aviso previo, de no contratar, modificar los contratos celebrados, o resolverlos, si el usuario se encuentra inmerso en las siguientes situaciones:

- Sobreendeudamiento financiero de deudores minoristas, al momento de la contratación o posterior.
- Relación con lavado de activos o financiamiento del terrorismo.
- Falta de transparencia en la información proporcionada por los usuarios, para la contratación de productos y servicios.

Atentamente
CAJA AREQUIPA