

## PREGUNTAS FRECUENTES PRODUCTOS ACTIVOS

### 1. ¿Cuáles son los requisitos para solicitar un crédito?

Los requisitos generales son:

- De ser persona natural, deberá ser mayor de edad y con pleno ejercicio de sus derechos civiles.
- De ser persona jurídica, que este legalmente constituida y cuyos representantes legales cumplan con lo establecido en el punto anterior.
- Tener antigüedad mínima de 6 meses en la actividad evaluada (Negocio o boletas de pago).
- Tener calificación 100% normal en el sistema financiero los últimos 6 meses.
- N° de Entidades según tipo de producto
- Casa propia o aval con casa propia.
- Estar al día en sus obligaciones con Caja
- No estar incluido en las bases negativas
- Otros que pueda solicitarse en la evaluación

### 2. ¿Cuáles son las tasas de interés que cobra la Caja?

Las tasas de interés son diferentes según cada tipo de producto que está diseñada para cada necesidad que tengas. Puedes ubicarlas en nuestra página web [www.cajaarequipa.pe](http://www.cajaarequipa.pe) y en todas nuestras agencias en los archivadores denominados "Material de Información al Usuario".

### 3. Además de los intereses ¿La Caja cobrará por algún otro concepto?

No, la Caja no cobra comisiones, portes ni ningún otro concepto distinto a la tasa de interés pactada con el cliente.

Según sea el caso, podrá cobrar por el seguro de desgravamen y/o seguro vehicular y/o seguro contra todo daño material.

El Cliente podrá optar por contratar el seguro directamente con cualquier compañía de seguros, bajo la conformidad de Caja Arequipa.

### 4. Necesito un crédito, ¿cómo puedo proceder?

En Caja Arequipa tenemos el crédito para cumplir con tus planes. Solicítalo ingresando al siguiente enlace: <https://productos.cajaarequipa.pe/>.

También puedes solicitarlo en cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional, contactando a un Analista de Créditos.

### 5. ¿Qué sucede si no cancelo a tiempo mis cuotas de acuerdo con el cronograma pactado?

Si no realizas el pago puntual de tus cuotas pierdes la oportunidad de:

- Mantener un buen historial con pagos puntuales.
- Acceder a otros créditos que te ayudarán en cumplir tus metas.
- Obtener préstamos con mayores montos, tasas promociones, campañas especiales.

Pagando puntualmente, evitarás cobros adicionales por los días de atraso y ser notificado a la central de riesgos de la SBS con una calificación distinta a la normal.

### 6. ¿Dónde puedo realizar los pagos de mis cuotas?

- En cualquiera de nuestros canales disponibles a nivel nacional:
- Si tienes una cuenta de ahorros puedes usar nuestros canales digitales: App Caja Arequipa Móvil y Banca por Internet ubicada en nuestra web [www.cajaarequipa.pe](http://www.cajaarequipa.pe).
- Solo con el número de tu documento de identidad: Agentes Caja Arequipa, Agentes Kasnet, y cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional.
- Con el código de pago (últimos 9 dígitos del número de crédito):

#### Corresponsalía para el pago de cuotas (solo en soles)

					
<b>Canales habilitados:</b>	1. Agencias 2. Agentes	1. Agencias 2. Canales Digitales 3. YAPE	1. Agencias 2. Agentes 3. Canales digitales	1. Agentes 2. Canales Digitales	1. Agencias 2. Agentes 3. Canales digitales
<b>Código de Pago:</b>	Módulo + Últimos 9 dígitos del crédito	Agentes: Código (21349) + últimos 9 dígitos del crédito Canales digitales: Últimos 9 dígitos crédito	Últimos 9 dígitos del crédito	Últimos 9 dígitos del crédito	Últimos 9 dígitos del crédito
<b>Pago Parcial de cuotas:</b>	No Disponible	Disponible solo en YAPE	No Disponible	No Disponible	No Disponible
<b>Pago refinanciados, reprogramados:</b>	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Habilitado
<b>Pago prendarios, judicial, MiVivienda:</b>	No Disponible	No Disponible	No Disponible	No Disponible	No Disponible

#### Comisiones por entidad

					
<b>AGENCIAS</b>	1% de la transacción Min: S/2.50 - Max: S/100	-	Ventanilla: S/ 2.00	-	Ventanilla: S/ 5.00
<b>AGENTES</b>	1% de la transacción Min: S/2.50 - Max: S/100	Agentes: S/ 2.50	Cajero Express: S/ 2.00 Agentes: S/ 2.50	Agentes: S/ 2.00	Agente Express: S/ 3.50
<b>CANALES DIGITALES</b>	-	Banca por Internet / App: BCP: S/ 2.50 YAPE: S/ 2.50	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00

- A través de una transferencia interbancaria con el CCI de tu crédito (lo ubicas en tu plan de pagos y en nuestros canales digitales).

#### 7. ¿Es posible que me envíen los movimientos de mi crédito de manera mensual?

Sí, en Caja Arequipa te brindamos la posibilidad de afiliarte al envío de información periódica de manera mensual, (cuota pagada del mes, cuota pagada el mes anterior, y cuota siguiente a pagar) en cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional o en nuestra página web [www.cajaarequipa.pe](http://www.cajaarequipa.pe). El envío puede ser:

- En forma física cubriendo el costo de envío publicado en nuestro tarifario vigente.
- Envío por correo electrónico el mismo que no tiene costo.

#### 8. ¿Puedo solicitar los documentos entregados cuando tramité mi crédito?

Sí, el titular puede solicitarlo formalmente en agencia.

#### 9. ¿Cómo puedo contactar a mi Analista de Crédito?

Puedes ubicarlo en agencia, también puedes consultar a través de Eva, nuestro chat bot de whatsapp, al número 915078000, opción 3. Se enviará un código de verificación al celular que registraste en nuestro sistema y te brindaremos los datos de tu analista, o llamando a nuestro canal telefónico 0800 20222 (de lunes a viernes de 8.30 a 18.30 hrs. y sábados de 9.00 a 18.00 hrs.).

#### 10. ¿Qué es el Seguro de Desgravamen?

Este seguro es una modalidad de seguro de vida, en virtud del cual, a la muerte del asegurado de forma natural o accidental, por invalidez total y permanente por accidente o por enfermedad, por desamparo súbito familiar, la empresa de seguros con la que se ha contratado esta clase de seguro, se hará cargo de la liquidación del saldo capital de los créditos vencidos y no vencidos del asegurado, frente a su acreedor, al momento de su muerte.

Todos los créditos otorgados a personas naturales (salvo pignoratícios, deudores en proceso judicial, líneas de créditos y cartas fianza) o el titular de la E.I.R.L. deberán contar con este seguro.

#### 11. ¿Qué cubre el Seguro Contra daño material o pérdida del bien? en caja Arequipa ¿puedo contratar este seguro?

En Caja Arequipa tenemos un seguro multirriesgo que cubre el daño material o pérdida del bien.

Tenemos 2 seguros de este tipo:

**Multirriesgo Negocio:** Destinado a cubrir las garantías mobiliarias (maquinarias / equipo, mercaderías, existencias)

**Multirriesgo Garantía:** Destinado a cubrir las garantías reales inmobiliarias.

#### 12. ¿Qué es una Central de Riesgo?

Es una entidad (persona jurídica) que consolida y divulga información financiera y de perfil del usuario, obtenida de diferentes fuentes, respetando los derechos señalados en la Ley de Protección de Datos Personales y Normas Complementarias.

Puede ser consultada para determinar el comportamiento histórico de pagos del usuario.

#### 13. Tengo una prenda de oro y quiero sacar un crédito.

Puedes obtener un crédito prendario en una de nuestras agencias habilitadas. El monto está en función al valor de tasación de la prenda, éste será fijado por el tasador, de acuerdo con el peso y a la calidad del metal. El monto del préstamo no excederá el 80% del valor de tasación de la garantía prendaria.

El monto mínimo de crédito es el equivalente a un gramo de oro de 18K.

#### 14. ¿Dónde puedo pagar mi crédito Prendario?

En cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional, con el número de tu documento de identidad, puedes realizar cualquiera de estas opciones de pago:

- Renovación (pago de interés): El cliente paga los intereses correspondientes por un nuevo plazo, se incluirán gastos moratorios y gastos de ser el caso.
- Amortización: En que adicionalmente a los intereses paga el capital que desee.
- Cancelación: El cliente cancela la totalidad del crédito pudiendo rescatar las prendas que fueron dejadas en garantía (Solo el titular).

#### 15. ¿Puedo pagar mi crédito de forma anticipada?

Puedes realizar pagos anticipados de tu crédito en cualquier agencia a nivel nacional.

El procedimiento para realizar el pago anticipado parcial o total de tu crédito lo ubicas en la Guía para Clientes que se encuentra en nuestra página web [www.cajaarequipa.pe](http://www.cajaarequipa.pe) y en todas nuestras agencias.

#### 16. Quiero amortizar mi crédito ¿Se descuentan los intereses?

Sí, esta operación se denomina pago anticipado parcial o total, y es desde un monto mayor a 01 cuota del crédito, bajo pedido del usuario. Puedes realizarla en cualquiera de nuestras agencias. Aplica a los intereses generados a la fecha de pago y luego al saldo capital.

#### 17. Quiero cambiar la fecha de pago de mi crédito ¿Qué alternativas tengo?

Contacta a tu Analista de Créditos, quien te asesorará con las alternativas disponibles previa evaluación.

#### 18. Necesito conocer el motivo por el cual me denegaron un crédito.

En Caja Arequipa garantizamos la transparencia de información; por ello, para atender tu pedido ponemos a disposición los siguientes canales (\*):

- Central telefónica : 0800 20222 / (054)380670
- Buzón : [servicioalcliente@cajaarequipa.pe](mailto:servicioalcliente@cajaarequipa.pe)
- Agencias : a nivel nacional

(\*) Durante el horario de atención de cada canal

**19. Me puse al día en mis pagos y quiero que cambien mi calificación crediticia en la central de riesgos.**

Si realizaste el pago de tus cuotas pendientes y te encuentras al día en tus obligaciones, puedes solicitar a través de los siguientes canales (\*), la actualización de tu calificación crediticia por haber regularizado tu deuda y una constancia que acredite que te encuentras al día en tus pagos de tu crédito vigente. Atenderemos tu solicitud en un plazo de 7 días hábiles, en cumplimiento de la Ley 32327 y la Res. SBS 2135-2025.

Central telefónica 0800 20222 / (054)380670

• Buzón servicioalcliente@cajaarequipa.pe

• Cualquier agencia a nivel nacional

(\*) Durante el horario de atención de cada canal

**20. No quiero recibir llamadas ni mensajes de recordatorio de la fecha de pago de mis cuotas (antes del vencimiento de la cuota).**

Ponemos a tu disposición los siguientes canales (\*) para recibir tu solicitud y no vuelvas a recibir una llamada o mensaje de recordatorio de pago, antes del vencimiento de la cuota de tu crédito.

El plazo de atención de tu solicitud es de 2 días hábiles.

• Central telefónica 0800 20222 / (054)380670

• Buzón servicioalcliente@cajaarequipa.pe

• Cualquier agencia a nivel nacional

(\*) Durante el horario de atención de cada canal