

operación)

- Abone el monto señalado en el tarifario de comisiones y gastos.

● **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 abrirá 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. 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 para cliente.
- 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



caja
arequipa

● **Apertura de Cuenta**

- Acérquese a cualquiera de nuestras agencias o utilice los canales alternos (APP, WEB, Kiosko, etc.) a nivel nacional.
- Tenga su DNI a la mano para identificarse o completar los datos que le serán solicitados.
- Realice su primer abono conforme al tipo de producto abierto antes de los 30 días siguientes.

● **Cancelación o cierre de cuenta**

- Acérquese a cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional o utilice los canales alternos y digitales de Caja Arequipa (recuerde si la plaza es diferente a la de la apertura los retiros y transferencias podrían estar sujeta al cobro de comisiones).
- En agencias presente su DNI y Tarjeta de Débito, o siga los pasos que le indiquen las plataformas digitales
- 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.
(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 totales)

IMPORTANTE

a) Para los pagos parciales o totales del crédito en ventanilla:

- Si usted es un TERCERO se le consultará el crédito al cual se pagará y el monto a cancelar o amortizar, de no tener esos datos o no tener una Carta Poder firmada por el cliente titular se le derivará al analista de créditos para conocer dicha información.
- Si usted como TERCERO continua con la operación de cancelación o amortización del crédito sin verificar el saldo de la deuda, se ACEPTARÁ el pago y será aplicado conforme sea el saldo que exista a dicho momento; (En caso no alcance para cancelar (pago total), se aplicará como una amortización (pago parcial) eligiéndose de manera automática la opción de: reducción de plazo del crédito).

b) Para los pagos parciales o totales del crédito en canales digitales:

- Usar nuestras plataformas digitales como: la WEB y APP.
- Usar nuestros canales de atención como: Agentes Corresponsales y Banca Corresponsal.

1. Aproxímese a cualquiera de nuestras Agencias a nivel nacional e Identifíquese.

2. Solicite el pago anticipado parcial al Representante de Servicio, quien:

- a. De ser el titular, le indicará las variaciones en el cronograma de pagos y entregará el Formato Múltiple; asesorándolo para que elija una de las siguientes opciones: reducción del monto de la cuota o reducción del plazo del crédito.

- b. De ser un tercero, procederá a aplicar el pago anticipado parcial manteniendo el monto de la cuota, y reduciendo el plazo del crédito.

3. Efectúe el pago en ventanilla o a través de las plataformas ofrecidas por Caja,
4. Reciba el comprobante de pago con el detalle de los conceptos pagados.
5. Reciba el nuevo plan de pagos.

● **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 1: Todo pago mayor a 02 cuotas (incluye aquella exigible en el periodo), es considerado pago anticipado; los pagos menores o iguales a 02 cuotas, son considerados adelanto de cuotas, en ambos casos el usuario puede elegir se aplique como adelanto de cuota o pago anticipado respectivamente.

NOTA 2: Para el caso de Seguro Vida Caja o cualquier otro seguro optativo, si el cliente ha finalizado el pago de su crédito y cuenta con el Seguro Vida Caja, podrá continuar con el mismo mediante el débito automático de una cuenta de ahorros presentando una solicitud escrita dirigida a su Analista de Crédito, indicando la continuidad del seguro.

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 Feador puede solicitar a la Caja lo siguiente:

- Copia de los documentos contractuales del crédito en el cual participó
- Constancia de situación de crédito.
- Duplicado de comprobante de pago de cuota.
- Segunda constancia de cancelación de crédito.
- Carta de levantamiento de protesto.
- Saldos deudores.
- Podrá realizar pagos anticipados parciales y pagos totales.
- Una vez cancelada la totalidad de la/s deuda/s, podrá obtener su Certificado de No Adeudo (CNA). Puede ser de manera presencial o por autogestión digital.

Procedimiento

- Acérquese a su analista de créditos o jefe de plataforma.
- Presente una solicitud en formato establecido. (dependiendo de la