

Información Referida a Beneficios, Riesgos y Condiciones de Nuestros Productos Activos

Principales características del medio de pago y las 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, App u otros que Caja Arequipa ponga a disposición del cliente.

Límites establecidos a las operaciones que se ejecuten a través de los medios 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 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 de crédito.

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

Tarjeta de Débito VISA:

- 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) |
| - USA y Canadá: | 01 (800) 396-9665 | |
| - Resto del mundo: | 001-303-967-1098 | (collect) |

- 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 nuestra página web **www.cajaarequipa.pe** enlace "Información de Interés"

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.

Además se debe tener en cuenta que el Seguro de Desgravamen es optativo excepto para los créditos hipotecarios con fines de vivienda.

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

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.

Procedimiento aplicable en el caso de fallecimiento del titular del crédito

Procede a simple solicitud del cliente en agencias: (solicitudes varias)

En caso de fallecimiento de alguno 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, en caso de haberse contratado éste. 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.

Para créditos prendarios. -

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

En caso de fallecimiento de EL PRESTATARIO, 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, los herederos de EL PRESTATARIO fallecido deberán pagar las obligaciones contraídas conforme a las normas legales vigentes.

Para recoger Las Joyas entregadas en garantía, el trámite será necesariamente con la presentación del Testamento o Declaratoria de Herederos de EL PRESTATARIO, así como la presencia y entrega de los DNI de todos 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: (solicitudes varias)

LOS PRESTATARIOS podrán resolver el contrato de préstamo en forma unilateral y sin expresión de causa o ante el incumplimiento de LA CAJA de cualquiera de sus obligaciones, mediante comunicación escrita presentada en cualquiera de nuestras agencias, para tal efecto LOS PRESTATARIOS tienen el plazo de 45 días, previos a la resolución, para el pago total de las obligaciones adeudadas conforme a la liquidación que se practique para tal efecto a la fecha de pago o para que encuentre otro mecanismo de financiamiento.

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 le solicitará indique cómo aplicará el excedente de dinero:
 - **A reducción del plazo del crédito o a reducción del monto de las cuotas.**(En caso 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

¿Qué es el Levantamiento de Hipoteca?

Es un proceso que puedes realizar, luego de haber cancelado el total de tu(s) crédito(s).

¿Cómo solicitar y tramitar en la Caja Arequipa un levantamiento de garantía?

Para créditos cancelados antes del 19.03.2021:

Acércate a cualquiera de nuestras agencias a Nivel Nacional, con el personal de plataforma de atención, con los siguientes documentos:

- Carta o solicitud o formato múltiple del cliente, solicitando el levantamiento de garantía con los datos de contacto (teléfono fijo o móvil, correo electrónico) y el motivo.
- En el caso se trate de un levantamiento de garantía donde se hayan realizado cambios en la partida del inmueble, posteriores a la Constitución de la hipoteca a favor de la Caja, se recomienda adjuntar, una copia simple actualizada de la partida, para su revisión y así evitar cualquier observación por parte de Registros Públicos para la inscripción del Levantamiento de Garantía.
- En caso se trate de duplicado de minuta de levantamiento de garantía (a partir de la segunda emisión), se procederá con el cobro correspondiente, a través de una nota de cargo
- Posteriormente, en un plazo máximo de 15 días hábiles , podrá realizar el recojo de la minuta de levantamiento en la agencia de donde procede el crédito.

Para créditos cancelados a partir del 19.03.2021:

Una vez cancelados los créditos garantizados con hipoteca o garantía mobiliaria:

- Se emitirá de manera automática la Minuta de Levantamiento de Garantía según sea el caso, y será entregado y/o puesto a disposición en las instalaciones de La Caja dentro de los siete (7) días hábiles posteriores a la fecha de cancelación, en concordancia con la Ley 31143 - Ley que protege de la usura a los consumidores de los servicios financieros.

¿Cómo iniciar el proceso de Inscripción en Registros Públicos?

- Para ello solo se necesita llevar la minuta emitida por la Caja Arequipa a una notaria
- La Notaria procederá a formalizar la minuta de Levantamiento, generándose una Escritura Pública y quedándose con la minuta original
- La notaria solicitará la firma en la Escritura Pública, de los Representantes de la Caja Arequipa.
- Se emitirá un parte notarial, el mismo que se presentará a Registros Públicos, para inscribir el levantamiento de hipoteca.
- Registros Públicos en un plazo de 7 días emitirá una respuesta, indicando si se inscribió el levantamiento solicitado.

Recuerda que:

1. La minuta de levantamiento de garantía (hipotecaria o mobiliaria), no tiene costo alguno, Sin embargo, habrá gastos notariales y registrales que deberán ser asumidos íntegramente por el cliente. Asimismo, el recojo de la minuta es responsabilidad exclusiva del solicitante.
2. 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 los Representantes de Caja en la Escritura Pública de ser el caso.

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 pérdida, debiendo de señalar, en el documento de requerimiento, el plazo máximo en que se procederá a la cancelación del crédito.

Los requisitos son los siguientes:

- Carta o solicitud o formato múltiple del cliente, solicitando el levantamiento de garantía con los datos de contacto (teléfono fijo o móvil, correo electrónico) y el motivo, así como el plazo en el que será cancelado el crédito.

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 el comprobante de pago.

En caso la operación sea ejecutada por un tercero, 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.

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 antes de ejecutar la operación, saliendo el registro de la misma en el comprobante de pago.

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.

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

LA CAJA podrá realizar por cuenta y cargo de LOS PRESTATARIOS, 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.

LOS PRESTATARIOS facultan a LA CAJA para que de ser necesario abra o cierre cuentas de ahorro, bajo cualquier modalidad a nombre de estos, para evidenciar abonos o cargos que se puedan derivar de las transacciones u operaciones originadas en el presente contrato.

Todo lo indicado en los párrafos anteriores se hará de conocimiento de LOS PRESTATARIOS mediante comunicación directa, conforme a lo establecido en el título "Medios de comunicación", dentro del plazo de 07 días de realizada la operación, explicando detalladamente las razones y motivos que la sustenta.

En el caso de cuentas de ahorro 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 en relación con el número de titulares) que le corresponda al deudor cuyo préstamo será compensado, de acuerdo a lo establecido en el Código Civil. En el caso que la disposición de los fondos pueda efectuarla cualquiera de los titulares (cuenta indistinta), LA CAJA podrá compensar el saldo total de la cuenta.

OTROS A CRITERIO DE LA EMPRESA

Procedimiento para la entrega a los prestatarios de todo exceso luego de aplicar la indemnización al pago de un seguro de garantía mobiliaria y crédito vehicular

Cuando corresponda, si luego de aplicar el monto reconocido por la compañía de seguros al crédito(s) que respalda la garantía, queda un saldo a favor del cliente; se procederá a abrir una cuenta de ahorros para devolver el saldo a favor del titular del crédito y se le enviará una carta haciéndole de su conocimiento.

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

LA CAJA imputará los pagos que LOS PRESTATARIOS realicen, en el siguiente orden: Seguros, de haber sido contratados a través de LA CAJA, interés moratorio o cualquier otro concepto que la normativa vigente permita pactar, comisiones y gastos, interés compensatorio y finalmente al capital.

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).