

INFORMACIÓN REFERIDA A BENEFICIOS, RIESGOS Y CONDICIONES DE PRODUCTOS ACTIVOS DE CAJA PIURA

I. Límites establecidos en las operaciones a través de los medios de pago.

Por ventanilla o plataforma de atención al público:

- ✓ en caso de créditos a cuotas fijas se puede pagar cuotas en forma total o parcial o cancelar la totalidad del crédito. En caso de créditos a libre amortización, se puede amortizar o cancelar la totalidad del crédito. En caso de créditos pignoratícios se puede pagar interés, amortizar o cancelar la totalidad. Sin límites de monto.

Por cajero Piura Cash, Caja Piura Agente, Agente Kasnet, Caja Móvil y Caja Piura Internet:

- ✓ en caso de créditos a cuotas fijas, permite sólo el pago de 1 cuota, desde 7 días antes de su vencimiento y hasta 360 días después de vencida. En caso de créditos a libre amortización, el pago no tiene restricciones.
- ✓ Los pagos realizados en efectivo a través de Cajeros Piura Cash, Caja Piura Agente, Agente Multicaja y Agente KASNET sólo podrán realizarse en moneda nacional.
- ✓ Las operaciones efectuadas a través de Caja Piura Agente y Agente Kasnet, Agente Multicaja están sujetas a la disponibilidad del efectivo y al horario de atención del establecimiento.

II. Requisitos establecidos para que el usuario pueda contratar el seguro directamente o a través de un corredor de seguros.

- ✓ Adicionalmente al seguro de desgravamen, el cliente podrá contratar seguros personales o seguros de garantías que le ofrezca CAJA PIURA en mérito a los convenios suscritos con diversas compañías de seguros.
- ✓ El cliente puede elegir entre:
 - Contratar el seguro de desgravamen que ofrece Caja Piura.
 - Contratar por su cuenta una póliza con cobertura igual o mayor al presente seguro, en la compañía de seguros que elija, ya sea directamente o a través de un corredor de seguros y endosarla a favor de Caja Piura; por el monto y el plazo del préstamo solicitado, teniendo en cuenta que dicho seguro deberá cumplir con lo establecido en nuestro contrato de créditos.

III. Los canales para la presentación y atención de solicitudes de información en caso de fallecimiento del titular del crédito.

En ventanilla de cualquier agencia de Caja Piura, los herederos presentarán la documentación requerida.

Si el cliente tiene vigente el seguro de desgravamen, se presentan los siguientes documentos:

MUERTE NATURAL	MUERTE ACCIDENTAL
- Copia DNI.	- Copia DNI.
	- Certificado de defunción legalizado.
- Certificado de defunción legalizado.	- Acta de defunción legalizada.
	- Atestado policial.
- Acta de defunción legalizada.	- Protocolo de Autopsia, de haberse realizado.
	- Resultado de exámenes: químico toxicológico, dosaje etílico, patológico, de haberse realizado.
- Historia clínica.	
- En los casos de crédito prendario con garantía de oro, no aplica el seguro desgravamen. - El seguro de desgravamen solo reembolsa el saldo de capital al día de ocurrencia del siniestro, los intereses generados deberán ser cancelados por los deudos o herederos. - Previa cancelación total del crédito, el bien dejado en garantía podrá ser retirado por sus herederos, debiendo acreditarse la titularidad del derecho mediante testamento o la declaración de sucesión intestada debidamente inscrita en Registros Públicos.	

IV. Canales para la presentación de solicitudes de resolución del contrato

El ejercicio de este derecho podrá realizarse en cualquiera de las Agencias u Oficinas de Caja Piura, sólo con manifestar su voluntad de hacerlo, para lo cual CMAC PIURA SAC pondrá a su disposición la Ventanilla o Plataforma de Atención al Público, previo pago del crédito vigente.

V. Canales para la presentación y atención de pagos anticipados.

El(los) Cliente(s) podrá efectuar los pagos anticipados en cualquiera de las oficinas de atención al público de CAJA PIURA:

- Presentar D.O.I
- A elección del cliente, se procederá a efectuar el pago anticipado o adelanto de cuotas.
- La elección constará en un documento firmado por el cliente.

- En el pago anticipado el cliente elegirá entre reducción del plazo o reducción del monto de la cuota.
- Se entregará nuevo cronograma de pagos.
- Cuando no se cuente con la elección del cliente se procederá a aplicar el pago anticipado reduciendo el número de cuotas.
- El nuevo cronograma de pagos se entregará al cliente o al tercero que realice el pago anticipado.
- Cualquier cronograma adicional a solicitud del cliente se entregará previo pago de la comisión establecida en el Tarifario.

NOTA:

Si el pago anticipado fuera realizado con cheque el cliente deberá acercarse a la agencia en la fecha que se compensó el cheque a fin de recoger los comprobantes de cancelación.

VI. Entrega de certificados de no adeudo y levantamiento de garantías reales.

- ✓ En cumplimiento de la Ley que protege de la usura a los consumidores de los servicios financieros, Ley N° 31143, Caja Piura entregará los certificados de no adeudo y levantamiento de garantía hipotecaria o mobiliaria en un plazo de 7 días hábiles luego de cancelado(s) el(los) crédito(s), por ello, una vez cumplido el plazo antes indicado, podrá acercarse a recogerlos, portando su DNI, a cualquiera de nuestras agencias de lunes a sábado en horario de oficina.
- ✓ Caja Piura elabora carta dirigida a la notaría elegida por el cliente, señalando que el crédito se encuentra cancelado y que se proceda a realizar el levantamiento de la garantía.
- ✓ Los gastos notariales y registrales generados por el levantamiento de la garantía, son asumidos por el cliente.

VII. Diferencias entre el pago adelantado y el pago anticipado y los derechos que tienen los clientes de requerir su aplicación y la forma en la ésta procede.

Diferencia entre pago anticipado y adelanto de cuotas:

- ✓ El pago anticipado permite que el pago realizado disminuya el capital del crédito reduciendo los intereses, las comisiones y los gastos derivados de las cláusulas contractuales al día de pago, **se modifica el cronograma de pagos** (puede reducir el monto de la cuota o reducir el número de cuotas).

- ✓ En el adelanto de cuotas, el pago realizado se aplica a las cuotas que están pendientes de vencer sin que se reduzcan los intereses, comisiones y gastos derivados de las cláusulas contractuales, **no se modifica el cronograma de pagos** (se mantiene el importe de cuota y los vencimientos).

Los clientes tienen derecho:

- ✓ A efectuar pagos por encima de la cuota exigible en el período considerando lo siguiente:
 - **Para pagos anticipados:** los pagos deben ser mayores a dos cuotas (incluye la cuota del período).
 - **Para adelanto de cuotas :** El cliente expresamente deberá manifestar su voluntad para que el pago realizado por montos mayores a dos cuotas se apliquen al pago de la cuota del período y a las cuotas siguientes no vencidas, de acuerdo al cronograma de pagos. Los pagos menores o iguales a dos cuotas que realice el cliente se considerarán como adelanto de cuotas; sin perjuicio de ello, el cliente podrá requerir, que se aplique a su crédito como pago un anticipado.
- ✓ Para el ejercicio del derecho, no se aplican comisiones, gastos o penalidades de ningún tipo o cobros de naturaleza similar.
- ✓ Debe informarse, al momento de efectuar la operación, el monto que resulta aplicable por concepto de impuestos.
- ✓ Podrán efectuar el pago en cualquiera de las oficinas de atención al público de nuestra Red de Agencias.

VIII. Procedimiento para el ejercicio de los derechos de los avales o fiadores

DERECHOS	PROCEDIMIENTOS PARA EJERCERLOS
- Solicitar copia de contrato de crédito.	En todos los casos el aval o fiador se identificará con su DOI, presentará carta solicitando la copia respectiva, previo pago de la comisión, de ser el caso.
- Solicitar copia de voucher de pago de cuota.	
- Solicitar copia Hoja Resumen y Cronograma de Pagos.	
- Solicitar constancia de adeudo o no adeudo.	
- Solicitar saldo deudor.	

IX. Procedimiento para afiliarse al sistema de débito automático.

- ✓ El cliente personalmente solicita la afiliación al servicio de débito automático en cualquier agencia de Caja Piura.
- ✓ Debe identificarse con su Documento Oficial de Identidad -DOI y presentar su tarjeta Piura Cash.
- ✓ Debe elegir el servicio al que se afiliará para débito automático.
- ✓ Debe firmar la autorización de afiliación a débito automático en cuenta.

X. Procedimiento para dejar sin efecto autorización de débito automático.

- ✓ El cliente personalmente (para la desafiliación) o mediante documento escrito con firma legalizada (para la suspensión) podrá solicitar dejar sin efecto la autorización de débito automático a través de ventanilla o plataforma de atención al público.
- ✓ Identificarse presentando su Documento Oficial de Identidad - DOI y portando su Tarjeta de Débito.
- ✓ La solicitud de dejar sin efecto la autorización de débito automático, sea por desafiliación o suspensión, podrá hacerse hasta 48 horas antes del próximo vencimiento de la obligación del servicio contratado.

XI. Consecuencia de incumplimiento en el pago de obligaciones

- ✓ Se darán por vencidas todas las cuotas y plazos.
- ✓ Se procederá a completar el pagaré que suscribe el deudor y/o fiador, garante, sin necesidad de ser protestado.
- ✓ Se dará inicio a la cobranza del saldo del préstamo, así como del interés compensatorio y moratorio pactado, comisiones y gastos.
- ✓ Los Deudores (cliente y/o fiador o garante) facultan a compensar sus acreencias con los activos que mantengan en Caja Piura, hasta por el monto total de sus deudas, en cualquiera de sus agencias u oficinas.
- ✓ Se procederá a realizar el reporte a las Centrales de Riesgos con la calificación correspondiente.
- ✓ Eventualmente se embargarán bienes muebles e inmuebles y se ejecutarán las garantías hipotecarias.
- ✓ De ser el caso se procederá a refinanciar el crédito con las siguientes consecuencias:
 - Cambio de clasificación, cuando la clasificación sea "0" Normal.

- Modificación en las condiciones de monto, plazo y tasas de interés de ser el caso.

XII. Efectos del refinanciamiento de la deuda

- ✓ En caso de refinanciación, la clasificación de riesgo de los deudores debe mantenerse en sus categorías originales, a excepción de los deudores clasificados como normal que deberán ser reclasificados como Con Problemas Potenciales.
- ✓ Para mejorar la clasificación progresivamente en una categoría, el cliente debe cumplir con pagar puntualmente durante 2 trimestres consecutivos.
- ✓ En caso de incumplimiento del nuevo cronograma, se procederá a reclasificar el crédito en una categoría de mayor riesgo.

XIII. Procedimiento para recuperación de pago en exceso

- ✓ Se atenderá a través de Plataforma de Atención al Usuario.
- ✓ Devengará hasta su devolución el máximo de los intereses compensatorios y moratorios que se hayan pactado o el interés legal.
- ✓ La acción para solicitar la devolución prescribe a los dos (02) años desde la fecha de realizado el pago.

XIV. Instancias a recurrir para presentación de reclamos y/o denuncias.

- ✓ Si el cliente desea presentar reclamos o denuncias puede hacerlo en las siguientes instancias:
 - Caja Piura (reclamos)
 - INDECOPI (reclamos y denuncias)
 - SBS (denuncias)