



BENEFICIOS, RIESGOS Y CONDICIONES DEL PRODUCTO

TARJETAS DE CREDITO

1. Límites establecidos para las operaciones que se ejecuten a través de medios de pago

- Disposición de efectivo hasta el 80% de la línea de crédito (canales propios) y comercios seleccionados.
- Puedes hacer uso de tu Tarjeta de Crédito en los comercios afiliados a VISA. (hasta por el total de línea de crédito asignada).

Ventanilla – Caja Cusco

- Puedes realizar disposición de efectivo hasta por el total de la línea disponible para este fin, operación sujeta a comisión según tarifario vigente.

Wayki APP

- Puedes realizar disposición de efectivo hasta por el total de la línea disponible para este fin, no se cobra comisión.
- Número de operaciones por día como máximo 4 para disposición de efectivo.

Cajeros Automáticos

- El límite de disposición de efectivo diario en cajeros de Caja Cusco es de S/ 4,000.00 y US\$ 1,000.00, operación sujeta a comisión según tarifario vigente.

2. Medidas que el usuario debe optar para preservar la seguridad del medio de pago

- Firma el reverso de tu tarjeta al recibirla.
- Luego de recibir la clave secreta, debes cambiarla para mayor seguridad.
- Mantenga en reserva su clave recuerde que es personal e intransferible, Caja Cusco nunca le solicitará mediante comunicación telefónica, personal ni mediante correo electrónico que se le proporcione su clave secreta.
- Al hacer disposición de efectivo o consumos con la tarjeta, asegúrate que no haya alguna persona cerca que pueda observar tu clave secreta; no olvides tapar tu clave.
- Después de cada compra, asegúrate que la tarjeta devuelta te corresponda, revisando tu firma registrada al reverso de la tarjeta.
- Si tu tarjeta es retenida en el cajero automático de Caja Cusco, comunícate inmediatamente con nuestro Call Center o apersonate a la agencia u oficina especial más cercana y solicita el reemplazo de tu tarjeta de crédito.
- En caso desees hacer compras con tu tarjeta de crédito en el exterior, puedes realizar su activación en nuestros canales de atención: Wayki App y Agencias u Oficinas Especiales de Caja Cusco.
- Realiza tus consumos en comercios electrónicos seguros y confiables.

3. Medios para que el cliente notifique a la Caja Cusco, cualquier operación de pago no autorizada.

- Los canales a disposición del cliente son: Agencias u Oficinas Especiales de Caja Cusco.
- Llamando a Call Center de Caja Cusco al número 084- 606100 y al 0800-20002
- Mediante la página web de Caja Cusco (<https://zonasegura.cmac-cusco.com.pe/iReclamos/admin/>)

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

Endoso de póliza

Caja Cusco aceptará endosos de pólizas que deben estar suscritos por los funcionarios autorizados del asegurador, y por el tomador o contratante del seguro.



En los endosos se deberá hacer referencia, como mínimo, a la póliza de seguro a la que corresponde, indicando el número del endoso, fecha de emisión y de vigencia, nombre completo o denominación o razón social del tomador o contratante del seguro y/o del asegurado, extra primas, de ser el caso, y la designación como beneficiario a la Caja Cusco.

Condiciones para el endoso de pólizas de vida.

Las pólizas de seguro de vida contratadas por los clientes para suplir el seguro desgravamen comercializado por la Caja Cusco deberán cumplir con las siguientes condiciones para ser endosadas a favor de la Caja Cusco.

- La póliza de vida a endosar deberá ser emitida por una compañía de seguros debidamente autorizada por la Superintendencia de Banca Seguros y AFPs.
- Las coberturas mínimas requeridas son: (a) fallecimiento por enfermedad (b) fallecimiento por accidente (c) incapacidad total y permanente por enfermedad (d) incapacidad total y permanente por accidente.
- Las exclusiones de la póliza de vida deberán ser similares o menos restrictivas que las exclusiones del seguro desgravamen comercializado por la Caja Cusco.
- Cuando la suma asegurada sea expresada en moneda extranjera y el crédito otorgado en moneda nacional. La suma asegurada deberá ser como mínimo el 105% del saldo capital adeudado por el cliente con el objetivo de mitigar el riesgo de tipo de cambio.
- Cuando el crédito sea otorgado en la misma moneda que la suma asegurada del seguro de vida a endosar. La suma asegurada deberá ser como mínimo el 100% del saldo capital adeudado por el cliente.
- La periodicidad del pago de la prima de la póliza a endosar deberá ser anual.
- El cliente deberá haber pagado por adelantado la cobertura de la póliza correspondiente a un año o el tiempo restante del crédito en caso este sea inferior a un año.
- Se podrá endosar una póliza por cada crédito desembolsado. En caso que el cliente tenga varias pólizas de seguro, las coberturas no se sumarán con el objetivo de cumplir el requerimiento de suma asegurada mínima.
- Se podrá endosar una póliza por cada crédito desembolsado. En caso que el cliente tenga varios créditos con la Caja Cusco y quiera suplir el seguro desgravamen de más de un crédito, deberá presentar pólizas de vida por cada crédito que este tenga.
- No deberán existir en la póliza a endosar periodos de carencia.
- El periodo de atención de la solicitud de trámite de endoso de póliza de vida del cliente deberá ser no mayor a 20 días calendario.

Procedimiento

- El cliente deberá presentar la póliza acompañada de una carta solicitud.
- El cliente deberá presentar la póliza a endosar con el ENDOSO DE SESION DE DERECHOS a favor de la Caja Cusco.
- Firmar carta de autorización de endoso para la reactivación de seguro desgravamen contratado por la Caja Cusco en caso de incumplimiento del pago adelantado de la prima.

Canal: Analista de Créditos de las Agencias u Oficinas Especiales de Caja Cusco

El plazo máximo de respuesta a la solicitud de endoso es de 20 días calendarios. La respuesta será brindada por Caja Cusco por medio de carta o correo electrónico donde se informará si el endoso fue aceptado o rechazado, de ser este último se explicará el motivo del rechazo.

La Caja Cusco no cobra comisiones, gastos o cargo alguno por la evaluación o aceptación de póliza a endosar.



5. Procedimiento para la presentación y atención de las solicitudes de resolución del contrato

- Usted deberá acercarse a las Agencias u Oficinas Especiales de Caja Cusco.
- No presentar deuda pendiente de pago.

6. Conversión de moneda

Es el porcentaje que se cobra por el servicio de cambio de moneda por las transacciones (compras), hechas en el extranjero en moneda diferentes al Dólar Americano. Aplica sólo para Tarjetas Visa. Esta información se encuentra publicada en la Hoja de Resumen entregada en el momento de la firma del contrato.

7. Instancias ante las que usted puede recurrir para presentar reclamos y/o denuncias por las operaciones y servicios realizados

Si usted no se encuentra conforme con algún producto o servicio puede ingresar su reclamo llamando por teléfono al 084- 606100 y al 0800-20002 o a la página web: www.cmac-cusco.com.pe/libro-de-reclamaciones o acercándose a cualquier Agencia u Oficina Especial de Caja Cusco.

8. Procedimiento en caso de fallecimiento del titular de la Tarjeta de Crédito

Apersonarse a cualquiera de nuestras Agencias u Oficinas a nivel nacional o contactar a su Analista de Créditos para la entrega de los documentos indicados.

Fallecimiento Natural y Accidental

Para Sumas Aseguradas menores o iguales a S/ 10,000 nuevos soles:

- Copia Certificada de la Partida o Acta de Defunción emitida por RENIEC.
- Certificación de Reproducción Notarial (antes copia legalizada) del Certificado Médico de Defunción o la reproducción original del mismo en caso se haya realizado a través del SINADEF (Sistema Informático Nacional de Defunciones).
- Copia simple del Documento de Identidad (DNI) del Asegurado (en caso se cuente con dicho documento). En caso de que parte de la indemnización deba ser pagada a otros beneficiarios adicionales, estos también deberán presentar copia de sus Documentos de Identidad. En caso de Beneficiarios menores de edad que no cuenten con DNI deberá presentar Copia Certificada de la Partida de Nacimiento emitida por RENIEC.
- Estado de Cuenta a la fecha del siniestro, del crédito o deuda con la Entidad Financiera en caso ésta sea Beneficiaria.

Para Sumas Aseguradas mayores a S/10,000 nuevos soles:

- Copia Certificada de la Partida o Acta de Defunción emitida por RENIEC.
- Certificación de Reproducción Notarial (antes copia legalizada) del Certificado Médico de Defunción o la reproducción original del mismo en caso se haya realizado a través del SINADEF (Sistema Informático Nacional de Defunciones).
- Copia simple del Documento de Identidad (DNI) del Asegurado (en caso se cuente con dicho documento). En caso de que parte de la indemnización deba ser pagada a otros beneficiarios adicionales, estos también deberán presentar copia de sus Documentos de Identidad. En caso de Beneficiarios menores de edad que no cuenten con DNI deberá presentar Copia Certificada de la Partida de Nacimiento emitida por RENIEC.
- Copia de la Historia Clínica, foliada y fedatada por la institución de salud, en caso de fallecimiento por enfermedad.
- Estado de Cuenta a la fecha del siniestro, del crédito o deuda con la Entidad Financiera en caso ésta sea Beneficiaria.



En caso de fallecimiento por accidente se deberá presentar, además:

- Original o Copia Certificada del Parte Policial y Atestado Policial completo, en caso de haberse realizado.
- Copia Certificada del Protocolo de Necropsia completo, en caso de haberse realizado.
- Original o Copia Certificada del Examen toxicológico, en caso de haberse realizado.
- Original o Copia Certificada del Dosaje Etílico, en caso de accidente de tránsito, en caso de haberse realizado.

Invalidez Total y Permanente por Accidente

- Copia simple de su Documento Oficial de Identidad.
- Copia Certificada del Parte Policial o Atestado Policial completo, en caso de haberse realizado.
- Dictamen de Invalidez de la Comisión Médica Evaluadora de Incapacidades del MINSA, ESSALUD, de la Comisión Médica de las EPS, o expedido por los Comités Médicos del Sistema Privado de Pensiones (COMAFP o COMEC) que incluyan los antecedentes y documentos que respalden dicha condición. La fecha que se considera para los casos de Invalidez Total y Permanente por accidente es la de ocurrencia del accidente
- Estado de Cuenta a la fecha del siniestro, del crédito o deuda con la Entidad Financiera en caso ésta sea Beneficiaria.

Invalidez Total y Permanente por Enfermedad

- Copia simple del Documento Oficial de Identidad del Asegurado.
- Copia Fedatada y Foliada de la Historia Clínica del Asegurado.
- Dictamen de Invalidez de la Comisión Médica Evaluadora de Incapacidades del MINSA, ESSALUD, Comisión Médica de las EPS, o expedido por los Comités Médicos del Sistema Privado de Pensiones (COMAFP o COMEC) que incluyan los antecedentes y documentos que respalden dicha condición. Dicho dictamen debe precisar necesariamente el grado de invalidez representado en porcentaje (igual o superior al 66.6%), así como también, el Dictamen debe precisar la naturaleza de dicha invalidez y la fecha de ocurrencia, conforme a las disposiciones contenidas en Resolución N° 232-98-EF/SAFP y sus normas modificatorias y complementarias. La fecha que se considera para los casos de Invalidez Total y Permanente por enfermedad es la de emisión del Certificado de Discapacidad.
- Estado de Cuenta a la fecha del siniestro, del crédito o deuda con la Entidad Financiera en caso ésta sea Beneficiaria.

9. Diferencia entre el pago anticipado (total y parcial) y adelantado de cuota

Pago anticipado Total

1. Se apersona y manifiesta su decisión al personal de la Agencia: Personal de Operaciones, Créditos o Atención al Usuario, quien a su vez le entrega al cliente el Formato de Solicitud de Cancelación Anticipada y le asesorará en el registro de la información.
2. El personal de ventanilla recibe el “Formato de solicitud de cancelación anticipada de créditos”, cambia el método de liquidación y procede con la cancelación del crédito.

Pago anticipado parcial

- Los pagos mayores a dos cuotas (que incluye aquella exigible en el periodo) se consideran pagos anticipados.
- Cliente solicita el pago anticipado parcial (Amortización) al personal de Agencia: Personal de Operaciones, Créditos o Atención al usuario quien le entregará el “Formato de elección de pagos anticipados de crédito” y le asesorará en el registro de la información, además de informarle sobre las opciones respecto del nuevo cronograma de pagos y las cuotas restantes.
- Cliente debe señalar si desea la reducción del plazo del crédito o reducción del monto de las cuotas.



- El personal de ventanilla recepciona el “Formato de elección de pagos anticipados parciales”, debidamente firmado por el cliente, cambia el método de liquidación y procede con el pago anticipado.
- Recibe el nuevo cronograma de pagos de acuerdo a la elección de pago del saldo.

Adelanto de cuotas

- Los pagos menores o iguales al equivalente de dos cuotas (que incluyen aquella exigible en el período), se consideran adelanto de cuotas.
- Cliente recibe el Formato “Formato de elección de adelanto de cuotas” en el que indica el número de cuotas a adelantar.
- Cliente se apersona a ventanilla y procede con el adelanto de cuotas del crédito.

Los clientes tienen derecho:

Efectuar los pagos señalados en cualquiera de las oficinas de atención al público de La Caja Cusco; sin que ello implique pago alguno por concepto de penalidad, gasto o comisión y sin establecer condiciones o limitaciones para el ejercicio del derecho.

Sin perjuicio de lo señalado, EL (LOS) CLIENTE(S) podrán requerir, antes o al momento de efectuarse el pago, que deberá procederse a la aplicación del pago como anticipado o como adelanto de cuotas.

Canal: Agencias u Oficinas Especiales.