

**BENEFICIOS, RIESGOS Y CONDICIONES DEL PRODUCTO O SERVICIO
FINANCIERO - PRODUCTOS ACTIVOS**

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

Principales medios de pagos de créditos.

Ventanillas, agentes Kasnet, agentes corresponsales, Banca por Internet y CMAC móvil.

a. Ventanilla (Agencia CMAC Cusco)

Los pagos serán en efectivo u otros medios debidamente autorizados (cheques, órdenes de pago y otros).

Cliente debe acercarse a ventanilla e indicar la operación de pago que desea realizar, es permitido el pago de todos los productos de créditos.

- Pagos de cuotas, pagos anticipados parciales, totales y adelanto de cuotas.
- Sin límite de monto por pago en ventanilla

b. Kasnet (Agente Kasnet)

Cliente se acerca a los lugares autorizados de pagos. Son operadores de servicios constituidos por personas naturales o jurídicas. Funcionan en establecimientos propios o de terceros distintos de los del sistema financiero. Para el pago de cuotas de créditos indicar el N° de DNI (atención sujeta al horario del establecimiento), no se aceptan operaciones en dólares.

- Pago de cuotas monto mínimo de S/ 5.00
- Pago de cuotas monto máximo de S/ 1,000
- Número de operaciones como máximo al día 10

*Solo pagos en efectivo.

c. Agentes corresponsales (Agentes CMAC)

El cliente se acerca a los lugares autorizados de pagos. Son operadores de servicios constituidos por personas naturales o jurídicas. Funcionan en establecimientos propios o de terceros distintos de los del sistema financiero. Para pago de cuotas de créditos indicar el nro. de pagaré o N° de DNI o N° de RUC (atención sujeta al horario del establecimiento), no se aceptan operaciones en dólares.

- Pago de cuotas monto mínimo de S/ 5.00
- Pago de cuotas monto máximo de S/ 1,500
- Número de operaciones como máximo al día 10
- No se realizan operaciones en dólares

*Solo pagos en efectivo

d. Banca por Internet (Página web www.cmac-cusco.com.pe)

El cliente solicita en ventanilla de una agencia registrarse a banca por internet, recibiendo una nueva clave para el acceso, así mismo solicita un token para realizar las operaciones dentro de banca por internet

- Pago de cuotas mínimo de S/ 0.01
- Pago de cuotas monto máximo de S/ 55,000.00
- Pago de cuotas monto mínimo de \$ 0.01
- Pago de cuotas monto máximo de \$ 20,000.00

- Número de operaciones por día como máximo 5.
- *Persona natural monto máximo por día S/55,000.00 o \$20,000.00
- *Persona jurídica monto máximo por día S/200,000.00 o \$60,000.00

e. CMAC Móvil

Cliente deberá estar afiliado a CMAC Móvil, en caso no este afiliado deberá aproximarse a cualquier agencia a nivel nacional y solicitar la afiliación al servicio de CMAC MOVIL.

- Pago de créditos moneda nacional Mínimo S/2.00 monto máximo S/1,500.00
- Pago de créditos moneda extranjera Mínimo \$ 2.00 monto máximo \$500.00
- Número de operaciones por día como máximo 5.

f. Aplicación Móvil Wayki App

El cliente realiza la Activación del Token SMS (para realizar operaciones) mediante la aplicación móvil o apersonándose a una agencia a nivel nacional.

- Pago de cuotas monto mínimo de S/ 0.05
- Pago de cuotas monto máximo de S/ 5,000.00
- Pago de cuotas monto mínimo de US \$ 0.01
- Pago de cuotas monto máximo de US \$ 500.00
- Número de operaciones por día como máximo 5

*Monto máximo por día S/ 5,000.00 O US\$ 500.00

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

a. Tarjeta de Débito Visa

- Una vez recibida su tarjeta fírmela en el lugar indicado y proceda a realizar el cambio de clave.
- Nunca suministre su clave a nadie
- Su clave es personal e intransferible. Ningún funcionario de la Caja Cusco se la solicitará en comunicación telefónica, personal y tampoco por correo electrónico.
- Cambie su clave secreta con frecuencia.

El cliente bajo su responsabilidad deberá comunicar a Caja Cusco a través del medio más inmediato de comunicación la pérdida, extravío, sustracción, robo o retención de la tarjeta de débito.

Para bloqueo de tarjeta de débito por pérdida, robo o retención llamar al número telefónico 084-606100 (opción 1).

- DNI
- Solicitud de devolución del pago en exceso
- Sustento correspondiente.

Canal: Agencias u Oficinas Especiales a nivel nacional

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

La póliza a ser presentada por el cliente, deberá cumplir con las siguientes condiciones para ser endosadas a favor de la CMAC Cusco S.A:

- 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.
- No deberán existir en la póliza a endosar periodos de carencia.
- Las exclusiones de la póliza deberán ser similares o menos restrictivas que las exclusiones del seguro comercializado por la CMAC Cusco S.A.
- 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 ha 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 CMAC Cusco S.A y quiera suplir el seguro desgravamen de más de un crédito, deberá presentar pólizas de vida por cada crédito que este tenga.

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 CMAC Cusco S.A.
- Firmar carta de autorización de endoso para la reactivación de seguro desgravamen contratado por la CMAC Cusco S.A. en caso de incumplimiento del pago adelantado de la prima.

Canal: (Analista de Créditos Agencias u Oficinas Especiales de CMAC Cusco)

Procedimiento en caso de fallecimiento del titular de crédito

Apersonarse a la Agencia u Oficina Especial donde obtuvo el crédito y contactar a su analista de Créditos a quien entregará los documentos indicados

Clientes de créditos con seguro de desgravamen

Muerte natural – por enfermedad

1. Copia legalizada del DNI del titular del crédito
2. Copia legalizada del Certificado de Defunción
3. Copia legalizada del Acta o Partida de Defunción emitida por la Municipalidad y/o RENIEC
4. Otros que se puedan solicitar

Muerte por accidente

1. Copia legalizada del DNI del titular del crédito
2. Copia legalizada del certificado de Defunción
3. Copia legalizada del Acta o Partida de Defunción emitida por la Municipalidad y/o RENIEC
4. Copia legalizada en cada folio del informe de diligencias fiscales (informe final).
5. Dosaje etílico en caso de tratarse de accidentes de tránsito
6. Otros que se puedan solicitar

Canal: Analista de Créditos Agencias u Oficinas Especiales de la CMAC Cusco

Levantamiento de garantías incluyendo aquellas condicionadas al pago de la obligación

1. El cliente presenta los documentos en plataforma de atención al usuario o quién haga sus veces.
2. La CMAC Cusco S.A. no cobra comisión por la minuta de levantamiento de garantía.
3. La CMAC Cusco S.A. entregará la respectiva minuta para que el cliente trámite ante cualquier notario y se eleve a escritura pública.
4. Los gastos notariales de registros públicos son asumidos por el cliente.
5. Este trámite tiene una duración de 30 días calendario contados desde el día siguiente de su presentación, para la entrega de la respuesta.
6. La CMAC Cusco S.A. se reserva el derecho de levantar la garantía

Requisitos

El cliente deberá presentar:

- Solicitud de levantamiento de garantía hipotecaria/mobiliaria, sólo procede cuando no hay ninguna obligación de por medio.
- Fotocopia de DNI del solicitante y/o vigencia de poder actualizada no mayor a treinta días de antigüedad en caso de persona jurídica, y/o sucesión intestada, y/o poder (cuando corresponda y sea el caso).

Canal: Plataforma de atención al usuario – Analista de Créditos

Pago Anticipado de Crédito (total y parcial) y adelanto de cuotas

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. Personal de Operaciones, Créditos o Atención al usuario a su vez comunica al Coordinador de Créditos o Jefe de Operaciones o Jefe de Oficina Especial o Administrador quien deberá cambiar el método de liquidación en el sistema.
3. Cliente se apersona a ventanilla 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.
- Personal de Agencia: Personal de Operaciones, Créditos o Atención al usuario a su vez comunica a Coordinador de Créditos o Jefe de Operaciones o Jefe de Oficina Especial o Administrador quien deberá cambiar el método de liquidación en el sistema.
- Cliente se apersona a ventanilla y procede con el pago anticipado de crédito.
- 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 pago anticipado de las cuotas del crédito

Los clientes tienen derecho:

Efectuar los pagos señalados en cualquiera de las oficinas de atención al público de LA CAJA; 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

Presentación y atención de solicitud de resolución de contrato

El cliente deberá presentar la Solicitud de Resolución de Contrato y cancelar la totalidad del crédito, según la liquidación efectuada por la CMAC Cusco más los intereses compensatorios, moratorios, comisiones y gastos según corresponda.

Canal: Agencias y Oficinas Especiales de la CMAC Cusco a nivel nacional

Consecuencias en caso de incumplimiento en el pago de las obligaciones

- Visitas domiciliarias, notificaciones a titulares y/o garantes.
- Emisión de cartas notariales.
- Cargo de intereses moratorios adicionales a la compensatoria por cada día de atraso, gastos judiciales y/o extrajudiciales.
- Realizar los cargos pendientes de pago a la CMAC Cusco S.A. en cualquiera de sus cuentas, retener fondos, aplicarlos a sus deudas o créditos sean directos o indirectos de acuerdo a lo establecido en el Contrato.
- Reporte a las centrales de riesgo.

Canal: Analista de Créditos, Gestores de Cobranza o Gestores Judiciales

Detalle de los efectos de Refinanciamiento de la Deuda

- Modificación de la condición del crédito a refinanciado.
- Reporte de la nueva condición a la central de riesgos de la SBS con la calificación que corresponda.
- Nuevo calendario de pagos.
- Ampliación del plazo del crédito.
- En caso de incumplimiento del nuevo cronograma, se procederá a reclasificar el crédito en una categoría de mayor riesgo.

Canal: Administración de Agencia, Coordinador de Créditos o Analista de Créditos

Recuperación del monto cancelado por concepto de pagos en exceso

Cliente comunica a Administración de Agencias u Oficina Especial el pago realizado en exceso. Se abonará a la cuenta de ahorros del cliente de ser procedente.

Requisitos:

- DNI
- Solicitud de devolución del pago en exceso
- Sustento correspondiente.

Canal: Agencias u Oficinas Especiales a nivel nacional

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

En caso el Crédito haya sido otorgado en moneda distinta a la existente en las cuentas o depósitos del EL(LOS) CLIENTE(S) y FIADOR (ES) SOLIDARIO (S) Y/O AVAL (ES) Y/O EL (LA) CÓNYUGE, los cambios se harán al tipo de cambio compra o venta vigente al día en el que se efectúe la operación, en la CMAC CUSCO S.A. y que ésta determine, sin responsabilidad.

La empresa tiene la obligación de difundir información de conformidad con la Ley N° 28587 y el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado por Resolución SBS N° 3274-2017 y modificatorias.