

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 o N° de pagare (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. Por uso de este servicio la comisión es de S/ 1.50

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).

- 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
- **No se cobra comisiones**

*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, El cliente genera su clave personal de 06 dígitos, el personal de ventanilla solo afilia el servicio, 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. **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 por operación y por día de S/ 5,000.00
- Pago de cuotas monto mínimo de US \$ 0.01
- Pago de cuotas monto máximo por operación y por día de US \$ 1300.00
- Número de operaciones por día como máximo 5

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 comparta su clave secreta con terceros.
- 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 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

(*)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 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 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)

(* El plazo máximo de respuesta a la solicitud de endoso es de 20 días calendarios. La respuesta será brindada por CMAC CUSCO S.A. 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 CMAC CUSCO S.A. no cobra comisiones, gastos o cargo alguno por la evaluación o aceptación de póliza a endosar.

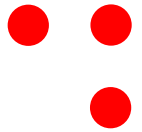
Procedimiento en caso de fallecimiento del titular de crédito

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

Clientes de créditos con seguro de desgravamen

Muerte natural y accidental

- 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 esta sea Beneficiaria.



En caso de fallecimiento por accidente se deberá presentar adicionalmente:

- 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

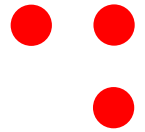
- Copia simple de su Documento Oficial de Identidad.
- Copia Certificada del Parte Policial o Atestado Policial completo, en caso de haberse realizado.
- Dictamen de Invalidez de la Comisión Médica Evaluadora de Incapacidades del MINSA, ESSALUD, de la Comisión Médica de las EPS, o expedido por los Comités 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 esta sea Beneficiaria.
- Original o Copia Certificada del Dosaje Etílico realizado al ASEGURADO, en caso de accidente de tránsito, En caso de haberse realizado.
- Original o Copia Certificada del Examen toxicológico y/o de alcoholemia, en caso de haberse realizado.

Invalidez Total y Permanente por Enfermedad

- Copia simple del Documento Oficial de Identidad del ASEGURADO.
- Copia Fedateada 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 esta sea Beneficiaria.

Certificados de no adeudo y levantamiento de hipoteca

Una vez cancelado el crédito de la Caja Cusco entregara en un plazo no mayor a siete (7) días hábiles y de manera automática los certificados de no adeudo, de liberación de prenda vehicular y de garantía hipotecarias según sea el caso:



1. La entrega de constancia de no adeudo, se otorga al momento de la cancelación total del crédito del titular, adicionalmente este puede aproximarse a cualquier agencia u oficina especial para solicitarla después de haber cancelado su crédito.

2. Levantamiento de hipoteca, en un plazo no mayor a los 7 días hábiles de cancelado el crédito con garantía hipotecaria o mobiliaria, se le entrega al usuario la minuta de levantamiento de hipoteca para lo cual debe aproximarse a la Agencia u Oficina Especial donde saco su crédito.

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. 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

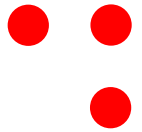
- Los pagos menores o iguales al equivalente de dos cuotas (que incluyen aquella exigible en el período), se consideran adelanto de cuotas.
- Cliente recibe el Formato “Formato de elección de adelanto de cuotas” en el que indica el número de cuotas a adelantar.
- Cliente se apersona a ventanilla y procede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

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

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.