



INFORMACION REFERIDA A BENEFICIOS, RIESGOS Y CONDICIONES DEL PRODUCTO O SERVICIO FINANCIERO - PRODUCTOS ACTIVOS

DETALLE	REQUISITOS	¿QUÉ PASOS DEBE SEGUIR EL CLIENTE?	CANAL
Límites establecidos a las operaciones que se ejecuten a través de medios de pago	Ventanilla - Pagos de cuotas, pagos anticipados parciales y totales. -Sin limite de pago por ventanilla	Cliente debe de acercarse a ventanilla e indicar la operación de pago que desea realizar - Permite pagos de todos los productos de creditos	Agencia CMAC Cusco
	Kasnet -Pago de cuotas monto minimo de S/ 5.00 -Pago de cuotas monto maximo de S/ 1,000 -Numero de operaciones como maximo 10	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 número DNI - Atención sujeta al horario del establecimiento. No se aceptan operaciones en dólares.	Agente Kasnet
	Agentes Corresponsales -Pago de cuotas monto minimo de S/ 5.00 -Pago de cuotas monto maximo de S/ 1,500 No se realizan operaciones en dolares -Numero de operaciones como maximo 10	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 número de pagare o número de DNI o número de RUC - Atención sujeta al horario del establecimiento. No se aceptan operaciones en dólares.	Agente Cmac
	Banca por Internet -Pago de cuotas monto minimo de S/ 0.01 -Pago de cuotas monto maximo de S/ 55,000.00 -Pago de cuotas monto minimo de \$/ 0.01 -Pago de cuotas monto maximo de \$/ 20,000.00 -Numero de operaciones como maximo 5	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 realiza las operaciones dentro de banca por internet El cliente ingresa a la pagina web de la Cmac Cusco: http://www.cmac-cusco.com.pe , y accede a banca por internet según tipo de cliente, seleccionando la opcion tipo de cliente e ingresando con su DNI, validando el acceso con la clave que se le otorgo al momento de registrarse para banca por internet. Si es la primera vez que ingresa realiza el cambio de clave	Pagina Web Cmac Cusco: http://www.cmac-cusco.com.pe
Medidas que el usuario deberá adoptar para preservar la seguridad del medio de pago	Tarjeta de Debito Visa - Una vez recibida su tarjeta firmela en el lugar indicado y procede a realizar el cambio de clave. - Nunca suministre su clave a nadie. - Su clave es personal e intransferible. Ningun 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 o la línea gratuita 0800-20002	Servicio de Call Center

<p>Requisitos establecidos para que el usuario pueda contratar el seguro directamente o a través un corredor de seguros</p>	<p>La póliza a ser presentada por el cliente, deberá tener las características mínimas siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Iguales o mejores condiciones de cobertura y exclusiones. -Vigencia igual o mayor al plazo del crédito. -En caso de ser en moneda diferente a la moneda en la que se otorga el crédito, aplicado el tipo de cambio establecido para ese mes por la SBS, deberá cubrir un 10% más que el saldo de capital del crédito a la fecha de la solicitud. -En caso que solicite la cobertura de uno o más créditos, aplicar la misma fórmula de cálculo anterior. -En caso de solicitar un nuevo crédito, y que su nuevo cumulo quede desamparado, deberá presentar una póliza nueva para cubrir dicha diferencia o en su defecto incrementar la suma asegurada de la póliza ya presentada. - El pago de la prima deberá ser por la anualidad en forma adelantada. En el caso que la póliza a presentar permita pagos mensuales, estos deberán realizarse en forma adelantada. En caso de incumplimiento se activara la póliza contratada por CMAC Cusco S.A. para lo que deberá haber firmado la carta adjunta al presente correo. 	<ul style="list-style-type: none"> - El cliente deberá presentar la póliza acompañada de una carta solicitud. - Emitir el ENDOSO DE CESION DE DERECHOS a favor de la CMAC Cusco S.A. según modelo que se remitirá oportunamente. - Firmar carta de autorización para la reactivación de seguro desgravamen contratado por la CMAC Cusco S.A. en caso de incumplimiento del pago adelantado de la prima. 	<p>Analistas de Créditos Agencias u Oficinas Especiales</p>
<p>Procedimiento en caso de fallecimiento del titular del credito.</p>	<p>Cientes de créditos con seguro de desgravamen</p> <p>Muerte Natural - por enfermedad</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <p>Muerte por Accidente</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. Otros que se puedan solicitar. 	<p>Apersonarse a la Agencia u Oficina Especial donde obtuvo el crédito y contactar a su Analista de Créditos a quien entregara los documentos indicados.</p>	<p>Agencias u Oficinas Especiales de la CMAC Cusco</p>

<p>Levantamiento de garantías, incluyendo aquellas condicionadas al pago de la obligación</p>	<p>1.- Solicitud de levantamiento de garantía hipotecaria/mobiliaria, sólo procede cuando no hay ninguna obligación de por medio.</p> <p>2.- Fotocopia de DNI del solicitante y/o vigencia de poder actualizada no menor a treinta días de antigüedad en caso de persona jurídica, y/o Sucesión Intestada, y/o poder (cuando corresponda y sea el caso).</p> <p>3.- Copia simple del contrato vehicular y/o escritura pública de constitución de garantía hipotecaria y ampliaciones de hipoteca.</p> <p>4.- Copia Informativa del Asiento Registral de Hipoteca y ampliaciones de hipoteca o Boleta Informativa (SUNARP)</p> <p>5.- La solicitud deberá contener todos los requisitos señalados anteriormente.</p>	<p>1.El Cliente presenta los documentos en plataforma de atención al usuario o quien haga sus veces</p> <p>2.La CMAC Cusco S.A. no cobra comisión por la minuta de levantamiento de garantía</p> <p>3. La CMAC Cusco S.A. entregará la respectiva minuta para que el cliente tramite ante cualquier notario y se eleve a escritura pública.</p> <p>4. Los gastos notariales y de Registros Públicos son asumidos por el cliente.</p> <p>5. Este trámite tiene una duración de 15 días hábiles, contados desde el día siguiente de su presentación, para la entrega de la respuesta.</p> <p>6. La CMAC Cusco S.A. se reserva el derecho de levantar la garantía.</p>	<p>Plataforma de atención al usuario Analista de Créditos</p>
<p>Pago anticipado de Crédito (Total)</p>	<p>Ninguno</p>	<p>1. Cliente se apersona y manifiesta su decisión, al personal de Agencia: Personal de Operaciones, Créditos o Atención al usuario, quien a su vez le entrega al cliente el Formato Solicitud de Cancelación Anticipada y le asesorará en el registro de la información.</p> <p>2. 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.</p> <p>3. Cliente se apersona a ventanilla y procede con la cancelación de crédito.</p>	<p>Agencias u Oficinas Especiales</p>
<p>Pago anticipado de Crédito parcial</p>	<p>Ninguno</p>	<p>1. Los pagos mayores a dos cuotas (que incluye aquella exigible en el periodo) se consideran pagos anticipados.</p> <p>2. Cliente solicita el pago anticipado parcial (Amortización) al personal de Agencia: Personal de Operaciones, Créditos o Atención al usuario quien le entregará el "Formato Solicitud de Pago Anticipado y Adelanto de Cuotas" 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.</p> <p>3. Cliente debe señalar si desea la reducción del plazo del crédito o reducción del monto de las cuotas.</p> <p>4. 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.</p> <p>5. Cliente se apersona a ventanilla y procede con el pago anticipado de crédito.</p> <p>6. Recibe el nuevo cronograma de pagos de acuerdo a la elección de pago del saldo.</p> <p>7. Sin perjuicio de lo expuesto, en estos casos, los clientes podrán manifestar expresamente su voluntad para adelantar el pago de cuotas</p>	<p>Agencias u Oficinas Especiales</p>

Pago adelanto de cuotas	Ninguno	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los pagos menores o iguales al equivalente de dos cuotas (que incluyen aquella exigible en el período), se consideran adelanto de cuotas. 2. Cliente recibe el Formato "Solicitud de Pago Anticipados y Adelanto de Cuotas" en el que indica el número de cuotas a adelantar 3. Cliente se apersona a ventanilla y procede con el pago anticipado de las cuotas del crédito. 4. Sin perjuicio de ello, en estos casos, los clientes podrán requerir, antes o al momento de efectuarse el pago, que deberá procederse a la aplicación del pago como anticipado. 	Agencias u Oficinas Especiales
Cancelación de Cuota crédito	Ninguno	<p>Cliente se apersona a ventanilla, Auxiliar de Operaciones identifica N° de pagaré y procede con la cancelación de cuota de crédito.</p> <p>En caso de aproximarse a un Cajero Corresponsal presentar DNI y procede con la cancelación de cuota de crédito.</p>	Agencias, Oficinas Especiales o Cajeros Corresponsales a nivel nacional
Mecanismos para que el usuario notifique operaciones de pago no autorizadas o ejecutadas en forma incorrecta y responsabilidad de la CMAC Cusco	Ninguno	Serán atendidas mediante la presentación de su reclamo en los canales que pone a su disposición la CMAC Cusco S.A., brindándose respuesta dentro del plazo establecido por ley.	Plataforma de Atención al Usuario de las Agencias u Oficinas Especiales de la CMAC Cusco a nivel nacional, página Web, vía telefónica
Presentación y atención de solicitud de resolución de contrato	Ninguno	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.	Agencias u Oficinas Especiales de la CMAC Cusco a nivel nacional
Derechos de los avales o fiadores de los usuarios	Identificación con DNI, formato de solicitud y pago del monto señalado en el tarifario de comisiones y gastos (en caso corresponda).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibir toda la información necesaria antes de firmar el contrato de crédito. 2. Recibir información sobre la forma y condiciones de cumplimiento y/o incumplimiento de obligaciones de su garantizado, Participar en la solución de problemas de pago del deudor. 3. El aval o fiador podrá solicitar lo siguiente : copia del contrato de crédito, copia de hoja resumen y cronograma de pagos. 4. El aval o fiador podrá solicitar el estado de cuenta y constancia de no adeudo. 	<p>Analista de Créditos o Auxiliar de Operaciones</p> <p>Plataforma de Atención al Usuario de las Agencias u Oficinas Especiales</p>

Consecuencias en caso de incumplimiento en el pago de las obligaciones.	Ninguno	<ol style="list-style-type: none"> 1. Visitas domiciliarias, notificaciones a titulares y/o garantes 2. Emisión de cartas notariales 3. Cargo de intereses moratorios adicional a la compensatoria por cada día de atraso, gastos judiciales y/o extrajudiciales 4. 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 Mutuo. 5. Reporte a las centrales de riesgo 	Analista de Créditos, Gestores de Cobranza o Gestores Judiciales
Detalle de los efectos de Refinanciamiento de la Deuda	Ninguno	<ol style="list-style-type: none"> 1. Modificación de la condición del crédito a refinanciado. 2. Reporte de la nueva condición a la central de riesgos de la SBS con la calificación que corresponda. 3. Nuevo calendario de pagos. 4. Ampliación del plazo del crédito. 5. En caso de incumplimtno del nuevo cronograma, se procederá a reclasificar el crédito en una categoría de mayor riesgo. 	Administracion de Agencia, Coordinador de Créditos o Analista de Créditos.
Recuperación del monto cancelado por concepto de pagos en exceso	<ol style="list-style-type: none"> 1.- DNI 2.- Solicitud de devolución del pago en exceso 3.- Sustento correspondiente 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cliente comunica a Administración de Agencia u Oficina Especial el pago realizado en exceso. 2. Se abonará a la cuenta de ahorros del cliente de ser procedente. 	Agencias u Oficinas Especiales a nivel nacional

"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 con Resolución SBS N° 3274-2017."