

**ANEXO 4**  
**INFORMACIÓN REFERIDA A BENEFICIOS, RIESGOS Y CONDICIONES DEL PRODUCTO O SERVICIO FINANCIERO**  
**CRÉDITOS**

**Créditos Microempresa**

**1. Los mecanismos existentes para que el usuario notifique a la empresa cualquier operación de pago no autorizada o ejecutada de forma incorrecta. Y la responsabilidad de la entidad en caso de operaciones de pago no autorizadas o ejecutada de forma incorrecta.**

La notificación de una operación de pago no autorizada se puede informar a través de nuestro Servicio de Atención al Cliente al 211-9000 (Lima) o al 0-801-1-9000 (provincias) o puede acercarse a la agencia más cercana. Dicha operación será revisada y evaluada.

**2. Información relacionada a los seguros ofertados.**

**Seguro de desgravamen**

Cuenta con el respaldo de Compañía de Seguros: CHUBB PERU S.A

Pólizas:

- Soles: 44/54347
- Dólares: 44/54348

Este seguro cancela la deuda del cliente hasta por un monto de US\$ 45,000 o su equivalente en moneda nacional, en caso Muerte natural o accidental de cualquiera de los intervinientes del crédito, así como invalidez total y permanente del titular del crédito.

Requisitos:

- Persona natural que solicite un crédito en la financiera y los demás intervinientes en la operación, si los hubiera.
- Edad Máxima de Ingreso: 80 años, 11 meses, 29 días.
- Edad Máxima de Permanencia: 85 años, 11 meses, 29 días.
- Si el titular o los intervinientes son mayores de 69 años 11 meses 29 días y que soliciten un crédito de microempresa mayor a S/5,000 deben llenar y firmar una Declaración Personal de Salud.

**Seguro al Bien**

El objeto de este seguro es cubrir la propiedad del asegurado entendiendo como tal a inmuebles destinado a casa habitación, comercio, industrias y oficinas (excluyendo el valor del terreno) ubicados dentro de la república del Perú, así como también vehículos, maquinarias y equipos

Seguro del Bien MAPFRE emite póliza para incendio N°2010610100560 en soles y N°20106100559 en US\$ y póliza de vehículos 30092 en US\$ Inc. 18% IGV y 3% por Derecho de emisión.

El cliente que no desee contar con el seguro ofrecido tiene la opción de contratar uno por su cuenta y endosarlo a favor de LA FINANCIERA, siempre que el mismo reúna las condiciones y características de cobertura requerida.

**3. Procedimiento aplicable en caso de fallecimiento del titular del crédito**

En caso de siniestro, el Beneficiario del asegurado deberá presentar los siguientes documentos (original y copia): partida de defunción, certificado médico de defunción, DNI y/o partida de nacimiento. En caso de muerte accidental: atestado policial y protocolo de necropsia. En caso de invalidez total y permanente: historia clínica e informe del médico tratante y cualquier otro documento que la compañía considere necesario.

En caso de quejas o reclamos el asegurado o beneficiario podrá llamar a CHUBB PERU S.A. al teléfono 417-5000, enviar una carta o acercarse a la oficina principal ubicada en calle Amador Merino Reyna 267, oficina 402, San Isidro - Lima o escribir al correo: [atencion.seguros@chubb.com](mailto:atencion.seguros@chubb.com)

**4. Procedimiento para la presentación y atención de solicitudes de resolución de contrato**

De no encontrarse conforme con las condiciones contractuales, EL CLIENTE podrá solicitar unilateralmente la resolución del contrato suscrito ingresando una comunicación por escrito en la red de agencias de LA FINANCIERA a nivel nacional; debiéndose cumplir previamente con el pago total de la obligación.

Adicionalmente al reclamo que pueda presentar ante LA FINANCIERA, EL CLIENTE podrá acudir también a otras instancias con la finalidad de presentar sus reclamos, tales como la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, INDECOPI, entre otros.

**5. Procedimiento para el ejercicio de los derechos de avales o fiadores de los usuarios**

Los fiadores solidarios y/o avalistas respaldan cualquier obligación presente o futura, directa o indirecta que el cliente haya contratado o asuma durante su vigencia ante LA FINANCIERA. La vigencia de la garantía será indefinida y sólo quedará liberada cuando el cliente no mantenga obligaciones pendientes con LA FINANCIERA.

El aval o fiador tiene los siguientes derechos:

1. Recibir toda la información que sea necesaria antes de la firma del contrato de crédito y otros documentos generados.
2. Solicitar toda la información necesaria del estado del crédito del cual es aval o fiador.
3. Estar informado de los incumplimientos de pago del obligado, para lo cual deberá recibir los documentos generados durante la gestión de cobranza.
4. Recibir documentos que demuestren los pagos que haya realizado en el crédito otorgado.
5. Participar en la solución de problemas de pago del deudor.
6. De ser el caso, participar en el juicio contra el deudor.

**6. Consecuencias en caso de incumplimiento en el pago de las obligaciones y efectos del refinanciamiento o reestructuración de la deuda**

El cliente se obliga a cumplir con las obligaciones de pago a su cargo en forma puntual y a constituir las garantías que resulten necesarias cuando corresponda. Ante el incumplimiento del pago según las condiciones pactadas, las consecuencias serán las siguientes:

Consecuencias en caso de incumplimiento en el pago de las obligaciones

- Pérdida de las condiciones especiales de tasa que tenía.
- Pago adicional de interés moratorio e intereses compensatorios, así como gastos judiciales de ser el caso.
- Dependiendo del nivel de retraso, se realizarán gestiones de cobranza por carta, por teléfono, física, incluso judicial.
- Posibilidad de pérdida temporal o definitiva de las líneas de crédito con LA FINANCIERA.
- Será reportado a las centrales de riesgo, con la calificación que corresponda, de conformidad con el Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones vigente, limitando la posibilidad de obtener nuevos créditos en otras entidades del Sistema.

Efectos del refinanciamiento o reestructuración de la deuda

- Deterioro de la calificación crediticia en el Sistema Financiero, dificultando la obtención de nuevos créditos.
- Cambio de las condiciones del crédito original, generándose un nuevo cronograma que incluirá la deuda vencida más los gastos e intereses generados.

**7. Requisitos para solicitar la emisión de la cláusula o documento necesario para proceder al levantamiento de garantías, incluyendo aquellas condicionadas al pago de la obligación.**

Los requisitos para solicitar la minuta de levantamiento de garantías son:

1. Que la deuda garantizada esté cancelada totalmente y que la garantía no respalde otras deudas relacionadas (directas y/o indirectas).
2. Realizar la solicitud en la plataforma comercial de cualquier agencia de la Financiera en el ámbito nacional. Puede ser verbal o a través de una carta.
3. Si el pedido lo realiza un tercero (distinto al cliente o al propietario del bien en garantía), deberá adjuntar además el original de la carta poder con firmas legalizadas ante Notario, que lo autoriza para realizar el trámite.
4. El solicitante deberá informar si el levantamiento solicitado se realiza por una operación de compra de deuda, en cuyo caso el levantamiento será condicionado al pago total de las obligaciones.

El solicitante deberá acercarse a recoger la minuta de levantamiento en la misma agencia en que realizó la solicitud o en otra agencia si así lo indicó.

La Financiera entregará la minuta de levantamiento al solicitante para que realice los trámites correspondientes en la Notaría de su elección hasta la inscripción del levantamiento en Registros Públicos.

**Consideraciones importantes:**

- Si el trámite es observado en Registros Públicos deberá informarlo en la agencia y presentar copia de la esqueta de observación.
- Los costos notariales y registrales del levantamiento serán asumidos por el solicitante.
- El trámite de levantamiento no está sujeto a cobro de comisión alguna por parte de la Financiera.
- Si se trata de un levantamiento de garantía condicionado al pago de la deuda, la firma de la Escritura Pública por parte de la Financiera se efectuará una vez verificado el pago total de la deuda.

**8. Procedimiento aplicable para recuperar el monto cancelado por concepto de pagos en exceso, de acuerdo a lo señalado en el Código.**

Si producto del dolo o culpa debidamente acreditados, se induce a error a EL CLIENTE y como consecuencia de ello este realiza un pago en exceso, dicho monto es recuperable y devengará hasta su devolución el máximo de la suma por concepto de interés compensatorio que se hayan pactado para la operación crediticia o en su defecto el interés legal. Para lo cual deberá ingresar una solicitud en la red de agencias a nivel nacional.

**9. Instancias ante las que puede recurrir los usuarios para presentar reclamos y/o denuncias por operaciones y servicios realizados**

Se sugiere inicialmente verificar las condiciones del producto o servicio contratado, a través del material promocional o la información ofrecida en el portal de Internet: [www.crediscotia.com.pe](http://www.crediscotia.com.pe). Si luego de ello lo estima procedente, detallamos lo diversos canales de atención:

- **Banca Telefónica:** Llamando al teléfono 211-9000 opción 9 (Lima) y 0-801-1-9000 (Provincias), a costo de llamada local, para ser atendido por un operador.
- **Red de agencias y Oficinas Especiales a nivel nacional:** se podrá presentar el requerimiento con plataforma comercial en forma verbal o escrita.
- **Canal virtual:** acceso vía página web [www.crediscotia.com.pe](http://www.crediscotia.com.pe), en el link “Contáctenos” o directamente al correo electrónico [crediscotiaenlinea@crediscotia.com.pe](mailto:crediscotiaenlinea@crediscotia.com.pe). Para facilitar la atención es preciso que brinde sus Datos Personales como Nombres y Apellidos, DNI, Teléfono, Direcciones, así como la descripción detallada de la consulta, reclamo o solicitud y el producto relacionado.

Adicionalmente al reclamo que pueda presentar el cliente ante LA FINANCIERA, EL CLIENTE podrá acudir también a otras instancias con la finalidad de presentar sus reclamos, tales como:

- Plataforma de Atención al Usuario (PAU) de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP
- Servicio de Atención al Ciudadano de INDECOPI, entre otros.

**10. Procedimiento para la presentación y atención de las solicitudes de cancelación de créditos**

**A.- Cancelación anticipada**

Se entenderá como “cancelación anticipada” al pago total de la deuda antes del plazo pactado.

Se deberá tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- No se cobrará penalidad por cancelar anticipadamente el crédito.
- El pago podrá ser en efectivo o en cheque.
- Se considerará el capital, seguros, intereses compensatorios e intereses moratorios a la fecha de pago.
- Estará sujeta al cobro de ITF.

**A.1.- Cancelación anticipada con pago en efectivo**

**Pasos a seguir**

1. Acercarse a la agencia donde le otorgaron su crédito.
2. Presentar DNI al Funcionario de Negocios Microempresa que maneja su crédito, el cual le entregará la información donde se indicará el importe total para cancelar el crédito, así como los conceptos que conforman dicho monto.
3. Verificar con el Funcionario el importe total necesario para cancelar el crédito.
4. Acercarse al Representante de Servicios en ventanilla y entregar el monto que se le indique. De ser conforme el monto recibido, se procederá con la cancelación y entrega del voucher de cancelación.
5. Verificar firma y escribir el número del DNI en el voucher de cancelación del crédito.
6. Recibir y conservar el voucher de cancelación del crédito con el sello y visto del Representante de Servicios.

Nota:

En caso se indique deberá llenar una Carta de Instrucción que proporcionará la Agencia.

## **11. Procedimiento para ejercer el derecho de realizar pagos anticipados en forma parcial o total**

### **A.- Pago parcial de una cuota del crédito**

#### Pasos a seguir

1. Acercarse a cualquier agencia de LA FINANCIERA.
2. Indicar al Representante de Servicios en ventanilla el pago parcial de la cuota a realizar.
3. Entregar el dinero al Representante de Servicios.
4. Verificar y firmar el voucher de pago.
5. Recibir y conservar el voucher de pago con el sello y visto del Representante de Servicios.

Nota:

Recordar que el pago parcial amortiza una parte de la cuota, debiendo pagar la diferencia de la cuota en la fecha pactada, caso contrario generará recargos de intereses moratorios y compensatorios por la parte no pagada de la cuota en el período al que corresponde.

### **B.- Pago total de una cuota del crédito**

#### Pasos a seguir

1. Acercarse a cualquier agencia de LA FINANCIERA.
2. Indicar al Representante de Servicios en ventanilla el pago total de la cuota a realizar.
3. Entregar el dinero al Representante de Servicios.
4. Verificar y firmar el voucher de pago.
5. Recibir y conservar el voucher de pago con el sello y visto del Representante de Servicios.

### **C.- Adelanto de Cuota**

Se entenderá como "Adelanto de Cuotas" al pago que trae como consecuencia la aplicación del monto pagado a las cuotas inmediatamente posteriores a la exigible del periodo, sin que se produzca una reducción de los interés, las comisiones y los gastos derivados de las cláusulas contractuales.

#### Pasos a seguir

1. Acercarse a cualquier agencia de LA FINANCIERA.
2. Indicar al Representante de Servicios en ventanilla el pago total de la cuota a realizar.
3. Entregar el dinero al Representante de Servicios.
4. Verificar y firmar el voucher de pago.
5. Recibir y conservar el voucher de pago con el sello y visto del Representante de Servicios.

### **D.- Pago Anticipado**

Se entenderá como "pago anticipado" al pago de una parte del capital de la deuda, lo cual implica la disminución del plazo o del monto de cuota. El monto mínimo de pago anticipado debe ser mayor a dos cuotas (incluida aquella exigible en el periodo). El pago anticipado solo puede realizarse con créditos que no tengan cuotas vencidas. El cliente puede elegir, al momento de realizar el pago, entre reducir el monto de las cuotas restantes pero manteniendo el plazo original o reducir el número de cuotas con la consecuente reducción del plazo del crédito. **Se recomienda coordinar con un funcionario los detalles del pago anticipado que desee efectuar.**

#### **D.1.- Pago Anticipado sin reducción del número de cuotas (con reducción del importe de las cuotas)**

##### Pasos a seguir

1. Acercarse a cualquier agencia de LA FINANCIERA (previa coordinación con el Funcionario de Negocios Microempresa).
2. Presentar DNI al Representante de Servicios en ventanilla.
3. Consultar al Representante de Servicios si existen cuotas vencidas pendientes de pago, de ser así deberá cancelarlas previamente.
4. Indicar al Representante de Servicios el monto del pago anticipado.
5. Entregar al Representante de Servicios el monto indicado
6. Verificar y firmar el voucher de caja.
- 7.

8. Recibir y conservar el voucher de caja con el sello y visto del Representante de Servicios.
9. Acercarse con su funcionario para recibir el nuevo cronograma de pagos

Nota:

En caso se indique deberá llenar una Carta de Instrucción que proporcionará la Agencia.

#### **D.2.- Pago Anticipado con Reducción de Plazo**

##### Pasos a Seguir

1. Acercarse a cualquier agencia de LA FINANCIERA (previa coordinación con el Funcionario de Negocios Microempresa) y coordinar con su funcionario la amortización con reducción de plazo.
2. Regresar a la agencia luego de la llamada de su funcionario para recibir el nuevo cronograma de pagos.

Nota:

En caso se indique deberá llenar una Carta de Instrucción que proporcionará la Agencia.