

Beneficios, Riesgos y
Condiciones de los
**PRODUCTOS ACTIVOS DE
CAJA MAYNAS - 2019**



Cree en ti!

PRODUCTOS ACTIVOS

I. Límites que se establezcan a las operaciones que se ejecuten a través de los medios de pago

a. Red de Agencias

El pago que se realiza en ventanilla será en forma total, parcial y por cuotas sin límites.

b. Cuenta recaudadora del BCP y Banco de la Nación

Solo se permiten pagos de cuotas y se deberá indicar obligatoriamente el código de su crédito.

c. Agentes Caja Maynas (Cajeros corresponsales)

Los pagos a través de los Agentes Caja Maynas solo se podrán realizar en moneda nacional, para lo cual se deberá tener en cuenta lo siguiente:

Operaciones permitidas	Requisitos	Productos y condiciones no permitidos
Pagos de cuotas de créditos	Número de la cuenta, número de RUC o número de DNI del titular	Créditos prendarios, hipotecarios MI VIVIENDA y TECHO PROPIO, cartas fianzas, créditos en estado judicial y en estado castigado

Las operaciones efectuadas a través de los Agentes Caja Maynas están sujetas a la disponibilidad del efectivo y al horario de atención del establecimiento.

II. Las medidas que el usuario debe adoptar para preservar la seguridad del medio de pago

A fin de preservar la seguridad del medio de pago, Caja Maynas recomienda lo siguiente.

- Los usuarios tienen la obligación de verificar el dinero recibido antes de retirarse de la ventanilla de atención
- Los usuarios deben revisar el voucher de la operación realizada antes de consignar su firma en señal de conformidad.

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

Para el otorgamiento de un crédito, el cliente deberá contratar y mantener vigente una póliza de Seguro de Desgravamen y/o Multiriesgo en una compañía de seguros autorizada a operar en el país por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. Los usuarios tienen el derecho a elegir entre la contratación del seguro ofrecido por la empresa; o un seguro contratado directamente por el usuario o a través de la designación de un corredor de seguros; en caso el usuario opte por contratar el seguro directamente a través de un corredor de seguros, debe cumplir los siguientes requisitos:

- El seguro deberá estar vigente y encontrarse al día en los pagos de la prima a la fecha de presentación del seguro a Caja Maynas, presentando factura o comprobante de pago original cancelada por año adelantado, debiendo renovarse anualmente.
- Contar con un Endoso de Cesión de Derechos Indemnizatorios a favor de Caja Maynas, por hasta el monto total de la deuda.
- Contar, como mínimo, con las mismas coberturas que se ofrecen en las pólizas que se comercializan a través de Caja Maynas.
- Contar con términos y condiciones equivalentes a aquellos que se ofrecen en las pólizas que se comercializan a través de Caja Maynas.
- Cancelación de la comisión por evaluación de póliza Endosada, según nuestro tarifario vigente.

Para información sobre coberturas, exclusiones y demás condiciones de seguros aplicables a operaciones activas, visite nuestra página: www.cajamaynas.pe

IV. Canales para la presentación y atención de solicitudes

a. Activación de Seguro de Desgravamen

En caso de fallecimiento o invalidez del (los) titular(es), los familiares deberán comunicar mediante carta simple a Caja Maynas a fin de que se realice las coordinaciones con la Compañía de Seguros para la cobertura del seguro de desgravamen, adjuntando los siguientes documentos (original o copia legalizada):

Muerte Natural	Certificado Médico de Defunción.
	Partida o Acta de Defunción del asegurado
	Documento Oficial de Identidad (DOI) del Asegurado
	Historia clínica completa, foliada y fedateada
Muerte por Accidente (se deberá presentar adicionalmente)	Atestado o Informe Policial Completo
	Protocolo de Necropsia
	Resultado del examen toxicológico
Invalidez Total y Permanente	Documento Oficial de Identidad (DOI) del Asegurado
	Historia clínica completa, foliada y fedateada
	Certificado o dictamen de invalidez total y permanente, expedido por la autoridad competente (Minsa, EsSalud, COMAFP o COMEC, INR, de forma indistinta)
Invalidez Total y Permanente por accidente (se deberá presentar adicionalmente)	Atestado o Informe Policial completo y/o examen toxicológico.

La compañía de seguro podrá solicitar documentación adicional para la evaluación del siniestro en caso lo considere necesario.

b. Solicitud de resolución de contrato

i. A solicitud del cliente

El cliente puede solicitar la resolución del contrato a través de nuestras agencias a nivel nacional, previo pago del crédito vigente.

ii. Por modificaciones contractuales

En caso el cliente requiera resolver el contrato como consecuencia de modificaciones efectuadas a las condiciones contractuales de manera unilateral por parte de Caja Maynas.

El cliente deberá seguir el siguiente procedimiento:

- Remitir una comunicación escrita, con cargo de recepción, notificando a Caja Maynas su decisión de resolver el contrato, dentro de los cuarenta y cinco (45) días calendario desde la recepción de la comunicación de la caja informándole de las modificaciones contractuales.
- El cliente deberá cancelar el íntegro de su obligación de forma previa a la resolución del contrato. Para tal efecto, el cliente deberá acercarse a cualquiera de las agencias de la Caja, con el objeto de gestionar la liquidación de la deuda derivada del préstamo al día en que efectuará el pago; lo que supone la reducción de los intereses y, asimismo, la deducción de las comisiones y gastos pactados, al día en que se realice el pago.

Caja Maynas otorgará al cliente un plazo no menor a cuarenta y cinco (45) días, para que pueda encontrar otro mecanismo de financiamiento de considerarlo necesario. El plazo concedido por la Caja a favor del cliente para que pueda encontrar otros mecanismos de financiamiento, se computará desde la fecha de recepción de la solicitud.

iii. Por aplicación de normas prudenciales

Caja Maynas podrá realizar unilateralmente la resolución de los contratos, en los siguientes casos:

- En cumplimiento a las normas prudenciales emitidas por la SBS en materia de sobreendeudamiento de deudores no minoristas, y en aplicación de las políticas implementadas por Caja Maynas para la identificación de los niveles de endeudamiento.
- Cuando el cliente tiene actividades vinculadas al Sistema de Prevención del Lavado de Activos o del Financiamiento del Terrorismo.
- Por falta de transparencia del cliente, cuando se compruebe que la información previamente declarada por el mismo, es inexacta, incompleta, falsa o inconsistente.

Para tal caso, Caja Maynas comunicará al cliente dentro de los siete (07) días calendarios posteriores a dicha resolución, empleado el medio pactado en los documentos contractuales.

c. Pagos Anticipado Total y Parcial

El cliente podrá efectuar el pago anticipado de su crédito en cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional.

En el caso de las oficinas compartidas con el Banco de la Nación, el pago anticipado se podrá efectuar de acuerdo a lo establecido en el procedimiento *Pago con Cheque / Depósitos en Bancos* del presente documento.

V. Requisitos para solicitar la emisión de la cláusula o documento necesario para proceder al levantamiento de garantías.

Para la emisión del documento del levantamiento de garantía, el cliente deberá presentar los siguientes requisitos:

- Solicitud de Levantamiento de la garantía
- Copia de Documento Oficial de Identidad (DOI)

El plazo de atención es de 15 días calendarios a partir de la presentación de la solicitud.

Caja Maynas podrá solicitar documentación adicional para la atención de su solicitud, en caso lo considere necesario.

VI. Diferencias entre el pago adelantado y el pago anticipado y los derechos que tienen los usuarios de requerir su aplicación y la forma en la que esta procede.

Los usuarios tienen derecho a efectuar pagos por encima de la cuota exigible en el periodo, considerando para tal efecto lo siguiente:

- No deben establecerse condiciones o limitaciones para el ejercicio del derecho.
- No pueden aplicarse comisiones, gastos, penalidades de ningún tipo por el ejercicio del derecho o cobros de naturaleza o efecto similar.
- Debe informarse, al momento de efectuar la operación, el monto que resulta aplicable por concepto de impuestos.

Los pagos efectuados por encima de la cuota exigible en el periodo, se realizarán en nuestra red de agencias y pueden catalogarse como:

Adelanto de Cuotas: pago que trae como consecuencia la aplicación del monto pagado a las cuotas inmediatamente posteriores a la exigible en el periodo, sin que se produzca una reducción de los intereses, las comisiones y los gastos derivados de las cláusulas contractuales.

Sin perjuicio de ello, el cliente podrá requerir que se aplique el pago como anticipado.

Pago Anticipado Parcial: pagos mayores a dos (2) cuotas (que incluye aquella exigible en el periodo) que trae como consecuencia la aplicación del monto al capital del crédito, con la consiguiente reducción de los intereses, las comisiones y los gastos derivados de las cláusulas contractuales al día del pago.

Sin perjuicio de ello, el cliente podrá requerir que se aplique el pago como adelanto de cuotas.

Pago Anticipado total: pago que trae como consecuencia la aplicación del monto al capital del crédito, con la consiguiente reducción de los intereses, las comisiones y los gastos derivados de las cláusulas contractuales al día del pago.

Procedimiento para el pago anticipado en forma parcial o total de créditos (excepto hipotecarios Nuevo crédito Mi Vivienda y Techo Propio)

a. Pago anticipado parcial

Pago en ventanilla / Red de Agencias

- Apersonarse a ventanilla, presentar su DOI (Documento Oficial de Identidad) al Representante Financiero y solicitar el pago anticipado parcial de su crédito.
- El Representante le asesora sobre las modalidades de prepago, y usted deberá señalar si se procede a:
 - ✓ Reducir el número de cuotas, reducción del plazo del crédito.
 - ✓ Reducir el monto de la cuota, manteniendo el plazo del crédito.

En aquellos casos en los que no se cuente con la elección del titular o el pago es solicitado por un tercero, se procederá a la reducción del plazo del crédito (número de cuotas).

- El crédito vigente no debe tener cuotas vencidas.
- Efectuado el pago, deberá firmar el voucher emitido por el sistema y a solicitud del Cliente (Titular) se le hará entrega de un nuevo cronograma.

b. Pago anticipado total

Pago en ventanilla / Red de Agencias

- Apersonarse a ventanilla, presentar su DOI (Documento Oficial de Identidad) al Representante Financiero y solicitar el pago anticipado total de su crédito.
- El Representante Financiero realiza la operación, emite y entrega el voucher de cancelación correspondiente.

Pago con Cheque / Depósitos en Bancos

- Si el pago es con cheque, se deberá presentar al Supervisor de Operaciones para su valorización; el mismo que estará disponible en 3 días hábiles, luego del cual se procederá con la cancelación.
- En el caso de depósito en bancos a la cuenta de la Caja Maynas, se deberá presentar al Supervisor de Operaciones el voucher del abono respectivo. Validado el depósito, se le derivará a una ventanilla para la cancelación de su crédito.
- En el caso de oficinas compartidas del Banco de la Nación, se deberá presentar al Analista de Crédito el voucher del abono respectivo. Validado el depósito, se efectuará la cancelación del crédito.

Cabe indicarse que, si el cheque y/o depósito no cobertura el saldo total a pagar se efectuará un pago anticipado parcial del crédito, y el saldo pendiente será asumido por el cliente.

Procedimiento para el pago anticipado en forma parcial o total de créditos hipotecarios Nuevo crédito Mi Vivienda y Techo Propio

1. Pago anticipado total:

- Presentar su solicitud de cancelación a la jefatura de agencia y/o analista de créditos, adjuntando copia de su DOI, con la finalidad, que la Caja solicite a COFIDE (Fideicomiso) la liquidación del bono o ayuda económica otorgada por el estado, al cliente.
- Efectuado el trámite, el jefe de agencia autoriza su cancelación y lo derivará a una ventanilla para el pago.
- Realizada la operación, se emite y entrega el voucher de cancelación.

2. Pago anticipado parcial:

Para el pago anticipado parcial el crédito vigente no debe tener cuotas vencidas.

Pasos a seguir:

- Presentar su solicitud de pago anticipado parcial a la jefatura de agencia y/o analista de créditos, con la finalidad, que la Caja solicite a COFIDE (Fideicomiso) la liquidación del bono o ayuda económica otorgada por el estado, al cliente.
- Realizado el trámite, el jefe de agencia autoriza su pago y lo deriva a la ventanilla.
- Efectuada la operación, deberá verificar y firmar el voucher emitido por el sistema y en un plazo de 07 días deberá regresar para la entrega de su nuevo cronograma de pagos.

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

En caso se realice el pago en moneda diferente a aquella pactada en los contratos, Caja Maynas procederá a ejecutar la conversión de moneda de acuerdo al tipo de cambio vigente a la fecha en que se efectuó la operación.

El tipo de cambio es publicado en la red de agencias de Caja Maynas a nivel nacional y a través de nuestra página web: www.cajamaynas.pe

VIII. Envío de información periódica (Estado de Cuenta)

Caja Maynas pone a disposición de sus clientes el servicio de envío de estado de cuenta, a través de los siguientes medios de comunicación:

- Medios electrónicos: Correo Electrónico (Servicio Gratuito)
- Medios Físicos: Al domicilio señalado por el cliente, sujeto al cobro de comisión de acuerdo al tarifario vigente.

En caso requiera la remisión o puesta a disposición de la información periódica relacionada a las operaciones en cuentas pasivas, respecto al extracto de todos los movimientos producidos en sus depósitos durante el mes, podrá solicitarlo a través de los siguientes canales de atención:

1. Agencias a Nivel Nacional

Usted podrá solicitar la afiliación al servicio de envío de estado de cuenta en nuestras Agencias y Oficinas especiales a nivel nacional, según el siguiente procedimiento:

- ✓ Deberá apersonarse a la plataforma de Asesoría de Cliente y solicitar la afiliación del envío de estado de cuenta.
- ✓ El personal responsable, lo identificará y validará los datos en nuestro sistema, asimismo, solicitará la(s) cuenta(s) pasiva(s) a afiliarse y el medio de comunicación elegido.
- ✓ Posterior a la afiliación de las cuentas, se le hará entrega de una constancia de afiliación al servicio de envío de estado de cuenta.

2. Fono Maynas

Usted podrá solicitar la afiliación al servicio de envío de estado de cuenta comunicándose a nuestro Fono Maynas, durante las 24 horas del día, los 365 días del año, según el siguiente procedimiento:

- ✓ Deberá llamar a los números 065 581800 o 0 801 10 700 y solicitar la afiliación del envío de estado de cuenta.
- ✓ El operador call center, lo identificará y validará los datos en nuestro sistema, asimismo, solicitará la(s) cuenta(s) pasiva(s) a afiliarse y el medio de comunicación elegido.
- ✓ Posterior a la afiliación de las cuentas, el operador call center confirmará la afiliación solicitada.

Asimismo, le informamos que usted podrá solicitar la desafiliación al servicio de envío de estado de cuenta a través de nuestra red de agencias y de nuestro Fono Maynas.