Gestión de Conducta de Mercado

BENEFICIOS, RIESGOS Y CONDICIONES

PRODUCTOS ACTIVOS

Resolución SBS N° 3274-2017

CAJA MAYNAS S.A.

RUC: 20103845328

Beneficios, Riesgos y Condiciones

Productos Activos

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

Las operaciones que los usuarios pueden realizar a través de los canales de atención puestos a disposición de la Caja Maynas son las siguientes:

- **Red de agencias**
  Pago de cuotas, adelanto de cuotas y pagos anticipados parciales o totales.
- **Convenio BCP y Banco de la Nación**
  Pago de cuotas indicando el código del crédito, y se encuentra sujeto al cobro de comisión de acuerdo al tarifario vigente del BCP y Banco de la Nación.
- **Pago web, agentes Caja Maynas y Kasnet:**
  Pago de cuotas y renovación de crédito pignoraticio; no se permite el pago de créditos hipotecarios y créditos en estado judicial y castigado.
- **Banca por internet:**
  Pago de cuotas, renovación y cancelación de crédito pignoraticio; no se permite el pago de créditos hipotecarios (Mi Vivienda y Techo Propio) y créditos en estado judicial y castigado.

Para mayor información de nuestros medios de pago, visite nuestra página web, en la opción de Canales de Atención.

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 a los usuarios lo siguiente:

Medio de Pago	Medidas de Seguridad
Red de agencias, Convenio BCP y Banco de la Nación, Agentes Kasnet y Caja Maynas	El usuario debe verificar los datos consignados en el voucher de operación, antes de retirarse de ventanilla.
Pago web	Ingresa siempre a la opción de Pago Web, desde nuestra página web www.cajamaynas.pe y evite ingresar desde direcciones o enlaces que son enviados por correos electrónicos u otras páginas web.
Banca por internet	- Evite ingresar a la Banca por Internet desde lugares públicos o cabinas de internet, para evitar la pérdida de su información. - La clave web es confidencial y de uso estrictamente personal, no lo compartas con nadie y tampoco lo apuntes en ningún lugar. Asimismo, Caja Maynas nunca solicitará la clave de tu tarjeta, clave web o información de tus cuentas mediante correo electrónico, mensaje de texto o cualquier otro canal puesto a su disposición. - Al terminar de utilizar la Banca por Internet, es necesario realizar el cierre de la sesión.

Otras recomendaciones de seguridad para los medios de pago, donde se utilice la tarjeta de débito Visa de Caja Maynas puede encontrarlas en nuestra página web www.cajamaynas.pe

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

Durante la vigencia del crédito, el cliente deberá contratar y mantener vigente una póliza de seguro de desgravamen y/o multiriesgo (en caso corresponda) en una compañía de seguros autorizada a operar en el país por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, constituyendo dicho seguro una condición necesaria para contratar. Asimismo, es preciso señalar, que lo clientes podrán contratar un seguro de vida como remplazo del seguro de desgravamen.

El cliente tiene el derecho de contratar el seguro comercializado por la Caja o de contratar el seguro directamente o través de un corredor de seguros, siempre que cumpla con las condiciones establecidas por la Caja y que sean endosado a favor de ésta hasta por el monto del saldo adeudado.

El seguro a contratar por el cliente deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Contar, como mínimo, con las mismas coberturas, términos y condiciones equivalentes que se ofrecen en las pólizas que se comercializan a través de Caja Maynas.
- Deben contar con un endoso de cesión de derechos indemnizatorios a favor de Caja Maynas, hasta por el monto total de la deuda.
- El seguro debe estar vigente y encontrarse al día en los pagos de la prima a la fecha de presentación del seguro a Caja Maynas, presentando el sustento del pago por la cobertura del plazo de su crédito.
- Contar con términos y condiciones equivalente a aquellos que se ofrecen en las pólizas que se comercializan a través de Caja Maynas.
- La declaración de la compañía de seguros en el sentido de que, en caso de siniestro, Caja Maynas será el único beneficiario de la indemnización hasta por el monto total de la deuda.

La evaluación del endoso de las pólizas de seguro externas, podrá ser requerida antes del desembolso o durante la vigencia del crédito otorgado. Para ello el cliente deberá presentar su solicitud en nuestra red de agencias adjuntando lo requisitos correspondientes, siendo el plazo máximo de respuesta de 20 días calendario. Asimismo, se precisa que la evaluación de endoso del seguro de desgravamen y de vida se encuentran libre de costo, a excepción del seguro Multiriesgo, que se efectuará el cobro de la comisión señalada en el tarifario vigente.

IV. Canales para la presentación y atención de solicitudes:

i. Solicitudes de información en el caso de fallecimiento del titular de la cuenta
En caso del fallecimiento del titular, el aviso del siniestro y la solicitud de cobertura deberán ser presentados por escrito en la red de agencias de Caja Maynas o en las oficinas de la aseguradora, adjuntando los documentos y requisitos en original o en copia legalizada consignada en el Certificado del Seguro contrato. Para mayor información, visite nuestra página web www.cajamaynas.pe en la opción de Productos y Servicios/Seguros.

ii. Solicitud de resolución de contrato
El cliente tiene la facultad de resolver el contrato a su solo requerimiento, el cual deberá efectuarse en cualquiera de las agencias de la Caja. De efectuarse la resolución del contrato a solo requerimiento del cliente, se le otorgará un plazo de cuarenta y cinco (45) días que computaran desde que éste comunique a la Caja su intención de resolver el contrato, para que cancelen las obligaciones pendientes de pago generadas por el contrato.

V. Requisitos para solicitar la emisión de la cláusula o documento necesario para proceder al levantamiento de garantías:
La hipoteca se dará por cancelada cuando se extinga la obligación u obligaciones que se encontraban garantizando y siempre que el garante no mantenga algún crédito vigente. La emisión y el envío del certificado

de liberación de garantías se realizará al sexto día hábil posterior a la fecha de cancelación de los créditos, mediante correo electrónico y mensaje de texto con un enlace para su descarga que será enviado al titular o al representante legal según sea el caso. el cual permitirá a los clientes iniciar su formalización mediante notario público para su inscripción en los Registros Públicos. Asimismo, el cliente podrá recoger el documento en físico acercándose a la agencia.

El plazo para la descarga y vigencia del certificado es de quince (15) días calendario posterior a su emisión. Pasado ese tiempo el cliente podrá solicitar el documento en cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional, la cual será atendido como un requerimiento.

En caso de que el cliente informe que su deuda con nosotros será comprada por otra entidad financiera y requiera para ello una minuta de levantamiento de garantía condicionada, deberá presentar una solicitud indicando su requerimiento y adjuntando la carta respectiva emitida por la entidad financiera que comprará la deuda a Caja Maynas. Dicha solicitud será atendida en un plazo de 15 días hábiles.

Productos Activos

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

Los usuarios tienen derecho a efectuar pagos por encima de la cuota exigible en el periodo a través de nuestras agencias a nivel nacional, según lo siguiente:

Pagos anticipados parciales o totales: 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 al día del pago. Se considera un pago anticipado parcial a los pagos mayores a 02 cuotas (que incluye la exigible en el periodo), donde se genera un nuevo cronograma de pagos, pudiendo el cliente optar entre las modalidades de reducir del monto de las cuotas restantes manteniendo el plazo del crédito, o reducir el número de las cuotas, manteniendo el monto de la cuota.

Asimismo, a elección del cliente, se considera un pago anticipado parcial a los pagos menores o iguales a 02 cuotas (que incluye la exigible en el periodo).

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. Se considera un adelanto de cuotas a los pagos menores o iguales al equivalente de 02 cuotas (que incluye la exigible en el periodo).

Asimismo, a elección del cliente, los pagos mayores a 02 cuotas pueden aplicarse como adelanto de cuotas.

<u>Procedimiento para el pago anticipado en forma parcial o total de créditos</u>

El pago anticipado podrá ser realizado en efectivo o en cheque, según el siguiente procedimiento:

a) **Pago en efectivo:** En nuestras oficinas, presentando el Documento Oficial de Identidad.
b) **Pago con cheque:** En nuestras oficinas, presentando el Documento Oficial de Identidad y el cheque correspondiente. Es preciso señalar, que Caja Maynas cuenta con un plazo de hasta tres (03) días hábiles para la verificación de los fondos del cheque, por lo que una vez recibida la conformidad de los fondos por parte de la entidad financiera, se realizará el cálculo de intereses, comisiones y gastos hasta la fecha efectiva del pago

Cabe indicarse que, si el cliente solicitó la cancelación total del crédito y el cheque no cobertura la liquidación total de la deuda se efectuará el pago anticipado parcial del crédito bajo la modalidad de reducción de número de cuotas.

Consideraciones:

- El crédito no debe tener cuotas vencidas, siendo necesario la cancelación de las mismas, antes de solicitar el pago anticipado.
- El pago anticipado total, es la cancelación total del crédito, efectuándose la resolución definitiva del contrato.
- Los pagos anticipados parciales pueden ser solicitados y realizados por el titular del crédito o un tercero, en el caso de un tercero, se aplicará la modalidad de reducción de número de cuotas. Se hará entrega del nuevo cronograma de pagos solo al titular del crédito.
- Para el caso de los créditos hipotecarios Mi Vivienda y Techo Propio, el pago anticipado deberá ser previamente coordinado con el Administrador de Agencia a fin de que Caja Maynas solicite a COFIDE la liquidación del bono o ayuda económica otorgada.
- Para el caso de los pagos anticipados en las oficinas compartidas, el cliente deberá solicitar al asesor de negocios el formato de solicitud de pago anticipado o adelanto de cuotas de crédito y número de cuenta del Banco de la Nación para el depósito correspondiente. Una vez realizada la operación, el cliente deberá presentar al asesor el voucher del depósito en cuenta y el formato debidamente firmado, donde conste la modalidad de pago elegida.

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

En caso se realice una operación en moneda diferente a aquella pactada en los contratos, se procederá con la compra y venta de la moneda, aplicando el tipo de cambio que la Caja tenga vigente al momento de 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. Emisión de la constancia de no adeudo

Se emitirá constancias de no adeudo, de manera automática, ante la cancelación de todas las obligaciones que el cliente mantiene con Caja Maynas. La emisión y el envío de la constancia de no adeudo se realizará al sexto día hábil posterior a la fecha de cancelación de los créditos, mediante correo electrónico y mensaje de texto con un enlace para su descarga que será enviado al titular o al representante legal, según sea el caso.