

DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN GENERAL DE PRODUCTOS ACTIVOS

PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DEL MEDIO DE PAGO Y FORMAS DE SU UTILIZACIÓN

Tarjeta de Débito VISA - Caja Sullana

Plástico con banda magnetizada y numerada, provisto de un circuito integrado o chip que almacena y procesa su información, permite realizar operaciones con cargo a cuenta de ahorro previamente solicitado por usted, tales como operaciones en las ventanillas de la red de agencias y oficinas especiales de la Caja o en Saldomáticos ubicados en toda nuestra red de agencias y oficinas especiales, así como transacciones en Cajeros Automáticos y redes afiliadas a VISA u otro operador, y en otros canales que la Caja pueda implementar en un futuro.

Beneficios

- Cobertura internacional.
- Se puede realizar compras en establecimientos afiliados a la marca VISA.
- Mayor seguridad.

Canales electrónicos

- Ventanillas de las Agencias y Oficinas de la Caja Sullana.
- Establecimientos afiliados a VISA.
- Cajeros electrónicos.
- Cajeros Corresponsales: Agente Caja Sullana y Agentes Kasnet.
- Homebanking de la Caja Sullana.
- Caja Móvil.
- Transferencias interbancarias a través de la Cámara de Compensación Electrónica – CEE, para ello debe proporcionar el Código de Cuenta Interbancario – CCI – de su pagaré.
- Cheque de gerencia a nombre de Caja Sullana.
- Corresponsalía: Banco de la Nación, BCP y Continental. (solo moneda nacional, no permite cancelaciones totales de créditos)

PAGOS O DEPOSITOS CON CHEQUES

Los depósitos pueden efectuarse en dinero en efectivo, ordenes de pagos o a través de cheques. Los depósitos efectuados con cheques deberán ser endosados a favor de LA CAJA, la misma que podrá reservarse el derecho de no procesar retiros sobre entregas con cheques, mientras que el banco girado no haya abonado el importe del cheque a favor de LA CAJA. LA CAJA podrá efectuar cargos en cuenta por devolución de cheques no conformes.

El plazo con el que cuenta el banco girado para abonar el importe del cheque, será establecido

dentro de los límites que señale el Banco Central de Reserva del Perú.

La valorización de los cheques se encuentra sujetos a comisión según nuestros tarifarios vigentes.

I. LÍMITES DE OPERACIONES QUE PUEDES REALIZAR CON TU TARJETA DÉBITO VISA Y TARJETA SUELDO MÁS DE CAJA SULLANA

- Con la tarjeta débito visa tienes 2 operaciones libres en el mes (sin costo) y con la tarjeta Sueldo Más 5 operaciones libres en el mes (sin costo), las cuales pueden ser del mismo tipo o la combinación de cualquiera de las operaciones (consulta de saldos y/o retiros) que se pueden realizar en los cajeros automáticos y cajeros monederos.
- Libre disponibilidad los 365 días del año para las cuentas afiliadas a la tarjeta de débito VISA y a la tarjeta Sueldo Más en los cajeros Automáticos de Global Net, Unicard o cualquier cajero que acepte la marca Visa.
- Disposición de efectivo de acuerdo a las parametrías de cada red de cajeros asociados a Visa. Puedes retirar por día hasta S/ 2,000.00 y/o US\$ 500.00 (Red UNICARD o Red GLOBAL NET).
- Por medidas de seguridad podrás realizar compras hasta por un monto de S/ 5,000.00 o US\$ 2,000.00 diarios.

LÍMITES PARA AGENTES CORRESPONSALES:

AGENTE CAJA SULLANA

Descripción	AGENTE CAJA SULLANA												
	Persona Natural						Persona Jurídica						
	Soles			Dolares			Tipo	Soles			Dolares		
	Mínimo	Máximo	Por día	Mínimo	Máximo	Por día		Mínimo	Máximo	Por día	Mínimo	Máximo	Por día
Pago Cuota / Cancelación Crédito	5.00	----	----	2.00	----	----	Por crédito	----	----	----	----	----	----
Depósito	5.00	500.00	----	2.00	150.00	----	Por Cuenta	----	----	----	----	----	----
Retiro	5.00	500.00	1000.00	2.00	1500.00	500.00	Por Cuenta	----	----	----	----	----	----
Tin Ordinario Diferido	10.00	500.00	2,000.00	5.00	1500.00	600.00	Por Cuenta	----	----	----	----	----	----
Transferencias Propias	10.00	1,500.00	2,500.00	5.00	460.00	750.00	Por Cuenta	----	----	----	----	----	----
Transferencias a Terceros	10.00	500.00	2,000.00	5.00	150.00	600.00	Por Cuenta	----	----	----	----	----	----
Recargas	3.00	100.00	----	NO DISPONIBLE			Por Trx	----	----	----	----	----	----
Pago de Servicios	----	----	----	NO DISPONIBLE			Por Trx	----					

KASNET:

Operación	KASNET						
	LÍMITES						TIPO
	Soles			Dolares			
	Mínimo	Máximo	Por día	Mínimo	Máximo	Por día	
Pago de cuota	5.00	500.00	2,000.00	2.00	150.00	500.00	Por Crédito
Deposito	5.00	500.00	2,000.00	2.00	150.00	500.00	Por Cliente
Retiro	5.00	500.00	2,000.00	2.00	150.00	500.00	Por Cliente

HOME BANKING:

CANAL	OPERACIÓN	HOME BANKING						Tipo Control
		Soles			Dólares			
		Mínimo	Máximo	Por Día	Mínimo	Máximo	Por Día	
Homebanking Personas	Pago cuotas / Cancelación crédito (Propio Tercero)	----	----	----	----	----	----	Por Crédito
	Transferencia Propias / Tercero	10.00	15,000.00	15,000.00	10.00	5,000.00	5,000.00	Por Cuenta
	TIN Ordinario Diferido	10.00	15,000.00	15,000.00	10.00	5,000.00	5,000.00	Por Cuenta
	TIN Ordinario en Línea	10.00	15,000.00	15,000.00	10.00	5,000.00	5,000.00	Por Cuenta
	TIN Pago de tarjeta Diferido/Línea	10.00	15,000.00	15,000.00	10.00	5,000.00	5,000.00	Por Cuenta
	Pago Cuota Ahorro Plan Propio / Tercero	20.00	10,000.00	----	NO DISPONIBLE			Por Cuenta
	Credito Automático (Adelanta Sueldo)	200.00	**5,000.00	----	NO DISPONIBLE			Por Cliente
	Recargas	3.00	100.00	----	NO DISPONIBLE			Por Trx
	Pago de servicios	----	----	----	NO DISPONIBLE			Por Trx
Homebanking Empresas	Pago cuotas / Cancelación crédito (Propio Tercero)	----	----	----	----	----	----	Por Crédito
	Transferencia Propias / Tercero	10.00	250,000.00	250,000.00	10.00	75,000.00	75,000.00	Por Cuenta
	TIN Ordinario Diferido	10.00	150,000.00	250,000.00	10.00	50,000.00	75,000.00	Por Cuenta
	TIN Ordinario en Línea	10.00	30,000.00	250,000.00	10.00	10,000.00	75,000.00	Por Cuenta
	Recargas	3.00	100.00	----	NO DISPONIBLE			Por Trx
	Pago de servicios	----	----	----	NO DISPONIBLE			Por Trx

** Sujeto a evaluación, dependiendo del sueldo mensual.

MOVIL CAJA:

MOVIL CAJA							
Operación	LIMITES						TIPO
	Soles			Dolares			
	Mínimo	Máximo	Por día	Mínimo	Máximo	Por día	
Pago de cuota/ Cancelación Crédito (Propio/Tercero)	5.00	----	----	2.00	----	----	Por Crédito
Pago Cuota Ahorro Plan (Propio/Tercero)	20.00	10000.00	----	NO DISPONIBLE			Por Cuenta
Transferencias Propias / Tercero	5.00	2500.00	2500.00	2.00	300.00	300.00	Por Cuenta
Tin Ordinario Diferido	5.00	5000.00	5000.00	5.00	1500.00	1500.00	Por Cuenta
Tin Ordinario en Línea	10.00	5000.00	5000.00	10.00	1500.00	1500.00	Por Cuenta
Tin pago de Tarjeta Diferido / Línea	10.00	5000.00	5000.00	10.00	1500.00	1500.00	Por Cuenta
Crédito Automático (Adelanta Sueldo)	200.00	**5,000.00	----	NO DISPONIBLE			Por Cliente
Recargas	3.00	100.00	----	NO DISPONIBLE			Por Trx
Pago de Servicios	----	----	----	NO DISPONIBLE			Por Trx

** Sujeto a evaluación, dependiendo del sueldo mensual.

CORRESPONSALIA:

Descripción	CORRESPONSALIA											
	Persona Natural						Persona Jurídica					
	Soles			Dolares			Soles			Dolares		
	Mínimo	Máximo	Por día	Mínimo	Máximo	Por día	Mínimo	Máximo	Por día	Mínimo	Máximo	Por día
Pago de Crédito	De Acuerdo a la Cuota del Crédito			---	---	---	De Acuerdo a la Cuota del Crédito			---	---	---

II. MEDIDAS PARA PRESERVAR LA SEGURIDAD DE LA TARJETA DE DÉBITO VISA Y LA TARJETA SUELDO MÁS DE CAJA SULLANA

Antes de empezar a disfrutar tu tarjeta débito visa Caja Sullana te daremos información importante para que puedas acceder a tus beneficios con mayor seguridad:

- Al recibir tu tarjeta asegúrate de que ésta y la clave secreta te sean entregadas adecuadamente protegidas en un sobre cerrado.
- Solicita tu cambio de clave en nuestra Plataforma de Atención al Cliente o también lo puedes efectuar en la red de cajeros UNICARD Y GLOBAL NET.
- Cambia tu clave con frecuencia a un número fácil de recordar (debe tener 4 números). Recuerda que puedes cambiar tu clave cada vez que lo quieras.
- No uses la misma clave para todas tus tarjetas y muchos menos en algún documento adjunto a ella.
- Por ningún motivo aceptes ayuda de otras personas para digitar tu clave o insertar tu tarjeta.
- Tu clave es secreta, confidencial, personal e intransferible. Al usarla en los cajeros marca tu clave correctamente, luego de tres intentos fallidos el cajero procederá a retener tu tarjeta.

III. PROCEDIMIENTO PARA CONTRATACIÓN DE PRODUCTOS DE CRÉDITO

Para solicitar un crédito, el titular tiene diversas canales de atención, nuestras agencias y oficinas a nivel nacional, pagina web, Fonocaja y Móvil Caja Sullana, en el cual podrá indicar el monto y plazo a solicitar (De acuerdo al crédito), y celebrará la contratación del crédito al que califique, el desembolso lo podrá realizar en nuestros canales de atención, según el tipo de crédito.

IV. CLIENTE PUEDE CONTRATAR EL SEGURO DIRECTAMENTE O A TRAVÉS DE UN CORREDOR DE SEGUROS.

Cliente tiene el derecho a elegir la contratación del seguro ofrecido por la institución o un seguro contratado directamente por el cliente o a través de la designación de un corredor de seguros; siempre que cumpla, a satisfacción de la institución, con las condiciones previamente informadas.

En el caso de que cliente acredite la contratación por su cuenta, de un seguro que cumpla con

las condiciones establecido por la institución, no está obligado a tomar el seguro ofrecido y puede sustituirlo por el que hubiera contratado. En este supuesto, el seguro debe ser endosado a favor de la institución hasta por el monto del saldo adeudado. En virtud del endoso, la empresa puede pactar con el usuario que el pago de la prima del seguro se adicione al pago de las cuotas periódicas previamente pactadas por el crédito o se debite por un producto pasivo. El endoso y forma de pago, por acuerdo de las partes, puede ser tramitado por el usuario ante la empresa del sistema de seguros que emite la póliza y entregado a las instituciones o por las instituciones.

Si el cliente contrata el seguro comercializado por la institución, esta debe entregar a los asegurados las pólizas del seguro individual o, en su caso, los certificados de seguro a que se refiere el Reglamento de Transparencia de Información y Contratación de Seguros aprobado por la Superintendencia, expedidos por la empresa del sistema de Seguros.

La fecha de pago de indemnizaciones a las empresas es la que debe considerarse para realizar la liquidación de la operación activa. Las empresas tienen un plazo máximo de treinta (30) días de recibida la indemnización para efectuar la liquidación.

A. CLIENTE CONTRATÓ SEGURO DE DESGRAVAMEN:

En caso el titular de un crédito falleciera (y si este hubiera contratado el seguro de desgravamen), los familiares (o terceros) podrán acercarse a cualquiera de nuestras Agencias u Oficina, portando su DNI vigente, para presentar su requerimiento de la cobertura del seguro de desgravamen.

La Caja Sullana deberá cursar carta a la compañía aseguradora denunciando el siniestro, indicando nombre del asegurado, número de DNI y monto adeudado del capital insoluto al momento del fallecimiento.

Las pruebas del fallecimiento que contengan datos exactos sobre la causa del deceso del Asegurado, originales o copias notarialmente legalizadas, deberán ser presentadas en la oficina principal de la compañía aseguradora en Lima, a lo sumo dentro del plazo de un año de haberse producido el deceso del asegurado.

Vencido este plazo y hasta el término de la prescripción legal, en caso de no existir certificado de defunción, las pruebas de la preexistencia y del fallecimiento del Asegurado deberán acreditarse ante el Poder Judicial. La compañía aseguradora indemnizará a la Caja en un plazo máximo de 15 días de recibida toda la documentación para la liquidación del siniestro, considerando el saldo que el Asegurado adeudare del capital insoluto al momento de su fallecimiento, sin considerar intereses ni moras, gastos o cualquier otro concepto cobrado por la Caja.

Los documentos que deberán presentarse para la liquidación de un siniestro son los siguientes:

I.- Muerte Natural:

- Copia simple del DNI del asegurado.
- Certificado de Defunción.
- Acta o Partida de Defunción.
- Estado de cuenta del crédito a la fecha de fallecimiento.
- Solicitud de Seguro y Certificado de Seguro.
- Solicitud Única de pago de Siniestro (Formato).
- Historia Clínica (de ser necesario la compañía podrá solicitarlo)

II. Muerte Accidental:

- Copia simple del DNI del asegurado
- Certificado de Defunción.
- Acta o Partida de Defunción.
- Estado de cuenta del crédito a la fecha de fallecimiento.
- Solicitud de Seguro y Certificado de Seguro.
- Copia simple del Parte o Atestado Policial.
- Certificado y protocolo de Necropsia.
- Resultado Toxicológico.
- Solicitud Única de pago de Siniestro (Formato).
- Historia Clínica (de ser necesario la compañía podrá solicitarlo)

III. Invalidez Total, Permanente y Definitiva por Accidente:

- Copia simple del DNI del asegurado.
- Dictamen Médico expedido por los comités Médicos del sistema Privado de pensiones COMAFP, o mediante certificado de invalidez expedido por ESSALUD, Ministerio de Salud o Instituto Nacional de Rehabilitación.
- Resultado exámen Toxicológico.
- Solicitud Única de pago de Siniestro.
- Copia de Solicitud de Seguro.
- Copia simple del Parte o atestado policial.
- Copia de Historia Clínica (de ser necesario la compañía podrá solicitarlo)

IV. Invalidez Total, Permanente y Definitiva por Enfermedad:

- Copia simple del DNI del asegurado.
- Dictamen Médico expedido por los comités Médicos del sistema Privado de pensiones COMAFP, o mediante certificado de invalidez expedido por ESSALUD, Ministerio de Salud o Instituto Nacional de Rehabilitación.
- Solicitud Única de pago de Siniestro.

- Copia de Solicitud de Seguro y Certificado de Seguro.
- Copia de Historia Clínica (de ser necesario la compañía podrá solicitarlo)

En los casos de crédito prendario con garantía de oro, no aplica el seguro desgravamen.

Previa cancelación total del crédito, el bien dejado en garantía podrá ser retirado por sus herederos, debiendo acreditarse la titularidad del derecho mediante testamento o la declaración de sucesión intestada debidamente inscrita en Registros Públicos.

B. CLIENTE NO CONTRATÓ SEGURO DE DESGRAVAMEN:

En caso de fallecimiento del titular del crédito, y éste no hubiese contratado un seguro de desgravamen, la deuda será asumida por los codeudores o fiadores del crédito, o en su defecto, será asumida por los sucesores hereditarios del titular del crédito.

V. CANALES PARA LA PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN EN CASO DE FALLECIMIENTO DE TITULAR DE LA CUENTA, SOLICITUDES DE RESOLUCIÓN DE CONTRATO Y PAGOS ANTICIPADOS.

A. En caso de fallecimiento de titular de la cuenta

El ejercicio de este derecho podrá realizarse en cualquiera de las Agencias u Oficinas, sólo con manifestar su voluntad de hacerlo, para lo cual la CAJA pondrá a su disposición nuestras ventanillas de atención al usuario, previo pago del crédito vigente.

B. Solicitudes de resolución del contrato:

Para resolver el contrato a requerimiento del cliente y como consecuencia de modificaciones efectuadas a las condiciones contractuales de manera unilateral por la Caja, y que no tengan por origen la imposición de obligaciones normativas, Usted deberá observar el siguiente procedimiento:

1. La Caja le enviará una comunicación, con cuarenta y cinco (45) días de anticipación a la fecha en que se aplicarán las modificaciones.
2. Dentro del plazo indicado en el párrafo anterior y de no estar de acuerdo con las modificaciones efectuadas por la Caja, Usted podrá terminar (resolver) de manera anticipada —antes de que finalice el plazo establecido— el Contrato, comunicando su decisión por escrito a la Caja.
3. Desde la fecha en que Usted nos comunique su decisión de terminar (resolver) el Contrato, contará con un plazo de cuarenta y cinco (45) días para pagar la totalidad del Préstamo. Vencido este plazo, se tendrá por terminado (resuelto) el Contrato y Usted deberá, si no lo ha hecho aún, pagar a la Caja de manera inmediata la totalidad del Préstamo, de acuerdo con la liquidación que la Caja efectúe.
4. El pago del saldo insoluto del préstamo se realizará, a su elección, a través de las ventanillas

en cualquiera de las oficinas de atención al público de la Caja; o mediante cargo que la Caja efectuará en cualquiera de las cuentas de ahorro que, bajo cualquier modalidad, tenga abierta(s) en la Caja. También podrá realizar el pago por medio de transferencia interbancaria a través de la Cámara de Compensación Electrónica – CEE, para ello debe proporcionar el Código de Cuenta Interbancario – CCI – de su pagaré. Igualmente, podrá realizar el pago mediante cheque de gerencia a nombre de la Caja.

C. Pagos anticipados:

El CLIENTE podrá efectuar los pagos anticipados en cualquiera de las Agencias y Oficinas de atención al público.

- La elección constará en un documento firmado por el cliente.
- En el pago anticipado el cliente elegirá entre reducción del plazo o reducción del monto de la cuota.
- Se entregará nuevo cronograma de pagos.
- Cuando no se cuente con la elección del cliente se procederá a aplicar el pago anticipado reduciendo el número de cuotas.
- El nuevo cronograma de pagos se entregará a solicitud del cliente.
- Cualquier cronograma adicional a solicitud del cliente se entregará previo pago de la comisión establecida en el Tarifario.

VI. LEVANTAMIENTO DE GARANTÍAS

I.- Persona Natural:

- Solicitud de Levantamiento del Cliente (datos obligatorios que debe contener la solicitud: nombre del solicitante y Numero de Partida, Placa del bien a levantar)
- Original y Copia del DOI
- Documento Registral Actualizado del bien (Copia literal del bien, Boleta Informativa, etc.)
- Escritura Pública o Contrato Privado por el cual se constituyó la garantía (Titulo Archivado).

II.- Persona Jurídica:

- Solicitud de Levantamiento del Cliente (datos obligatorios que debe contener la solicitud: nombre del solicitante y Numero de Partida, Placa del bien a levantar)
- Original y Copia del DOI
- Documento Registral Actualizado del bien (Copia literal del bien, Boleta Informativa, etc.)

- Escritura Pública o Contrato Privado por el cual se constituyó la garantía (Titulo Archivado).
- Vigencia Poder actualizada (No mayor a 30 días de antigüedad).

NOTA:

- El levantamiento de garantía procede solo ante la extinción total de las obligaciones garantizadas.
- En caso el cliente mantenga créditos vigentes deberá adjuntar constancia (s) de inscripción de las garantías que se mantienen coberturando el crédito vigente.
- En caso de Fallecimiento se deberá presentar el acta de defunción.
- Una vez que el cliente reúna los requisitos solicitados, deberá acercarse a la Plataforma de Atención al Usuario de la Caja Sullana.
- La Caja Sullana no cobra comisión por la emisión de la Minuta de levantamiento de garantía.
- La Caja Sullana entregará al cliente la respectiva Minuta, para que se presente ante cualquier notario y se eleve a Escritura Pública.
- Los gastos generados ante Notario y Registros Públicos serán asumidos por el cliente.

VII. DIFERENCIAS ENTRE PAGO ANTICIPADO Y ADELANTO DE CUOTAS Y DERECHOS PARA REQUERIR SU APLICACIÓN

Usted tiene derecho a efectuar pagos por encima de la cuota exigible en el periodo, sin establecerse condiciones, obstáculos o limitaciones para el ejercicio de dicho derecho. Sólo se aceptarán pagos anticipados en las ventanillas de las Oficinas de la Caja. Los pagos por encima de la cuota exigible en el periodo, se consideran:

(A) Pagos anticipados, cuando se trata de pagos mayores a dos (02) cuotas (que incluye la cuota exigible en el periodo), en cuyo caso el pago se aplica al capital del crédito, con la consiguiente reducción de intereses, comisiones y gastos derivados de las cláusulas contractuales al día de pago.

(B) Adelanto de cuotas, cuando se trata de pagos menores o iguales a dos (02) cuotas, en cuyo caso, el pago en exceso de la cuota exigible en el periodo se aplica a las cuotas inmediatas siguientes no vencidas.

No obstante, en ambos supuestos, Usted tiene el derecho a optar alternativamente por cualquiera de las siguientes opciones:

- a) Reducir el monto de las cuotas de su cronograma de pagos.

b) Reducir el número de cuotas de su cronograma de pagos.

c) Adelanto de cuotas.

En caso que Usted se encontrase en mora, se deberá cobrar previamente las cuotas en mora.

I. Procedimiento para efectuar un pago anticipado en forma parcial y/o adelantos de cuotas

En caso un cliente desee realizar el pago anticipado en forma parcial y/o adelantos de cuotas, deberá acercarse a cualquiera de nuestras Agencias u Oficinas indicando el número de crédito y presentar su DNI. Luego de realizado el pago, el sistema emitirá un nuevo cronograma de pagos (02 juegos) el cual deberá ser firmado por el cliente en señal de conformidad, adicionalmente firmará el formato de elección de pago anticipado y adelanto de cuotas, dejando constancia de la opción elegida.

Nota.-

Se recomienda que el pago lo realice el titular del crédito, en todo caso el encargado de realizar la operación debe tener las disposiciones específicas de la forma como se realizara la operación (Disminuir el número de cuotas pendientes, Disminuir el monto de las cuotas pendientes, adelanto de cuotas).

II. Procedimiento para efectuar la cancelación total anticipada del crédito

En caso un cliente desee realizar el pago anticipado en forma total deberá acercarse a cualquiera de nuestras Agencias u Oficinas indicando el número de crédito o el número del DNI del titular del crédito y abonar el monto total de la deuda, no requiriéndose mayor procedimiento que el antes descrito.

VIII. CONVERSIÓN DE MONEDA

La Caja podrá realizar la compra o venta de moneda extranjera aplicando el tipo de cambio vigente a la fecha de la operación en caso ejerza su derecho de compensación de obligaciones vencidas o cuando esté autorizado a realizar el débito automático, en tanto las monedas de las deudas y sus depósitos sean distintas.

IX. OTROS

A. INSTANCIAS A LAS QUE PUEDEN RECURRIR LOS USUARIOS PARA PRESENTAR RECLAMOS Y/O DENUNCIAS

La Caja Sullana cuenta con personal especializado en la atención a los usuarios con la finalidad de aclarar cualquier duda respecto del procedimiento que debe seguir para presentar un reclamo.

Los reclamos pueden presentarse a través de los siguientes canales:

- Plataforma de Atención al Usuario, ubicada en cada una de las Agencias y Oficinas Especiales de la Caja Sullana, en este canal, los reclamos serán presentados de acuerdo al formato FCM-001, y serán recibidos por la PAU.
- Contact Center, que es el hilo telefónico, en este canal los reclamos referidos a sus operaciones y al bloqueo de la Tarjeta Débito VISA, serán recibidos por el trabajador que atiende el Contact Center. Nuestro Fonocaja es el 073-286100 o el 0801-11222, los mismos que están disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Página Web institucional (www.cajasullana.pe), en este canal, los reclamos serán resueltos y contestados a través del Asistente de reclamos y requerimientos.

Asimismo, si el usuario no se encontrase conforme con el resultado del reclamo, puede acceder a las siguientes instancias:

- INDECOPI
- SBS

B. MECANISMOS PARA QUE EL USUARIO NOTIFIQUE A LA CAJA SULLANA OPERACIONES DE PAGO NO AUTORIZADAS O EJECUTADAS DE FORMA INCORRECTA Y RESPONSABILIDAD DE LA CAJA SULLANA

En caso de que el usuario notifique a la Caja Sullana operaciones de pago no autorizadas o ejecutadas de forma incorrecta, estas serán atendidas como un reclamo en los diferentes canales disponibles o en las instancias correspondientes, las mismas que se detallan en el punto anterior **(VIII-A)** del presente documento.

La empresa debe responder tomando las medidas correctivas pertinentes, estando estas libre de costo para el cliente.

C. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS AVALES O FIADORES DE LOS USUARIOS

Procedimiento para el ejercicio de los derechos de los Avales o Fidores
Canales de Atención: En cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional, a través de nuestra Plataforma de Atención al Usuario
Procedimiento
Aval o Fidor
-El Aval o Fidor solicita la copia respectiva haciendo ejercicio de sus derechos
-Entrega el original del D.O.I, la Carta solicitando la copia respectiva y el voucher de pago de la comisión de ser el caso.
-Regresa la fecha asignada y recibe la copia solicitada.

Nota:

*El aval o Fiador podrá solicitar lo siguiente:

- Copia de contrato de crédito.
- Copia de voucher de pago de cuota.
- Hoja de Resumen y Cronograma de pagos.
- Constancia de adeudo o no adeudo, etc.
- Solicitar saldo deudor.

D. PROCEDIMIENTO PARA DEJAR SIN EFECTO AUTORIZACIÓN DE DÉBITO AUTOMÁTICO**Solicitud de Desafiliación de Débito Automático****Canales de Atención:**

En cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional, a través de nuestra Plataforma de Atención al Usuario

Procedimiento**Cliente**

El cliente personalmente (para la desafiliación) o mediante documento escrito con firma legalizada (para la suspensión) podrá solicitar dejar sin efecto la autorización de débito automático a través de ventanilla o plataforma de atención al público.

-Entrega el original del D.O.I, y procede a firmar y colocar su huella al Formato de Desafiliación.

-Recibe copia del formato de desafiliación.

Nota:

-Si el cliente es Persona Natural se identificará con su DOI y tarjeta de débito y si es Persona Jurídica se identificará con la vigencia de Poder.

-La solicitud de dejar sin efecto la autorización de débito automático, podrá ser atendida dentro de los plazos establecidos (máximo 48 horas antes del cargo automático).

E. CONSECUENCIAS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO EN EL PAGO DE LAS OBLIGACIONES Y EFECTOS DEL REFINANCIAMIENTO O REESTRUCTURACIÓN DE LA DEUDA**Detalle de las consecuencias por incumplimiento en el pago de obligaciones**

*Se darán por vencidas todas las cuotas y plazos.

*Se procederá a completar el pagaré que suscribe el deudor y/o fiador, garante, sin necesidad de ser protestado

*Se dará inicio a la cobranza del saldo del préstamo, así como del interés compensatorio y moratorio pactado, comisiones y gastos judiciales, notariales y administrativos

*Deudor faculta a compensar sus acreencias con los activos que mantengan en CMAC-Sullana hasta por el monto total de sus deudas en cualquiera de sus oficinas.

*Se procederá a realizar el reporte a las Centrales de Riesgos con la calificación Correspondiente.

Detalle de los efectos del refinanciamiento de la deuda

*En caso de refinanciación, la clasificación de riesgo de los deudores debe mantenerse en sus categorías originales, a excepción de los deudores clasificados como normal que deberán ser reclasificados como: Con Problemas Potenciales.

*Para mejorar la clasificación progresivamente en una categoría, el cliente debe cumplir con pagar puntualmente durante 2 trimestres consecutivos.

*En caso de incumplimiento del nuevo cronograma, se procederá a reclasificar el crédito en una categoría de mayor riesgo.

F. PROCEDIMIENTO PARA RECUPERAR EL MONTO CANCELADO POR CONCEPTO DE PAGOS EN EXCESO

Devolución del monto cancelado por concepto de Pagos en Exceso
Canales de Atención: En cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional, a través de nuestra Plataforma de Atención al Usuario.
Procedimiento
Aval o fiador
-El cliente se acerca con su D.O.I y solicita su reclamo llenando el formato FCM- 001 "Formato Libro de Reclamaciones".
-Entrega el reclamo y la documentación sustentadora (voucher que acredite el Pago).
-Regresa la fecha asignada para la entrega de respuesta de su reclamo.
Nota: -Si el reclamo es por el Contact Center, dicho reclamo será enviado vía correo al asistente de reclamos y requerimientos, quien gestionará mediante este medio con las áreas correspondientes para dar respuesta al reclamo presentado, remitiendo la respuesta a la PAU de la Agencia más cercana domicilio del cliente. -En el caso de reclamo a favor del cliente (1), en la comunicación con el mismo se le estará informando la fecha y forma de la devolución del pago en exceso. *(1) En caso el cliente haya efectuado un pago en exceso a favor de la Caja y éste se hubiera originado por responsabilidad debidamente acreditada de la Caja, dicho monto será recuperable y devengará hasta su devolución el máximo de la suma por concepto de intereses compensatorio y moratorio que se hayan pactado para la operación crediticia o, en su defecto, el interés legal.

G. REQUISITOS PARA SOLICITAR EL RETIRO DEL 25% AFP COMO CUOTA INICIAL Y AMORTIZACIÓN DE DEUDA

Requisitos para solicitar el retiro del 25% AFP como cuota inicial y amortización de deuda.

El retiro de AFP procede de acuerdo a la Ley N°30478, Artículo 40 y su reglamento, donde se especifica lo siguiente: Los afiliados al SPP podrán disponer de hasta el 25% del fondo acumulado en su Cuenta Individual de Capitalización de aportes obligatorios para:

- a) Pagar la cuota inicial para la compra de un primer inmueble, siempre que se trate de un crédito hipotecario otorgado por una entidad del sistema financiero.
- b) Amortizar un crédito hipotecario, que haya sido utilizada para la compra de un primer inmueble otorgado por una entidad del sistema financiero.

Los requisitos que el cliente debe presentar son:

- Solicitud dirigida a la Caja debidamente suscrita y firmada por el afiliado, en la que indique su disposición de uso de hasta el 25% del fondo acumulado en la CIC de la AFP a la que pertenezca, para el pago de cuota inicial (Formato FCR-025 Solicitud de Carta de Re- conformidad para la disposición hasta el 25% de fondo de AFP) o amortización de un crédito hipotecario (FCR -026 Carta de Pre-conformidad para la disposición de fondos de AFP).
- Copia del documento de identidad del afiliado y de su cónyuge tratándose de régimen de sociedad de gananciales.
- Reporte de índices de Búsquedas Registrales emitido por SUNARP a nombre del titular o titulares del crédito a amortizar o crédito nuevo.
- Si el Reporte de índices de Búsquedas Registrales es positivo, es decir muestra bienes inmuebles activos o inactivos, el cliente deberá proporcionar los certificados literales de las partidas registrales.
- Último estado de cuenta del afiliado o la información disponible que conste en las plataformas virtuales de su zona privada en su AFP.

Seguridad en transferencia de fondos de Inmobiliarias por los créditos y bonos.

La cuenta de ahorros del cliente permanecerá bloqueada hasta su desembolso. Se deberá procesar la transferencia de pago de cuota inicial a la cuenta de ahorros del cliente el mismo día de recibido el abono por la AFP, a excepción de aquellas instrucciones que se ejecuten pasado el mediodía.

Requisitos establecidos para el usuario pueda activar los seguros de bienes futuros, una vez entregado el inmueble.

El seguro contra todo riesgo, en caso de Bien futuro debe activarse inmediatamente cuando el bien es concluido.

Las aplicaciones sobre cancelaciones de deuda antes de los cinco años respecto al BBP; PBP.

El CLIENTE tiene el derecho a efectuar pagos adicionales a la cuota exigible en el periodo devengado, pudiendo ser considerados estos como pagos anticipados o como adelanto e cuotas.

En caso aplique el PBP, si el CLIENTE prepaga en forma total el Crédito antes de los cinco (05) años de desembolsado, deberá devolver valor total del PBP como complemento de la cuota inicial y sus intereses legales, de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento de Crédito Nuevo Crédito MIVIVIENDA.

En caso aplique el BBP, si el CLIENTE prepaga en forma total el crédito antes de los cinco (05) años desembolsado, quedará obligado a reembolsar el BPP más interés legales.