

## DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN GENERAL DE PRODUCTOS PASIVOS

### **FONDO DE SEGURO DE DEPÓSITO (FSD)**

El Fondo respalda únicamente los depósitos nominativos, bajo cualquier modalidad (vista, ahorro y plazo), de las personas naturales y las personas jurídicas privadas sin fines de lucro, los intereses devengados por los depósitos anteriormente mencionados, a partir de la fecha de constitución o de su última renovación y los depósitos a la vista de las demás personas jurídicas, exceptuando los correspondientes a las empresas del sistema financiero.

#### **Objetivo**

Es proteger a los depositantes en caso la institución financiera miembro del FSD donde mantiene sus depósitos quiebre. El FSD velará por el mantenimiento de un sistema financiero sólido y confiable, a través de mecanismos modernos para la cobertura de depósitos asegurados y para la rehabilitación de empresas del sistema financiero que son miembros de éste.

#### **Cobertura del Seguro**

Este monto, de acuerdo a Ley, es actualizado trimestralmente según el Índice de Precios al Por Mayor (IPM). Dicho monto incluye todos los depósitos asegurados que un depositante tiene en una misma entidad financiera.

La cobertura tiene lugar por persona en cada empresa miembro del fondo. Si tengo depósitos en más de una empresa miembro, éstos se encuentran asegurados en cada empresa hasta por el monto máximo de cobertura.

#### **Costo del Seguro**

El seguro no tiene costo para los depositantes, dado que los miembros del FSD pagan trimestralmente una prima por este seguro.

#### **Cuenta Inactiva**

Se consideran cuentas inactivas, aquellas que no realizan movimiento de dinero, durante un período de doce (12) meses o durante seis (6) meses su saldo es inferior al mínimo establecido.

#### **Miembros del Fondo de Seguro de Depósitos**

El Fondo de Seguro de Depósitos está integrado por las instituciones financieras autorizadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs a captar depósitos del público. Son miembros del Fondo de Seguro de Depósitos los Banco, Financieras, Cajas Municipales de Ahorro y Crédito y Cajas Rurales de Ahorro y Crédito.

## RIESGOS PARA CONTRATAR UN PRODUCTO PASIVO

- En caso de insolvencia de Caja Sullana su depósito este coberturado hasta por el monto máximo del FSD que es S/ 100,698 (para el periodo Setiembre – Noviembre 2019)
- En el supuesto que el cliente cancele su depósito a plazo tendrá como penalidad intereses menores a los pactados en la cartilla de Información.
- Dejar en Garantía su depósito a plazo para obtener un crédito, dado que el supuesto que el cliente no cancele a tiempo su crédito, este será cancelado con su depósito a plazo en garantía.
- El cliente deberá tener presente la fecha de caducidad de su tarjeta de débito Visa, para evitar retenciones en los diferentes canales electrónicos.

## PROCEDIMIENTOS PARA SOLICITAR CANCELACIÓN DE CUENTA DE AHORROS

### Cancelación de Cuentas de Ahorros sin orden de pago

#### Canales de Atención:

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

#### Procedimiento

##### Persona Natural

- El titular solicita la cancelación de la cuenta.
- Entrega el original de su DOI y la libreta de ahorros o el número de cuenta de Ahorros (si no trae la tarjeta) indicando que desea cancelarla.
- Firma y coloca su huella en el voucher de cancelación y lo devuelve.
- Recibe el dinero y el comprobante de cancelación
- Devolución de la tarjeta Débito VISA en caso de que no tenga vigente otro producto.

### Cancelación de Cuentas de Ahorros con órdenes de pago

#### Canales de Atención:

En cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional, a través de nuestras Plataforma de Atención al Usuario o ventanillas.

#### Procedimiento

##### Persona Natural

- El titular solicita la cancelación de la cuenta.
- Entrega el original de su DOI y el contrato de servicios de órdenes de pago y las órdenes de pago sin emitir.
- Firma y coloca su huella en el voucher de cancelación y lo devuelve.
- Recibe el dinero y el comprobante de cancelación
- Devolución de la tarjeta Débito VISA en caso de que no tenga vigente otro producto.

##### Persona Jurídica

- El titular solicita la cancelación de la cuenta.
- Entrega el original de su DOI y el contrato de servicios de órdenes de pago, las órdenes de pago sin emitir, la libreta de ahorros y los poderes vigentes.
- Firma el voucher de cancelación y lo devuelve.
- Recibe el dinero y el comprobante de cancelación
- Devolución de la tarjeta Débito VISA en caso de que no tenga vigente otro producto.

## Cancelación de Cuentas de Depósito a Plazo

### Canales de Atención:

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

### Procedimiento

Persona Natural	Persona Jurídica
-El titular solicita la cancelación de la cuenta.	-El titular solicita la cancelación de la cuenta.
-Entrega el original de su DOI y la Constancia de depósito a Plazo o número de cuenta (si no trae la constancia).	-Entrega el original de su DOI y la solicitud de cancelación, la Constancia de Depósito a Plazo, la libreta de ahorros y los poderes vigentes (como máximo un mes de antigüedad).
-Firma y coloca su huella en el voucher de cancelación y lo devuelve.	-Firma el voucher de cancelación y lo devuelve.
-Recibe el dinero y el comprobante de cancelación	-Recibe el dinero y el comprobante de cancelación
-Devolución de la tarjeta Débito VISA en caso de que no tenga vigente otro producto.	-Devolución de la tarjeta Débito VISA en caso de que no tenga vigente otro producto.

## Cancelación de Cuentas CTS

### Canales de Atención:

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

### Procedimiento

#### Persona Natural

- El empleador solicita la cancelación de la cuenta de CTS por motivo de Cese o traslado.
- Entrega el original y copia de su DOI, la solicitud debidamente firmada y la certificación del empleador que acredite el cese con su respectiva firma y sello.
- Firma y coloca su huella en el voucher de cancelación y lo devuelve.
- Recibe el dinero y el comprobante de cancelación
- Devolución de la tarjeta Débito VISA en caso de que no tenga vigente otro producto.

\*Para la cancelación de la cuenta de CTS, la solicitud del empleador debe estar firmada por sus representantes legales, los cuales deben estar registrados en el sistema de la SUNAT y/o en nuestro sistema de Caja Sullana.

\*En caso de Cese del empleado, el empleador enviará la carta para la cancelación de CTS.

\*En caso el cliente no cuente con la Carta de Cese Laboral, deberá presentar la copia de la solicitud o formato presentado a la Autoridad Inspectiva de Trabajo, en la que se aprecie el sello de recepción, sin observaciones e indicando el número de registro, fecha, hora y firma del agente receptor. El receptor - pagador deberá verificar que la solicitud o formato presentado tenga como máximo quince (15) días hábiles de haber sido presentado ante la Autoridad Inspectiva de Trabajo para proceder con la atención de la operación.

\*En caso de traslado de CTS, el empleador solicitará el traslado de CTS, teniendo como máximo 15 días hábiles para su traslado.

**NOTA:**

La cancelación de la cuenta ahorro sin/con orden de pago, depósito a plazo fijo y CTS solicitada por terceros en caso de fallecimiento del titular, deberá presentar toda la documentación solicitada:

- 1.- Copias de DNI/Ficha Reniec de los sucesores o herederos.
- 2.- Asiento de Inscripción de la Sucesión Intestada Definitiva.
- 3.- Posición de cliente de la cuenta a cancelar.
- 4.- Acta de defunción del titular de la cuenta (fallecido).
- 5.- Si el saldo de la cuenta a cancelar no supera 1 UIT, se omitirá el envío del requisito indicado en el punto 2, debiendo adjuntar declaración jurada con firmas legalizadas de los herederos del titular de la cuenta (fallecido) detallando los nombres y números de DNI de cada uno de los herederos, solicitando el retiro del monto y cancelación de la cuenta.

Sólo para la cancelación de cuenta de depósitos a plazo se deberá adicionar:

- 6.- Solicitud de cancelación
- 7.- Constancia de depósito a plazo.

**Documentación adicional :**

Si alguno de los herederos se encuentra impedido de efectuar el retiro de la parte que le corresponde, podrá otorgar poder mediante carta con legalización de firmas (si el monto que le corresponde no supera la ½ UIT), poder por fuera de registro (si el monto que le corresponde oscila entre ½ y 3 UIT), o Poder inscrito en registros públicos (Si el monto que le corresponde supera las 3 UIT)

En caso que alguno de los herederos sea menor de edad:

- Si el monto que le corresponde no supera 1 UIT, quien ostente la patria potestad del menor deberá presentar declaración jurada con firmas legalizadas que acredite tal condición
- Si el monto que le corresponde supera 1 UIT, se deberá adjuntar Autorización Judicial para disposición de bienes de menores.

## PROCEDIMIENTO PARA AFILIACIÓN AL DÉBITO AUTOMÁTICO

**Solicitud de Afiliación al 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 solicita afiliación de débito automático.
- Entrega el original del D.O.I, y procede a firmar y colocar su huella al Formato de afiliación.
- Recibe copia del formato de afiliación.

**Nota:**

- Si el cliente es Persona Natural se identificará con su DOI 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).

## PROCEDIMIENTO PARA DEJAR SIN EFECTO AUTORIZACIÓN DE DÉBITO AUTOMÁTICO

<b>Solicitud de Desafiliación de Débito Automático</b>	
<b>Canales de Atención:</b>	En cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional, a través de nuestra Plataforma de Atención al Usuario
<b>Procedimiento</b>	
<b>Cliente</b>	
	-El cliente solicita la desafiliación de débito automático.
	-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.
<b>Nota:</b>	
	-Si el cliente es Persona Natural se identificará con su DOI 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).

### PAGOS O DEPÓSITOS CON CHEQUES

Los depósitos pueden efectuarse en dinero en efectivo, órdenes 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.

### MEDIOS DE COMUNICACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE TASAS DE RENDIMIENTO EFECTIVA ANUAL, COMISIONES Y GASTOS DE PRODUCTOS O SERVICIOS

- Comunicaciones escritas a la dirección domiciliaria del cliente.
- Comunicaciones a la dirección electrónica proporcionada por el cliente
- Estados de cuenta
- Comunicaciones telefónicas al domicilio del cliente, o al teléfono móvil declarado por el cliente, que puedan ser acreditadas fehacientemente
- Voucher de operaciones
- Cronogramas de pagos
- Comunicaciones en el Homebanking
- Con una anticipación no menor a cuarenta y cinco (45) días.

## **PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE RESOLUCIÓN DE 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, el cliente deberá observar el siguiente procedimiento:

- Remitir una comunicación escrita, con cargo de recepción, notificando a LA CAJA su decisión de resolver el presente contrato, dentro de los quince (15) días calendarios desde la recepción de la comunicación de LA CAJA informándole de las modificaciones contractuales.
- El cliente podrá acercarse a cualquiera de las oficinas de atención al público de la Caja para entregar la comunicación y cancelar el depósito. Caso contrario, se entenderán aceptadas las modificaciones. La Caja otorgará al cliente como mínimo 45 (cuarenta y cinco) días naturales para cumplir con sus obligaciones pendientes derivadas de las Condiciones Generales o Específicas del contrato de ahorros suscrito.

La negativa del cliente a aceptar las modificaciones contractuales asociadas a la incorporación de servicios que no se encuentren directamente relacionadas al producto de ahorros, no implica la resolución del contrato principal.

Por otro lado, el contrato podrá ser resuelto por incumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato a cargo del cliente, en cuyo caso, la Caja cursará aviso a éste sustentando la(s) causal(es) que justifican la resolución del contrato, por cualquiera de los siguientes medios: (i) comunicación al domicilio registrado del cliente y/o (ii) comunicación a la dirección electrónica proporcionada por el cliente, con un plazo de quince (15) días naturales de anticipación.

Finalmente, el cliente podrá cerrar la cuenta y resolver el contrato, a su sola decisión en cualquier momento, con aviso escrito a la Caja.

### **INSTANCIAS A LAS QUE PUEDE 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 con 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 Caja-Sullana, en este canal los reclamos serán presentados de acuerdo al formato FAU-01 y serán recepcionados por el auxiliar de operaciones PAU.

- Contac Center, que es el hilo telefónico, en este canal los reclamos referidos a sus operaciones y al bloqueo de Tarjetas Débito Visa, serán recibidas por el trabajador que atiende el Contac Center. Nuestro FonoCaja es el 073-286100 o el 0801-11222, los mismos que están disponibles las 24 horas del día y los 365 días del año.
- Página web institucional ([www.cajasullana.pe](http://www.cajasullana.pe)), en este canal los reclamos serán resueltos y contestados a través del Asistente de Consultas y Reclamos.

Así mismo si el usuario no se encontrase conforme con el resultado del reclamo puede acceder a la siguiente instancia:

- INDECOPI
- Superintendencia de Banca Seguros y AFPs (SBS)

### **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, retiros y/o cambio de clave) que se pueden realizar en los cajero automático o cajero monedero.
- Libre disponibilidad las 24 horas y 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 la parametría de cada red de cajeros asociados a Visa. Puedes retirar por día hasta S/. 2,000.00 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.

### **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 y 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.

### **RETIROS EFECTUADOS POR TERCEROS**

En caso de ausencia o impedimento del titular de la cuenta de ahorro, plazo fijo o CTS, el retiro de los fondos podrá efectuarse por un tercero siempre que cuente con los siguientes requisitos:

- Solicitud de retiro: indicar N° de cuenta e importe a retirar.
- Presentar copia y original DNI.
  - ✓ Para retiros de hasta media (1/2) UIT, poder por carta con firma legalizada, con una antigüedad no mayor a tres (03) meses.
  - ✓ Para retiros de más de media (1/2) UIT y hasta tres (3) UIT, poder fuera de registro, con una antigüedad no mayor a un (01) año.
  - ✓ Para retiros de más de tres (3) UIT, poder por escritura pública inscrito en Registros Públicos, con una antigüedad no mayor a treinta (30) días calendario.

### **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