

Información Adicional sobre los derechos y obligaciones de los clientes de CREDINKA S.A.

Las empresas financieras tienen la responsabilidad de informar a sus clientes sobre sus derechos y obligaciones, en relación con los productos o servicios que hubiesen contratado.

La información que se otorga a continuación se encuentra establecida en el artículo 19-A del Reglamento de Transparencia, aprobado por la Resolución SBS N° 1765-2005 y sus posteriores modificatorias.

1. Procedimiento para la cancelación total y/o parcial anticipada de créditos.	
1.1 Cliente.	<p>Comunica, mediante documento, su voluntad de cancelar/amortizar anticipadamente su crédito a su oficial de negocios o en su defecto al jefe de negocios o administrador de agencia.</p> <p>Le recordamos que solo podrá realizar el pago anticipado sobre un crédito si no se encontrarse vencida la cuota o el pago total del crédito; si deseara cancelar créditos vencidos, en forma previa deberá acercarse al personal autorizado para que le precise el monto de pago.</p> <p>El monto mínimo de pago anticipado deberá ser una cuota y deberá ser por un número exacto de cuotas.</p>
1.2 Oficial de Negocios/ Jefe de Negocios/ Administrador de Agencia.	<p>Recibe el documento, en caso de pago total procede a liquidar el crédito al día de pago y precisa el monto que debe cancelar al cliente.</p> <p>En el caso de pago parcial liquida las cuotas que serán pagadas y precisa el monto al cliente.</p>
1.3 Cliente.	<p>Se apersona a ventanilla con el monto precisado para efectuar la cancelación de la misma.</p>
1.4 Recibidor/Pagador.	<p>Atiende al Cliente, ratifica el importe a pagar, recibe y verifica el efectivo, procesa operación y entrega al Cliente el voucher de cancelación.</p>
Fin.	



2. Procedimiento para la amortización de créditos.

El **Cliente** para amortizar su crédito deberá apersonarse al Recibidor/Pagador de cualquiera de nuestras agencias, quien deberá identificar el crédito y proceder a cancelar la cuota del crédito.

Fin.

3. Consulta de estado de cuenta.

El **Cliente** que requiera información sobre su estado de cuenta deberá acercarse a cualquiera de nuestras ventanillas de Plataforma de Atención al Usuario, mostrando su Documento oficial de identidad o puede contactarse con su Oficial de Negocios quien gustosamente le otorgara la información solicitada.

Fin.

4. Consecuencias en caso de incumplimiento del pago de las obligaciones.

CREDINKA recuerda a sus **Clientes** su obligación de pagar dentro del plazo previamente convenido sus obligaciones crediticias, con lo cual evitará las siguientes acciones:

- ❖ Incremento de su deuda por la generación de intereses moratorios y compensatorios.
- ❖ Aplicación de comisiones y gastos de cobranza (remisión de cartas notariales, gestiones por cobranza).
- ❖ Visitas domiciliarias y/o llamadas de requerimiento de pago, tanto a titulares del crédito como a los garantes.
- ❖ Protesto del título valor (pagaré).
- ❖ La pérdida de beneficios especiales, acceso a promociones comerciales y acceso a otro tipo de créditos dentro de CREDINKA.
- ❖ Reporte de su calificación crediticia a las diversas centrales de riesgo, situación que limita su acceso al financiamiento de otras empresas financieras y demás empresas.

La clasificación de los deudores se realizara de acuerdo a lo establecido en la Resolución SBS N° 11356 - 2008, Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones.

- ❖ La ejecución judicial de las garantías colaterales otorgadas.
- ❖ La ejecución judicial a través de las medidas cautelares, precisadas en la normativa legal vigente.

Fin.



5. Efectos del refinanciamiento o reestructuración de la deuda.

Estimado cliente en caso su crédito sea objeto de refinanciamiento o reestructuración por parte de CREDINKA las resultas que derivan son las que mencionamos a continuación:

- ❖ La modificación de la calificación del cliente, la misma que será diferente a la calificación normal, y que se ceñirá a lo establecido en la Resolución SBS N° 11356 - 2008, Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones.
- ❖ La calificación que se le asigne podrá variar de una categoría menor a una mayor, la cual estará relacionada directamente con el grado de cumplimiento del cliente, la misma que es objeto de evaluación permanente por la empresa.
- ❖ Modificación de las condiciones convenidas inicialmente, estableciéndose un nuevo cronograma que incluye todos los intereses moratorios y compensatorios generados, así como las comisiones y gastos que resulten aplicables.

Fin.

6. Para el ejercicio de los derechos de los avales o fiadores de los usuarios.

Estimado Aval/Fiador, le recordamos que Ud. cuenta con derecho a:

- ❖ Que se le otorgue toda la información que necesite antes de suscribir el contrato de crédito y demás documentación pertinente.
- ❖ Solicitar información del estado del crédito garantizado y demás información relevante del mismo.
- ❖ Recibir información sobre la forma y condiciones de la operación que respalda tanto en caso de cumplimiento como en el incumplimiento de las obligaciones de su garantizado.
- ❖ Solicitar una copia de la Hoja Resumen y del Cronograma de Pagos.
- ❖ Recibir la información del estado del crédito de su garantizado.
- ❖ Intervenir en la solución de problemas de pago.
- ❖ Tiene derecho a solicitar se le otorgue la constancia de pago por las amortizaciones que en su condición de aval y/o fiador realice a favor del crédito de su garantizado.
- ❖ Solicitar la devolución del pagaré en caso haya asumido y cancelado la obligación crediticia.
- ❖ Solicitar el levantamiento del gravamen que afecte sus bienes, para lo cual no deberá existir obligación garantizada pendiente de pago.
- ❖ Comunicar su intención de no garantizar nuevas obligaciones de su avalado y/o afianzado.

Fin.



7. Procedimiento para la cancelación de Cuentas de Ahorro.	
Persona jurídica.	<p>El representante legal deberá apersonarse al recibidor/pagador quien solicita su documento oficial de identidad y contrasta que los datos correspondan a los registrados en el sistema de CREDINKA, adicionalmente el cliente deberá presentar una carta debidamente suscrita por el representante legal y entregar la tarjeta de ahorro debidamente suscrita por el representante legal.</p> <p>Para las cuentas de ahorros con Órdenes de pago, deberá devolver los talonarios de Órdenes de Pago no usados.</p> <p>En caso de cancelaciones de montos mayores a S/. 10,000 o su equivalente en moneda extranjera se requerirá visto bueno de la Jefatura de Operaciones.</p>
Persona natural.	<p>Apersonarse al recibidor/pagador con su documento oficial de identidad y la tarjeta de ahorro debidamente suscrita solicitando la cancelación de la cuenta.</p> <p>En el caso de cuentas mancomunadas tienen que estar todos los titulares de la cuenta de ahorros. Debiendo entregar la tarjeta de ahorro debidamente firmada.</p>
Si se trata de terceras personas que representan al titular.	<p>En caso la solicitud de cancelación sea realizada por un tercero en representación del titular, deberá contar con facultades literales para realizar esta acción, así como los poderes para efectuar el cobro, los cuales se regirán de acuerdo a lo mencionado a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si la cuantía es menor a media UIT (S/. 1800) carta poder simple. • Más de media UIT hasta 1 UIT (De S/. 1801 a S/. 3600) Poder Fuera de Registro. • Más de 1 UIT (S/. 3600) poder por Escritura Pública inscrito en SUNARP.
Si se trata del fallecimiento del titular.	<p>El solicitante deberá presentar la siguiente documentación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitud donde requiera la cancelación de la cuenta por fallecimiento del titular. 2. Certificado de defunción del titular de la cuenta. 3. Presentación de original y copia simple del Testimonio de testamento o sucesión intestada del titular de la cuenta. 4. Inscripción en el Registro de Testamentos o Sucesión Intestada del titular de la cuenta. 5. Documento oficial de identidad de todos los herederos. <p>Toda esta documentación deberá contar con el V°B° del Asesor Legal.</p>
Si se trata de un deposito CTS.	<p>Las cancelaciones de depósitos CTS se rigen por lo establecido en la normativa legal vigente.</p>
Si se trata de un depósito a plazo fijo.	<p>La cuenta podrá ser cancelada a solicitud expresa del titular, o representantes legales autorizados para el manejo de la cuenta, a la presentación del Certificado a Plazo Fijo y documento oficial de identidad.</p> <p>En caso de producirse la cancelación antes del plazo pactado, la tasa de interés a pagarse será la vigente para los depósitos de ahorro corriente.</p>
Fin.	



8. Procedimiento para la recuperación del monto cancelado en exceso.

CREDINKA pone en conocimiento de sus clientes que hayan efectuado un pago en exceso a favor de la misma y éste pago se hubiese realizado por responsabilidad debidamente acreditada de **CREDINKA**, que devolverá **el monto pagado en exceso con el interés legal que este genere hasta la fecha de su devolución o en su defecto hasta la fecha en que tomo conocimiento por parte de CREDINKA que tiene un monto pendiente a su favor.**

En caso el cliente desee solicitar el monto pagado en exceso deberá presentarse en cualquiera de nuestras oficinas de atención precisando lo siguiente:

- a) Registrar a través de Plataforma de Atención al Usuario su solicitud de devolución de dinero pagado en exceso adjuntando copia simple de su D.O.I., y los documentos que acrediten el pago efectuado.
- b) **CREDINKA** le otorgara una constancia de su solicitud.
- c) **CREDINKA**, luego de realizar la constatación del pago en exceso, se comunicara con el cliente para comunicarle su respuesta y, de ser el caso, autorizara la devolución de este monto más los intereses generados, el cual se podrá efectivizar en cualquiera de nuestras oficinas de atención.

Fin.

