

## **INFORMACIÓN REFERIDA A BENEFICIOS, RIESGOS Y CONDICIONES DEL PRODUCTO FINANCIERO**

### **Productos Activos.-**

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

El cliente tiene derecho a elegir entre la contratación del seguro ofrecido por Financiera Qapaq, o uno contratado directamente por el cliente o a través de la designación de un corredor de seguros, siempre que cumpla con las mismas coberturas y exclusiones del seguro ofrecido por Financiera Qapaq.

En el caso que el cliente quiera presentar su "Seguro" o "Póliza de Vida" como endoso a favor de Financiera Qapaq, la "póliza" o "seguro de vida" deberá cubrir el periodo y capital total del crédito, los requisitos necesarios para la presentación de endosos son los siguientes:

1. Completar la "Solicitud de endoso de seguro".
2. Detalle de la Póliza con datos del cliente y coberturas (no adjuntar las condiciones particulares)
3. Póliza endosada a nombre de: Financiera Qapaq S.A. RUC. N° 20521308321
4. Suma asegurada: el importe del crédito
5. Asegurado: el titular del crédito
6. Convenio de Pagos y el primer pago de cupón cancelado
7. Coberturas exigidas que deben figurar en el detalle de la póliza

Nuestra área de seguros evaluará la "Solicitud de endoso de seguro" con los requisitos necesarios y documentos completos, en caso de rechazo en un plazo máximo de 20 días calendario Financiera Qapaq se contactará con el cliente para comunicarle el resultado de la evaluación y el motivo por el que se produjo el rechazo.

#### **2. Procedimiento aplicable en el caso de fallecimiento del titular del crédito.**

##### **Seguro de Desgravamen / Seguro Vida Integral**

En caso de fallecimiento del titular del crédito, el(los) beneficiario(s) tiene(n) la obligación de comunicar a Financiera Qapaq el fallecimiento del mismo, y deberá presentar los siguientes documentos:

1. Carta formal solicitando la ejecución del seguro de desgravamen por fallecimiento.
2. Acta o partida de defunción del asegurado (Original o copia legalizada)
3. Certificado médico de defunción del asegurado (Original o copia legalizada)
4. Documento de identidad (Original o copia legalizada) y/o partida de nacimiento del asegurado (Original o copia legalizada)
5. Documento de identidad de los beneficiarios designados en el Certificado de Seguro (Original o copia legalizada) o la Declaratoria de Herederos Legales.

### 3. Canales para la presentación y atención de solicitudes de información en el caso de fallecimiento del titular del crédito.

Los requerimientos serán recibidos a través de nuestra red de agencias a nivel nacional y la indemnización será efectuada dentro de los 30 días calendario contados a partir de la fecha de recepción de toda la documentación completa, siempre que los beneficiarios estén debidamente designados.

### 4. Canales para la presentación y atención de las solicitudes de resolución del contrato.

El cliente podrá poner término a los contratos cuando así lo decida, mediante aviso escrito cursado a Financiera Qapaq, previo pago del importe total de las obligaciones adeudadas, según liquidación que realice nuestra empresa.

Si la solicitud de resolución se origina por la disconformidad del cliente con las modificaciones unilaterales informadas por la financiera, deberá presentar dentro de los 45 días calendarios contados a partir de la notificación, una solicitud escrita en cualquier agencia de la Financiera a nivel nacional y deberá cancelar el íntegro del saldo deudor del crédito dentro de los 45 días calendarios siguientes de presentada la solicitud.

### 5. Las diferencias entre el pago adelantado y el pago anticipado, los derechos que tienen los clientes de requerir su aplicación y la forma en la que esta procede.

El cliente tiene derecho a efectuar **pagos por encima de la cuota exigible en el periodo**, los cuales pueden catalogarse como:

PAGO ANTICIPADO	ADELANTO DE CUOTAS
Se aplica al capital del crédito. Se reducen los intereses, comisiones y gastos al día de pago.	Se aplica a la(s) cuota(s) posteriores a las exigibles en el periodo de facturación. No se reducen intereses, comisiones o gastos.
Debe elegir entre: - Reducir el monto de las cuotas, manteniendo el mismo plazo del crédito ó - Reducir el plazo del crédito (número de cuotas), manteniendo el monto de las cuotas.	Sigue manteniendo el plazo original pactado.
Usted podrá realizar el Pago Anticipado siempre que cubra como mínimo los intereses generados a la fecha de pago más el importe mínimo que le permita reducir el monto o reducir el plazo.	Usted podrá realizar adelanto de cuotas en cualquier momento, siempre que se encuentre al día en sus pagos.
Esta modalidad genera un nuevo cronograma de pagos, usted puede solicitarlo en cualquiera de nuestras agencias ubicadas a nivel nacional.	Esta modalidad de pago no genera cronograma de pagos, se sigue manteniendo el original.
Los pagos mayores a 2 cuotas (que incluye la exigible en el período) se considerarán pagos anticipados y reducirá el plazo, <b>siempre que usted no indique expresamente su elección.</b>	Los pagos iguales a 2 cuotas (que incluye aquella exigible en el período) se consideran adelanto de cuotas, <b>siempre que usted no indique expresamente su elección.</b>

## **6. Canales para la presentación y atención de las solicitudes de pagos anticipados en forma total o parcial del crédito.**

Para efectuar estos pagos, el cliente tiene a su disposición nuestra red de agencias ubicadas a nivel nacional, el procedimiento es el siguiente:

1. Completar la solicitud de pago anticipado parcial, adelanto de cuotas y cancelación anticipada.
2. Realizar el abono del importe.
3. En caso de los pagos anticipados de forma parcial, puede elegir entre la reducción del importe de la cuota o la reducción del plazo del crédito, en ambos casos, se genera un nuevo cronograma de pagos.

## **7. Requisitos para solicitar la emisión de la cláusula o documento necesario para proceder al levantamiento de garantías, incluyendo aquellas condicionadas al pago de la obligación.**

En caso el crédito cuente con una garantía real, dicha garantía respalda todas las obligaciones presentes o futuras del cliente, no pudiendo demandar su liberación sino hasta la cancelación de todas las obligaciones a favor de Financiera Qapaq, en cuyo caso, el cliente tiene derecho de solicitar la emisión de su minuta de levantamiento de garantía.

Los requisitos para proceder al levantamiento de garantías reales son:

- El crédito debe estar cancelado y que el cliente no tenga créditos castigados, vencidos o vigentes en la Financiera.
- El mismo bien no garantice a otro crédito y que el cliente no sea aval de algún crédito.

Los documentos requeridos para solicitar el levantamiento de garantías reales son:

- Carta solicitando el levantamiento de garantía.
- Copia de DNI del titular y cónyuge.
- Original de copia literal del inmueble hipotecado
- Comprobante de pago por trámite de inscripción de levantamiento de garantía en Registros Públicos, solo en caso que la Financiera realice este trámite en representación del cliente.

Es importante mencionar, que la emisión de las cláusulas o minutas de levantamiento no generan ningún cobro para el cliente (Anexo N° 3 del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado).

## **8. Consecuencias en caso de incumplimiento en el pago de sus obligaciones.**

En caso de incumplimiento en el pago de sus obligaciones se procederá de la siguiente manera:

- Se cobrará penalidad por incumplimiento de pago conforme tarifario de acuerdo a los días de mora de la deuda. (Para todos los productos con excepción del producto Agrícola)
- Se cobrará la tasa de interés moratoria establecida en el tarifario, por cada día de atraso en el pago, de manera adicional a la tasa de interés compensatoria. (Solo para el producto Agrícola)
- Se reportará al cliente a la Central de Riesgos con la calificación correspondiente según el Reglamento para la Evaluación y Clasificación del deudor, y la Exigencia de Provisiones vigentes.

De presentar problemas con el pago de las cuotas de su crédito, deberá acercarse a la agencia en donde gestionó su crédito, con la finalidad de evaluar su situación y brindarle orientación.

## **9. Consecuencias en caso de Refinanciamiento de deudas.**

El refinanciamiento del crédito obedece a dificultades en la capacidad de pago del cliente, al realizarlo se producen variaciones de plazo y/o monto del contrato original. Cabe indicar, que no significa desembolso de dinero en efectivo.

El crédito refinanciado sustituye la obligación de los créditos originales en las condiciones que acuerden el cliente y la Financiera.

La calificación del cliente variará respecto a la reportada antes del refinanciamiento, según corresponde de acuerdo al Reglamento para la Evaluación y Clasificación del deudor, y la Exigencia de Provisiones vigentes. Para solicitarlo deberá acercarse a cualquier agencia de Financiera Qapaq a nivel nacional.

## **10. La moneda en que se debe pagar el préstamo**

El cliente deberá realizar el pago de sus cuotas en cualquiera de las oficinas de Financiera Qapaq o centros debidamente autorizados por ésta, de acuerdo al cronograma de pagos mencionado y en la misma moneda en que se le otorgó el préstamo.

Si el dinero que el cliente tiene para pagar las cuotas está en una moneda distinta a la moneda del Préstamo, la Financiera podrá comprar con ese dinero la moneda del préstamo, aplicando el tipo de cambio que tenga vigente en el momento de la compra.

## **11. Instancias ante las que pueden recurrir los usuarios para presentar reclamos y/o denuncias por las operaciones y servicios que realicen.**

Los reclamos por operaciones o servicios realizados, los pueden presentar en cualquier agencia de Financiera Qapaq a nivel nacional o ingresando al link “Libro de Reclamaciones” de la página web ([www.qapaq.pe](http://www.qapaq.pe)).

Adicionalmente podrá acudir también a otras instancias con la finalidad de presentar sus reclamos, tales como la Plataforma de Atención al Usuario de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, INDECOPI, Defensor del Cliente Financiero, entre otros.