

INFORMACIÓN REFERIDA A BENEFICIOS, RIESGOS Y CONDICIONES DEL PRODUCTO FINANCIERO

Productos Pasivos.-

1. Cobertura de los depósitos por el Fondo de Seguro de Depósitos.

El Fondo de Seguro de Depósitos (FSD) mediante Ley N° 26702 asegura los depósitos nominativos de personas naturales y personas jurídicas privadas sin fines de lucro.

El monto máximo de cobertura del FSD se aplica por persona en cada empresa miembro del Fondo, este monto se va ajustando trimestralmente en función al índice de precios al por mayor que publica el INEI.

Dicho monto es el mismo para cualquier institución Financiera que sea miembro del fondo. Si se presentaran cuentas mancomunadas, el monto será prorrateado entre los titulares de la cuenta y los límites se aplicarán respecto de cada uno de ellos individualmente.

Para mayor información, y revisar el monto máximo de cobertura en cada periodo puede ingresar a www.fsd.org.pe

2. Procedimiento aplicable en el caso de fallecimiento del titular de la cuenta.

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

1. Carta de instrucción requiriendo la cancelación de la cuenta por el fallecimiento del titular.
2. Partida o acta de Defunción del titular (original)
3. Declaratoria de herederos o testamento inscrito en Registros Públicos (original)
4. Sucesión intestada inscrita en los Registros Públicos (original, sólo en caso no hubiera testamento o Declaratoria de Herederos)

Ello implicará el bloqueo de los fondos de las cuentas, que son catalogados como herencia. De esta forma, los herederos, deberán efectuar los trámites correspondientes.

3. Los canales para la presentación y atención de las solicitudes de información en el caso de fallecimiento del titular de la cuenta.

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. Los canales para la presentación y atención de las solicitudes de resolución de contratos.

El cliente podrá realizar de forma unilateral la resolución del contrato suscrito, para ello deberá proceder de la siguiente manera:

Cancelación de cuenta a través de la red de agencias

- **Cuenta de ahorros:** Deberá realizar esta solicitud por escrito a través del “Sírvasse Ejecutar”, presentando su documento de identidad.
- Procesa la cancelación de la cuenta en el Sistema e imprime la “Solicitud de cierre de cuenta”
- Realiza la toma de firmas y huellas dactilares del cliente, y valida la identidad del cliente realizando la consulta del control biométrico, según sea el caso.
- Procesa el retiro del efectivo o transferencia de fondos o emisión de cheque virtual.
- **Cuentas CTS:** Por cese, el cliente deberá presentar la carta de su empleador y su documento de identidad. Por traslado de fondos a otra Institución Financiera: Será el empleador quien a solicitud del cliente, remita a la Financiera una carta, para el traslado de los fondos a otra Institución Financiera.
- **Cuentas depósito a plazo:** Antes de transcurrido 30 días de constituido: Como penalidad no corresponderá interés alguno. Después de los 30 días de constituido, pero antes del plazo convenido: Como penalidad se le retribuirá con la tasa de interés menor que la Financiera tenga publicada para el producto de ahorros, en sus agencias y en su página web.

Cierre de cuenta de ahorros a través del Aplicativo móvil y Banca por internet

- **Cuenta de ahorros individual:** Para proceder con el cierre de la cuenta, el cliente deberá ingresar al Aplicativo Móvil o Banca por Internet y realizar los pasos señalados en el “**Instructivo de Cierre de Cuentas de ahorros**” (<https://www.qapaq.pe/wp-content/uploads/2024/05/Instructivo-de-Cierre-de-Cuenta-de-Ahorros.pdf>)

Condiciones que se deben cumplir para el cierre de cuenta:

- No tener Saldo
- No estar bloqueada ni tener retenciones
- No tener débitos pendientes de pago
- No tener titularidad mancomunada (Solidaria o Conjunta)

Nota: No aplica para Cuentas CTS y Depósito a Plazo Fijo

5. 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 Reclamación” de la página web (www.qapaq.pe). Adicionalmente podrá acudir también a otras instancias con la finalidad de presentar sus reclamos, tales como la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, INDECOPI, Defensor del Cliente Financiero, entre otros.

Financiera Qapaq SA con RUC 20521308321, difunde toda la información de conformidad con la Ley N° 28587 y el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 3274-2017 y sus modificatorias.