

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MEJORA DE LOS  
PROCESOS OPERATIVOS DEL ASESOR DE  
PLATAFORMA DE ATENCIÓN DE LA CAJA MUNICIPAL  
DE AHORRO Y CRÉDITO AREQUIPA, AGENCIA TÚPAC  
AMARU - AÑOS 2012 - 2015.**

**INFORME DE TRABAJO PROFESIONAL**

**PRESENTADO POR:**

**Bach. ELMA MARGOT ARÉSTEGUI CAHUANA**

**PROMOCIÓN 2008**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**PUNO - PERÚ**  
**2017**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS OPERATIVOS  
DEL ASESOR DE PLATAFORMA DE ATENCIÓN DE LA CAJA MUNICIPAL  
DE AHORRO Y CRÉDITO AREQUIPA, AGENCIA TÚPAC AMARU - AÑOS  
2012 - 2015**

INFORME DE TRABAJO PROFESIONAL PRESENTADO POR:

**Bach. ELMA MARGOT ARÉSTEGUI CAHUANA**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 05 DE ENERO DEL 2017

APROBADO POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:



PRESIDENTE

*[Signature]*  
M.Sc. ROLANDO ESTEBAN RODRIGUEZ HUAMANI

PRIMER MIEMBRO

*[Signature]*  
Lic. Adm. GUINO PERCY GUTIERREZ TOLEDO

SEGUNDO MIEMBRO

*[Signature]*  
M.Sc. GEOVANNA SARELA ORTEGA CRUZ

DIRECTOR DE TESIS

*[Signature]*  
Dr. NICOLÁS EDGAR ROQUE BARRIOS

ASESOR

*[Signature]*  
Lic. Adm. VERÓNICA RAMOS CAMACHO

Área : Sociales.

Tema : Administración Financiera

**DEDICATORIA**

*La presente la dedico a Dios por darme la vida y salud para lograr mis objetivos.*

*Así mismo, a mi querida familia por haber sido guía de cada uno de mis pasos, por haberme apoyado en todo momento con sus consejos, valores y su amor; a mi hija Rocío que es mi motivación, ya que es la razón de que me levante cada día y me esfuerce por el presente y el mañana.*

## AGRADECIMIENTOS

### **Mis sinceros agradecimientos:**

A Dios por todas las bendiciones que ha derramado sobre mí, permitiéndome llegar hasta este punto, dándome salud y una bonita familia que con su apoyo incondicional y su amor han hecho posible que sea una persona con buenos valores y virtudes, así como una excelente profesional; gracias por estar conmigo en los buenos y malos momentos y darme ánimos para salir adelante y así cumplir mis sueños y objetivos trazados.

A la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas -Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional del Altiplano por haberme formado como profesional.

De manera especial quiero extender mi agradecimiento a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa por abrirme sus puertas y permitirme formar parte de sus colaboradores y plasmar los conocimientos adquiridos en mis años de estudios a la práctica del día a día.

**Elma Margot Aréstegui Cahuana**



## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTOS .....	iv
ÍNDICE .....	v
ÍNDICE DE TABLAS .....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	viii
RESUMEN .....	ix
INTRODUCCIÓN .....	x

### CAPÍTULO I

#### REPORTE DE LA ACTIVIDAD PROFESIONAL

1.1. Funciones del asesor de plataforma de atención de la CMAC Arequipa .....	1
1.2. Detalle de operaciones de desembolsos y aperturas realizadas durante los años 2012 al 2015 .....	9

### CAPÍTULO II

#### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA

#### INVESTIGACIÓN

2.1. Planteamiento del problema .....	11
2.1.1. Definición del problema: .....	12
2.2. Antecedentes .....	13
2.3. Objetivos del estudio .....	17

### CAPÍTULO III

#### MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

3.1. Marco Teórico .....	18
3.1.1. Asesoramiento financiero .....	18
3.1.2. Servicio .....	18

3.1.3. <i>El servicio en las entidades financieras</i> .....	22
3.1.4. <i>Sistema financiero</i> .....	26
3.1.5. <i>Sistema financiero peruano</i> .....	27
3.1.6. <i>Instituciones que conforman el sistema financiero</i> .....	27
3.1.7. <i>Entes reguladores del sistema financiero</i> .....	28
3.1.8. <i>Clases</i> .....	29
3.1.9. <i>Intermediación financiera</i> .....	33
3.1.10. <i>Operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito</i> .....	35
3.2. <i>Marco Conceptual</i> .....	41

#### CAPÍTULO IV

#### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN Y TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN

4.1. <i>Metodología de la investigación</i> .....	46
4.1.1. <i>La población</i> .....	46
4.1.2. <i>Muestra</i> .....	47
4.1.3. <i>Método de investigación</i> .....	47
4.2. <i>Técnicas de recopilación de datos</i> .....	47
4.2.1. <i>Técnicas de observación</i> .....	47
4.3. <i>Instrumentos de recolección de datos</i> .....	48
4.3.1. <i>Fichas de observación</i> .....	48
4.4. <i>Fuentes de recolección de datos</i> .....	48

#### CAPÍTULO V

#### CARACTERÍSTICAS DEL ÁMBITO DE INVESTIGACIÓN

5.1. <i>De la unidad de estudio</i> .....	49
5.1.1. <i>Visión</i> .....	51

5.1.2. <i>Misión</i> .....	51
5.1.3. <i>Objeto Social</i> .....	51
5.1.4. <i>Principios y Valores Institucionales</i> .....	51
5.1.5. <i>Ubicación</i> .....	52
5.1.6. <i>Organigrama estructural de la empresa</i> .....	52
5.1.7. <i>Organigrama estructural del área de operaciones</i> .....	54

## CAPÍTULO VI

### DESARROLLO Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

6.1. Descripción de la asesoría financiera de los productos y servicios que ofrece la CMAC Arequipa - agencia Túpac Amaru, años 2012 - 2015 .....	55
6.1.1. <i>Productos y servicios que ofrece la CMAC</i> .....	55
6.1.2. <i>Asesoría Financiera a los clientes, usuarios y público en general</i> .....	60
6.2. Descripción de los procesos de desembolso de créditos y apertura de cuentas de la CMAC Arequipa - agencia Túpac Amaru, años 2012 - 2015.....	64
6.2.1. <i>Procesos de desembolso de créditos</i> .....	64
6.2.2. <i>Procesos de apertura de cuentas</i> .....	71
6.3. Propuesta de mejora en los procesos operativos del asesor de plataforma de atención de la CMAC Arequipa - agencia Túpac Amaru.....	77
CONCLUSIONES .....	80
RECOMENDACIONES .....	81
BIBLIOGRAFÍA Y OTRAS FUENTES DE INFORMACIÓN .....	82
ANEXOS .....	84

**ÍNDICE DE TABLAS**

TABLA 1.Metas y colocaciones de Seguros .....	2
TABLA 2.Operaciones de desembolsos realizados.....	9
TABLA 3.Operaciones de aperturas realizadas.....	10
TABLA 4.Autonomía de aprobación de créditos .....	65
TABLA 5.Archivo de documentos de desembolso .....	70
TABLA 6.Modalidad de cuentas .....	74
TABLA 7.Archivo de documentos de apertura .....	76

**ÍNDICE DE FIGURAS**

FIGURA 1.Organigrama estructural de la CMAC Arequipa .....	53
FIGURA 2.Organigrama del área de operaciones - CMAC Arequipa.....	54
FIGURA 3.Flujograma del proceso de desembolso de créditos (continúa) .....	66
FIGURA 4.Flujograma del proceso de desembolso de créditos (continuación) .....	67
FIGURA 5.Flujograma del proceso de apertura de cuentas de ahorro.....	72

## RESUMEN

El informe titulado: “Análisis y propuesta de mejora de los procesos operativos del asesor de plataforma de atención de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, Agencia Túpac Amaru - años 2012 – 2015”, tiene como objetivo general: Analizar los procesos operativos del asesor de plataforma de atención de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, Agencia Túpac Amaru – años 2012 – 2015 y como objetivos específicos: 1. Describir la asesoría financiera de los clientes usuarios y público en general de los productos y servicios que ofrece la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa - Agencia Túpac Amaru, 2. Describir los procesos de desembolso de créditos y apertura de cuentas teniendo en cuenta la normatividad interna y externa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa - Agencia Túpac Amaru, 3. Proponer mejoras en los procesos operativos del asesor de plataforma de Atención de la caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa – Agencia Túpac Amaru.

El método empleado es el método descriptivo. Se concluye que: el asesor de plataforma canaliza operaciones que ofrece la caja, brindando información específica y detallada, sin embargo se observa que este no se encuentra debidamente capacitado en algunos temas como otorgamiento de créditos, venta de seguros; en los procesos de aperturas y desembolsos existen procesos que demoran y son redundantes y podría realizar una sola persona. Se recomienda que el asesor de plataforma este en constante actualización, mayor capacitación en algunos temas, coordinación con otros áreas y optimización de tiempos eliminando algunos procesos.

**Palabras clave:** *Asesoramiento, operaciones, procesos, productos, servicio.*

## INTRODUCCIÓN

La asesoría financiera es un servicio que presta un asesor financiero que puede ayudar al cliente a tomar decisiones, en base a la información que se le brinde sobre los productos y servicios que ofrece la caja el cliente tomara sus decisiones. Es por ello que se realizó el presente trabajo a base de la experiencia práctica, con la finalidad de describir la importancia que tiene la asesoría financiera y los procesos operativos del asesor de plataforma en la institución financiera, también nos ayudara a proponer alternativas de mejora en los procesos operativos con la finalidad de mejorar el trabajo del asesor de plataforma. El presente informe de aplicación práctica se ha estructurado en capítulos con sus correspondientes contenidos temáticos.

Capítulo I: Se detalla el reporte de la actividad profesional describiendo las funciones realizadas por el asesor de plataforma de atención de la CMAC Arequipa.

Capítulo II: Se define el planteamiento del problema, los antecedentes y objetivos planteados.

Capítulo III: Se detalla el marco teórico y conceptual producto de la revisión de la literatura existente y distintas definiciones formuladas.

Capítulo IV: Se señala la metodología que se empleó, el diseño de investigación, la población, la muestra que se tomó en el área de operaciones, así como las técnicas de recolección de datos.

Capítulo V: Se detalla las características del ámbito de estudio.

Capítulo VI: Se expone el desarrollo y análisis de los resultados obtenidos producto de la resolución del problema, así como la propuesta de mejora.



## CAPÍTULO I

### REPORTE DE LA ACTIVIDAD PROFESIONAL

#### 1.1. Funciones del asesor de plataforma de atención de la CMAC Arequipa

Durante mi permanencia en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa (CMAC Arequipa), año 2012 a Julio del 2015 como asesor de plataforma de atención en la Agencia Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca, se realizó las siguientes funciones:

- **Brindar asesoría especializada y atención al cliente sobre los productos que ofrece la CMAC:** Informar y promocionar los productos y servicios que ofrece la caja, indicándole cuáles son sus beneficios para el cliente además de los requisitos necesarios para acceder a dicho producto.
- **Contribuir al cumplimiento de metas fijadas por la CMAC:** La agencia Túpac Amaru así como las demás agencias tienen metas mensuales en lo que se refiere a créditos, ahorros y colocación de seguros; En lo que respecta a créditos se está implementando metas y en ahorros hasta la fecha de estudio

del presente informe no se tiene metas específicas a cumplir, el apoyo por parte del asesor de plataforma de atención para el cumplimiento de metas es dándole información básica para después derivarles al analista de créditos o creando la cuenta de ahorro; en lo que respecta a seguros la meta del asesor de plataforma era colocar 5 micro seguros de vida, 5 seguros de protección de tarjeta, 2 seguros oncológicos; los cuales mi persona cumplía con el 100% de las metas fijadas y en algunos meses y en determinados productos superaba la meta propuesta tal como se muestra en la tabla.

*TABLA 1. Metas y colocaciones de Seguros*

PRODUCTOS/METAS	META PROPUESTA		TOTAL METAS EJECUTADAS							
	META MENSUAL	META ANUAL	AÑO 2012	PROM. MENSUAL	AÑO 2013	PROM. MENSUAL	AÑO 2014	PROM. MENSUAL	AÑO 2015	PROM. MENSUAL
MICROSEGUROS VIDA	5	60	264	24	384	48	792	72	672	96
PROTECCIÓN DE TARJETAS	5	60	88	8	72	9	110	10	77	11
ONCOLÓGICOS	2	24	24	2	24	2	24	2	14	2

*FUENTE: Elaboración Propia*

Para la elaboración de la presente tabla se considera los años laborados desde enero del 2012 hasta julio del 2015, considerando 11 meses para cada año ya que un mes corresponde al periodo de vacaciones con excepción del 2013 en el que se considera 8 meses realmente laborados por licencia médica remunerada (3 meses de licencia médica y 1 mes de vacaciones).

- **Recepcionar, registrar, revisar y verificar la documentación proporcionada por los clientes:** Como asesor de plataforma de atención, al momento de realizar la operación de apertura de cuenta, mi persona recepciona los documentos del cliente: DNI en caso de persona natural y en el caso de personas jurídicas: DNI de los representantes legales, vigencia de

poderes, ficha RUC, testimonio de constitución, con estos documentos se ingresa los datos del cliente al sistema para posteriormente realizar la apertura de la cuenta. En el caso de desembolso de créditos se revisa la conformidad de los documentos en el expediente de créditos conforme al reglamento y se procede al desembolso de créditos previa presentación de DNI de los participantes del crédito para su identificación.

- **Ordenar, archivar y ser responsable de la documentación relacionada a su labor:** El asesor de plataforma de atención tiene como función en cuanto a créditos arquear y archivar todo los créditos desembolsados del día en orden ascendente revisando que no le falte ningún documento de desembolso tales como: pagare, contrato de crédito, hoja resumen, cronograma de pagos, voucher de desembolso y adenda al contrato de crédito debidamente firmados y que las firmas, huellas impresas en dichos documentos coincidan con los DNI de los participantes del crédito, Para realizar el arqueo diario de documentos de desembolso, se imprime el reporte del sistema, se ordena los pagarés de forma correlativa y de acuerdo al reporte impreso se archivan en micas y se entrega al jefe de plataforma para su custodia en bóveda, los expedientes desembolsados se arquean y se realizan cargos de entrega para devolver al encargado de cada comité de créditos; en cuanto a las aperturas de cuentas de la misma forma revisar toda las firmas y huellas en los documentos impresos tales como: cartilla de información, registro de datos, condiciones aplicables al contrato de depósito, anexando a este copia del DNI, adicionalmente subir al sistema la firma del cliente, entregar al jefe de plataforma para su V<sup>o</sup>B<sup>o</sup>, posterior a ello arquear según reporte del sistema y archivar en un lugar determinado específicamente para estos documentos.

- **Verificar la autenticidad de los clientes al realizar las operaciones establecidas por la caja:** El asesor de plataforma de atención solicita el DNI y verifica la autenticidad del cliente al momento de realizar apertura de cuentas, desembolso de créditos, duplicado de tarjetas o cualquier operación o consulta sobre cualquier producto que haya adquirido el cliente y desee saber su situación actual.
- **Proporcionar la información necesaria a la jefatura correspondiente para el levantamiento de observaciones efectuadas por los órganos de control interno y externo:** el asesor de plataforma tiene como una de sus funciones el mantener actualizada y ordenada toda la documentación relacionada a sus funciones para que cuando los encargados en auditoría, el oficial de cumplimiento o cualquier otro área solicite algún documento se les pueda facilitar inmediatamente. En caso cualquiera de estos órganos tengan observaciones, se deberá subsanar de inmediato.
- **Guardar la confidencialidad de información a la que tiene acceso tanto en lo referente a las operaciones propias así como en el ámbito administrativo:** Todo personal de la Caja debe guardar confidencialidad de información y documentación relacionada a los clientes y documentos internos de la caja y por ningún motivo dar información a terceros no autorizados, la confidencialidad debe cumplirse aun cuando el trabajador haya dejado de laborar en la Caja.
- **Recepcionar los documentos que ingrese a la agencia proveniente de fuentes externas e interna:** El asesor de plataforma también desarrolla

funciones como mesa de partes, registrando todo los documentos que ingrese a la agencia para posteriormente derivarlo a la instancia correspondiente.

- **Asumir las funciones de representante de servicio en coordinación con el jefe de plataforma de servicio, cuando el negocio lo requiera:** En caso el jefe de plataforma disponga que el asesor de plataforma de atención realice las funciones de representante de servicio, las funciones a realizar en operaciones son: pago de créditos, depósitos y retiros, cancelación de cuentas, pagos anticipados parciales de crédito (amortizaciones), asignación y/o activación de tarjeta operaciones varias (notas de cargo, notas de abono) y el de realizar cierre de ventanilla al finalizar el día.
- **Abrir cuentas de depósitos bajo las modalidades existentes de acuerdo al manual de procedimientos vigentes:** El asesor de plataforma realiza las aperturas de cuenta a voluntad expresa del cliente en cualquiera de los tipos y modalidades que solicite el cliente, una vez que se culmine con el proceso de apertura deriva al cliente hacia el representante de servicio para que realice el deposito inicial con el monto de la apertura de cuenta.
- **Mantener en custodia las tarjetas electrónicas emitidas, tarjeta de coordenadas.** Es responsable de las tarjetas electrónicas y de coordenadas; recepciona tarjetas en agencia, distribuyéndolas y llevando un archivo de control en el que indica el nombre del asesor de plataforma o representante de servicio al que se entregó la tarjeta y el día en que se activó dicha tarjeta, esto con la finalidad de que a fin de mes cuando se realice el arqueo de tarjeta no falte ninguna; guardando las demás tarjetas en un lugar determinado.

- **Ser responsable de la administración de órdenes de pago:** Cuando un cliente solicite una apertura de cuenta con órdenes de pago, el asesor de plataforma es responsable de solicitar los talonarios de órdenes de pago a Arequipa y hacer seguimiento hasta que envíen dichos talonarios y se entregue al cliente archivando los cargos de entrega y recepción de órdenes de pago.
- **Proveer extractos de cuentas, posición del cliente y reporte de ahorro institucional al cliente:** Cuando un cliente solicite extractos de cuentas, posición de estado de cuenta, el asesor de plataforma de atención hace llenar y firmar el formato múltiple en el que indica sus datos personales y la fecha desde donde quiere dicho extracto y coloca el número de la cuenta de la cual requiere la información; con este formato se imprime el extracto respectivo, haciéndole una nota de cargo a su cuenta y por último se le entrega lo solicitado previa firma en el cargo de recepción (formato múltiple)
- **Calificar, bajo responsabilidad las transacciones únicas en efectivo (TUE) como únicas:** Cada trabajador del área de operaciones es responsable de calificar en el sistema las operaciones únicas como usual o inusual de preferencia al final del día o dentro de los 10 primeros días hábiles de cada mes, ya que cuando un cliente realiza una operación significativa y genere una TUE se debe identificar al tramitante, ordenante y beneficiario, preguntándole al cliente sobre el origen del dinero haciéndole firmar la declaración jurada TUE.
- **Atender los desembolso de créditos aprobados:** El asesor de plataforma de atención tiene como función el desembolsar créditos, informando a los clientes las condiciones del crédito aprobado, la tasa de interés, el periodo de tiempo y



la cuota a pagar, haciéndole firmar todo los documentos que genere el desembolso y entregándole una copia al cliente para posteriormente derivarle a la ventanilla del representante de servicio para la entrega de efectivo.

- **Archivar y custodiar expedientes de créditos por desembolsar:** Desde que un expediente ingresa al área de plataforma para su desembolso, el asesor de plataforma es responsable de guardarlo hasta su desembolso, dicha responsabilidad termina con la entrega al responsable de cada comité de créditos con cargo firmado después del desembolso de crédito.
- **Realizar el ingreso de garantías reales a solicitud del analista de créditos:** El asesor de plataforma a solicitud del analista de créditos y con los documentos necesarios ingresa al sistema la información de la garantía real o hipotecas y tasaciones de las mismas.
- **Atender a clientes por consultas varias de ahorros y créditos así como los reclamos que se presenten:** El asesor de plataforma tiene la función de asesorar al cliente sobre los productos o servicios que ofrece la caja, brindándole información actualizada; también se realiza después que el cliente realice alguna operación en ventanilla o cuando se le presente dudas o inconvenientes en donde la función de asesor de plataforma es despejar dichas dudas.

En caso de que el cliente solicite poner alguna queja o reclamos en contra de algún personal de la caja, área, etc. el asesor de plataforma tiene la función de intentar resolver la incomodidad, queja o reclamo del cliente con los recursos que este a su alcance y en caso de que el cliente persista en dejar por escrito

su reclamo se le orientaría el procedimiento respectivo ayudándole a llenar el libro de reclamaciones.

- **Realizar arqueos inopinados a los representantes de servicio:** En coordinación con el jefe de plataforma el asesor de plataforma realiza arqueos inopinados a los representantes de servicios o ventanillas corroborando que cuadre el efectivo que tiene en ese momento cada ventanilla con el monto que emite el sistema, imprimiendo dicho reporte y colocando sello y V°B° del representante de servicio y asesor de plataforma.
- **Realizar diariamente el arqueo y cierre de bóveda en forma dual:** El jefe de plataforma de atención no puede ingresar solo a bóveda ya que necesita de una segunda persona denominado dualidad para realizar el arqueo y cierre de bóveda, corroborando que cuadre el efectivo de la agencia. Ambos sellan y firman el reporte en señal de conformidad.
- **En ausencia del jefe de plataforma validar los expedientes de créditos aprobados:** El asesor de plataforma en ausencia del jefe de plataforma tiene como función revisar la conformidad de los documentos presentados en el expediente de crédito antes de pasar al área de plataforma para su desembolso, verificando la existencia de DNI de los participantes y que estos se encuentren vigentes, recibo de servicios actualizados y que la solicitud de créditos este aprobado y firmados por las instancias correspondientes, la conformidad de estos documentos se refleja con un sello y firma del jefe de plataforma o asesor de plataforma en el formato de verificación documentaria de expedientes de créditos.

- **Realizar el abastecimiento de ATM agencia en forma dual:** A solicitud del jefe de área de Automatic Teller Machine (ATM) y en coordinación con el área de seguridad el jefe de plataforma junto con su dualidad tienen la función de abastecer de efectivo el cajero automático ATM, clasificando los billetes en sus diferentes denominaciones.
- **Apoyo en otras actividades que el jefe inmediato asigne:** El asesor de plataforma apoya al jefe de plataforma en acciones tales como: verificación domiciliaria de clientes, firmas a domicilio, depuración de pagarés, depuración de créditos cancelados entre otros.

### 1.2. Detalle de operaciones de desembolsos y aperturas realizadas durante los años 2012 al 2015

Para cuestiones del presente estudio se detalla las operaciones realizadas durante los años 2012 hasta 2015.

*TABLA 2. Operaciones de desembolsos realizados*

PERIODO/NRO DESEMBOLSOS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	TOTAL	PROME DIO
AÑO 2012	302	284	326	265	350	315	-	319	326	293	308	336	3424	311
AÑO 2013	310	290	312	283	292	311	-	-	-	-	197	273	2268	284
AÑO 2014	287	313	334	308	324	367	231	216	196	221	-	240	3037	276
AÑO 2015	245	371	396	327	383	361	369	-	-	-	-	-	2452	350

*FUENTE: Elaboración propia*

*TABLA 3. Operaciones de aperturas realizadas*

PERIODO/NRO APERTURAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	TOTAL	PROME DIO
AÑO 2012	38	40	73	25	37	38	-	27	32	41	36	39	426	39
AÑO 2013	36	28	72	39	37	47	-	-	-	-	19	22	300	38
AÑO 2014	28	43	65	52	46	41	20	16	14	18	-	20	363	33
AÑO 2015	26	33	79	35	29	28	35	-	-	-	-	-	265	38

*FUENTE: Elaboración Propia*

## CAPÍTULO II

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y

### OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.1. Planteamiento del problema

En el contexto del mercado micro financiero, los últimos años han aparecido las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, que son instituciones financieras formales y reguladas con autonomía económica, financiera y administrativa, estando su legislación incorporada en la Ley de Bancos. Las cajas que conforman el sistema están distribuidas a nivel nacional y en cierta forma parecen haberse constituido en alternativas exitosas frente al sistema financiero formal, ya que su énfasis está en el apoyo a la microempresa y a su desarrollo masivo, como una forma efectiva de contribuir a reducir los niveles de pobreza actualmente existentes en el país. Las cajas municipales se han desarrollado bajo el modelo de las cajas de Alemania en 1983, sobre la base del sistema Sparkasse o cajas de ahorro de aquel país. El apoyo inicial se concentró en la Caja Municipal de Piura, la primera del sistema

(fundada en 1982), extendiéndose rápidamente a otras cajas municipales, sobre todo a raíz de la firma de un convenio de cooperación entre la GTZ y la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS). Actualmente, el sistema está compuesto, además, por las Cajas Municipales de Santa, Arequipa, Sullana, Cuzco, Maynas, Ica, Paita, Huancayo, Trujillo, Pisco y Tacna.

Por otro lado, el actual entorno competitivo en los negocios exige a las empresas introducir productos de calidad a precios más bajos con el fin de captar una cuota del mercado. La eficiencia operativa es, por lo tanto, una iniciativa crítica de todo el sistema que puede hacer que la empresa siga en el negocio o deba cerrar. La reducción de costos y mejora del desempeño son elementos cruciales en la cadena de valor y mejorar los procesos, optimizando los flujos productivos.

La asesoría financiera es un servicio que presta un asesor financiero que puede ayudarte en las decisiones que debas tomar en materia de finanzas, con el objetivo de que puedas rentabilizar cada vez más tus recursos financieros, sin embargo muchas veces esto se realiza no tomando en cuenta los requerimientos y las demandas del cliente, existiendo la ausencia de relación permanente con el cliente, este último nos permite conocer sus expectativas, intereses, necesidades buscando su satisfacción y mejora del servicio prestado. Se habla mucho de la atención (o la falta de...) al cliente. Muchas personas admiten que se trabaja a pesar del cliente. ¿Se le considera un estorbo en muchos casos?

### **2.1.1. Definición del problema:**

Teniendo en cuenta las consideraciones planteadas se ha determinado el problema a través de la siguiente interrogante:



**Problema General.**

¿Cómo son los procesos operativos del asesor de plataforma de atención de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa - Agencia Túpac Amaru, años 2012 - 2015?

**Problemas específicos.**

1. ¿Cómo es la asesoría financiera a los clientes usuarios y público en general de los productos y servicios que ofrece la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa - Agencia Túpac Amaru, años 2012 - 2015?
2. ¿Cómo son los procesos de desembolso de créditos y apertura de cuentas teniendo en cuenta la normatividad interna y externa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa - Agencia Túpac Amaru, años 2012 - 2015?
3. ¿Es factible hacer una propuesta de mejora de los procesos operativos del asesor de plataforma de atención de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa – Agencia Túpac Amaru?

**2.2. Antecedentes**

En la biblioteca de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas se ha encontrado antecedentes relacionados a procedimientos del otorgamiento de créditos y funciones de analista de créditos, pero no hablan de forma precisa de ello, siendo los siguientes:

Cabrera (2013) En su tesis titulada: Análisis del sistema de créditos en microfinanzas y su incidencia en la rentabilidad de Edpyme Raíz Agencia Juliaca

2008; quien concluyó que: En cuanto al sistema de crédito se ha comprobado que el sistema que emplea Edpyme Raíz es el adecuado ya que ha permitido no solo crecer en cuanto a cartera de créditos mostrando un crecimiento de 56 millones de soles (21.2%) y clientes atendidos de 56,469 incremento de 35.2%, si no ha permitido controlar el nivel de morosidad de la Institución Agencia Juliaca alcanzando un nivel de 3.51% inferior al sector financiero a pesar de haber existido una crisis económica mundial. En cuanto a las condiciones y requisitos de créditos se ha demostrado que los clientes consideran como aceptables y accesibles, y esto ha permitido que exista un crecimiento en cuanto en el patrimonio y mejorar la solvencia, es así que RAÍZ cuenta con el 43% del patrimonio del sistema financiero lo que incide en un crecimiento sostenible de Edpyme Raíz, pudiendo tener una utilidad positiva de 6.1 millones de soles en comparación de otras instituciones financieras nacionales a pesar de existir una crisis económica mundial. Se ha podido determinar lineamientos que conlleve a mejorar el sistema crediticio permitiendo incrementar la cartera de créditos en un 21% y cliente en 35% y por ende el crecimiento sostenible de Edpyme Raíz, así como mantener una rentabilidad aceptable que enfrente este mercado competitivo de microcréditos.

Dávila (2000) en su tesis titulada: Incidencia de procedimientos de recuperación en el comportamiento de la Cartera de Créditos del PECSA en Puno, período 1998 – 1999; concluye que: la finalidad de analizar los procedimientos aplicados para la recuperación de los créditos otorgados vía Fondo rotatorio por PECSA y poder determinar la incidencia que tuvieron en el comportamiento de la Cartera de créditos al I semestre del 2001, lo cual permitió proponer procedimientos de

recuperación eficaces, que permitan un mayor nivel de recuperación de los fondos rotatorios.

Guillen (2004) en su tesis titulada: Propuesta de lineamientos de evaluación de créditos grupales otorgados por Pro Mujer Perú - año 2003; concluye que: los procedimientos de evaluación aplicados por la entidad Pro Mujer Perú son insuficientes e inadecuados principalmente en los siguientes aspectos: La promoción de créditos que realiza la institución es de manera no personalizada lo cual implica en captar grupos solidarios incompletos y con diferentes actividades económicas, por otro lado en el otorgamiento de créditos existe mayor delegación de autoridad hacia los comités grupales de las Asociaciones Comunales y promotoras los cuales no contribuyen a una evaluación y aprobación efectiva de los créditos, ya que se basan en la garantía solidaria, lo cual constituye un elemento de juicio decisivo en la operación crediticia.

Apaza (1998) en su tesis de pregrado: Análisis de la colocación de créditos Caja Municipal Arequipa - Agencia Juliaca, periodo 1995-1998; en dicho informe está orientado al análisis del procedimiento de evaluación de los factores que determinan la morosidad, así mismo analiza la colocación de créditos microempresa y la evaluación de las colocaciones de la Caja Municipal Arequipa - Agencia Juliaca, periodos diciembre 1995 a octubre 1998.

Zanabria (2013) en su tesis: Los Índices de Morosidad e Incidencia en los Resultados Económicos de la CRAC Los Andes, Periodos 2011 – 2012; quien concluye que: la principal etapa dentro del proceso crediticio que incide en el aumento de los índices de morosidad es el otorgamiento de crédito con 60%, esta embarga la evaluación cuantitativa, cualitativa, seguimiento y canalización del

financiamiento, la recuperación oportuna (25%) por parte de los analistas de crédito según procedimiento y finalmente. Concluye además que, las políticas generales de créditos en la institución CRAC Los Andes se encuentran adecuadamente estructuradas, pero es necesario modificar aspectos esenciales para una mejor marcha de las operaciones de crédito, también la aplicabilidad de la norma debe de ser óptima e integral.

Sampen (2013) en su Informe de Aplicación: Análisis de la política crediticia del BBVA Continental en la evaluación para el otorgamiento de un crédito; concluye que: el procedimiento que se realiza en el otorgamiento de un crédito, en el BBVA Continental se ciñen a políticas que esta tiene y que deben ser de estricto cumplimiento por cada uno de sus gestores.

Benavides, Chávez, Ramos & Yauri (2013) en su tesis de postgrado titulada: Planeamiento estratégico del sector microfinanciero de Cajas Municipales en Arequipa; concluyen que: Luego se ha realizado el análisis del entorno microfinanciero del país y del departamento de Arequipa, de donde se obtuvieron ocho oportunidades y cinco amenazas que influyen a las CMAC. Del análisis del sector de las microfinanzas y de la competencia se obtuvieron siete factores clave de éxito. Asimismo, del análisis interno de las CMAC se obtuvieron cinco fortalezas y siete debilidades. El desarrollo de estos tres análisis nos ha permitido conocer y comprender los mecanismos del entorno microfinanciero y plantear cuatro estrategias: (a) desarrollo de mercado, (b) penetración de mercado, (c) reducción de gastos operativos, y (d) mejorar la calidad de cartera; estrategias que permitirán cumplir la visión de las CMAC, a través de cuatro objetivos a largo plazo: (a) reducción de los gastos operativos, (b) reducción del ratio de morosidad, (c) incremento del ROA, y (d) incrementar la participación de mercado en créditos

directos. Así también se han establecido objetivos de corto plazo, los cuales permitirán realizar la revisión, evaluación, y control de los resultados. El entorno es favorable para las CMAC que operan en Arequipa, sin embargo es necesario estudiar la opción de incluir la participación de accionistas privados y buscar alianzas que permitan mejorar su gestión integral, lo cual se plantea en este plan estratégico.

### **2.3. Objetivos del estudio**

#### **Objetivo General**

Analizar los procesos operativos del asesor de plataforma de atención de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, Agencia Túpac Amaru - años 2012 - 2015.

#### **Objetivos Específicos**

1. Describir la asesoría financiera a los clientes usuarios y público en general de los productos y servicios que ofrece la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa - Agencia Túpac Amaru, años 2012 - 2015.
2. Describir los procesos de desembolso de créditos y apertura de cuentas teniendo en cuenta la normatividad interna y externa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa - Agencia Túpac Amaru, años 2012 - 2015.
3. Proponer mejoras en los procesos operativos del asesor de plataforma de Atención de la caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa – Agencia Túpac Amaru.

## CAPÍTULO III

### MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

#### 3.1. Marco Teórico

##### 3.1.1. *Asesoramiento financiero*

El asesoramiento financiero debe ser entendido como una prestación de recomendaciones personalizadas a un cliente, ya sea a petición de éste o por iniciativa de la empresa, con respecto a una o más operaciones relacionadas con los instrumentos financieros.

En el proceso del asesoramiento, la entidad debe recomendar los productos que mejor se ajusten a la situación personal de cada cliente, para lo cual tendrá que analizar los conocimientos y experiencias previas así como los objetivos de inversión y la situación financiera. (Patricia Vega, 2011)

##### 3.1.2. *Servicio*

Un servicio es una actividad con cierta intangibilidad asociada, lo cual implica alguna interacción con clientes o con propiedad de su posesión y



que no resulta en una transferencia de propiedad. Puede ocurrir un cambio en las condiciones, la producción de un servicio puede estar o no íntimamente asociado con un producto físico (Payne, 1996)

**a) Servicio al cliente.**

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto y/o servicio en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo, teniendo en cuenta las siguientes interrogantes:

- **¿Qué servicios se ofrecerán para determinar cuáles son los que el cliente demanda?** Se deben realizar encuestas periódicas que permitan identificar los posibles servicios a ofrecer, además se tiene que establecer la importancia que le da el consumidor a cada uno.

Debemos tratar de compararnos con nuestros competidores más cercanos, así detectaremos verdaderas oportunidades para adelantarnos y ser los mejores.

- **¿Qué nivel de servicios debe ofrecer?** Ya se conoce qué servicios requieren los clientes, ahora se tiene que detectar la cantidad y calidad que ellos desean, para hacerlo, se puede recurrir a varios elementos, entre ellos; compras por comparación, encuestas periódicas a consumidores, buzones de sugerencias y sistemas de quejas y reclamos.

Los dos últimos bloques son de suma utilidad, ya que maximizan la oportunidad de conocer los niveles de satisfacción y en qué se está fracasando.

- **¿Cuál es la mejor forma de ofrecer los servicios?** Se debe decidir sobre el precio y el suministro del servicio. Por ejemplo, cualquier fabricante de PC tiene tres opciones de precio para el servicio de reparación y mantenimiento de sus equipos, puede ofrecer un servicio gratuito durante un año o determinado período de tiempo, podría vender aparte del equipo como un servicio adicional el mantenimiento o podría no ofrecer ningún servicio de este tipo; respecto al suministro podría tener su propio personal técnico para mantenimiento y reparaciones y ubicarlo en cada uno de sus puntos de distribución autorizados, podría acordar con sus distribuidores para que estos prestaran el servicio o dejar que firmas externas lo suministren.

**b) Elementos del servicio al cliente.**

- Contacto cara a cara.
- Relación con el cliente.
- Correspondencia.
- Reclamos y cumplidos.
- Instalaciones.

**c) Importancia del servicio al cliente.**

Un buen servicio al cliente puede llegar a ser un elemento promocional para las ventas tan poderosas como los descuentos, la publicidad o la venta personal.

**d) Estrategia de servicio al cliente.**

El cliente es un individuo con necesidades y preocupaciones, tomando en cuenta que no siempre tiene la razón, pero que siempre tiene que estar en

primer lugar si una empresa quiere distinguirse por la calidad del servicio.  
(Toso, 2003)

Dentro de la empresa u organización existen dos tipos de cliente:

- i. *El cliente interno:* Es aquel que pertenece a la organización y que no por estar en ella, deja de requerir de la prestación del servicio por parte de los demás empleados.
- ii. *El cliente externo:* Es aquella persona que no pertenece a la empresa, más sin embargo son a quienes la atención está dirigida, ofreciéndoles un producto y/o servicio.

Como podemos observar, al tener dos tipos de clientes, debemos estar conscientes de que tenemos que satisfacer las necesidades que cada uno tenga, sin descuidar uno u otro. Un cliente merece la atención más comedita que podamos darle, es el alma de todo negocio, a continuación detallamos algunas de las **estrategias** que se debe de tomar en cuenta para brindar un buen servicio al cliente:

- El liderazgo de la alta gerencia es la base de la cadena.
- La calidad interna impulsa la satisfacción de los empleados.
- La satisfacción de los empleados impulsa su lealtad.
- La lealtad de los empleados impulsa la productividad.
- La productividad de los empleados impulsa el valor del servicio.
- El valor del servicio impulsa la satisfacción del cliente.
- La satisfacción del cliente impulsa la lealtad del cliente.
- La lealtad del cliente impulsa las utilidades y la consecución de nuevos públicos.

### 3.1.3. *El servicio en las entidades financieras*

#### a) **El servicio financiero.**

El servicio financiero es una actividad genérica desarrollada por las instituciones financieras como conjunto de procesos y en todo proceso de prestación de servicios financieros intervienen 3 tipos de factores:

- i. Factores técnicos, constituidos por el soporte físico y tecnológico que posibilita la relación financiera entre proveedor y cliente
- ii. Las personas que participan en el proceso de prestación de servicios
- iii. Factores financieros (propriadamente dichos), hacen referencia al concepto de productos- servicios que ofrecen las instituciones financieras al mercado, como son los productos de cuentas ordinarias, préstamos, depósitos, cajas de alquiler. (García Metanza,1998)

Los servicios financieros tienen cuatro características distintivas que son:

- i. Intangibilidad, hace alusión a la inmaterialidad del servicio. Cosas tangibles como tarjetas de crédito o cheques pueden representar el servicio pero no son el servicio en sí mismas. Para hacer frente a la intangibilidad las entidades financieras deben aplicar estrategias que asocien el servicio con objetos tangibles de más fácil percepción por parte del cliente.
- ii. Heterogeneidad, los servicios varían, no se puede ofrecer un servicio idéntico ni a todo los clientes ni en todas Las instituciones

financieras, debido entre otras causas, a la imposibilidad de estandarizar la actuación humana.

- iii. Inseparabilidad de producción y consumo, o lo que es lo mismo simultaneidad. El servicio se consume mientras se realiza con el cliente, esto conlleva a que todo debe ser óptimo para que el consumidor así lo perciba.
- iv. Caducidad o carácter perecedero, hace referencia a la imposibilidad de almacenar los servicios financieros. Si un servicio no se usa cuando está disponible, la capacidad del servicio se pierde. (Berry, Bennet y brown 1989).

#### **b) Calidad de servicio financiero**

Existen cinco dimensiones en la calidad del servicio financiero y éstas son los tangibles, la fiabilidad, la responsabilidad, la seguridad y la empatía de manera que los resultados sobre lo que los clientes esperan del funcionamiento del servicio pueden resumirse en estas categorías

- i. Los tangibles; es la parte visible de la oferta del servicio lo que puede ser percibido por los sentidos como instalaciones, equipos y apariencia del personal que dan indicación de la naturaleza del servicio, pero que no es servicio, sin embargo son importantes y hay que cuidarlos porque el cliente al no poder materializar sus percepciones relaciona o identifica esos elementos con el servicio en sí.
- ii. La fiabilidad; implica la realización del servicio prometido con formalidad y exactitud, pues cualquier error cometido en el

desempeño del servicio tendrá un efecto negativo en la confianza que el cliente mantiene hacia la organización y deteriora su Imagen.

- iii. La responsabilidad; es estar listo para servir, tener deseo de servir al cliente de forma rápida y eficaz haciéndole ver que su problema o negocio es considerado muy importante para la institución.
- iv. La seguridad; se refiere a la competencia y cortesía del personal del servicio que infunde confianza en los clientes cuando estos tratan con empleados agradables y entendidos, sienten la tranquilidad de estar negociando con la compañía adecuada; la cortesía sin competencia o la incompetencia sin cortesía tienen el impacto positivo sobre el cliente que puede tener la combinación de estas características. El cliente espera de la entidad financiera seguridad y trato amable.
- v. La empatía va más allá de la cortesía; es un compromiso con el cliente. El deseo de entender en cualquier momento sus necesidades precisas y encontrar el modo de satisfacerlas. (Berry, Bennet y brown 1989).

Un servicio pobre de mala calidad lleva aparejado para las instituciones bancarias una serie de costes que son:

- i. *Pérdida de participación en el mercado:* Una reputación de servicio pobre imposibilita la eficacia de la institución financiera para aumentar la participación en el mercado por los tres únicos caminos que los puede llevar a cabo.
  - Atraer nuevos clientes

- Hacer nuevos negocios con clientes ya existentes
- Reducir la pérdida de clientes.

El cliente insatisfecho que cuenta en público su mala experiencia lleva su negocio a otro lugar, provoca inevitablemente la pérdida de participación en el mercado de la entidad y el correspondiente resultado negativo en los beneficios

- ii. *Alto abandono de personal:* Un servicio pobre, una política operativa frustrante puede causar el abandono de los empleados de las entidades. los bajos salarios y las limitaciones de oportunidades de ascenso de los ejecutivos de primera fila. las instituciones que no evitan este abandono se enfrentan a problemas de servicio que producen coste, el abandono en sí, la sucesión de empleados en readaptación, la insatisfacción del personal que además es probable que no recomienden a sus amistades o conocidos el mal servicio de su empresa.
- iii. *El coste de los errores de servicio:* Un pobre servicio se nutre de los beneficios, cada equivocación se añade al coste del sistema de oferta de servicio, desde tiempo extra de trabajo para enmendar errores hasta ampliación de las líneas telefónicas y en el personal para atender quejas de los clientes. Si las operaciones se realizarán correctamente la primera vez se podría dedicar más tiempo del personal a ventas o servicios extras. además los errores provocan descontento en el cliente y el que este pueda llegar a dejar de serlo. Está estadísticamente demostrado que un cliente satisfecho irradia una imagen positiva a una media de seis a ocho personas, un cliente

insatisfecho irradia una imagen negativa a una media de 20 a 24 personas.

- iv. *Coste de mercado más alto y precios más bajos:* Puede ocurrir que empresas con reputación de ofrecer servicios pobres tengan pérdidas en su participación en el mercado aunque gasten más que sus competidores en publicidad, por otro lado la comunicación verbal resultante de un buen servicio permitirá a la compañía recortar los costes en este sentido.

Si un servicio pobre produce costes a las entidades financieras un servicio de calidad reporta beneficios. (Barroso Castro 1995).

#### **3.1.4. Sistema financiero**

El sistema financiero está conformado por el conjunto de Instituciones bancarias, y demás empresas e instituciones de derecho público o privado, debidamente autorizadas por la Superintendencia de Banca y Seguro, que operan en la intermediación financiera (actividad habitual desarrollada por empresas e instituciones autorizadas a captar fondos del público y colocarlos en forma de créditos e inversiones. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2012)

Es el conjunto de instituciones encargadas de la circulación del flujo monetario y cuya tarea principal es canalizar el dinero de los ahorristas hacia quienes desean hacer inversiones productivas. Las instituciones que cumplen con este papel se llaman “Intermediarios Financieros” o “Mercados Financieros”. (Instituto de Formacion Bancaria, 2008)



### **3.1.5. Sistema financiero peruano**

El Sistema Financiero Peruano está formado por todas las entidades y empresas que manejan y utilizan el dinero emitido por el Banco Central de Reserva del Perú BCR y los titulo valores, y documentos de crédito en general pago, cartas fianza, cartas de crédito en general. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2012).

El sistema financiero peruano incluye a diferentes tipos de instituciones que captan depósitos: bancos, empresas financieras, cajas municipales de ahorro y crédito, cajas rurales y el banco de la Nación que es una entidad del estado que fundamentalmente lleva a cabo operaciones del sector público. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2012)

### **3.1.6. Instituciones que conforman el sistema financiero**

- Bancos.
- Financieras.
- Compañía de Seguros.
- AFP (Asociación de Fondo de Pensiones).
- Banco de la Nación.
- COFIDE.
- Bolsa de Valores.
- Bancos de Inversiones.
- Sociedad Nacional de Agentes de Bolsa.

### 3.1.7. *Entes reguladores del sistema financiero*

#### a) **Banco Central de Reserva del Perú (BCRP)**

- Encargado de regular la moneda y el crédito del sistema financiero.

Sus funciones principales son:

- Propiciar que las tasas de interés de las operaciones del sistema financiero, sean determinadas por la libre competencia, regulando el mercado.
- La regulación de la oferta monetaria
- La administración de las reservas internacionales (RIN)
- La emisión de billetes y monedas.

#### b) **Superintendencia de Banca y Seguro (SBS)**

Organismo de control del sistema financiero nacional, controla en representación del estado a las empresas bancarias, financieras, de seguros y a las demás personas naturales y jurídicas que operan con fondos públicos.

La Superintendencia de Banca y Seguros es un órgano autónomo, cuyo objetivo es fiscalizar al Banco Central de Reserva del Perú, Banco de la Nación e instituciones financieras de cualquier naturaleza. La función fiscalizadora de la superintendencia puede ser ejercida en forma amplia sobre cualquier operación o negocio.

#### c) **Superintendencia de Mercado y Valores (SMV).**

Institución Pública del sector Economía y Finanzas, cuya finalidad es promover el mercado de valores, velar por el adecuado manejo de las empresas y normar la contabilidad de las mismas. Tiene personería jurídica

de derecho público y goza de autonomía funcional administrativa y económica.

**d) Superintendencia de Administración de Fondos de Pensiones (SAFP).**

Al igual que la SBS, es el organismo de Control del Sistema Nacional de AFP.

**3.1.8. Clases**

**a) Sistema financiero bancario**

Este sistema está constituido por el conjunto de instituciones bancarias del país. En la actualidad el sistema financiero Bancario está integrado por el Banco Central de Reserva, el Banco de la Nación y la Banca Comercial y de Ahorros. A continuación examinaremos cada una de éstas instituciones.

*i. Banco Central de Reserva del Perú (BCRP)*

Autoridad monetaria encargada de emitir la moneda nacional, administrar las reservas internacionales del país y regular las operaciones del sistema financiero nacional.

*ii. Banco de la Nación*

Es el agente financiero del estado, encargado de las operaciones bancarias del sector público.

*iii. Banca Comercial*

Instituciones financieras cuyo negocio principal consiste en recibir dinero del público en depósito o bajo cualquier otra modalidad contractual, y en utilizar ese dinero, su propio capital y el que obtenga de otras cuentas de financiación en conceder créditos en

las diversas modalidades, o a aplicarlos a operaciones sujetas a riesgos de mercado. Entre estos bancos tenemos:

- Banco de Crédito
- Banco Internacional del Perú – INTERBANK
- Banco Continental
- Banco Financiero del Perú
- Banco Wiese
- Banco Sudamericano
- Banco de Trabajo

*iv. Las sucursales de los Bancos del Exterior*

Son las entidades que gozan de los mismos derechos y están sujetos a las mismas obligaciones que las empresas nacionales de igual naturaleza.

**b) Sistema financiero no bancario**

*i. Financieras*

Lo conforman las instituciones que capta recursos del público y cuya especialidad consiste en facilitar las colocaciones de primeras emisiones de valores, operar con valores mobiliarios y brindar asesoría de carácter financiero. Entre estas tenemos:

- Solución Financiero de Crédito del Perú
- Financiera Daewo SA
- Financiera C.M.R

ii. *Cajas Municipales de Ahorro y Crédito*

Entidades financieras que captan recursos del público y cuya especialidad consiste en realizar operaciones de financiamiento, preferentemente a las pequeñas y micro-empresas. Entre estas tenemos:

- Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa
- Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana
- Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura
- Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas
- Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Cusco
- Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo

iii. *Entidad de desarrollo a la pequeña y micro empresa – Edpyme*

Instituciones cuya especialidad consiste en otorgar financiamiento preferentemente a los empresarios de la pequeña y micro-empresa.

- Nueva Visión S.A.
- Confianza S.A
- Credinpet

iv. *Caja Municipal de Crédito Popular*

Entidad financiera especializada en otorgar créditos pignoraticio al público en general, encontrándose para efectuar operaciones y pasivas con los respectivos Consejos Provinciales, Distritales y con las empresas municipales dependientes de los primeros, así como para brindar servicios bancarios a dichos concejos y empresas.

v. *Cajas Rurales*

Son las entidades que captan recursos del público y cuya especialidad consiste en otorgar financiamiento preferentemente a los empresarios de la pequeña y micro-empresa.

- Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes
- Caja Rural de Ahorro y Crédito de la Región San Martín
- Caja Rural de Ahorro y Crédito del Sur
- Caja Rural de Ahorro y Crédito de Cajamarca
- Caja Rural de Ahorro y Crédito Cañete

vi. *Empresas Especializadas*

Instituciones financieras, que operan como agente de transferencia y registros de las operaciones o transacciones del ámbito comercial y financiero.

- Empresa de arrendamiento financiero

Organización cuya especialidad consiste en la adquisición de bienes muebles e inmuebles, los que serán cedidos en uso a una persona natural o jurídica, a cambio de pago de una renta periódica y con la opción de comprar dichos bienes por un valor predeterminado.

- Wiese Leasing SA
- Leasing Total SA
- América Leasing SA
- *Empresas de Factoring*

Entidades cuya especialidad consiste en la adquisición de facturas conformadas, títulos valores y en general cualquier valor mobiliarios representativo de deuda.

- *Empresas afianzadora y de garantías*

Empresas cuya especialidad consiste en otorgar afianzamiento para garantizar a personas naturales o jurídicas ante otras empresas del sistema financiero o ante empresas del exterior, en operaciones vinculadas con el comercio exterior.

- *Empresa de servicios fiduciarios*

Instituciones cuya especialidad consiste en actuar como fiduciario en la administración de patrimonios autónomos fiduciarios, o en el cumplimiento de encargos fiduciarios de cualquier naturaleza.

vii. *Cooperativas de ahorro y crédito*

En la actualidad operan unas 168 cooperativas de este tipo, siendo las más destacadas: Abaco, Aelucop, Finantel, San Pedro de Andahuaylas, Credicoop La Isla.

### 3.1.9. *Intermediación financiera*

Dentro de nuestra vida cotidiana existen momentos en que por razones de nuestro trabajo o negocio nos quedamos con un excedente de dinero que quisiéramos aumentará para poder adquirir más adelante un bien que queremos tener, si pudiéramos invertirlo en alguna actividad o negocio conseguiríamos que este aumente y nos permita cumplir con nuestro deseo. Igualmente puede suceder que tal vez no contemos con dinero para comprarlo y menos para invertirlo pero requerimos de dicho bien para

poder cubrir una necesidad personal o de nuestro pequeño negocio, para lo cual buscamos alguien que nos pueda facilitar el dinero para adquirirlo.

De no contar con información adecuada y oportuna probablemente recurramos a un familiar, amigo, conocido o participemos de las famosas “juntas” que nos permitan supuestamente obtener un beneficio ya sea por permitirnos incrementar nuestro dinero o conseguirlo a través de un préstamo. En todas estas situaciones no conocemos los riesgos que estamos asumiendo ya que estas actividades son informales y no contamos con las seguridades del caso. (Instituto de Formación Bancaria, 2012)

Puede que nuestros “ahorros” desaparezcan en manos de personas que nos ofrecen niveles de ganancias altos en apariencia pero que en la realidad los riesgos que representan no deberían llevarnos a esta decisión tan peligrosa no sólo para nosotros sino para nuestra familia o nuestro negocio.

Igualmente alguien nos pueden ofrecer “préstamos” muy cómodos y sin necesidad de tanto “papeleo” o requisitos como los exigen otras empresas, podemos caer en la trampa y aceptar las facilidades que supuestamente nos ofrecen y tal vez más adelante nos encontremos con problemas bastante serios por los altos costos que estos préstamos significan y peor aún podríamos perder nuestros bienes que muchas veces son solicitados como garantía de estas operaciones. (Albatros Consulting, 2006)

Estos son los riesgos que se pueden presentar cuando no somos formales en nuestras operaciones de tipo financiero, tal vez sea recomendable acudir a instituciones formales, autorizadas a desarrollar estas actividades y que se encuentran también supervisadas y controladas por otras instituciones



especializadas en estos temas. A estas instituciones se les autoriza a recibir dineros de los depositantes que tienen excedentes de recursos y que por ello son denominados superavitarios o excedentarios y pagarles un interés de acuerdo a ciertas condiciones pactadas.

Asimismo, también están autorizadas a dar préstamos a las personas que los requieran por no contar con la suficiente cantidad de dinero para comprar algún bien, pagar un servicio o realizar una idea de negocio que tuvieran cumpliendo con ciertos requisitos, a quienes llamamos deficitarios porque les faltan los recursos para los fines que cada uno de ellos estima conveniente. (Instituto de Formación Bancaria, 2008)

Este proceso que hemos detallado líneas antes se llama intermediación financiera y permite que los pequeños ahorros de las personas que son depositados en empresas financieras puedan luego llegar a manos de aquellas personas que necesitan esos recursos para comprar algún bien o servicio o generar algún negocio productivo con la promesa de devolverlo en ciertas condiciones establecidas. (Instituto de Formación Bancaria, 2012)

#### **3.1.10. Operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito**

La Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros en su Artículo 282°. Indica que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, es aquella que capta recursos del público y cuya especialidad consiste en realizar operaciones de financiamiento, preferentemente a las pequeñas y micro empresas. Así mismo el Artículo 286° indica que: Las Cajas Municipales de Ahorro y

Crédito pueden realizar las operaciones autorizadas por sus leyes especiales; Entendiéndose que las operaciones que realizan las CMAC se hallan reguladas por la Ley de la Superintendencia de Banca y Seguros y se pueden dividir en:

**a) Operaciones activas.**

Son aquellas que por medio de las cuales las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito prestan recursos financieros a los clientes exigiendo para ello garantías necesarias.

Como es de derivarse, una vez que la Caja Municipal logra captar los recursos, tendrá que darles uso, es decir hacerlos saber trabajar ya sea prestándolos u otorgando créditos a sectores de la producción cobrando intereses en base a tasas activas igualmente determinadas por el órgano emisor; o invertir en títulos, valores, operación conocida como inversión financiera, en razón a la renta que generan.

*i. Crédito*

Se puede definir como, la transacción entre dos partes donde una de ellas (el acreedor) otorga temporalmente dinero, bienes o servicios a otra (el acreditado) con la promesa de su reembolso en el futuro, incluyendo el pago de intereses.

La función del crédito es canalizar de manera eficiente los recursos hacia empresas y personas para impulsar el desarrollo económico y la creación de valor.

Conceder crédito supone otorgar confianza a un individuo o sociedad, es decir, creer en ella, una vez considerada en toda su amplitud la posición y características propias.

Las familias al recibir sus ingresos luego de haber entregado a las Empresas de Producción su mano de obra, pueden utilizarlos para cubrir sus necesidades de consumo y el resto ahorrarlo, lo cual puede generar disponibilidad para nuevos préstamos, a las empresas quienes con este nuevo capital de trabajo pueden producir más, por ende, las empresas demandan mucha más mano de obra.

ii. *Cartera de crédito*

Representa el saldo de los montos efectivamente entregados a los acreditados más los intereses devengados no cobrados. La estimación preventiva para riesgos crediticios se presenta deduciendo los saldos de la cartera de crédito.

Es el conjunto de documentos que amparan los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia un tercero y que el tenedor de dicho(s) documento(s) o cartera se reserva el derecho de hacer valer las obligaciones estipuladas en su texto.

Dentro de la contabilidad bancaria la cartera de créditos es una cuenta que se utiliza para registrar aquellos productos capitalizados en la concesión de préstamos y en deudores. Esta cuenta servirá para registrar el total de la cartera de crédito que aún no ha llegado a su vencimiento conforme a la política de traslado de créditos de vigentes a vencidos.

El libro de Contabilidad Bancaria escrito por J. Ernesto Molina M., indica lo que en economía se entiende por “crédito”, la palabra crédito deriva de la voz latina “creedere”, que significa creer o tener confianza en alguien. Crédito es una operación de confianza realizada entre dos personas y se caracteriza por el hecho de que una de ellas entrega en el acto alguna cosa (dinero, mercaderías, etc.) a cambio de la simple promesa de la otra de que más tarde le será compensada. En otras palabras, se dice que es el cambio de un bien presente, por un bien futuro. (12:13)

Se define que “la Cartera Crediticia de un Banco, la integra el conjunto de préstamos que ha otorgado a sus clientes y por lo mismo dicha cartera es considerada como parte del Activo de un Banco”. (12:127)

Como toda transacción realizada en una institución bancaria, el movimiento de la cartera de crédito debe reflejarse en los estados financieros y la normalización lleva como mínimo los siguientes pasos:

- Concesión del crédito
- Formalización del crédito
- Recepción de garantías y formalización
- Entrega de fondos
- Registro de garantía si existiera
- Registro y cobro de los intereses
- Cálculo de intereses devengados

- Recuperación de capital
- Regularización por liberación de garantía
- Devolución del testimonio o escritura

*iii. Clasificación de los Créditos*

- Según el Otorgamiento. Se clasifican en créditos directos, créditos indirectos, créditos cubiertos y créditos descubiertos.
- Según el uso. Se clasifican en crédito comercial, crédito de consumo, y créditos hipotecarios para viviendas.

**b) Operaciones pasivas.**

Son aquellas operaciones por medio de las cuales las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito obtienen capitales o recursos ajenos para posteriormente colocarlos, distribuirlos a quienes lo necesiten.

Entre las principales se tiene:

- Depósitos a la vista.
- Depósitos de ahorros.
- Depósitos de plazo.
- Certificado de depósitos.
- Depósitos en moneda extranjera,
- Giros y Transferencias.

Se generan por transacciones con recursos propios y ajenos en sus diferentes modalidades, entre los primeros se tienen aportes del capital, reservas, excedente de reevaluación y todas aquellas que signifiquen cambio en el patrimonio de la entidad y por lo segundo tenemos las

provenientes del público a través de las cuentas corrientes, ahorros, depósitos a plazo, adeudos y todo crédito pactado por terceros.

Están relacionadas con las cuentas del “lado derecho” del balance de un Banco, es decir se generan con transacciones con recursos propios y ajenos en sus diferente modalidades, entre los primeros se tiene aportes de capital, reservas excedentes de reevaluación y todos aquellos que signifiquen cambios en el patrimonio de la entidad y por lo segundo tenemos los provenientes del público, a través de cuentas corrientes, ahorros depósitos a plazo, adeudos y todo crédito pactado por terceros, con el compromiso en todos los casos de reconocer que la propiedad la detentan los depositantes y por consiguiente el banco asume la responsabilidad de cautelar el buen manejo del capital ajeno que le ha confiado la colectividad.

Recursos que habrá que remunerarlos, recociéndoles el pago de intereses por todo el tiempo de permanencia en el Banco, a través de las denominaciones “tasas pasivas” fijadas periódicamente por el BCRP.

**c) Operaciones Contingentes**

Se llaman así a aquellas operaciones indirectas que están relacionadas con las operaciones activas y pueden llegar a constituirse como tales.

**d) Operaciones por Cuenta de Terceros**

Son aquellas en las cuales las Cajas Municipales actúan solamente como intermediario entre el deudor y el acreedor, cumpliendo las instrucciones de sus cedentes. Están referidas a la cobranza de letras,

impuestos, recibos por servicios públicos, administración de fondos y/o bienes, custodia de valores, comisiones de confianza, consignaciones, etc. (Informativo Caballero Bustamante. 2009)

### 3.2. Marco Conceptual

- 3.2.1. Actividad empresarial.** Es el conjunto de acciones que desarrolla una empresa asumiendo recursos de capital, tecnológicos y humanos en un proceso productivo o de servicios con el objeto de cumplir con sus fines y alcanzar las metas previstas en sus planes empresariales.
- 3.2.2. Activo.** Representa los recursos controlados por la empresa como resultado de transacciones y otros eventos pasados, de cuya utilización se espera beneficios económicos futuros que fluirán a la empresa. Cualquier objeto físico que se posea, o derecho en propiedad, que tenga un valor en dinero. Un artículo o fuente de riqueza, expresado en función de su costo, costo depreciado, o con menos frecuencia, algún otro valor o costo que beneficie a un periodo futuro.
- 3.2.3. Activo financiero.** Cualquier título de contenido patrimonial, crediticio o representativo de mercancías.
- 3.2.4. Administración.** Es el proceso de utilizar los recursos de la organización o empresas para obtener objetivos específicos a través de las funciones de planificación, organización, dirección y control debiendo tenerse en cuenta: Los recursos humanos, los recursos financieros, los recursos físicos y los recursos tecnológicos.
- 3.2.5. Ahorro.** Parte del ingreso (nacional, familiar o personal) que no se destina a la compra de bienes de consumo.

- 3.2.6. Calendario de pagos.** Documento que contiene la programación de los pagos de un crédito, de acuerdo con las fechas de su vencimiento, en un ejercicio fiscal determinado.
- 3.2.7. Central de riesgos.** Servicio consistente con el análisis de la información suministrada por las entidades de crédito sobre los riesgos bancarios asumidos por personas o empresas, con objeto de identificar a los prestatarios que puedan originar problemas de reembolso.
- 3.2.8. Contrato.** Acto por el cual una parte se obliga para con otra a dar, hacer o no hacer, alguna cosa.
- 3.2.9. Crédito.** El termino crédito proviene de la palabra CREDITIUM que significa tener fe, confianza; es la transferencia del dinero de una entidad prestamista(acreedor), hacia otras personas o entidades que la tienen o la necesitan (deudor) para que sea devuelta por esta última, después de un plazo determinado, con interés correspondientes. El Crédito en cualquier sector de actividad económica es un instrumento que tiene por finalidad proveer de recursos financieros a los agentes carentes de dinero propio, para que puedan obtener una mayor productividad de trabajo y del uso de recursos, para de esta forma orientar a una asignación optima de recursos elevando calidades y cantidades de producción.
- 3.2.10. Crédito escalonado.** Proceso por el cual los prestatarios que pagan sus préstamos a tiempo califican para préstamos cada vez más grandes.
- 3.2.11. Crédito al consumo.** Crédito otorgado por una empresa a sus clientes para la adquisición de bienes y servicios.



- 3.2.12. Crédito para activos fijos.** Producto micro financiero en que los préstamos se desembolsan expresamente con el propósito de adquirir activos fijos, que ayudan en el volumen de producción y el ingreso.
- 3.2.13. Cuenta corriente.** Contrato bancario en virtud del cual el cliente deposita un dinero en una cuenta a cambio de tener plena disponibilidad del mismo.
- 3.2.14. Depósitos.** En el balance de situación de una compañía, fondos recibidos de clientes o bancos.
- 3.2.15. Depósito a plazo.** Depósito mantenido en una institución bancaria por una persona o empresa y del que no puede disponerse hasta después de transcurrido un período de tiempo o bien después de notificar, con el preaviso fijado, la intención de retirarlo.
- 3.2.16. Desembolso.** Término utilizado en contabilidad y finanzas para referirse al pago en efectivo.
- 3.2.17. Deuda.** Cantidad de dinero o bienes que una persona, empresa o país debe a otra y que constituyen obligaciones que se deben saldar en un plazo determinado.
- 3.2.18. Financiación.** Obtención o suministro de dinero o crédito destinado al comercio o a inversiones.
- 3.2.19. Garantía.** Acuerdo contractual que protege al portador de la garantía en caso de incumplimiento o quiebra
- 3.2.20. Hipoteca.** Transferencia escrita del título de propiedad, y no de posesión, de un bien raíz para garantizar el pago de una deuda o el cumplimiento de una obligación.
- 3.2.21. Incumplimiento.** Dejar de hacer el pago puntual de intereses o principal de un préstamo, o en general de cumplir con los términos de un préstamo.

**3.2.22. Interés.** Provecho, utilidad y ganancia. Lucro producido por el capital.

Valor que en sí tiene una cosa.

**3.2.23. Micro finanzas.** Servicios de banca y/o finanzas focalizados en negocios u hogares de ingresos bajos y moderados, que incluyen la prestación de crédito.

**3.2.24. Operaciones activas.** Son aquellas que por medio de las cuales las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito prestan recursos financieros a los clientes exigiendo para ello garantías necesarias. Como es de derivarse, una vez que la Caja Municipal logra captar los recursos, tendrá que darles uso, es decir hacerlos saber trabajar ya sea prestándolos a sectores de la producción cobrando intereses en base a tasas activas igualmente determinadas por el órgano emisor; o invertir en títulos, valores, operación conocida como inversión financiera, en razón a la renta que generan.

**3.2.25. Operaciones Pasivas.** Son aquellas operaciones por medio de las cuales las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito obtienen capitales o recursos ajenos para posteriormente colocarlos, distribuirlos a quienes lo necesiten. Se generan por transacciones con recursos propios y ajenos en sus diferentes modalidades, entre los primeros se tienen aportes del capital, reservas, excedente de reevaluación y todas aquellas que signifiquen cambio en el patrimonio de la entidad y por lo segundo tenemos las provenientes del público a través de las cuentas corrientes, ahorros, depósitos a plazo, adeudos y todo crédito pactado por terceros.

**3.2.26. Pagaré de prestatario.** Promesa escrita e incondicional de pago de un monto en una fecha posterior a una parte designada, por orden o pedido.

- 3.2.27. Pasivos.** Obligaciones de una empresa ante sus acreedores, proveedores, clientes, etc., que se diferencian de las que tiene ante sus propietarios, socios o accionistas.
- 3.2.28. Período de reembolso.** Período durante el cual debe efectuarse la devolución de un crédito. En un contrato comercial el período de reembolso comienza generalmente una vez finalizado el contrato.
- 3.2.29. Política de crédito.** Son los lineamientos que rigen y garantizan la eficiente gestión del crédito, los cuales emanan de los lineamientos de los directivos de cada entidad y que reflejan cómo se pretende llegar a los objetivos previstos.
- 3.2.30. Satisfacción del cliente.** El nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.
- 3.2.31. Servicio.** En términos generales los servicios son acciones, procesos y ejecuciones, conjunto de prestaciones del cliente, como conveniencia del precio, la imagen y la marca del mismo.
- 3.2.32. Sistema.** Conjunto de elementos que se estructuran en un proceso para alcanzar una finalidad. En una organización las funciones y actividades que trabajan juntas para alcanzar los propósitos de las organizaciones.
- 3.2.33. Tasa de interés.** Se aplica normalmente a instrumentos de deudas como los préstamos bancarios o bonos, es la compensación que paga el prestatario de fondos al prestamista, desde el punto de vista del prestatario, es el costo de solicitar fondos en préstamos. La tasa de interés o el rendimiento requerido representa el costo del dinero.

## CAPÍTULO IV

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN Y TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN

#### 4.1. Metodología de la investigación

En la investigación se aplicó el diseño no experimental transeccional o transversal descriptivo.

El diseño no experimental, es la que se realiza sin manipular deliberadamente las variables, lo que hacemos es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

Los diseños de investigación transeccional o transversal descriptivo recolectan datos en un solo momento y en un tiempo único.

##### 4.1.1. *La población*

La población está representada por 7 trabajadores que en su totalidad integran el área de operaciones de la CMAC Arequipa – Agencia Túpac Amaru.

#### **4.1.2. Muestra**

La muestra es no probabilística de tipo intencional, para la investigación está representada por 2 trabajadores los cuales tienen el cargo de asesor de plataforma de atención.

#### **4.1.3. Método de investigación**

El método de investigación utilizado fue el método descriptivo, en vista que se analizó los estudios previos realizados y publicados que se consideran en el marco teórico, así como los antecedentes de investigación que permitió realizar el análisis de los resultados obtenidos.

### **4.2. Técnicas de recopilación de datos**

#### **4.2.1. Técnicas de observación**

##### **a) Observación documental**

Se expresan mediante la escritura, denominados documentos, en algunos casos se conservan en sonidos e imágenes, pueden ser:

- Documentos escritos: En la presente investigación se consideran los libros, revistas, tesis, monografías, etc.
- Documentos numéricos: En la presente investigación son datos estadísticos, reportes de páginas web, reportes de la CMAC Arequipa.

##### **b) Observación de conductas**

Consiste en apreciar cualquier contacto con el personal de la CMAC Arequipa.

#### **4.3. Instrumentos de recolección de datos**

##### **4.3.1. Fichas de observación**

Servirá para buscar información bibliográfica de las diferentes fuentes de información para formular nuestro marco teórico y conceptual.

#### **4.4. Fuentes de recolección de datos**

Entre las principales fuentes de información tenemos a:

- Biblioteca de la FCCA – UNA Puno.
- Datos documentarios extraídos de los reportes de la CMAC Arequipa Agencia Túpac Amaru.

## CAPÍTULO V

### CARACTERÍSTICAS DEL ÁMBITO DE INVESTIGACIÓN

El Informe de trabajo profesional se ejecutó en la CMAC Arequipa Agencia Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca, departamento de Puno.

#### **5.1. De la unidad de estudio**

La CMAC Arequipa se constituyó como asociación sin fines de lucro por Resolución Municipal N° 1529 del 15 de julio de 1985 al amparo del Decreto Ley N° 23039, otorgándose la escritura pública de constitución y estatuto el 12 de febrero de 1986 ante el notario público Dr. Gorky Oviedo Alarcón; y está inscrita en los Registros Públicos de Arequipa en el rubro “A” ficha 1316, de personas jurídicas. Su único accionista desde su constitución es el Municipio Provincial de Arequipa.

Su funcionamiento fue autorizado por Resolución de la Superintendencia de Banca y Seguros N° 042-86 del 23 de enero de 1986, la misma que le confiere

como ámbito geográfico de acción las provincias de Arequipa, además de comprender todo el país.

La CMAC Arequipa, empresa líder dedicada a la micro intermediación financiera, nació el 10 de marzo de 1986 con el objetivo de beneficiar a los diversos sectores de la población que no contaban con respaldo financiero de la banca tradicional, promoviendo el crecimiento, desarrollo y la generación de empleo en la colectividad arequipeña, así como el apoyo y atención a todo nuestros clientes en todos las ciudades donde la Caja tiene presencia a nivel nacional.

En un constante crecimiento la entidad cuenta con más de 200,000 clientes en créditos y más de 370,000 en ahorros; clientes que han depositado sus esperanzas en esta empresa que ha sabido retribuir a su confianza.

Hace más de 2 décadas la CMAC Arequipa, inició sus operaciones con una única agencia ubicada en el distrito de Selva Alegre en la ciudad de Arequipa; hoy en día la Institución cuenta con más de 97 agencias distribuidas en todo el país.

La CMAC Arequipa, es reconocida como una Institución sólida y con respaldo, sustentada en el compromiso del equipo que lo conforma por su alto grado de profesionalismo basado en sus valores éticos y morales, orientada a la obtención de resultados y la satisfacción del cliente. Esto se logra con funcionarios motivados y con una cultura organizacional que se desenvuelve en un ambiente de mejora continua.

Actualmente somos 2,584 los trabajadores que conforman esta gran familia, creciendo constantemente gracias al fuerte crecimiento de la CMAC Arequipa cuya cobertura se amplía a cada vez más ciudades en el país con el objetivo de mejorar el servicio a sus clientes.



El propósito principal de la CMAC Arequipa es apoyar a segmentos socioeconómicos que tienen acceso limitado a la banca tradicional, impulsando el desarrollo de la pequeña y microempresa, fomentando el ahorro en la población y otorgando créditos a las PYME, contribuyendo con la descentralización financiera y democratización del crédito.

#### **5.1.1. Visión**

Ser la empresa líder en la prestación de servicios microfinancieros.

#### **5.1.2. Misión**

Ofrecemos soluciones financieras integrales, ágiles y oportunas para la micro y pequeña empresa, de forma rentable, sostenible y socialmente responsable.

#### **5.1.3. Objeto Social**

Captar recursos del público, teniendo especialidad en realizar operaciones de financiamiento preferentemente a las micro y pequeñas empresas; realizar las operaciones que se describen en el Decreto Supremo 157-90-EF, así como todas aquellas operaciones que le permite la Ley 26702 – Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros.

#### **5.1.4. Principios y Valores Institucionales**

- *Honestidad:* Anteponer la verdad en los pensamientos, expresiones y acciones, actuando con sinceridad y transparencia.
- *Integridad:* Actuar con rectitud.
- *Respeto:* Es el reconocimiento del valor propio, honrando el valor de los demás, así como la consideración al orden institucional.

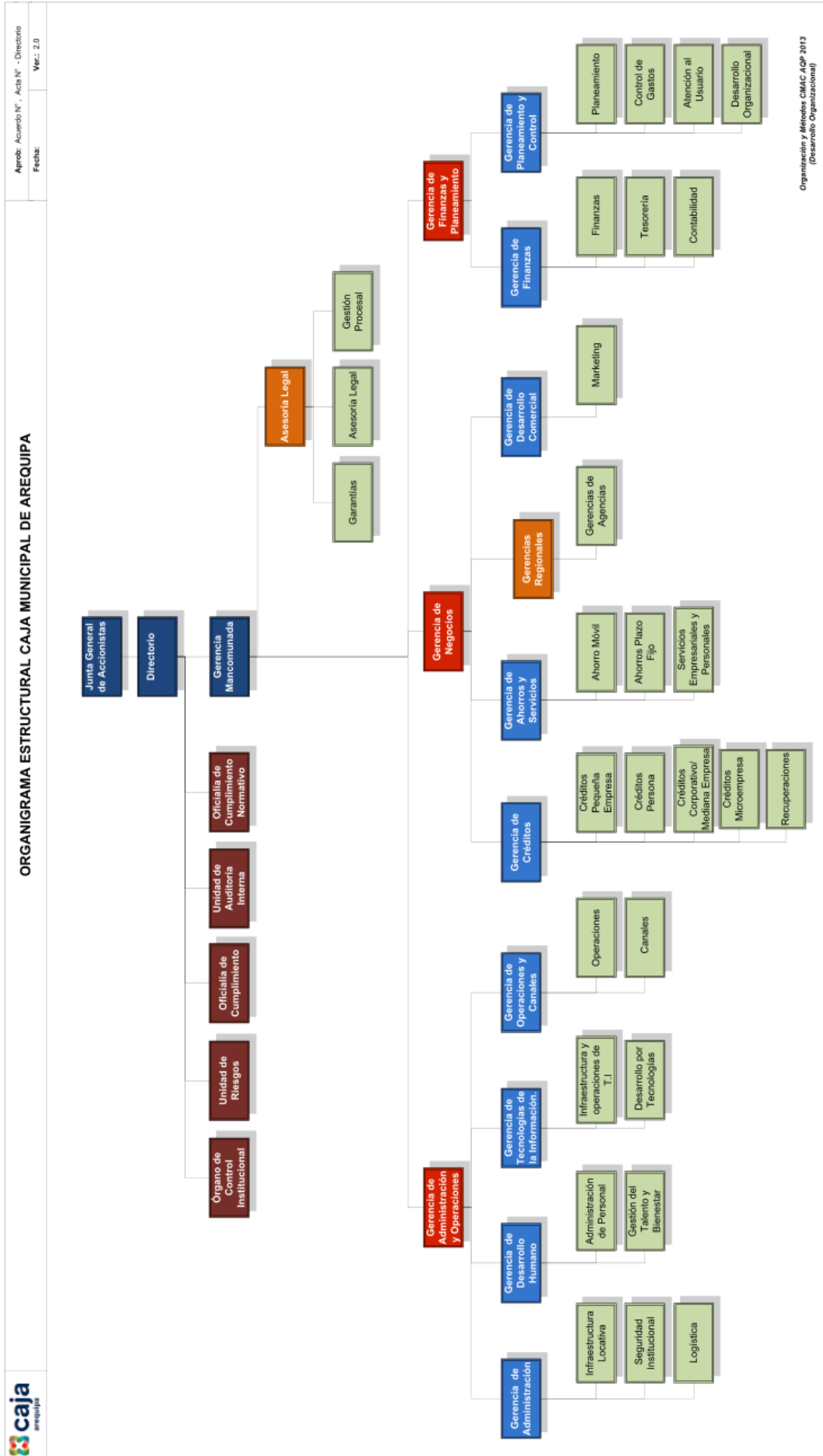
- *Meritocracia:* Impulsar la gestión basada en el mérito y la responsabilidad como factores determinantes para otorgar y conseguir reconocimientos y beneficios dentro de la empresa. El mérito incluye el desempeño, los conocimientos técnicos, la perseverancia y habilidades profesionales de las personas.
- *Compromiso:* Es la demostración constante de voluntad y confianza con los clientes y la organización, dando lo mejor de sí, para alcanzar los objetivos institucionales.
- *Trabajo en Equipo:* Trabajar de forma coordinada complementando habilidades y conocimientos entre áreas funcionales para alcanzar metas comunes, tanto por iniciativa propia como por espacios y mecanismos que así lo faciliten.

#### **5.1.5. Ubicación**

La agencia Túpac Amaru de la CMAC Arequipa se encuentra ubicada en el Jr. Túpac Amaru 787 – 789 de la ciudad de Juliaca.

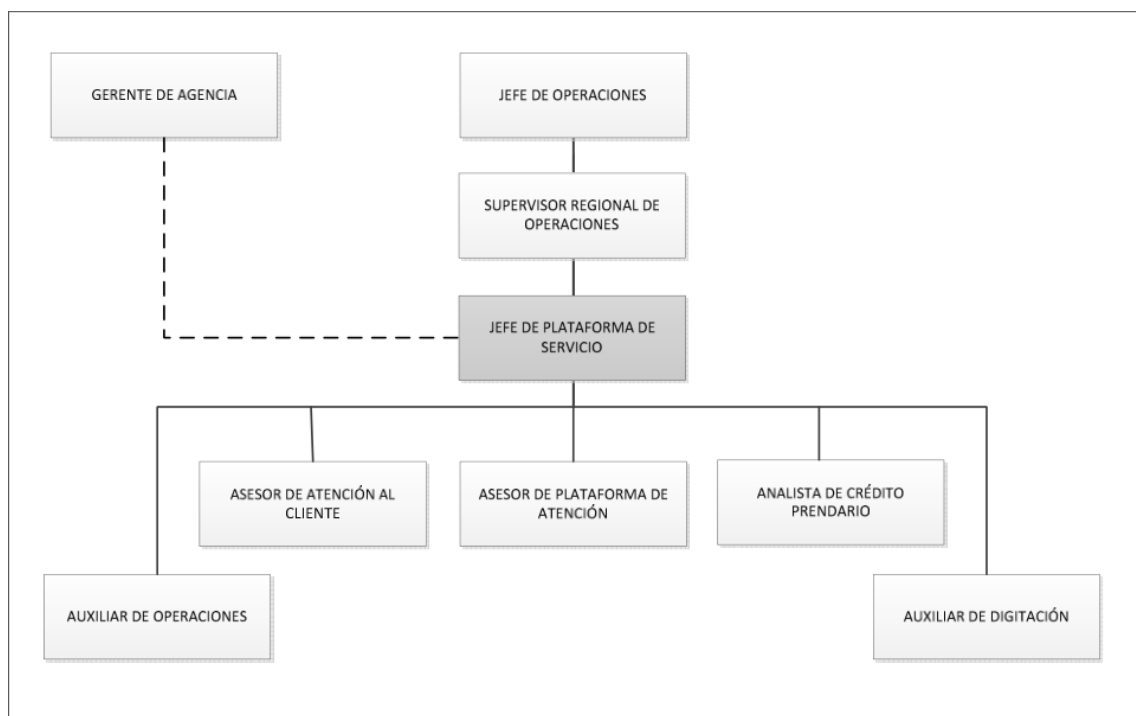
#### **5.1.6. Organigrama estructural de la empresa**

FIGURA 1. Organigrama estructural de la CMAC Arequipa



5.1.7. Organigrama estructural del área de operaciones

FIGURA 2. Organigrama del área de operaciones - CMAC Arequipa



FUENTE: CMAC AQP 2013

## CAPÍTULO VI

### DESARROLLO Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

#### 6.1. Descripción de la asesoría financiera de los productos y servicios que ofrece la CMAC Arequipa - agencia Túpac Amaru, años 2012 - 2015

En el presente Informe Profesional se describe la asesoría financiera a los clientes usuarios y público en general de los productos y servicios que ofrece la CMAC Arequipa - Agencia Túpac Amaru.

##### 6.1.1. *Productos y servicios que ofrece la CMAC*

###### a) **Créditos:**

###### i. **Crédito personas:**

Créditos para personas dependientes que buscan atender el pago de bienes, servicios o gastos o relacionados con la actividad empresarial.

- **Crédito consumo:** Crédito de libre disponibilidad en soles y dólares

- **Crédito administrativo:** crédito para trabajadores que se encuentren en planilla de la caja Arequipa.
- **Crédito convenio descuento por planilla:** Otorgado a personas naturales con rentas comprendidas dentro de la quinta categoría y que laboren en una empresa que tenga convenio aprobado de descuento con la caja Arequipa
- **Crédito personal directo:** Crédito otorgado a personas naturales con rentas comprendidas dentro de la cuarta y quinta categoría.
- **Crédito micro consumo:** Crédito para personas naturales comprendidas dentro de la cuarta y quinta categoría que no cuenten con vivienda propia y que estén imposibilitados de presentar un fiador con domicilio propio y que perciban ingresos de carácter permanente.
- **Líneas de crédito de CTS y plazo fijo:** Otorgado a personas naturales que presenten como garantía una cuenta de depósito a plazo fijo o el saldo disponible de su CTS.
- **Crédito Vivienda:**
  - **Crédito caja construye:** Crédito para personas naturales y/o jurídicas que tengan necesidad de construir, ampliar, remodelar o mejorar su vivienda y/o local comercial sin necesidad de una garantía hipotecaria. Este crédito se otorga en soles.
  - **Crédito hipotecario vivienda:** Crédito para personas naturales en soles o dólares; destinado para compra de

vivienda, construcción, ampliación, remodelación de vivienda en donde la garantía es el bien real.

- **Crédito vehicular:** Crédito para personas naturales y/o jurídicas destinado para la compra de vehículos nuevos o usados en soles y dólares.

ii. **Crédito microempresario:**

Crédito otorgado a microempresarios que realizan actividades de producción, comercio o prestación de servicios.

- **Capital de trabajo:**
  - **Crédito capital de trabajo:** Crédito para la compra de mercadería, insumos y materia prima.
  - **Crédito credioficios:** crédito para personas con ingresos diarios
  - **Crédito micro pyme:** Créditos para pequeñas y medianas empresas (MYPES) destinados para la compra o reposición de mercadería.
  - **Crédito paralelo:** Crédito adicional para la compra de mercadería, insumos o materia prima.
  - **Línea de crédito:** Crédito adicional para la compra de mercadería, insumos o materia prima crédito otorgado a personas naturales o jurídicas, pequeñas y medianas empresas que desarrollen una actividad económica de comercio, producción o servicios y que tengan la necesidad

de capital y cuentan con buen historial crediticio en el sistema financiero.

- **Activo fijo:** Crédito en nuevos soles y dólares destinado para la compra de maquinaria y equipo.

**b) Ahorros:**

- i. Cuenta corriente:** Cuenta exclusiva para realizar desembolsos
- ii. Cuenta de ahorro móvil:** Cuenta para personas naturales y/o jurídicas en soles y/o en dólares. En esta cuenta puedes ahorrar y disponer en cualquier momento tu dinero.
- iii. Cuenta de plazo fijo:** Cuenta para personas naturales y/o jurídicas en soles y/o dólares, tu depósito a plazo; desde 31 a 1080 días con el mayor rendimiento de tu dinero.
- iv. Cuenta de órdenes de pago:** Cuenta de ahorros con las que puedes girar órdenes de pago contra tus depósitos. Este tipo de cuenta es una forma segura y rápida de efectuar pagos sin necesidad de efectivo.
- v. Cuenta sueldo:** Este producto permite que las empresas puedan pagar sus remuneraciones a sus trabajadores por medio de CMAC Arequipa
- vi. Cuenta junior:** Cuenta de Ahorros creadas especialmente para los jóvenes
- vii. CTS:** Cuenta que permite a las empresas puedan realizar el pago de CTS de sus trabajadores mediante la CMAC Arequipa.



**viii. Recaudaciones:** Esta cuenta te permitirá disminuir tus gastos operativos y realizar el cobro de cuotas, pensiones y pagos de una manera fácil, ordenada y segura.

**c) Seguros:**

- i. Micro seguro de Vida:** Seguro de vida para toda las personas naturales entre 18 y 65 años de edad, El Micro seguro de vida creado con la finalidad de proteger la vida y el patrimonio de los clientes de la CMAC Arequipa y sus familias, así como brindar asistencia económica en un momento tan difícil como es la pérdida de un ser querido; el costo es de S/. 2.50 mensuales con cargo automático en la cuenta del Titular o pago junto con el crédito obtenido.
- ii. Seguro de protección de tarjeta:** El seguro de protección de tarjetas te ofrece las mejores coberturas para tu tarjeta, contra robo, defraudaciones, estafas o malversaciones cometidas por terceros utilizando ilícitamente tu tarjeta de débito. El seguro de protección de tarjetas cuesta sólo S/. 2.50 mensuales con cargo automático en la cuenta del Titular.
- iii. Seguro Oncológico:** Seguro para toda las personas naturales. El seguro oncológico ofrece despistaje de cáncer (examen físico), tratamiento contra el cáncer sin ningún pago adicional de forma ilimitada e integral a partir del diagnóstico de la enfermedad. El costo de este seguro es variable según la edad y se descuenta automáticamente de la cuenta del titular.

### **6.1.2. Asesoría Financiera a los clientes, usuarios y público en general**

Cabe mencionar que el asesor de plataforma de atención atiende en una ventanilla específica y fija dentro de la agencia. Con respecto a productos de ahorro la asesoría inicia obligatoriamente con la consulta del usuario en la ventanilla de plataforma; mas no así en lo relacionado a productos de créditos en los que es opcional dicha consulta en plataforma y considerando además que desde el personal de seguridad hasta los cargos más altos que laboran en la agencia tienen conocimiento que el analista realiza directamente los créditos y es por ello que cuando un usuario pregunta sobre créditos a algún personal ajeno a plataforma, este lo deriva al área de créditos (analista de créditos), lo cual no quita que el asesor de plataforma tenga conocimientos básicos sobre los productos de créditos.

#### **a) Asesoría en créditos**

Los usuarios, clientes y/o público en general que se acerquen a la ventanilla de plataforma y requieren asesoría en créditos el asesor de plataforma de atención después de la presentación formal brinda información general sobre créditos, indicándole que los requisitos a traer son:

- Copia de DNI de titulares
- Recibo de servicios
- Copia de testimonio
- Copias de documentos del negocio

Si en caso el cliente, usuario y/o público en general esté interesado en obtener un crédito, el asesor de plataforma hace firmar un formato en

el que indica sus datos principales, dirección, destino del crédito y el monto que requiere para posteriormente ingresarlo al sistema como cliente interesado y derivarlo hacia el área de créditos (analista de créditos) para que lo pueda atender con lo cual concluye dicha asesoría.

Cabe mencionar que la asesoría también puede darse en las diversas etapas del crédito, tales como promoción que se da al inicio, durante la el proceso de desembolso, durante la recuperación de crédito, en el pago de cuotas o cuando el cliente lo requiera.

La dificultad que se presenta para el asesor de plataforma en este punto es que no está debidamente capacitado para consultas específicas y más profundas tales como tasas de interés preferenciales, tipos de créditos, interpretación de centrales de riesgos y sus respectivos niveles de calificación; este último es fundamental ya que de ello depende si se continua con el proceso de promoción del crédito o de lo contrario se corte el proceso denegándole por mala calificación. Anteriormente no era necesario tener conocimientos profundos sobre créditos ya que el asesor de plataforma no tenía metas específicas, las mismas que ahora se está implementando con 2 de créditos colocados por mes.

#### **b) Asesoría en ahorros**

El inicio de la asesoría empieza con el ingreso del cliente, usuario o público a la ventanilla de plataforma, indicando que quieren información de ahorros, seguidamente y posterior a la presentación

formal se explica sobre los tipos de productos de ahorro, modalidades (individual, indistinta y/o mancomunada) y sobre las tasas de interés, indicándole que los requisitos son:

- Persona natural: Fotocopia del DNI vigente y el monto para la apertura en ahorro móvil es de S/. 50 o \$ 50, en órdenes de pago S/200 o \$ 200, Plazo Fijo S/. 200 o \$200 y las demás cuentas con saldo 0.
- Persona Jurídica: Fotocopia del testimonio de constitución, ficha RUC, vigencia de poderes y DNI de los representantes legales; el monto mínimo para la Apertura es de S/ 200 o \$200. También indicarles que la cuenta para persona jurídica estará bloqueada ya que estos documentos se escanea al área legal de Arequipa para su V°B°.

Si en caso el cliente requiera la apertura la cuenta se inicia con el procedimiento de Apertura de Cuenta en el sistema previa verificación de los documentos presentados por el usuario y DNI para su identificación.

Cabe mencionar que la asesoría sobre ahorros no termina con la apertura de cuenta ya que un cliente que tiene una cuenta puede tener dudas sobre diversos temas tales como, retiro de dinero, cancelación de la cuenta, apertura de otras cuentas, retiro de intereses entre otros; en donde el asesor de plataforma está a disposición del cliente para cualquier consulta o duda relacionada a este producto.

**c) Asesoría en seguros**

La asesoría en estos productos se realiza generalmente en el momento de la apertura de la cuenta o al momento de desembolsar un crédito, ya que el asesor de plataforma tiene metas definidas de colocación de seguros por mes y es por eso que se tiene que promocionar y vender el seguro comunicando los beneficios que este le trae al cliente. Se menciona también que la asesoría no termina con la afiliación del cliente a un determinado seguro ya que también se puede dar en cualquier momento cuando el cliente lo requiera.

Los seguros de tarjeta y oncológico están dirigidos a todas las personas naturales que tengan una cuenta de ahorro móvil en soles y en caso del micro seguro vida están dirigidos a las personas naturales que tengan una cuenta de ahorro móvil o que desembolsen un crédito ya que se les puede agregar el costo mensual como parte de la cuota del crédito.

- i. *Microseguro Vida:* Al cliente se le informa sobre los beneficios del seguro y que de obtener este producto se le adicionara el costo de seguro junto con su cuota mensual y si apertura la cuenta de ahorro móvil se le indica que se le descontara S/. 2.50 mensual.
- ii. *Seguro de Protección de Tarjeta:* Al cliente se le informa sobre los beneficios del seguro de tarjeta, indicándole que este seguro cubre con una indemnización hasta un monto específico en caso de robo de tarjeta, clonación de tarjeta y/o cuando está retirando del cajero automático y que el costo de S/. 2.50 mensual que se

descontara de su cuenta de ahorro móvil o cuenta sueldo en caso lo tuviera.

- iii. *Seguro oncológico*: Al cliente se le indica sobre los beneficios del seguro oncológico, indicándole que al afiliarse a este seguro el cliente puede ir a las clínicas que tengan convenio con la Caja y se puedan realizar despistajes y si en caso se le detecte alguna enfermedad de cáncer con este seguro accede al respectivo tratamiento. Una ventaja de este producto es que el titular de la cuenta puede afiliar a uno o varios familiares que desee sin necesidad que las otras personas tengan una cuenta con la caja. Y que el costo de los seguros que obtenga se descontara de la cuenta del titular.

## **6.2. Descripción de los procesos de desembolso de créditos y apertura de cuentas de la CMAC Arequipa - agencia Túpac Amaru, años 2012 - 2015.**

### **6.2.1. *Procesos de desembolso de créditos***

Previamente para realizar el proceso de desembolso el jefe de plataforma de atención realiza la validación del expediente, de estar todo conforme coloca su sello y V°B° en el formato de verificación documentaria de expediente de créditos, entregándolo al área de plataforma para su desembolso, en caso que haya alguna observación se devuelve al área de créditos para que levante la observación y posterior a ello seguir el mismo proceso.

El asesor de plataforma debe tener en cuenta los niveles de aprobación de créditos y las autonomías de cada una de ellas. A la fecha de estudio del

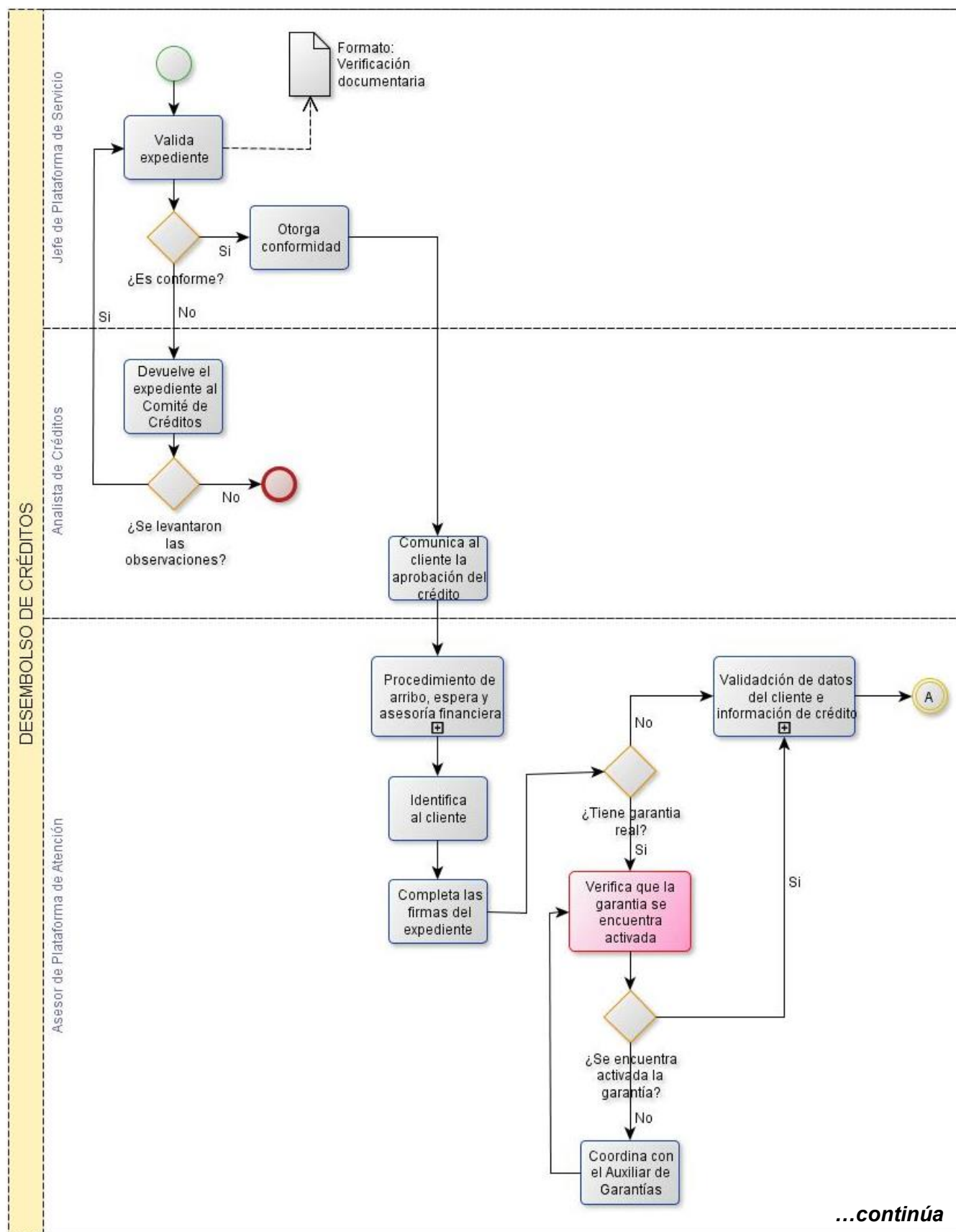
presente informe las autonomías para cada cargo se detallan a continuación:

*TABLA 4. Autonomía de aprobación de créditos*

CARGOS/TIPOS DE CRÉDITO	CLIENTE NUEVO (S/.)	CLIENTE RECURRENTE (S/.)
ANALISTA SÉNIOR	HASTA 4000	HASTA 5000
GERENTE DE AGENCIA	HASTA 20000	HASTA 35000
JEFE REGIONAL	MAYOR A 20000	MAYOR A 35000

*Fuente: Elaboración propia*

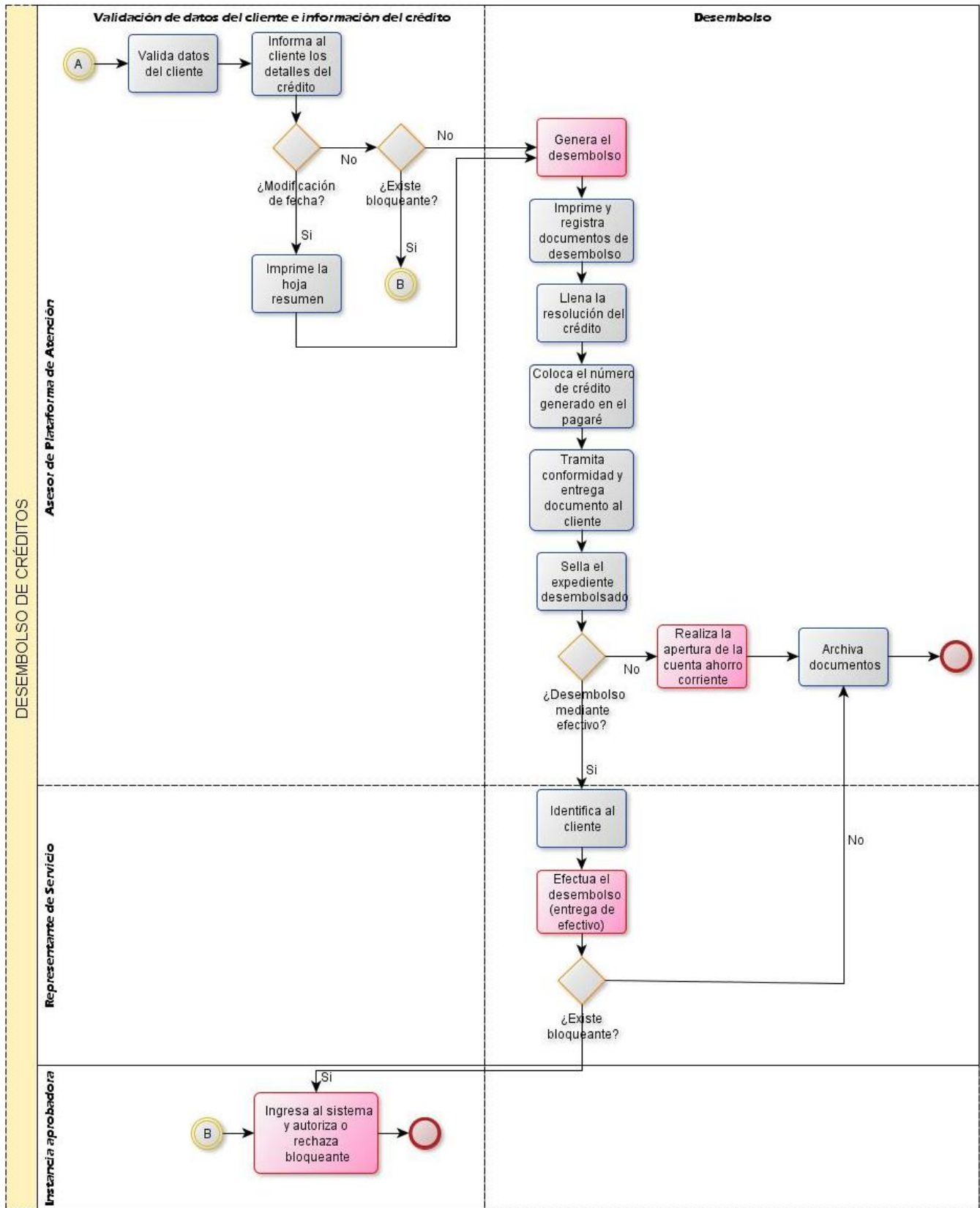
FIGURA 3. Flujograma del proceso de desembolso de créditos (continúa)



...continúa



FIGURA 4. Flujograma del proceso de desembolso de créditos (continuación)



FUENTE: Guía de atención al cliente - Operaciones. CMAC –AQP

**a) Solicitud de atención e identificación del cliente**

El cliente junto con los demás participantes del crédito se apersona a la ventanilla de plataforma y se identifican con sus DNI en caso de personas naturales; o vigencia de poderes visados por asesoría legal (con antigüedad no mayor a 7 días calendario) en caso de personas jurídicas. El asesor de plataforma previa presentación formal identifica a los integrantes del crédito y corrobora con los datos del expediente de créditos.

**b) Revisión de los documentos del expediente de créditos**

El asesor de plataforma de atención revisa que todo los documentos presentados en el expediente estén en el orden respectivo según reglamento, que la solicitud este aprobado por la debida instancia y que contenga los sellos y firmas respectivos; así mismo revisar que se encuentre en el expediente los DNI de los participantes y recibo de servicios actualizados, verificar que la solicitud de créditos y la declaración jurada de bienes este firmada por el cliente y de no ser así hacer firmar al cliente en ese momento. Una vez revisado el expediente colocar sello y firma del asesor de plataforma en señal de conformidad.

**c) Verificación de aprobación del crédito y validación de datos en el sistema**

Una vez conforme con el expediente físico se procede a la verificación de las condiciones del crédito tales como: monto, plazo, tasa de interés cuota a pagar, entre otros; los cuales tiene que coincidir con lo que se visualiza en el sistema y de ser así se procede con el siguiente procedimiento.

**d) Informar sobre las condiciones de crédito**

Se informa al cliente sobre las condiciones de crédito otorgado: Fecha de pago, monto, tasa de interés efectiva, cuota a pagar; solicitando la conformidad del cliente para seguir con el procedimiento respectivo.

Si el cliente requiere empezar a pagar en una fecha determinada se utiliza la opción periodo de gracia, para lo cual se podrá fijar la primera fecha de pago con un periodo de gracia de hasta 15 días, de requerir mayor tiempo deberá ser aprobada por la instancia respectiva.

**e) Desembolsar en el sistema**

Si en caso el cliente acepte toda las condiciones se procede con el desembolso en el sistema y se graba la operación.

**f) Impresión y firma de los documentos**

Los documentos que se imprimen para que el cliente y los demás participantes deben firmar son:

- Hoja resumen
- Cronograma de pagos
- Contrato de créditos
- Pagaré
- Adenda de créditos

**g) Derivación hacia la ventanilla del representante de servicio**

Una vez concluido el desembolso en el sistema y antes que el cliente se retire de plataforma se verifica toda la documentación que este conforme y no falte nada, se entrega una copia al cliente de los documentos de desembolso y posterior a este proceso se deriva al

cliente a la ventanilla del representante de servicio para que le entregue el efectivo; si en caso el cliente desea el efectivo del dinero en una cuenta de ahorro el asesor de plataforma apertura la cuenta de ahorro y desembolsa el crédito en dicha cuenta con lo que concluye dicha operación.

**h) Archivo de documentos**

Se procede a archivar los documentos de desembolso de acuerdo a la siguiente tabla:

*TABLA 5. Archivo de documentos de desembolso*

<b>Documentos a archivar</b>	<b>Forma de archivo</b>	<b>Orden</b>	<b>Periodicidad</b>
Comprobante de desembolso	Archivar con los demás comprobantes realizados por día	De acuerdo a la operación y fecha de emisión	Diario (Remisión a almacén general de acuerdo a volumen)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de pagos</li> <li>• Hoja resumen</li> <li>• Pagares</li> <li>• Contratos</li> </ul>	Archivar en mica	Por número de crédito	Diario en Bóveda

*Fuente: Elaboración propia*

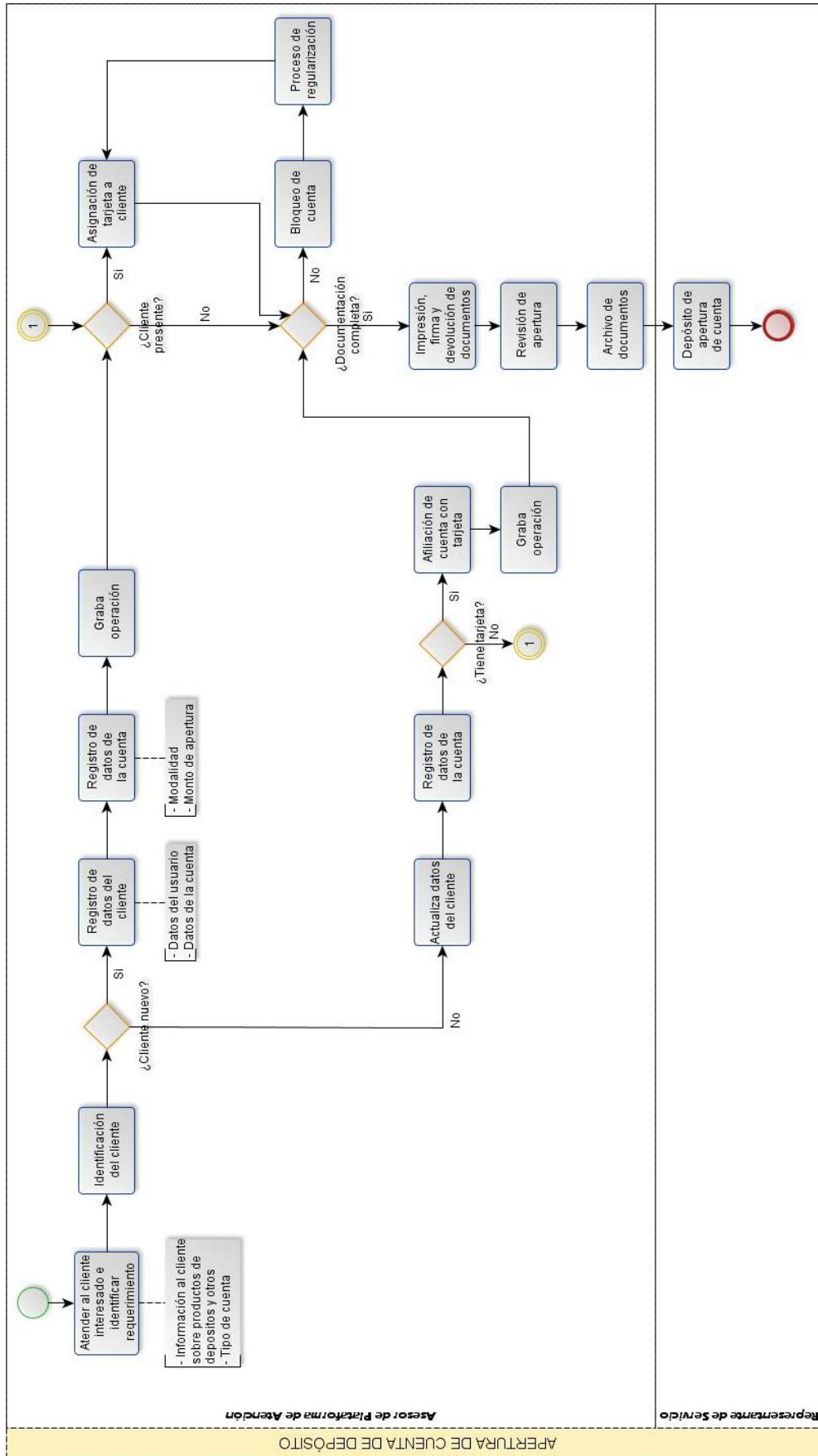
Si en caso haya alguna observación o bloqueante durante el desembolso, este se devuelve al analista de créditos o al área que corresponde para su

corrección y/o desbloqueo para luego realizar el mismo proceso de desembolso desde el inicio o continuar el desembolso según sea el caso.

### **6.2.2. *Procesos de apertura de cuentas***

Las cuentas de ahorro se abren a solicitud expresa del titular (persona natural) o representante legal (persona jurídica), ingresando los datos necesarios que permitan identificar al cliente en el registro correspondiente. El procedimiento es igual para todos los tipos de productos (ahorro móvil, plazo fijo, cuenta sueldo, órdenes de pago, cuenta junior).

FIGURA 5. Flujoograma del proceso de apertura de cuentas de ahorro



FUENTE: Guía de atención al cliente - Operaciones. CMAC –AQP

**a) Información sobre los productos que brinda la CMAC Arequipa**

Para la apertura de cuenta el cliente solicita la apertura seguidamente el asesor de plataforma de atención informa al cliente sobre los tipos de cuenta de ahorro, sus características, modalidades, operatividad, características de la tarjeta electrónica de débito que se le entregara y el monto mínimo que se necesita para abrir la cuenta de ahorro, cuando el cliente indica el tipo de cuenta el asesor de plataforma solicita su DNI original para poder identificarlo de acuerdo a la normativa de la Caja.

**b) Ingreso de datos al sistema**

El asesor de plataforma de atención ingresa:

- *Datos del usuario:*

Si el usuario es nuevo registra todo sus datos de acuerdo al DNI y se le pregunta la dirección exacta donde vive actualmente y las referencias para llegar a su vivienda, la actividad a la cual se dedica y el ingreso promedio mensual. Si el usuario es cliente, sus datos se actualizan, posterior a los datos crear la cuenta cliente.

- *Datos de la cuenta:*

Se pregunta al cliente sobre la modalidad de cuenta y el tipo de producto que se va a crear, se asigna el producto y se imprime los documentos de apertura.

En caso de persona jurídica adicionalmente escanear los documentos presentados (vigencia de poder, DNI de representante legal, ficha RUC y testimonio de constitución) al área legal para su

revisión y bloquear la cuenta aperturada hasta que el área legal de Arequipa nos dé el V°B° e indique que la cuenta procede.

- *Modalidades de cuenta*

La cuenta cliente pueden tener productos de ahorros móviles y a plazo fijo, pueden ser otorgados tanto a personas naturales como jurídicas en moneda nacional y extranjera y las modalidades son según la siguiente tabla.

*TABLA 6. Modalidad de cuentas*

<b>Modalidad de Cuenta</b>	<b>Detalle</b>
Individual	Esta facultad está integrada por 1 solo titular o representante legal, es obligatorio 1 firma, se entrega una tarjeta visa electrónica.
Indistinta	Integrada por 2 o más titulares o representantes legales, al momento de la apertura se requiere toda las firmas sin embargo para cualquier otra operación o cancelación es obligatorio 1 firma; se entrega una tarjeta visa a cada uno de los titulares, si alguno de ellos ya cuenta con tarjeta se le afilia la cuenta a la tarjeta.
Mancomunada	Integrada por 2 o más titulares o representantes legales, el número de firmas obligatorias es igual al número de titulares que tiene la cuenta, no se entrega tarjeta visa y para realizar cualquier operación es necesario la presencia de todo los titulares con sus respectivos DNI

*Fuente: Elaboración propia*



**c) Impresión y firma de documentos:**

Los documentos de apertura que se imprimen son: Cartilla de información, registro de datos, condiciones aplicables al contrato de depósito colocando en cada uno de ellos el sello y V°B° del asesor de plataforma para posteriormente hacerle firmar y poner huella al cliente. Revisar las firmas y huella que coincidan con el documento nacional de identidad.

**d) Asignación de tarjeta electrónica de débito:**

En caso el cliente obtenga la cuenta de ahorro por primera vez se le otorga una tarjeta de débito afiliándole a la cuenta y se le hace firmar el cargo de entrega de tarjeta, en caso el cliente ya tenga otra cuenta se le afilia la nueva cuenta a la misma tarjeta.

Una vez concluido todo este proceso antes de que el cliente se retire de la ventanilla de plataforma se verifica que toda la documentación se haya firmado y puesto la huella digital correctamente y que no falte ningún dato del cliente.

**e) Depósito:**

El asesor de plataforma entrega al cliente una copia de los documentos de apertura y deriva al cliente hacia las ventanillas de los representantes de servicio para que realicen el depósito inicial de la apertura de la cuenta. Con lo que concluye la apertura de la cuenta.

**f) Revisión de documentos:**

Una vez concluido toda la apertura los documentos se entrega al jefe de plataforma de atención para su respectiva revisión y V°B°; si existen errores, estos deben ser subsanados.

**g) Archivo de documentos:**

Se procede a archivar los documentos de apertura de acuerdo a la siguiente tabla:

*TABLA 7. Archivo de documentos de apertura*

Documentos a archivar	Forma de Archivo	Orden	Periodicidad
Documentos generados en la etapa de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apertura (según reporte emitido en el sistema)</li> <li>• Regularización de apertura (según reporte emitido en el sistema)</li> <li>• Modificación de titulares, representantes o datos de clientes</li> </ul>	De acuerdo a procedimiento según detalle: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de cuenta</li> <li>• Copia del DNI</li> <li>• Cartilla de información</li> <li>• Condiciones aplicables al contrato de depósito</li> </ul>	Cronológico de acuerdo al tipo de cuenta	Diario (remisión a almacén general de acuerdo a volumen a excepción de las cuentas de personas jurídicas que permanecerán en custodia en la agencia)

*Fuente: Elaboración propia*

En caso haya cuentas bloqueadas, cuentas inactivas, cuentas por regularizar se hace firmar el formato múltiple indicando el motivo y se procede con la regularización de la cuenta siguiendo el mismo proceso de

la apertura de cuenta actualizando los datos del cliente. En caso de las cuentas jurídicas para proceder a desbloquear se debe tener impreso el V°B° del área legal y se procede la regularización siguiendo el mismo proceso de la apertura de cuenta.

### **6.3. Propuesta de mejora en los procesos operativos del asesor de plataforma de atención de la CMAC Arequipa - agencia Túpac Amaru.**

#### **Observación N° 1:**

El área de operaciones no se encuentra debidamente capacitada para asesorar a los clientes en lo relacionado a otorgamiento de créditos lo cual no permite brindar un adecuado servicio de información y/o asesoramiento al respecto.

**Propuesta sugerida:** En la actualidad la capacitación relacionada con temas de otorgamientos de créditos al área de operaciones es nula y los pocos conocimientos que tiene el personal de este cargo proviene de consultas a los compañeros del área de créditos y experiencia práctica con casos que se presenta a diario; por lo que se propone capacitación al personal del área de operaciones, en temas de créditos para mejorar la calidad de atención al usuario y así brindar una información rápida, clara y precisa.

La capacitación que se propone realizar no representaría ningún costo adicional para la institución ya que se plantea un curso rápido de colocación de créditos realizada por el analista sénior de cada agencia, la programación y duración de la capacitación estará en coordinación con el gerente de agencia, el jefe de operaciones y el analista sénior; la misma que no alteraría la programación de actividades de ninguno de los involucrados, más aun ayudaría al cumplimiento de metas como agencia.

**Observación N° 2:**

Los procesos operativos de desembolsos y aperturas lo realizan dos personas: primero el asesor de plataforma quien realiza el desembolso en el sistema y hace firmar los documentos a los clientes y segundo el representante de servicio quien entrega el dinero en desembolsos o recibe el deposito inicial en apertura de cuentas; como se observa en la descripción implica dos colas de espera en la que participa el cliente en cada una de las operaciones mencionadas. La primera cola es la que se genera en la ventanilla del asesor de plataforma, quien tiene que esperar que el analista registre el crédito en el sistema y respetar el orden de llegada de los clientes mediante la entrega de los DNI, la segunda cola se genera en la ventanilla de representante de servicios quien tiene que respetar el orden de llegada de los usuarios de otros servicios y también los derivados de la ventanilla del asesor de plataforma provocando una demora en la atención brindada a los clientes de desembolsos y aperturas.

**Propuesta sugerida:** Se propone incrementar dos procesos al asesor de plataforma, que son complementarios a los que ya realiza hasta la fecha y que reduciría considerablemente el tiempo de espera de los clientes, eliminando una cola de espera en la que ya no participaría el cliente. El primer proceso a incrementar está relacionado a desembolso de créditos el cual sería entregar el dinero del desembolso al cliente en la misma ventanilla del asesor de plataforma sin necesidad de derivar al representante de servicio y el segundo proceso está relacionado a la apertura de cuentas el cual sería recepcionar el dinero del depósito inicial por la apertura de cuentas en la misma ventanilla del asesor de plataforma.

El incremento de estos dos procesos solamente implicaría una variación en el sistema que utiliza el asesor de plataforma, dicha variación ya viene contemplada como opción en el sistema que se utiliza actualmente por lo tanto no implicaría un costo adicional de implementación, tampoco un costo de infraestructura, ni siquiera en capacitación del personal ya que el asesor de plataforma en todos sus casos anteriormente tubo el cargo de representante de servicio o realiza dicha función cuando se requiera en agencia.

## CONCLUSIONES

En el presente informe de trabajo profesional se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Según el análisis realizado, el área de operaciones se fundamenta en canalizar las operaciones que ofrece la caja con el objetivo de atender el requerimiento de la población, brindando información específica o detallado respecto los productos y servicios que brinda la caja, tales como otorgamiento de créditos, ahorros, venta de seguros entre otros. Además se menciona que el área de operaciones tiene metas en la venta de seguros y colocación de créditos mas no así en lo que respecta a ahorros tema en el que el asesor de plataforma está más capacitado; para el cumplimiento de dichas metas se observa que el micro seguro vida los realiza de una manera relativamente fácil, no siendo de esa forma los otros seguros.
2. Según el análisis realizado, en las operaciones de desembolso y apertura de cuentas los procesos que se realizan son largos e implican mucha demora para el cliente provocando malestar en el mismo. Se observa también que entre la quincena y fin de cada mes, la presentación de solicitudes de créditos por parte del Área de negocios y solicitudes de aperturas de cuentas es mayor a la capacidad de atención del asesor de plataforma y específicamente en horarios de la tarde lo cual hace que se aglomere la cantidad de clientes que esperan la atención del servicio.
3. Según el análisis realizado se observa que el asesor de plataforma no se encuentra debidamente capacitada para asesorar al cliente y dar información específica o detallada respecto algunos productos y servicios que brinda la caja, tales como otorgamiento de créditos y venta de seguros. También se observa que existen procesos redundantes que podría realizar una sola persona y en la actualidad las hace dos provocando varias colas de espera para realizar una operación.

## RECOMENDACIONES

En el presente Informe Profesional se hacen las siguientes recomendaciones:

1. Se recomienda estar en constante actualización y capacitación sobre temas de asesoría financiera, manejo y conocimiento de los procesos operativos, productos y servicios que ofrece la caja, utilizando los materiales que la institución tiene tales como intranet, guías y manuales impresos; así mismo se recomienda aumentar las metas en el producto micro seguro vida ya que se puede convencer de una manera relativamente fácil al cliente, además proponer metas en ahorros ya que en este tema el asesor de plataforma se encuentra mucho más capacitado que cualquier personal de otra área y cuenta con toda las herramientas necesarias.
2. Se sugiere coordinación con las áreas involucradas con la finalidad de reducir tiempos y mejorar la atención del cliente, por ejemplo en relación al incremento de solicitudes de crédito entre la segunda quincena y fin de mes una alternativa viable seria coordinar con el área de créditos y poner límites de horarios de entrega de expedientes para desembolsos, lo cual haría que el analista presente el crédito a plataforma en la mañana o antes de la hora límite, de lo contrario traslade el desembolso para el día siguiente en la mañana previa coordinación con su cliente como consecuencia de ello reduciría la cantidad de clientes que esperan.
3. Se recomienda poner en práctica las propuestas sugeridas en el presente informe y de esta manera dar una información completa y transparente al cliente y mejorar la calidad de atención de servicio al cliente.

**BIBLIOGRAFÍA Y OTRAS FUENTES DE INFORMACIÓN**

- Albatros Consulting. (2006). *Créditos, cobros y aspectos legales*. Seminario.
- Apaza (1998). Análisis de la colocación de créditos Caja Municipal Arequipa - Agencia Juliaca, periodo 1995-1998. Tesis de Pre grado. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- Barroso Castro C. (1995). Marketing bancario, un enfoque estratégico.
- Benavides, Chávez, Ramos & Yauri (2013). Planeamiento estratégico del sector microfinanciero de Cajas Municipales en Arequipa. Tesis de postgrado
- Berry L.L., Bennet, D.R, y Brown C.W. (1989). Calidad de servicio, una ventaja estratégica para instituciones financieras.
- Cabrera Deza, Y. L. (2013). *Análisis del sistema de créditos en microfinanzas y su incidencia en la rentabilidad de Edpyme Raíz Agencia Juliaca 2008*. Tesis de pregrado. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- Caja Municipal Arequipa (2013). *Guía de atención al cliente - Operaciones*. Arequipa: CMAC –AQP.
- Congreso de la Republica. (1996). Ley N° 26702 - *Ley general del sistema financiero, de seguros y orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP*. Lima: Diario El Peruano.
- Dávila (2000). Incidencia de procedimientos de recuperación en el comportamiento de la Cartera de Créditos del PECSA en Puno, período 1998 – 1999. Tesis de pre grado Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- García Mestanza, J. (1998). Calidad del servicio financiero como estrategia de las instituciones bancarias.



- Guillen (2004). Propuesta de lineamientos de evaluación de créditos grupales otorgados por Pro Mujer Perú - año 2003. Tesis de pre grado. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill Interamericana.
- Instituto de Formación Bancaria. (2008). *Cajeros IFB, para bancos y empresas soporte conceptual, formativo y técnico*. Lima: Instituto de Formación Bancaria.
- Instituto de Formación Bancaria. (2012). *Separata del sistema financiero y sus principales productos y servicios*. Lima: IFB.
- Instituto Peruano de Desarrollo Empresarial (2005). *Calidad en la administración y gestión de empresas*. Lima: San Luis Gonzaga.
- Lescano Duncan, L. (2001). *La disciplina del servicio: como desarrollar una cultura orientada al cliente*. Lima: Centro de Investigación Universidad del Pacifico.
- Sampen (2013). Análisis de la política crediticia del BBVA Continental en la evaluación para el otorgamiento de un crédito. Informe de aplicación. Puno
- Stanley, B. (2001). *Administración de las relaciones con los clientes*. México: Oxford University. Editorial Rodríguez.
- Stanton, Etzel & Walker (2000). *Percepciones de la calidad de servicio*
- Toso, K. (2003) *Atención al cliente*. Callao: Editora Business.
- Vega, P. (2011). El futuro del asesoramiento financiero.
- Zanabria (2013). *Los Índices de Morosidad e Incidencia en los Resultados Económicos de la CRAC Los Andes, Periodos 2011 – 2012. Tesis de pregrado. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.*

ANEXOS

**FICHA DE OBSERVACIÓN**

Fecha:...../...../.....

Observador:.....

**ASPECTOS A OBSERVAR:**

**1. ASPECTOS PERSONALES DEL ASESOR DE PLATAFORMA:**

	MALO	REGULAR	BUENO
a) Presentación personal e imagen			
b) Coherencia entre lo que dice y hace.			
c) Uso de la voz			
d) Protocolo para atender al cliente en ventanilla			
e) Manejo de situaciones difíciles			

Descripción de aspectos relevantes:

---



---



---

**2. ASESOR DE PLATAFORMA EN RELACIÓN CON LOS CONTENIDOS Y PROCESOS:**

	SI	NO	A VECES
a) Los contenidos con los que trabaja el asesor de plataforma son actualizados.			
b) Demuestra dominio al momento de realizar las operaciones de desembolso de créditos y apertura de cuentas.			
c) Al momento de atender al cliente establece relaciones con otros contenidos y áreas y las incorpora en sus tareas cotidianas.			
d) Promueve e informa a los clientes sobre los productos y servicios que brinda la CMAC.			
e) Esta en coordinación con otras áreas de trabajo para así mejorar la atención de cliente.			
g) Se observa rapidez al momento de realizar las operaciones de desembolso y apertura.			
g) Cumple con los objetivos establecidos en tiempo, calidad y recursos.			
h) Utiliza diversos métodos, técnicas y/o estrategias apropiadas para la adecuada atención al cliente.	SI	NO	CUALES?

Descripción de aspectos relevantes:

---



---



---

**3. ASESOR DE PLATAFORMA EN RELACIÓN A LOS CLIENTES:**

	MALO	REGULAR	BUENO
a) Facilita información al cliente.			
b) Ofrece otros productos y servicios de la caja			
c) Despeja dudas del cliente.			
d) Construye relaciones saludables con los clientes, basadas en la confianza y respeto; manejando con transparencia los ofrecimientos y expectativas de los clientes.			
e) Utiliza tiempos adecuados para atender a los clientes.			
f) Las colas de espera de los clientes son los adecuados para la atención.			

Descripción de aspectos relevantes:

---



---



---

**4. MOMENTOS DE REALIZAR LOS PROCESOS DE DESEMBOLSOS Y APERTURAS**

	SI	NO	OBSERVACIONES
INICIO			
DESARROLLO			
FIN			



FORMATO MÚLTIPLE

Señores ..... de ..... de 20.....  
 Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa  
 Ciudad.-

De mi consideración:

Yo, ....., identificado con  
 DOI N° ....., domiciliado en .....  
 ....., por medio del presente solicito se  
 sirvan ejecutar lo siguiente:

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. Activación de cuenta                 | <input type="checkbox"/> 12. Duplicado de comprobante  |
| <input type="checkbox"/> 2. Bloqueo de cuenta                    | <input type="checkbox"/> 13. Duplicado de cronograma de pagos                                  |
| <input type="checkbox"/> 3. Desbloqueo de cuenta                 | <input type="checkbox"/> 14. Constancia de cancelación de crédito                              |
| <input type="checkbox"/> 4. Extracto de cuenta                   | <input type="checkbox"/> 15. Constancia de situación de crédito                                |
| <input type="checkbox"/> 5. Cambio de representante de cuenta    | <input type="checkbox"/> 16. Pago adelantado de cuotas   |
| <input type="checkbox"/> 6. Cambio de moneda CTS                 | <input type="checkbox"/> 17. Pago anticipado parcial:  |
| <input type="checkbox"/> 7. Cambio de datos del cliente          | <input type="checkbox"/> a) Reducción de plazo   |
| <input type="checkbox"/> 8. Cambio de estado de órdenes de pago  | <input type="checkbox"/> b) Reducción de monto de cuota  |
| <input type="checkbox"/> 9. Emisión de orden de pago de gerencia | <input type="checkbox"/> c) Solicitud de plan de pagos   |
| <input type="checkbox"/> 10. Emisión de cheque de gerencia       | <input type="checkbox"/> 18. Envío de información periódica                                    |
| <input type="checkbox"/> 11. Información para entidades varias   | <input type="checkbox"/> a) Por correo electrónico   |
|  | <input type="checkbox"/> b) Por medio físico a domicilio (sección de acuerdo a tarifa vigente) |
|  | <input type="checkbox"/> 19. Otros .....   |

Para lo cual especifico el número de cuenta / crédito:

1.
2.
3.

Asimismo, incluyo la siguiente información adicional:

.....  
 .....  
 .....

Atentamente,

.....  
 Firma del cliente

.....  
 Firma del cliente

Solo para uso exclusivo de la Caja Arequipa

	Funcionario:
	Cargo:



**PAGARE**

NRO : .....

POR : .....

Vence el ..... de ..... del .....

Yo, (Nosotros):

1. Nombres y Apellidos/Razón Social : .....

Nombre del Representante : .....

Doc. Identidad : ..... RUC : .....

Domicilio : .....

2. Nombres y Apellidos/Razón Social : .....

Nombre del Representante : .....

Doc. Identidad : ..... RUC : .....

Domicilio : .....

3. Nombres y Apellidos/Razón Social : .....

Nombre del Representante : .....

Doc. Identidad : ..... RUC : .....

Domicilio : .....

4. Nombres y Apellidos/Razón Social : .....

Nombre del Representante : .....

Doc. Identidad : ..... RUC : .....

Domicilio : .....

Debo(debemos) y PAGARE (pagaremos) solidaria e incondicionalmente a la orden de LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE AREQUIPA, con R.U.C. N° 20100209641, en adelante LA CAJA, en cualquiera de sus oficinas, o a quien ésta hubiera transferido este pagaré, la cantidad de : .....

suma de dinero recibida a mi(nuestra) entera satisfacción y que me(nos) obligo(obligamos) a pagar en la misma moneda antes expresada en la fecha de vencimiento consignada.

Que expresamente estipulado que el importe de éste Pagaré devengará desde su fecha de emisión hasta la fecha de su vencimiento un interés compensatorio a una tasa efectiva anual del : .....%, calculado sobre la base de 360 días.

Asimismo, en caso de incumplimiento en el pago, éste Pagaré devengará desde la fecha de su vencimiento hasta su total cancelación un interés compensatorio a una tasa efectiva anual del : .....%; y los intereses moratorios a una tasa efectiva anual del : .....%, calculados ambos sobre la base de 360 días; además, abonare(mos) los gastos notariales, extrajudiciales y judiciales en los que incurra el tenedor de éste título hasta su total cancelación.

Las tasas de interés compensatorio y moratorio antes señaladas estarán sujetas a variación, cuando las condiciones del mercado y/o LA CAJA así lo determine de acuerdo a sus políticas crediticias. Toda variación o modificación en dichas condiciones para surtir efecto serán comunicadas conforme a las normas de protección al consumidor y las que establezca la Superintendencia de Banca y Seguros, con el plazo de anticipación previsto en dichas normas.

Autorizo(autorizamos) expresa e irrevocablemente al tenedor de éste título para que a su vencimiento pueda compensar el importe del mismo, así como todos los gastos que se ocasionen en el otorgamiento y recuperación del mismo, con los saldos existentes en cualquiera de las cuentas que tuviera(tuviéramos) o pudiera(pudiéramos) tener en LA CAJA; así como a retener cualquier fondo, valor, crédito y/o bien, que estuviese destinado a mi(nuestra) favor, y aplicar el monto de los mismos a la amortización y/o cancelación del importe contenido en el presente título valor; en ese sentido, LA CAJA podrá realizar por cuenta y cargo mío(nuestro), las operaciones de compra y venta de moneda extranjera que sean necesarias para el cumplimiento de sus obligaciones, aplicando el tipo de cambio que LA CAJA tenga vigente al momento de la operación.

Cláusula "sin protesto": El presente Pagaré no requiere ser protestado para ejercitar las acciones derivadas del mismo; por lo que la acción cambiaria se ejercitará por el sólo mérito del vencimiento de este título valor; sin perjuicio de lo señalado, el tenedor queda facultado a protestarlo por falta de pago, en cuyo caso asumimos los gastos y comisiones de tal diligencia notarial.

000 0000 0000





Me(nos) someto(sometemos) expresamente a la competencia de los Jueces y Tribunales de esta ciudad y señalamos como domicilio aquel que aparece indicado en el presente pagaré, donde se efectuarán las diligencias notariales y judiciales necesarias. Cualquier cambio de domicilio para ser válido deberá ser comunicado LA CAJA, mediante carta notarial en el plazo máximo de treinta días, pero necesariamente deberá estar ubicado en el radio urbano de esta ciudad.

Quedan desde ahora aceptadas por mi(nosotros), todas las prórrogas que tuvieren a bien concederme(concedernos), las que serán anotadas en este documento, aún cuando no estén suscritas por mi(nosotros).

Lugar y fecha de emisión ..... de ..... de 20.....

FIRMA

FIRMA

FIRMA

FIRMA

Los abajo firmantes, nos constituimos en fiadores solidarios de la persona o personas que aparecen como emitentes de este Pagaré, en forma irrevocable, incondicionada, ilimitada e indefinida, a favor de LA CAJA renunciando expresamente al beneficio de excusión, por la cantidad consignada en el mismo, más los intereses compensa... moratorios y demás conceptos contenidos en este título hasta la total cancelación del mismo, aceptando desde ahora las prórrogas que LA CAJA pueda conceder, para lo cual prestamos nuestro expreso consentimiento, sin que sea necesario nuestra intervención en las anotaciones que el tenedor haga de dichas prórrogas.

Asimismo, declaramos conocer y estar obligados en los mismos términos que los emitentes en absolutamente todas las demás cláusulas contenidas en el presente pagaré.

1. Nombres y Apellidos/Razón Social : .....  
Nombre del Representante : .....  
Doc. Identidad : ..... RUC : .....  
Domicilio : .....

2. Nombres y Apellidos/Razón Social : .....  
Nombre del Representante : .....  
Doc. Identidad : ..... RUC : .....  
Domicilio : .....

3. Nombres y Apellidos/Razón Social : .....  
Nombre del Representante : .....  
Doc. Identidad : ..... RUC : .....  
Domicilio : .....

FIRMA

FIRMA

FIRMA



HOJA RESUMEN

El presente documento forma parte integrante del contrato de crédito suscrito por las partes, y tiene por finalidad establecer la tasa de interés compensatoria y moratoria aplicable al crédito otorgado, así como establecer las comisiones que LA CAJA cobrará a LOS PRESTATARIOS por los servicios que le proporcione, y los gastos en que LA CAJA incurra con terceros derivados de las operaciones y que serán trasladados a LOS PRESTATARIOS; asimismo, contiene la autorización para el desembolso en cuenta de ser necesario y la aplicación de pago anticipado a falta de mandato expreso. Por último, contiene un resumen de las obligaciones o facultades contractuales relevantes para las partes, de acuerdo al tipo de crédito contratado, conforme al siguiente detalle:

1. Código del Crédito		
2. Moneda y Monto del Crédito Aprobado:	S/.	.00
3. Tasa de Interés Compensatoria Efectiva Anual (TEA 360 días):	% (fija)	
4. Monto Total de Intereses Compensatorios		
5. Monto Total de Intereses Compensatorios Equivalente en Moneda Nacional (Ley N° 28300) <sup>1</sup> :		
6. TEA MORATORIA:		
7. Plazo de crédito:	días calendario / cuotas	
8. Fecha de Vencimiento		
9. Destino del Crédito:		
10. Tasa de Costo Efectivo Anual (TCEA)	%	
11. Información sobre seguros:	Desgravamen (2)	Contra todo riesgo
11.1 Monto de la prima	0.00	
11.2 Nombre de la compañía de seguros	La Positiva	
11.3 N° de la póliza	134585	
12. LA CAJA emite un CRONOGRAMA DE PAGOS, el cual aparece en documento adjunto formando parte integrante de la presente Hoja de Resumen.		
13. En caso de incumplimiento en el pago en las fechas previstas, LOS PRESTATARIOS serán reportados a las Centrales de Riesgo de la SBS y a aquellas constituidas de acuerdo a ley, con las que LA CAJA tenga suscrito un convenio o contrato con dicho objeto, con la calificación que corresponda, de conformidad con el Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la exigencia de Provisiones vigente.		
14. En caso que el crédito ingrese al estado de cobranza judicial, serán de cargo de LOS PRESTATARIOS los gastos de honorarios profesionales (costos), así como todos los gastos por la interposición y tramitación del proceso judicial (costas), liquidadas judicialmente conforme a ley.		
Comisiones y gastos aplicables a los créditos:		
Comisión por emisión de carta para el levantamiento del protesto	Según tarifario vigente	
15. LOS PRESTATARIOS podrán solicitar una constancia de cancelación del crédito detallado en el presente documento sin ningún costo. A partir de la segunda constancia se pagará una comisión, cuyo importe aparece en el tarifario de comisiones.		
16. LOS PRESTATARIOS en cualquiera de nuestras agencias tienen la facultad de efectuar el pago anticipado de cuotas (parcial) o del saldo de su crédito (total), con la consiguiente liquidación de intereses, comisiones y gastos al día de pago, así como el pago adelantado de las cuotas establecidas en el cronograma de pagos.		
El pago anticipado del total de la obligación importa la cancelación del crédito. El pago anticipado		

C  
O  
D  
0  
3  
6  
2  
4  
4  
0  
5  
1  
5



<p>parcial importa la cancelación de un monto mayor a dos cuotas (que incluye aquella exigible en el período), trae como consecuencia la aplicación del monto al capital del crédito, con la consiguiente reducción de intereses, las comisiones y los gastos derivados pactados al día de pago. En ambos casos, LA CAJA cobrará primero los gastos, comisiones, intereses moratorios, de existir, y los intereses compensatorios, que se hayan generado al día de pago. El pago anticipado parcial del crédito podrá aplicarse a solicitud de LOS PRESTATARIOS, a la reducción del número de cuotas con la consiguiente reducción del plazo del crédito o, a la reducción del monto de las cuotas, manteniendo el plazo original. En aquellos casos en que LOS PRESTATARIOS no pueda realizar dicha elección, se procederá automáticamente a la reducción del número de cuotas. En todos los casos, realizado el pago, inmediatamente se emitirá un nuevo cronograma de pagos, el cual sustituirá al anterior. Las Partes están de acuerdo en que dicha operación no constituye una novación de la obligación. El procedimiento para efectuar el pago anticipado total o parcial de las obligaciones, estará disponible en todas nuestras agencias y página web.</p> <p>Sin perjuicio de lo antes referido, LOS PRESTATARIOS podrán manifestar expresamente su voluntad para adelantar el pago de sus cuotas, procediendo LA CAJA a aplicar el monto pagado en exceso sobre la cuota del período a las cuotas inmediatas siguientes.</p> <p><b>El Adelanto de cuotas</b> a solicitud de LOS PRESTATARIOS, es el pago menor o igual al equivalente de dos cuotas y trae como consecuencia la aplicación del monto pagado a las cuotas inmediatamente posteriores a la exigible en el período, sin que se produzca una reducción de los intereses, comisiones y los gastos pactados. Sin perjuicio de ello, LOS PRESTATARIOS podrán solicitar antes o al momento de efectuar el pago, que deberá procederse a la aplicación del pago como anticipado, resultando aplicable lo pactado respecto al pago anticipado, en lo que corresponda.</p>
<p>17. CAUSALES DE RESOLUCIÓN CONTRACTUAL POR DISPOSICIÓN NORMATIVA: La CAJA podrá optar por resolver los contratos, sin el previo aviso al que se refiere el Cap. V de la Res. SBS 8181-2012, como consecuencia de la aplicación de las normas prudenciales emitidas por la Superintendencia, tales como las referidas a la administración del riesgo de sobreendeudamiento de deudores minoristas, por consideraciones del perfil del cliente vinculadas al sistema de prevención de lavado de activos o del financiamiento del terrorismo o por falta de transparencia de los usuarios (proporcionar información inexacta, incompleta, falsa o inconsistente con la información previamente declarada o entregada) detallados en los numerales 9.1, 9.2 y 9.3 del contrato.</p>
<p>18. En caso LOS PRESTATARIOS efectúen un pago en exceso que no sea un pago anticipado del crédito, dicho exceso le será devuelto por LA CAJA, incluidos los intereses compensatorios, los que se calcularán a las tasas pactadas para el presente crédito, desde la fecha del pago en exceso, hasta su efectiva devolución. El procedimiento se encuentra publicado en la página web.</p>
<p>19. Los FIADORES SOLIDARIOS, se constituyen en fiador(es) de LOS PRESTATARIOS, en forma solidaria, irrevocable, incondicionada, ilimitada e indefinida, renunciando expresamente al beneficio de excusión, y de división, así como a la facultad establecida en el artículo 1899° del Código Civil, obligándose a pagar todas las obligaciones derivadas del o los crédito(s) que contraigan LOS PRESTATARIOS en ejecución del contrato de crédito presentes o futuras, directas o indirectas, aceptando desde ya cualquier modificación a las condiciones del o los crédito(s) que se les otorgue, o reprogramaciones, sin necesidad de comunicación alguna, aceptando todas las prórrogas de los plazos que LA CAJA tenga a bien concederles.</p>
<p>20. Las garantías reales otorgados por el cliente a favor de Caja Municipal Arequipa, respaldan a todas las obligaciones que tiene el cliente con la empresa.</p>
<p>21. LOS PRESTATARIOS tiene derecho a solicitar una copia de la tasación realizada al bien otorgado en garantía, si lo hubiese y cuando corresponda.</p>
<p>22. LOS PRESTATARIOS declaran expresamente, que en caso no efectúen el desembolso en efectivo del crédito el día de la fecha, LA CAJA queda autorizada a abrir una cuenta de ahorros móvil a nombre de LOS PRESTATARIOS, en la que depositará el monto del crédito. En el caso de las Líneas de Crédito, se procederá de igual forma respecto del monto autorizado por el cliente para el primer desembolso.</p>

**RESUMEN DE ALGUNAS CONDICIONES CONTRACTUALES RELEVANTES PARA LAS PARTES:**

1. LA CAJA tiene la facultad de modificar unilateralmente las condiciones del contrato de crédito suscrito y de las establecidas en la Hoja Resumen o cronograma de pagos y otros, así como establecer nuevas



condiciones, las cuales serán puestas de conocimiento de LOS PRESTATARIOS de conformidad con la Res. SBS 8181-2012.

2. LA CAJA tiene la facultad de compensar el importe de sus obligaciones vencidas, así como todos los gastos y suma adeudada que se originen en el otorgamiento y recuperación del o los crédito(s) otorgado(s), con los saldos existentes en cualquiera de las cuentas que tuvieran o pudieran tener en LA CAJA individual o conjuntamente con terceros.

3. LOS PRESTATARIOS y Los Fiaidores Solidarios declaran expresamente que LA CAJA ha hecho de su conocimiento los mecanismos de protección que la ley permite para la emisión o aceptación de títulos valores incompletos, habiendo sido plenamente informados de los alcances del Art. 10 de la Ley N° 27287, del inciso d) del artículo 56 de la Ley N° 29571 y del contenido de la Circular SBS N° G-0090-2001, cuyos textos declaran haber leído y conocer.

4. LOS PRESTATARIOS y Fiaidores Solidarios autorizan en forma previa, expresa e indefinida a LA CAJA a efecto de que ésta pueda remitir a su correo electrónico publicidad respecto de los servicios o contratos que LA CAJA ofrece al público en general, aunque dicha publicidad no tengan relación con el servicio contratado por medio del presente documento. En caso LOS PRESTATARIOS y Fiaidores Solidarios no deseen recibir la referida publicidad, deberán comunicarlo a LA CAJA, bastando una comunicación escrita en cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional o mediante la inscripción en el Registro "Gracias...No Insista" del INDECOPI, la cual prevalecerá sobre las comunicaciones enviadas a LA CAJA.

5. LOS PRESTATARIOS Y FIADORES SOLIDARIOS renuncian al fuero de sus domicilios y se someten a los jueces y tribunales de ésta ciudad para los efectos legales que deriven del presente contrato y de su ejecución y cumplimiento de las obligaciones contraídas con LA CAJA.

6. En caso LA CAJA lo requiera, LOS PRESTATARIOS se obligan a contratar directamente en una Compañía de Seguros a satisfacción de LA CAJA, una póliza de seguro contra todo riesgo, en las condiciones requeridas por LA CAJA, que cubra El Bien otorgado en garantía, obligándose a mantenerla vigente hasta la cancelación del o los crédito(s) que se otorguen. Las condiciones requeridas por LA CAJA serán informadas a LOS PRESTATARIOS al momento de la solicitud de crédito, ello sin perjuicio de su publicación en la página web.

7. SEGURO DE DESGRAVAMEN: Por cada crédito contratado y durante toda su vigencia, LOS PRESTATARIOS (sólo personas naturales o el titular de la empresa individual de responsabilidad limitada) se obligan a contratar y mantener vigente un seguro de desgravamen, según los lineamientos establecidos por LA CAJA. Las condiciones requeridas por LA CAJA serán informadas a LOS PRESTATARIOS al momento de la solicitud de crédito, ello sin perjuicio de su publicación en la página web.

**DECLARACIÓN FINAL:** LOS PRESTATARIOS y Fiaidores Solidarios, declaramos haber leído previamente a su suscripción el contrato de crédito y la presente Hoja Resumen, y que hemos sido instruidos acerca de los alcances y significado de los términos y condiciones establecidos en dichos documentos, habiendo sido absueltas y aclaradas a nuestra satisfacción todas consultas y/o dudas, por lo que declaramos tener pleno y exacto conocimiento de las condiciones establecidas en dichos documentos.

SAN ROMAN, 15 de Mayo del 2015

\_\_\_\_\_  
LOS PRESTATARIOS

\_\_\_\_\_  
LA CAJA

El Monto Total de Intereses Compensatorios equivalente en moneda nacional ha sido calculado en base al tipo de cambio venta vigente para las operaciones de la Caja al momento de emisión del presente documento, el cual está sujeto a la variación del tipo de cambio.

**Nota:** El resumen de las condiciones detalladas en el presente Anexo tiene únicamente una finalidad didáctica por lo que no sustituyen a las condiciones establecidas en el contrato.

<sup>2</sup>Seguro contratado por Caja Arequipa sin costo para el cliente. Aplica a saldos de capital superior a s/ 8,000.00 o su equivalente en moneda extranjera (año 2014).  
Mayor información de condiciones y restricciones en nuestra página web [www.cajaarequipa.pe](http://www.cajaarequipa.pe).

**CONTRATO ÚNICO DE PRÉSTAMO**

Conste por el presente documento el Contrato Único de Préstamo (el "Contrato") que celebran, de una parte la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., con RUC N° 20100209641, debidamente inscrita en la Partida N° 11000281 del Registro de Personas Jurídicas de los Registros Públicos de Arequipa, a quien en adelante se denominará "LA CAJA"; y de la otra parte, la(s) persona(s) que suscribe(n) el presente Contrato cuyos datos constan al final de este documento, a quien(es) en adelante se le(s) denominará(n) como "LOS PRESTATARIOS"; con la intervención de la(s) persona(s) que suscribe(n) el presente contrato cuyos datos constan al final de este documento, a quien(es) en adelante se le(s) denominará(n) como "FIADORES SOLIDARIOS". Cada vez que en el presente Contrato se desee hacer referencia a LA CAJA y LOS PRESTATARIOS de manera conjunta, se les denominará "LAS PARTES".

**CONDICIONES GENERALES APLICABLES A TODOS LOS CRÉDITOS QUE SE OTORGUEN AL PRESTATARIO.**

**PRIMERA:** El presente Contrato Único de Préstamo contiene las cláusulas generales de contratación que serán aplicables a todos los créditos que LOS PRESTATARIOS soliciten, bajo el sistema de cuotas (no revolvente), a partir de su suscripción y en el futuro, y que LA CAJA de conformidad a las normas regulatorias, sus políticas y reglamentos acuerde otorgarle.

Los créditos que se otorguen durante la vigencia del presente contrato se rigen supletoriamente por la Ley General de Sistema Financiero, por las disposiciones de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones que resulten aplicables y por el Código Civil.

**CONDICIONES PARTICULARES DE CADA CRÉDITO.**

**JUNDA:** Las condiciones particulares aplicables a cada crédito que se otorguen bajo el marco del presente contrato, como son: El monto del crédito, las tasas de interés compensatoria y moratoria, la Tasa de Costo Efectivo Anual (TCEA) cuya definición se encuentra en la Hoja Resumen, el plazo, tributos, comisiones, seguros, gastos y cualquiera otros, estarán contenidos en la "Hoja Resumen" y en el cronograma de pagos que se emitirá al momento del desembolso de cada crédito. En tal sentido, en cada oportunidad que se otorgue un crédito, LOS PRESTATARIOS, suscribirán únicamente la Hoja Resumen y cronograma de pagos, documentos que junto a la(s) solicitud(es) de crédito(s) forman parte integrante del presente contrato.

LOS PRESTATARIOS, quedan obligados solidariamente al pago de las obligaciones derivadas del presente contrato.

Si el desembolso del crédito contratado se realizara en varias armadas, LA CAJA emitirá un comprobante en cada desembolso parcial hasta alcanzar el monto total del crédito establecido en la Hoja Resumen y emitirá un cronograma de pagos en cada desembolso parcial efectuado, el cual sustituirá al anterior. Si durante los desembolsos parciales del préstamo se produjeran variaciones en la capacidad de pago de LOS PRESTATARIOS que a criterio de LA CAJA comprometa la devolución oportuna del dinero otorgado en préstamo, LA CAJA tendrá la facultad de suspender los desembolsos por el tiempo que estime necesario o dar por resuelto el contrato conforme a lo establecido en la cláusula novena, literal 9.2. de este contrato.

**TASAS DE INTERÉS, COMISIONES Y GASTOS.**

**TERCERA:** LA CAJA cobrará a LOS PRESTATARIOS los intereses compensatorios en base a una tasa fija, por el capital otorgado en préstamo hasta su total cancelación, además un interés moratorio en base a una tasa fija, en caso de incumplimiento parcial o total en el pago de sus obligaciones; así como las comisiones respectivas por los servicios que les proporcione y los gastos que LA CAJA incurra con terceros derivados de las operaciones activas, los que serán trasladados a LOS PRESTATARIOS, de acuerdo a lo pactado en la Hoja Resumen y cronograma de pagos. Asimismo, LA CAJA podrá cobrar primas de seguro a LOS PRESTATARIOS siempre que éstos las hubieran solicitado en forma previa, expresa y escrita.

Las tasas de interés compensatorias y moratorias, las comisiones, primas de seguro y gastos antes referidos se hallarán establecidos en la Hoja Resumen.

En ningún caso la terminación anticipada de los servicios o resolución del contrato dará lugar a la devolución de los conceptos por comisión, primas de seguro o gastos ya incurridos o cobrados, pues estos corresponden a conceptos efectivamente prestados en los que ya se ha incurrido, el servicio que no sea efectivamente realizado no podrá ser cobrado a LOS PRESTATARIOS.

Las partes acuerdan que en caso el Banco Central de Reserva, conforme a su ley orgánica, dicte normas que limiten la libre fijación de tasas en las operaciones activas, LA CAJA podrá adecuar las mismas hasta los límites máximos permitidos, conforme a lo establecido en el numeral iii) de la cláusula Cuarta de este contrato.

**MODIFICACIÓN CONTRACTUAL.**

**CUARTA:** Las Partes acuerdan expresamente que las condiciones establecidas en el presente contrato, así como en la Hoja Resumen o cronograma de pagos del o los crédito(s) que se otorguen, comisiones y gastos, excepto las tasas de interés pactadas, podrán ser variadas o modificadas por LA CAJA, según corresponda, en forma unilateral, en cumplimiento de obligaciones impuestas por normas legales, y/o aquellos casos en que se produzca cualquier evento o circunstancia que cambie o pudiera cambiar de manera adversa las condiciones del mercado financiero y/o de capitales, así como las condiciones financieras, económicas, legales, cambiarias, bancarias locales y/o internacionales y/o situación política o económica del Perú.

Las Partes acuerdan que las tasas de interés pactadas sólo podrán ser modificadas en los siguientes supuestos: i) Novación de la obligación conforme a lo dispuesto en el Código Civil; o, ii) cuando se haya negociado con LOS PRESTATARIOS al momento de contratar y en cada oportunidad en que se efectúen dichas modificaciones; o, iii) cuando la Superintendencia de Banca y Seguros, previo informe favorable del Banco Central de Reserva del Perú, autorice al sistema financiero en general por circunstancias extraordinarias e imprevisibles que pongan en riesgo el propio sistema.

Por las mismas causas señaladas en el primer párrafo de la presente cláusula, LA CAJA podrá unilateralmente durante la ejecución del presente contrato establecer

COD. 04943.12.13



nuevos conceptos por comisiones, gastos, o en general nuevas condiciones contractuales.

En cualquiera de los casos referidos en los párrafos anteriores, para surtir efecto y ser oponibles deberán ser previamente comunicadas a LOS PRESTATARIOS a través de los medios de comunicación previstos en la cláusula Quinta del presente contrato con un plazo de anticipación no menor a 45 días. Luego de transcurrido el plazo señalado de manera expresa en la comunicación, dichas modificaciones o nuevas condiciones entrarán en vigencia automáticamente. Cuando las modificaciones o nuevas condiciones modifiquen el cronograma de pagos emitido al momento del desembolso, LA CAJA remitirá el nuevo Cronograma de Pagos a LOS PRESTATARIOS junto a la comunicación previa antes referida.

Los Prestatarios, desde la fecha de la comunicación de la modificación contractual tienen el plazo de 45 días, siempre que las modificaciones no tengan como origen la imposición de obligaciones normativas, para manifestar su disconformidad o desacuerdo con las mismas y encontrar otro mecanismo de financiamiento en caso lo considere necesario, en cuyo caso resolverán el contrato de crédito, para lo cual cancelarán el monto total del crédito, incluidos sus intereses, comisiones y gastos descritos en la Hoja Resumen y devengados en la oportunidad del pago. En el caso de modificaciones que impliquen condiciones más favorables para LOS PRESTATARIOS, éstas se aplicarán de manera inmediata; por lo que no es aplicable lo señalado en los párrafos anteriores, ello sin perjuicio de la comunicar a LOS PRESTATARIOS en forma posterior las nuevas condiciones a través de la página web y/o comprobantes de pago y/o folletos informativos en nuestras agencias.

No se consideran modificaciones contractuales cuando LA CAJA otorgue a LOS PRESTATARIOS condiciones, opciones o derechos que constituyan facilidades adicionales a las existentes y que no impliquen la pérdida ni la sustitución de condiciones previamente establecidas.

En el caso de la incorporación de servicios que no se encuentren directamente relacionadas al producto o servicio contratado, LOS PRESTATARIOS tienen la facultad de aceptar la modificación propuesta, sin que su negativa implique la resolución del contrato principal.

#### FORMA DE COMUNICACIÓN PREVIA DE LAS MODIFICACIONES DEL CONTRATO.

**QUINTA:** Para la comunicación a LOS PRESTATARIOS de las siguientes modificaciones contractuales: i) la variación o modificación de tasas de interés, comisiones y gastos que causen perjuicio al cliente o que modifiquen el cronograma de pagos o la Tasa de Costo Efectivo Anual establecidas en la "Hoja Resumen", o el establecimiento de nuevas condiciones vinculadas a dichos aspectos, o la forma de comunicación previa de las modificaciones del contrato establecida en la presente cláusula, así como las condiciones establecidas en la cláusula cuarta; ii) la resolución del contrato por causal distinta al incumplimiento, o; iii) cláusulas que limiten o exoneren de responsabilidad a LA CAJA; o iv) por la incorporación de servicios que no se encuentren directamente relacionadas al producto o servicio contratado; LA CAJA usará cualquiera de los siguientes medios de comunicación directos: 1) cartas al domicilio de LOS PRESTATARIOS; 2) llamadas telefónicas; 3) mensajes de texto SMS; 4) correos electrónicos, o cualquier otro medio directo que asegure a LOS PRESTATARIOS tomar conocimiento de los cambios o variaciones efectuados en forma adecuada y oportuna, como por ejemplo comunicaciones vía video conferencia o chat por internet, que serán debidamente grabadas.

La comunicación de la modificación de otro tipo de condiciones contractuales, o el establecimiento de nuevas condiciones diferentes a las establecidas en el primer párrafo de la presente cláusula, se efectuará a través de los diarios de mayor circulación a nivel local o nacional, según corresponda, así como en su página web de LA CAJA ([www.cajarequipa.pe](http://www.cajarequipa.pe)) y en los tarifarios de las Agencias.

#### EFFECTOS DEL INCUMPLIMIENTO EN EL PAGO.

**SEXTA:** En caso de incumplimiento total o parcial de cualquiera de las obligaciones, LOS PRESTATARIOS y Los FIADORES SOLIDARIOS incurrirán automáticamente en mora, sin necesidad de aviso judicial ni de requerimiento extrajudicial de ninguna clase, a partir de la fecha del incumplimiento y hasta la total cancelación de la obligación vencida, lapso durante el que se devengará además de los intereses compensatorios pactados, el interés moratorio convenido y las primas de seguro establecidas en la Hoja Resumen.

LA CAJA conforme a la cláusula Novena y Décima podrá dar por vencidos todos los plazos o resolver el presente contrato, lo cual será comunicado LOS PRESTATARIOS mediante comunicación directa en el domicilio fijado en el presente contrato resolviéndose de pleno derecho éste, desde la fecha de recepción de tal comunicación, procediendo a completar el pagaré emitido y exigir el saldo de la deuda en forma inmediata.

Asimismo, LA CAJA reportará a la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones el monto de la deuda, y la calificación que corresponda conforme a las normas sobre la materia que dicte dicha entidad supervisora.

#### OBLIGACIONES DE LOS PRESTATARIOS Y FIADORES SOLIDARIOS.

**SÉTIMA:** Constituyen obligaciones de LOS PRESTATARIOS Y FIADORES SOLIDARIOS, en éste último caso, cuando corresponda, las siguientes:

- 7.1. Pagar puntualmente las obligaciones o cuotas pactadas sin necesidad de requerimiento alguno, en cualquiera de las agencias u oficinas de LA CAJA o a través de cualquiera de los medios puestos a su disposición para tal fin.  
En caso LOS PRESTATARIOS efectúen un pago en exceso que no sea una amortización o un pago anticipado del crédito, dicho exceso les será devuelto por LA CAJA incluidos los intereses compensatorios, los que se calcularán a las tasas pactadas en el crédito de que se trate, desde la fecha del pago en exceso hasta su efectiva devolución, el procedimiento se encuentra publicado en la página web.
- 7.2. Notificar a LA CAJA sobre cualquier variación que afecte el valor o disponibilidad de los bienes dados en garantía.
- 7.3. Sustituir y mejorar de inmediato las garantías reales o personales, cuando el valor patrimonial de la garantía o la solvencia del garante disminuyan a sólo criterio de LA CAJA.
- 7.4. Asumir todos los tributos y gastos derivados del perfeccionamiento de este contrato, así como su ampliación y/o modificación, en especial los que se generen por su incumplimiento, además de otros tributos que pudieran crearse en el futuro que afecten o graven directa o indirectamente al crédito concedido.
- 7.5. Es responsabilidad de LOS PRESTATARIOS entregar la información patrimonial y financiera actualizada cada vez que sea requerida por LA CAJA.

2/12

**FACULTAD DE COMPENSACIÓN.**

**OCTAVA:** LOS PRESTATARIOS y Los FIADORES SOLIDARIOS, conforme al artículo 132º de la Ley 26702, facultan a LA CAJA a compensar el importe de sus obligaciones vencidas, así como todos los gastos y suma adeudada que se originen en el otorgamiento y recuperación del o los crédito(s) otorgado(s), con los saldos existentes en cualquiera de las cuentas que tuvieran o pudieran tener en LA CAJA individual o conjuntamente con terceros; así como a retener cualquier fondo, valor, crédito y/o bien, que estuviesen destinados a favor de LOS PRESTATARIOS o de Los FIADORES SOLIDARIOS y aplicar el monto de los mismos a la amortización y/o cancelación de las obligaciones vencidas. Asimismo, LA CAJA podrá realizar por cuenta y cargo de LOS PRESTATARIOS o de Los FIADORES SOLIDARIOS, las operaciones de compra y venta de moneda extranjera o conversiones que sean necesarias para el cumplimiento de sus obligaciones en la correspondiente moneda adeudada, aplicando el respectivo tipo de cambio que LA CAJA tenga vigente al momento de la operación; asimismo LOS PRESTATARIOS y Los FIADORES SOLIDARIOS facultan a LA CAJA para que de ser necesario ésta abra o cierre cuentas de ahorro, bajo cualquier modalidad o nombre de los mismos, para evidenciar abonos o cargos que se puedan derivar de las transacciones u operaciones originadas en el presente contrato; para el efecto, bastará que LA CAJA le remita posteriormente la nota de cargo y/o abono respectiva, con el pormenor o detalle del concepto que origina el cargo o abono.

En el caso de cuentas con más de un titular, para cuya disposición de los fondos se requiera la participación conjunta de todos los titulares (cuenta mancomunada), LA CAJA compensará el saldo de la cuenta sólo en la parte proporcional (a prorrata) que le corresponda al deudor cuyo crédito será compensado, de acuerdo a lo establecido en el Código Civil. En el caso que la disposición de los fondos pueda efectuarla cualquiera de los titulares (cuenta indistinta), LA CAJA podrá compensar el saldo total de la cuenta.

**CAUSALES DE PRECLUSIÓN DE PLAZOS Y/O RESOLUCIÓN CONTRACTUAL.**

**NOVENA:** LA CAJA deja expresa constancia que, en cualquiera de los siguientes supuestos tendrá la facultad de dar por vencidos todos los plazos pactados y proceder a la cobranza del saldo insoluto del crédito más los intereses compensatorios y moratorios pactados, comisiones, primas de seguro y gastos, sin que la falta de ejercicio de esta facultad signifique su renuncia a sus derechos crediticios:

- 9.1. Si LA CAJA detecta que LOS PRESTATARIOS y/o FIADORES SOLIDARIOS proporcionaron información falsa, inexacta, incompleta o inconsistente con la información declarada o entregada para su evaluación crediticia; o que dicha falta de transparencia en la información repercuta negativamente en el riesgo de reputación o riesgo legal de LA CAJA; sin perjuicio de las acciones penales a que hubiere lugar.
- 9.2. Si durante la relación contractual se produjeran variaciones en la capacidad de pago de LOS PRESTATARIOS que a criterio de LA CAJA comprometa la devolución oportuna del dinero otorgado en préstamo.
- 9.3. En caso que LA CAJA tome conocimiento por cuenta propia o por terceros, o considere que existen indicios razonables, de la participación en cualquier ilícito penal por parte de LOS PRESTATARIOS donde estén implicados montos de dinero u operaciones financieras obtenidas, realizadas u otorgadas por LA CAJA o cuando existan indicios razonables de la participación de LOS PRESTATARIOS en los delitos tipificados en las leyes penales de Delitos Aduaneros, contra el Lavado de Activos o financiamiento de terrorismo; LA CAJA, en salvaguarda de su imagen e intereses, queda facultada a resolver inmediatamente el contrato de préstamo y/o a dar por vencidos todos los plazos; sin que ello implique responsabilidad posterior para LA CAJA frente a LOS PRESTATARIOS o FIADORES SOLIDARIOS.
- 9.4. Si LOS PRESTATARIOS incumplen el pago total o parcial de una o más de las cuotas pactadas o cualquiera de sus obligaciones, LA CAJA tendrá la facultad de dar por vencidos los plazos de todos los créditos otorgados bajo las condiciones del presente contrato.
- 9.5. Si LOS PRESTATARIOS o Los FIADORES SOLIDARIOS son requeridos en mora por terceros, sus bienes son embargados, son emplazados judicialmente, son declarados insolventes, incurrir en protestos, son incorporados a su propia iniciativa o a petición de terceros en procesos concursales o son declarados en quiebra, o si acuerdan su disolución o liquidación.
- 9.6. En el caso que existiera garantía real, si El Bien se pierde o deteriora, o se hubiera depreciado, o estuviese en peligro de ello y LOS PRESTATARIOS o FIADORES SOLIDARIOS no cumplen con mejorar o sustituir o asegurar la garantía, a satisfacción de LA CAJA, o con reducir las obligaciones a su cargo.
- 9.7. En el caso que existiera garantía real, si LOS PRESTATARIOS o Los FIADORES SOLIDARIOS o LA CAJA son demandados respecto a la propiedad del bien o los bienes, o sobre la prioridad de la Garantía.
- 9.8. En el caso que existiera garantía real, si LOS PRESTATARIOS o FIADORES SOLIDARIOS celebran negocios, actos o contratos de disposición o gravamen en relación a El Bien (para lo cual no tienen necesidad de intervención de LA CAJA), causando un perjuicio a los derechos que le corresponde a LA CAJA deberán cancelar previamente la totalidad de sus obligaciones. En caso de venta, que cause un perjuicio a los derechos que le corresponden a LA CAJA, LOS PRESTATARIOS se obligan a entregar a LA CAJA el importe total del precio de venta hasta el monto total de sus acreencias, incluidos los gastos y comisiones pactadas.
- 9.9. En el caso de que existiera garantía real, si LOS PRESTATARIOS o FIADORES SOLIDARIOS bajo cualquier título o circunstancia ceden voluntariamente la posesión de El Bien, sin recabar la conformidad de LA CAJA y se causara un perjuicio a los derechos de ésta. Si LOS PRESTATARIOS, pierden la posesión del bien, bajo cualquier título, causando un perjuicio a los derechos que a LA CAJA le corresponde como acreedora.
- 9.10. En caso que LOS PRESTATARIOS utilicen el dinero entregado en mutuo para un destino distinto al previsto en la solicitud de crédito.
- 9.11. En caso LOS PRESTATARIOS no cumplan con contratar, renovar y/o endosar la póliza de seguros, durante la vigencia del o los crédito(s) otorgados hasta su cancelación conforme a lo pactado en la cláusula Décima Segunda.

Cualesquiera de los eventos de incumplimiento antes señalados, conlleva la preclusión de todos los plazos previstos a favor de LOS PRESTATARIOS, pudiendo en estos casos LA CAJA exigir el pago del monto total adeudado que se encuentre vencido o por vencer.

En caso LA CAJA estimare por conveniente resolver el contrato por las causales antes señaladas y exigir el saldo insoluto del crédito, les comunicará tal decisión a LOS PRESTATARIOS en el domicilio fijado en el presente contrato resolviéndose de pleno derecho el contrato desde la fecha de recepción de tal comunicación; sin embargo cuando se trate de resolución por las causales previstas en los numerales 9.1, 9.2 y 9.3 de la presente cláusula, será suficiente la comunicación dentro de los 07 días posteriores de resuelto el contrato.



LOS PRESTATARIOS podrán resolver el contrato de préstamo en forma unilateral y sin expresión de causa o ante el incumplimiento de LA CAJA de cualquiera de sus obligaciones con un pre aviso de dos días, para lo cual deberán comunicarlo por escrito en cualquiera de nuestras agencias y pagar el total de las obligaciones adeudadas hasta la fecha de pago conforme a la liquidación que se practique para tal efecto, sin perjuicio de lo expuesto en el sexto párrafo de la cláusula Cuarta.

#### EMISIÓN DE TÍTULO VALOR INCOMPLETO.

**DÉCIMA:** Por cada crédito que se otorgue, LOS PRESTATARIOS y Los FIADORES SOLIDARIOS, suscribirán y entregarán a LA CAJA en el momento del desembolso, un pagaré incompleto, quedando pendiente de integrar la fecha de su vencimiento, el monto, las tasas de interés compensatorio y moratorio desde la fecha de vencimiento hasta su cancelación; autorizando irrevocablemente, conforme al Art. 10 de la Ley de Títulos Valores N° 27287, para que LA CAJA lo complete o integre en el caso que LOS PRESTATARIOS o FIADORES SOLIDARIOS incurran en incumplimiento del pago de las cuotas acordadas o de cualquiera de las obligaciones o causales de preclusión de plazos o resolución previstas en la cláusula novena del presente contrato, observando el siguiente acuerdo:

- El pagaré será completado respecto de la fecha que corresponde al vencimiento, consignando la fecha de vencimiento de cualquiera de las cuotas pactadas impagos, total o parcialmente; o la fecha en que LA CAJA decida dar por vencidos todos los plazos.
- En la parte que corresponde al monto, se consignará el saldo capital adeudado a la fecha de integración más los intereses compensatorios y moratorios pactados, comisiones y gastos devengados
- En la parte que corresponde a la tasa de interés compensatorio y moratorio desde la fecha de vencimiento del pagaré hasta su total cancelación se consignará las tasas pactadas conforme a lo establecido en la Hoja Resumen; o en caso de variación conforme a la tasa previamente comunicada conforme a las cláusulas Cuarta y Quinta.

Una vez completado el Pagaré, LA CAJA procederá a protestarlo por falta de pago, observando las formalidades de ley, siendo de cargo de LOS PRESTATARIOS los gastos que ello genere; salvo el caso que se haya estipulado en dicho título valor la cláusula "sin protesto".

Si luego de completado el pagaré, LOS PRESTATARIOS o Los FIADORES SOLIDARIOS efectuasen pagos parciales o amortizaciones al monto protestado, éstos autorizan a LA CAJA para que dichos pagos sean anotados en el pagaré respectivo antes de presentar la demanda judicial, o indistintamente, limitarse a hacer presente dichos pr extemporáneos en el respectivo escrito de demanda, con la finalidad de informar a la autoridad judicial de la suma demandada.

LOS PRESTATARIOS y Los FIADORES SOLIDARIOS declaran expresamente haber recibido una copia del pagaré a satisfacción.

LOS PRESTATARIOS y Los FIADORES SOLIDARIOS renuncian expresamente a la facultad de incluir cláusula que limite la circulación del Pagaré materia del presente contrato, autorizando su libre circulación sin limitación alguna. Además facultan al tenedor del título valor, a su prórroga, sin necesidad de su anuencia o intervención, aun cuando haya sido completado con el vencimiento, según lo acordado en la presente cláusula.

LOS PRESTATARIOS y Los FIADORES SOLIDARIOS declaran expresamente que LA CAJA ha hecho de su conocimiento los mecanismos de protección que la ley permite para la emisión o aceptación de títulos valores incompletos, habiendo sido plenamente informados de los alcances del Art. 10 de la Ley N° 27287, del inciso d) del artículo 56 de la Ley N° 29571 y del contenido de la Circular SBS N° G-0090-2001, cuyos textos declaran haber leído y conocer.

#### FACULTAD DE EFECTUAR PAGOS ANTICIPADOS Y AMORTIZACIONES.

**DÉCIMA PRIMERA:** LOS PRESTATARIOS tienen la facultad de efectuar el pago anticipado de cuotas (parcial) o del saldo de su crédito (total), con la consiguiente liquidación de intereses, comisiones y gastos al día de pago.

El pago anticipado del total de la obligación importa la cancelación del crédito. El pago anticipado parcial importa la cancelación de un monto mayor a la cuota del periodo establecido en el cronograma de pagos. En ambos casos LA CAJA cobrará los intereses compensatorios y moratorios en caso de atraso en el pago de cuotas anteriores devengadas, de ser el caso.

El pago anticipado parcial del crédito podrá aplicarse a solicitud de LOS PRESTATARIOS, a la reducción del plazo manteniendo el monto de las cuotas, o a la reducción monto de las cuotas manteniendo el plazo; en ambos casos se emitirá un nuevo cronograma de pagos, el cual sustituirá al anterior. Las Partes están de acuerdo en que dicha operación no constituye una novación de la obligación. El procedimiento para efectuar el pago anticipado total o parcial de las obligaciones, estará disponible en todas nuestras agencias y página web.

#### SEGURO CONTRA TODO RIESGO.

**DÉCIMA SEGUNDA:** En caso LA CAJA lo requiera, LOS PRESTATARIOS se obligan a contratar directamente en una Compañía de Seguros a satisfacción de LA CAJA, una póliza de seguro contra todo riesgo, en las condiciones requeridas por LA CAJA, que cubra El Bien otorgado en garantía, obligándose a mantenerla vigente hasta la cancelación del o los crédito(s) que se otorguen. Las condiciones requeridas por LA CAJA serán informadas a LOS PRESTATARIOS al momento de la solicitud de crédito, ello sin perjuicio de su publicación en la página web

La Póliza de Seguro contratada deberá mantener las mismas condiciones por un plazo, por lo menos igual, al plazo del crédito que se otorga y deberá haberse cancelado por adelantado el periodo mínimo de un año, salvo que la Póliza contratada admita el pago fraccionado en cuotas mensuales, en cuyo caso para efectos del pago del seguro LA CAJA podrá, de aceptarlo así LOS PRESTATARIOS, adicionar el monto de las primas mensuales del seguro a las cuotas del crédito, con la finalidad de garantizar la vigencia de la póliza hasta la cancelación del crédito.

La Póliza deberá ser entregada a LA CAJA antes de la fecha prevista para el desembolso del crédito, debidamente endosada según el modelo de endoso establecido por LA CAJA, incluyéndose como condición que el contrato de seguro no será resuelto por falta de pago sin antes haber sido previamente comunicado a LA CAJA. Si por algún motivo LOS PRESTATARIOS no hacen entrega a LA CAJA de la póliza de seguro que corresponda, se suspenderá el desembolso del crédito correspondiente hasta que se satisfaga dicha exigencia, de lo contrario LA CAJA podrá resolver el contrato de crédito que se trate sin responsabilidad alguna.

En el caso de las pólizas que no admiten pagos fraccionados mensuales LA CAJA requerirá a LOS PRESTATARIOS su renovación por el periodo de un año y el pago de la prima del siguiente periodo, según corresponda, con 60 días de anticipación al vencimiento de la póliza, ello con la finalidad de tener la seguridad de que el bien no se



halla descubierto en ningún momento pues es obligación de LOS PRESTATARIOS mantener la vigencia de la póliza durante todo el plazo del crédito.

Cuando LOS PRESTATARIOS que no cumplan con renovar la Póliza o pagar las primas anuales con una anticipación de por lo menos 15 días antes del vencimiento de la Póliza, LA CAJA podrá pagar el monto de las primas directamente a la Compañía de Seguros, renovar dicha póliza o contratar una nueva Póliza

#### LÍNEA DE CRÉDITO ADICIONAL

Para efectos de cubrir el valor de la prima de la póliza de seguros o las renovaciones que contrate LA CAJA en virtud de lo señalado en el párrafo anterior, así como derechos, gastos, comisiones, tributos o pagos por deducibles en caso de siniestros que la ejecución de la Póliza pudiera generar, de manera adicional y exclusiva LA CAJA otorga a LOS PRESTATARIOS, junto con el desembolso de éste crédito, una línea de crédito específica y paralela. LOS PRESTATARIOS autorizan a LA CAJA a pagar directamente y contra esta línea de crédito, los conceptos antes señalados.

Los cargos efectuados a la Línea de Crédito, serán pagados en diez cuotas mensuales desde la fecha del cargo, a la Tasa de Interés Compensatorio del tarifario vigente a la fecha del cargo, el cual se encuentra en la página web de LA CAJA ([www.cajarequipa.pe](http://www.cajarequipa.pe)) y en todas nuestras agencias. LA CAJA hará llegar a LOS PRESTATARIOS mediante comunicación directa conforme a lo establecido en la cláusula séptima de este contrato, la Hoja Resumen y el cronograma de pagos el cual reemplazará, de ser el caso, al anterior, cuando se haga efectiva esta línea de crédito, así como los documentos que sustentan los cargos efectuados contra la misma.

Queda establecido que LA CAJA no asumirá responsabilidad alguna por la no contratación de las pólizas o su renovación, deficiencias de coberturas, desfase de valores, cancelación de cobertura o insolvencia del asegurador, dado que es responsabilidad exclusiva de LOS PRESTATARIOS la contratación, renovación, reemplazo, alcance de las coberturas, términos y cumplimiento de las condiciones que deberá contener dicha póliza de seguro. En el caso que LA CAJA se encargue de la contratación del seguro, ésta será responsable por que la misma cumpla con las mismas condiciones exigidas a LOS PRESTATARIOS.

En caso de incumplimiento en el pago de las cuotas del o los créditos(s) que se otorgue(n) o de la línea de crédito, LA CAJA podrá dar por vencidos los plazos de todos los créditos(s); sin perjuicio de ello, y con la finalidad de mantener el seguro vigente, LA CAJA podrá según su propia decisión optar por seguir pagando el seguro cargando dicho gasto a la línea de crédito, sin responsabilidad en caso no ejerciera ésta facultad.

Cualquiera de las opciones, El Bien deberá estar asegurado hasta el Valor Comercial al momento de la contratación del seguro. En caso la cobertura de la póliza de seguros esté condicionada al cumplimiento de alguna cláusula de instalación de dispositivos de rastreo satelital (GPRS) u otros aspectos, es responsabilidad de LOS PRESTATARIOS gestionar su cumplimiento en los plazos establecidos.

LOS PRESTATARIOS asumen todo riesgo y responsabilidad por cualquier siniestro que pudiese sufrir El Bien materia de este contrato entre la fecha de entrega de los mismos y la contratación de la póliza de seguro o por cualquier siniestro no asegurado o excluido, liberando completamente a LA CAJA de cualquier responsabilidad, inclusive si no llegase a efectuar la contratación del seguro en ejercicio de la facultad contemplada en párrafos anteriores.

Todo riesgo no cubierto, cualquiera que fuere quien contrató el seguro, así como todo incumplimiento o negativa de pago o cobertura parcial por parte de la Compañía de Seguros, será asumido íntegramente por LOS PRESTATARIOS.

Cuando se produjese un siniestro que, a juicio de LA CAJA, afecte la aptitud o el buen funcionamiento u operatividad de El Bien por no ser comercialmente reparables y la empresa aseguradora acepte la declaración de Pérdida Total, la suma que pague la compañía de seguros será indemnizada a LA CAJA y se aplicará a la cancelación y/o amortización del capital, seguro, intereses moratorios, comisiones, intereses compensatorios que se encuentren pendientes de pago, en este orden de prelación. El convenio de Ajuste que se produzca, en caso de un siniestro, deberá previamente ser sometido a la aprobación de LA CAJA, antes de la aceptación por parte de LOS PRESTATARIOS.

Todo exceso que pueda resultar luego de aplicar la indemnización al pago referido beneficiará exclusivamente a LOS PRESTATARIOS, previo pago de los deducibles y de los impuestos de Ley a que hubiera lugar.

#### URO DE DESGRAVAMEN.

**DÉCIMA TERCERA:** Por cada crédito contratado y durante toda su vigencia, LOS PRESTATARIOS (sólo personas naturales o el titular de la empresa individual de responsabilidad limitada) se obligan a contratar y mantener vigente un seguro de desgravamen, según los lineamientos establecidos por LA CAJA, para ello la póliza deberá considerar como beneficiario a LA CAJA, para que en caso de siniestros, la indemnización sea generada a su favor hasta por el monto del saldo insoluto de la deuda del crédito otorgado. Las condiciones requeridas por LA CAJA serán informadas a LOS PRESTATARIOS al momento de la solicitud de crédito, ello sin perjuicio de su publicación en la página web.

LOS PRESTATARIOS deberán proporcionar una copia completa de su póliza de seguros, así como el endoso de cesión de derechos a favor de LA CAJA, según modelo que proporcionará LA CAJA, en cualquier momento hasta antes de la fecha de su desembolso. El endoso deberá ser tramitado por LOS PRESTATARIOS ante la compañía de seguros que emite la póliza y entregado a LA CAJA. LOS PRESTATARIOS deberán acreditar que la compañía de seguros comunicará a LA CAJA sobre cualquier incumplimiento de LOS PRESTATARIOS que podría poner en riesgo la vigencia de la póliza.

Sin perjuicio de la obligación que asumen LOS PRESTATARIOS, LA CAJA podrá contratar, renovar y/o mantener vigente un seguro de desgravamen ante el incumplimiento de LOS PRESTATARIOS y, en tal caso, éstos deberán reembolsar de manera inmediata los pagos realizados; en caso que LA CAJA haya aceptado contratarla, LOS PRESTATARIOS autorizan a LA CAJA, con su firma en el presente contrato, a incluir el costo total de la póliza tomada en las cuotas del préstamo otorgado, según se detalle en el Calendario o Cronograma de Pagos que forma parte de la Hoja Resumen.

El monto de la prima y/o su forma de determinación, así como los riesgos cubiertos, sus condiciones, LOS PRESTATARIOS asegurados, las exclusiones del seguro, los plazos para efectuar los reclamos correspondientes y/o la presentación de documentos a la compañía de seguros, el nombre de la compañía de seguros el número de la póliza se encuentran referidos en la Hoja Resumen y en el Certificado de Seguro emitido por la compañía de seguros. Las variaciones de las características y condiciones del sistema de cobertura antes indicado se regirán de acuerdo a lo establecido en el Certificado de Seguro.

En el caso que la póliza contratada por LA CAJA asegure a más de un Prestatario, al fallecimiento de cualquiera de los asegurados la compañía de seguros indemnizará a LA CAJA en forma proporcional al número de asegurados dividiendo o prorratea el saldo insoluto de la deuda a la fecha del fallecimiento.



LOS PRESTATARIOS asegurados podrían suscribir una Declaración de Salud elaborada por la compañía de seguros, siendo la misma bajo juramento de que es veraz, completa y exacta, por lo que señala que cumple con las condiciones de la Póliza de Seguros de Desgravamen y los requisitos establecidos en ella. Esta declaración la formulan LOS PRESTATARIOS asegurados conociendo que en caso contrario, así como en aquellos otros casos que no se cumplan con las condiciones y requisitos de las condiciones de la póliza que declara recibir y conocer en su integridad, se perderá el derecho a la indemnización que deba pagar la aseguradora por el préstamo contratado, con los efectos consiguientes para LOS PRESTATARIOS y/o sus herederos, quienes asumirán el pago de lo adeudado a LA CAJA conforme a las normas del Código Civil sobre sucesión y deudas del fallecido. El procedimiento a seguir en caso de fallecimiento se encuentra en la cláusula vigésima tercera del presente contrato y en nuestra página web.

LOS PRESTATARIOS declaran también que conocen y aceptan que el seguro de desgravamen solamente pagará el saldo insoluto (saldo capital) de la deuda al día de su fallecimiento.

El seguro de desgravamen que contrate LA CAJA, no será aplicable si LOS PRESTATARIOS no están al día con el pago de sus cuotas, por lo que LA CAJA no será responsable de la ocurrencia de algún siniestro no cubierto originado por la falta de pago del seguro por incumplimiento de LOS PRESTATARIOS. El seguro de desgravamen no cubrirá las reprogramaciones o refinanciamientos del crédito cuyo nuevo plazo supere la edad máxima de los asegurados, establecidas por el seguro.

Teniendo en cuenta que la contratación de la póliza de seguro de desgravamen, es obligación exclusiva de LOS PRESTATARIOS, es preciso señalar que la falta de contratación o renovación de la póliza de seguro de desgravamen por parte de LA CAJA, no genera para ésta responsabilidad alguna, dado que LA CAJA puede o no ejercer la facultad establecida en el tercer párrafo de esta cláusula. En el supuesto que LA CAJA no contrate la póliza del seguro de desgravamen, LOS PRESTATARIOS asumen el riesgo del crédito y se obligan a contratar el seguro a sólo requerimiento de LA CAJA. En el caso que LA CAJA contrate el seguro por cuenta de LOS PRESTATARIOS la misma deberá contar con las mismas condiciones exigidas a LOS PRESTATARIOS y que se hallan publicadas en la página web, no siendo responsable por tanto por la ocurrencia de algún siniestro no cubierto por la póliza contratada.

Imputación de pagos en créditos vencidos:

**DÉCIMA CUARTA:** En los créditos vencidos, es decir cuando se haya dado por vencidas todas las cuotas, LA CAJA a su sola decisión podrá imputar los pagos, siguiente forma:

- De existir un solo crédito vencido el pago se podrá imputar hasta donde alcance en el siguiente orden: capital, gastos y comisiones pactadas, intereses moratorios y compensatorios pactados.
- De existir varios créditos vencidos LA CAJA podrá imputar el pago hasta donde alcance, de la siguiente forma: en primer lugar, al capital de las obligaciones en el siguiente orden: a la obligación menos garantizada; de estar igualmente garantizadas, a la más onerosa, y, de ser igualmente onerosas y garantizadas, a la más antigua; en segundo lugar, a los gastos, comisiones, intereses moratorios y compensatorios pactados de la obligación menos garantizada; de estar igualmente garantizadas, a la más onerosa, y, de ser igualmente onerosas y garantizadas, a la más antigua.
- De acuerdo al pacto de imputación de pagos establecido en la presente cláusula no opera la presunción establecida en el artículo 1232 del Código Civil.

#### REFINANCIAMIENTO Y REESTRUCTURACIÓN DEL CRÉDITO.

**DÉCIMA QUINTA:** Se considera como "operación refinanciada" al crédito respecto del cual se producen variaciones de plazo y/o monto del contrato original que obedecen a dificultades en la capacidad de pago de LOS PRESTATARIOS. También se considera operación refinanciada cuando se producen los supuestos de novación contenidos en el artículo 1277° y siguientes del Código Civil, siempre que sean producto de las dificultades en la capacidad de pago de LOS PRESTATARIOS.

El refinanciamiento podrá aprobarse previa solicitud escrita de LOS PRESTATARIOS en la Agencia en donde solicitaron el crédito, la cual estará sujeta a evaluación. En caso se apruebe el refinanciamiento y LOS PRESTATARIOS se encuentren conformes con las condiciones de interés y plazos propuestos, se refinanciará el crédito el cual será pagado en las condiciones pactadas. Para el refinanciamiento de varias deudas se generará un nuevo crédito que cancelará los créditos refinanciados, a refinanciación se regirá por el presente contrato, y por las condiciones de una nueva Hoja Resumen, un nuevo cronograma de pagos que se emitirán y entregarán a LOS PRESTATARIOS al momento del refinanciamiento, así como la emisión de un nuevo pagaré. En el caso el refinanciamiento se refiera a un solo crédito se mantendrán las condiciones pactadas originalmente, variando únicamente las cuotas y el plazo conforme al cronograma de pagos que se emitirá y entregará a LOS PRESTATARIOS al momento del refinanciamiento.

Se considera como "operación reestructurada" al crédito sujeto a la reprogramación de pagos aprobada en el proceso de reestructuración, de concurso ordinario o preventivo, según sea el caso, conforme a la Ley General del Sistema Concursal aprobada mediante la Ley N° 27809.

Si el deudor presenta atrasos en el pago de las cuotas pactadas o incumplimientos de las metas acordadas o deterioro en su capacidad de pago, LA CAJA reclasificará al deudor conforme a las normas sobre la materia.

#### CLÁUSULA DE EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD.

**DÉCIMA SEXTA:** LA CAJA no se responsabiliza por el uso, fin o destino del dinero entregado a LOS PRESTATARIOS en virtud del o los créditos que otorgue, quedando excluida su responsabilidad en caso LOS PRESTATARIOS se hallen incurso en la comisión de algún delito donde esté implicado dicho monto; en caso LA CAJA tome conocimiento de tal hecho procederá conforme a la cláusula Novena del presente contrato.

**DÉCIMA SÉTIMA:** LOS PRESTATARIOS declaran bajo juramento que, el dinero obtenido en virtud del o los créditos que obtengan será destinado a la realización o financiamiento de actividades lícitas; excluyendo de manera expresa a LA CAJA de cualquier responsabilidad en caso el dinero obtenido sea destinado a la realización o financiamiento, por cuenta propia o ajena, de los delitos tipificados en las leyes penales de Delitos Aduaneros, contra el Lavado de Activos, o cualquier otro; para lo cual, declaran además conocer y haber sido instruidos por LA CAJA sobre los alcances de dichas normas.



**DOMICILIO DE LAS PARTES.**

**DÉCIMA OCTAVA:** LOS PRESTATARIOS y FIADORES SOLIDARIOS para efectos del presente contrato, señalan como domicilio el indicado en este contrato, lugar donde se les cursarán las comunicaciones y notificaciones relativas a la ejecución del presente contrato, salvo las comunicaciones que se efectúen a través de medios masivos de comunicación conforme a lo establecido en la cláusula Quinta del presente.

En el caso de variación de su domicilio se obligan a comunicarlo por escrito a LA CAJA en un plazo máximo de 30 días, de producida la variación. Para que dicha variación sea válida y oponible a LA CAJA, se deberá adjuntar a la variación copia de un recibo de servicios públicos del mes anterior a la fecha de la solicitud, el nuevo domicilio debe ser cierto y estar ubicado en el radio urbano de ésta ciudad; de lo contrario las notificaciones y comunicación dirigidas al antiguo domicilio serán plenamente válidas y eficaces. LA CAJA se reserva el derecho de realizar las verificaciones respectivos a fin de determinar la existencia y veracidad de la variación del domicilio.

LA CAJA no será responsable por el eventual conocimiento que terceras personas puedan tener de las comunicaciones efectuadas por LA CAJA al domicilio señalado como válido, siendo dicha situación responsabilidad de LOS PRESTATARIOS y/o FIADORES SOLIDARIOS.

**CARÁCTER DE DECLARACIÓN JURADA DE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN PROPORCIONADA POR LOS PRESTATARIOS.**

**DÉCIMA NOVENA:** LOS PRESTATARIOS y FIADORES SOLIDARIOS declaran tener conocimiento de lo dispuesto en el Art. 179 de la Ley General del Sistema Financiero, Ley N° 26702 y se someten a sus prescripciones todo aquello no previsto expresamente en este contrato.

**DEL ENVÍO DE PUBLICIDAD.**

**VIGÉSIMA:** LOS PRESTATARIOS y FIADORES SOLIDARIOS autorizan en forma previa, expresa e indefinida a LA CAJA a efecto de que ésta pueda remitir a su correo electrónico publicidad respecto de los servicios o contratos que LA CAJA ofrece al público en general, aunque dicha publicidad no tengan relación con el servicio contratado por medio del presente documento. En caso LOS PRESTATARIOS y FIADORES SOLIDARIOS no deseen recibir la referida publicidad, deberán comunicarlo a LA CAJA.

**JURISDICCIÓN APLICABLE.**

**VIGÉSIMA PRIMERA:** LOS PRESTATARIOS y FIADORES SOLIDARIOS renuncian al fuero de sus domicilios y se someten a los jueces y tribunales de ésta ciudad para los efectos legales que deriven del presente contrato y de su ejecución y cumplimiento de las obligaciones contraídas con LA CAJA.

**CONSTITUCIÓN DE FIADORES SOLIDARIOS.**

**VIGÉSIMA SEGUNDA:** Los FIADORES SOLIDARIOS nos constituimos en fiadores de LOS PRESTATARIOS, en forma solidaria, irrevocable, incondicionada, ilimitada e indefinida, renunciando expresamente al beneficio de excusión y de división, así como a la facultad establecida en el artículo 1899º del Código Civil, obligándonos a pagar todas las obligaciones derivadas del o los créditos que contraigan LOS PRESTATARIOS en ejecución del presente contrato presentes o futuras, directas o indirectas, aceptando desde ya cualquier modificación a las condiciones del o los créditos que se les otorgue, o reprogramaciones, sin necesidad de comunicación alguna, aceptando todas las prórrogas de los plazos que LA CAJA tenga a bien concederles.

\*Los FIADORES SOLIDARIOS pueden solicitar la información pertinente a la operación crediticia que garantizan en forma personal en cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional. Asimismo tienen el derecho de subrogarse en lugar de LOS PRESTATARIOS si pagan la obligación de éstos.

**PROCEDIMIENTO EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL PRESTATARIO.**

**VIGÉSIMA TERCERA:** En caso de fallecimiento de LOS PRESTATARIOS, sus herederos deberán comunicarlo a fin de que, de ser el caso, LA CAJA solicite a la Compañía de Seguros la aplicación del Seguro de Desgravamen. De no haber seguro de desgravamen contratado, EL PRESTATARIO sobreviviente, y los herederos de EL PRESTATARIO fallecido deberán seguir pagando las obligaciones contraídas conforme a las normas legales vigentes, ello sin perjuicio de la fianza solidaria constituida por los FIADORES SOLIDARIOS, quienes deberán cumplir con el pago de las obligaciones de EL PRESTATARIO hasta su total cancelación, de lo contrario de iniciaran las acciones legales que correspondan.

**DE LA ATENCIÓN DE RECLAMOS Y/O DENUNCIAS.**

**VIGÉSIMA CUARTA:** LA CAJA tiene implementado un Libro de Reclamaciones Virtual en todas las agencias y página web, por lo que, LOS PRESTATARIOS podrán presentar vía web o en cualquiera de sus oficinas a nivel nacional reclamos o denuncias por los servicios prestados por LA CAJA, obteniendo una respuesta en el plazo máximo de 30 días calendario, salvo que por la complejidad del caso amerite una ampliación del plazo de respuesta por 30 días adicionales. Alternativamente, LOS PRESTATARIOS podrán presentar su reclamo o denuncia directamente ante el INDECOPI, o la Plataforma de Atención al Usuario de la Superintendencia de Banca y Seguros, o cualquier otra entidad competente.

**LEVANTAMIENTO DE GARANTÍAS REALES.**

**VIGÉSIMA QUINTA:** En caso que el crédito esté garantizado con una garantía real inscrita en los Registros Públicos, una vez cancelada la o las obligaciones respaldadas por dicha garantía LOS PRESTATARIOS o FIADORES SOLIDARIOS, de ser el caso, podrán solicitar a LA CAJA los documentos pertinentes a efecto de lograr la inscripción del levantamiento de las garantías constituidas sin costo alguno para LOS PRESTATARIOS. Es responsabilidad exclusiva de LOS PRESTATARIOS el recojo de los documentos en las instalaciones de LA CAJA, así como su tramitación y costos notariales y registrales. LA CAJA no participa en ningún acto vinculado al levantamiento de la garantía, que no sea la elaboración y entrega de la minuta correspondiente, así como la firma de la Escritura Pública de ser el caso.

**SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE LOS PRESTATARIOS.**

**VIGÉSIMA SEXTA:** LOS PRESTATARIOS tienen derecho a solicitar los extractos de sus créditos ya sean totales o parciales. Si LOS PRESTATARIOS lo solicitan, LA CAJA les enviará mensualmente un extracto con el detalle de los movimientos del mes por vía electrónica al correo electrónico señalado por LOS PRESTATARIOS o por medio de la página web o por medios físicos al domicilio señalado en el presente contrato, para este último caso podrá cobrar el importe del costo que este servicio implique el cual se encuentra establecido en la Hoja Resumen.

**CLAUSULAS APLICABLES EN CASO DE CONSTITUCIÓN DE GARANTÍA MOBILIARIA DE DEPÓSITOS.****CONSTITUCIÓN DE GARANTÍA MOBILIARIA.**

**VIGÉSIMA SÉTIMA:** LOS PRESTATARIOS y/o Los FIADORES SOLIDARIOS, a efecto de garantizar todas las obligaciones derivadas del o los créditos otorgados en ejecución del presente contrato, así como todas aquellas obligaciones presentes o futuras, directas e indirectas, constituimos garantía mobiliaria a favor de LA CAJA sobre los depósitos de ahorro que se detallan en el Anexo 01 del presente contrato y que se hallan depositados en LA CAJA, hasta el monto de la valorización convencional establecida por las partes en la cláusula Trigésima Primera del presente contrato.

**VIGÉSIMA OCTAVA:** LOS PRESTATARIOS y/o Los FIADORES SOLIDARIOS declaran bajo juramento que los depósitos de ahorro constituidos en garantía mobiliaria son de su propiedad exclusiva y que los mismos no tienen gravámenes vigentes o medida judicial o extrajudicial alguna que los afecte.

**COBERTURA DE LA GARANTÍA MOBILIARIA.**

**VIGÉSIMA NOVENA:** La garantía mobiliaria constituida por el presente documento, garantiza el capital adeudado, los intereses compensatorios y moratorios, las comisiones, los gastos, primas de seguro, las costas y costos procesales, la indemnización por daños y perjuicios, así como de las demás obligaciones derivadas del o los créditos otorgados en ejecución del presente contrato, presentes y futuras, directas o indirectas.

**EXTENSIÓN DE LA GARANTÍA MOBILIARIA.**

**TRIGÉSIMA:** La garantía mobiliaria constituida en el presente contrato afecta al capital de los depósitos, sus intereses generados o que generen en un futuro, así como su renovación de ser el caso.

**TASACIÓN CONVENCIONAL.**

**TRIGÉSIMA PRIMERA:** Las partes acuerdan como valor de tasación de los depósitos afectos en garantía el monto que resulte de la sumatoria del saldo capital de los mismos, más los intereses generados o que generen en el futuro hasta la fecha de ejecución de la garantía.

**PLAZO DE VIGENCIA.**

**TRIGÉSIMA SEGUNDA:** La vigencia de la garantía mobiliaria es indefinida.

**EJECUCIÓN DE LA GARANTÍA MOBILIARIA.**

**TRIGÉSIMA TERCERA:** En caso de incumplimiento en el pago de cualquiera de las obligaciones derivadas del o los crédito(s) otorgados en ejecución del presente contrato, así como todas aquellas obligaciones presentes o futuras, directas e indirectas, o el acaecimiento de las causales de preclusión de plazos o resolución previstas en el presente contrato, LA CAJA podrá optar alternativamente por:

1. Adjudicarse los bienes otorgados en garantía mobiliaria al valor de tasación convencional previsto en la cláusula Trigésima Primera, para lo cual LA CAJA, enviará una carta notarial a LOS PRESTATARIOS y/o FIADORES SOLIDARIOS, así como al representante común designado para la transferencia de los bienes conforme aparece más adelante, haciéndole saber el monto detallado de la obligación garantizada incumplida y el valor de los bienes afectos en garantía de acuerdo a lo pactado en la cláusula Trigésima Primera.

A fin de dar cumplimiento a lo prescrito en la presente cláusula, las partes de común acuerdo otorgan poder específico e irrevocable en forma indistinta al Sr.

..... Martillero Público debidamente inscrito y hábil, identificado con DNI

N°....., con domicilio en la calle .....

y al Sr. ...., Martillero Público debidamente inscrito y hábil,

identificado con DNI N° ....., con domicilio en la calle .....

para que proceda a suscribir la documentación necesaria para la transferencia de los bienes dados en garantía a favor de LA CAJA.

El pago derivado de la ejecución de la garantía mobiliaria se imputará en el siguiente orden: costas y costos procesales, comisiones, gastos, seguros, intereses moratorios y compensatorios devengados, y por último al capital.

2. LA CAJA podrá hacer uso de su derecho de compensación previsto en la cláusula Octava del presente contrato y en el inciso 11° del artículo 132° de la Ley General del Sistema Financiero - Ley N° 26702, al valor de tasación convencional previsto en la cláusula Trigésima Primera.

Para tal efecto, LA CAJA, cancelará el o los depósito(s) afectado(s) en garantía aplicando el monto del capital y los intereses generados a las sumas adeudadas en el siguiente orden, comisiones, gastos, seguros, intereses moratorios y compensatorios devengados, y por último al capital.

LA CAJA comunicará a LOS PRESTATARIOS o FIADORES SOLIDARIOS, la ejecución de la garantía mobiliaria mediante comunicación a su domicilio.

En cualquiera de los casos anteriores, LA CAJA podrá realizar por cuenta y cargo de LOS PRESTATARIOS o de Los FIADORES SOLIDARIOS, las operaciones de compra y





venta de moneda extranjera o conversiones que sean necesarias en la correspondiente moneda adeudada, aplicando el respectivo tipo de cambio que LA CAJA tenga vigente al momento de la adjudicación.

Si el valor de los bienes afectos en garantía fuere mayor que el monto de la deuda, LA CAJA queda autorizada a constituir nuevos depósitos a nombre de LOS PRESTATARIOS y/o FIADORES SOLIDARIOS con los saldos que se originen, los mismos que se mantendrán afectados en garantía de todas las demás obligaciones presentes o futuras, propias o de terceros, sin necesidad de intervención de LOS PRESTATARIOS y/o FIADORES SOLIDARIOS para la imposición de estos nuevos depósitos. El nuevo depósito se constituirá por el mismo plazo que el depósito original, sin embargo las demás condiciones serán las que LA CAJA mantenga vigentes a la fecha del depósito y conforme al Tarifario vigente dependiendo del monto de los mismos.

Si el valor de los bienes afectos en garantía fuere menor que el monto de la deuda, LA CAJA podrá exigir el saldo mediante la emisión de un título con mérito ejecutivo.

**DECLARACIÓN DE LOS PRESTATARIOS.**

**TRIGÉSIMA CUARTA:** LOS PRESTATARIOS y FIADORES SOLIDARIOS, declaran expresamente que previamente a la celebración del presente contrato han recibido toda la información necesaria acerca de las condiciones del mismo.

LOS PRESTATARIOS y FIADORES SOLIDARIOS, además declaran haber leído previamente a su suscripción el presente contrato, y que han sido instruidos acerca de los alcances y significado de los términos y condiciones establecidos, habiendo sido absueltas y aclaradas a satisfacción sus consultas y/o dudas, por lo que declaran tener pleno y exacto conocimiento de las condiciones establecidas en dichos documentos.

**Cargo de Recepción:** LOS PRESTATARIOS declaramos haber recibido una copia del presente contrato, que contiene las cláusulas generales de contratación aplicables a todos los créditos que solicitemos bajo el sistema de cuotas (no revolvente), a partir de la suscripción del presente y en el futuro, así como una copia de la Hoja Resumen, Cronograma de pagos y el pagaré incompleto, los cuales declaro aceptar en su integridad.

Lugar y fecha: ..... de ..... de .....

.....  
P. LA CAJA

.....  
P. LA CAJA

Domicilio: .....

### LOS PRESTATARIOS:

1. Nombres y Apellidos: .....

DOI N°: .....

Nombre del Representante o Apoderado: .....

DOI N°: .....

Dirección: .....

Firma: .....

2. Nombres y Apellidos: .....

DOI N°: .....

Nombre del Representante o Apoderado: .....

DOI N°: .....

Dirección: .....

Firma: .....

3. Nombres y Apellidos: .....

DOI N°: .....

Nombre del Representante o Apoderado: .....

DOI N°: .....

Dirección: .....

Firma: .....



LOS FIADORES SOLIDARIOS:

1. Nombres y Apellidos: .....

DOI N°: .....

Nombre del Representante o Apoderado: .....

DOI N°: .....

Dirección: .....

Firma: .....

2. Nombres y Apellidos: .....

DOI N°: .....

Nombre del Representante o Apoderado: .....

DOI N°: .....

Dirección: .....

Firma: .....

3. Nombres y Apellidos: .....

DOI N°: .....

Nombre del Representante o Apoderado: .....

DOI N°: .....

Dirección: .....

Firma: .....



ANEXO 01
CUENTAS DE AHORRO CONSTITUIDAS EN GARANTÍA MOBILIARIA

Conforme a la cláusula VIGÉSIMA SÉTIMA del Contrato Único de Préstamo, a continuación se detallan los depósitos de ahorros constituidos en garantía del cumplimiento de las obligaciones del o los créditos que se otorguen en ejecución del referido contrato:

- 1. Depósito en moneda ..., número ..., por la suma de:
... (.....)
y sus renovaciones.
2. Depósito en moneda ..., número ..., por la suma de:
... (.....)
y sus renovaciones.
3. Depósito en moneda ..., número ..., por la suma de:
... (.....)
y sus renovaciones.
4. Depósito en moneda ..., número ..., por la suma de:
... (.....)
y sus renovaciones.

P. LA CAJA P. LA CAJA

Los Prestatarios o los Fiadores Solidarios

Firma Firma Firma

## ADENDA AL CONTRATO DE CRÉDITO

Conste por el presente documento una ADENDA AL CONTRATO DE CRÉDITO o PRÉSTAMO, suscrito entre la CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE AREQUIPA, a quien en adelante se les denominará LA CAJA con RUC N° 20100209641, debidamente representada por los funcionarios que suscriben al final del presente documento; y de la otra parte la(s) persona(s) que suscriben el presente documento, en adelante LOS PRESTATARIOS y FIADORES SOLIDARIOS de ser el caso, cuyos datos de identificación y domicilio se consignan al final del presente documento; conforme a las cláusulas siguientes:

## ANTECEDENTES:

**PRIMERA.- LAS PARTES**, han celebrado un Contrato de Crédito o Préstamo el que es aplicable a todos los créditos contratados por LOS PRESTATARIOS en la fecha y los que contrate en el futuro, los cuales se regirán además por las condiciones particulares contenidas en la Hoja Resumen y Cronograma de Pagos, los cuales se han emitido en su oportunidad.

## OBJETO DE LA ADENDA:

**SEGUNDA.-** Es objeto del presente documento, adecuar el contrato antes referido, a las normas de carácter imperativo establecidas en por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs., para lo cual se modifica la cláusula denominada "FACULTAD DE EFECTUAR PAGOS ANTICIPADOS Y AMORTIZACIONES", la cual quedará redactada conforme a lo siguiente:

**FACULTAD DE EFECTUAR PAGOS ANTICIPADOS Y ADELANTO DE CUOTAS.**

*(...): LOS PRESTATARIOS en cualquiera de nuestras agencias tienen la facultad de efectuar el pago anticipado de cuotas (parcial) o del saldo de su crédito (total), con la consiguiente liquidación de intereses, comisiones y gastos al día de pago, así como el pago adelantado de las cuotas establecidas en el cronograma de pagos.*

*El pago anticipado del total de la obligación importa la cancelación del crédito. El pago anticipado parcial importa la cancelación de un monto mayor a dos cuotas (que incluye aquella exigible en el periodo), trae como consecuencia la aplicación del monto al capital del crédito, con la consiguiente reducción de intereses, las comisiones y los gastos derivados pactados al día de pago. En ambos casos, LA CAJA cobrará primero los gastos, comisiones, intereses moratorios, de existir, y los intereses compensatorios, que se hayan generado al día de pago. El pago anticipado parcial del crédito podrá aplicarse a solicitud de LOS PRESTATARIOS, a la reducción del número de cuotas con la consecuente reducción del plazo del crédito o, a la reducción del monto de las cuotas, manteniendo el plazo original. En aquellos casos en los que LOS PRESTATARIOS no pueda realizar dicha elección, se procederá automáticamente a la reducción del número de cuotas. En todos los casos, realizado el pago, inmediatamente se emitirá un nuevo cronograma de pagos, el cual sustituirá al anterior. Las Partes están de acuerdo en que dicha operación no constituye una novación de la obligación. El procedimiento para efectuar el pago anticipado total o parcial de las obligaciones, estará disponible en todas nuestras agencias y página web.*

*Sin perjuicio de lo antes referido, LOS PRESTATARIOS podrán manifestar expresamente su voluntad para adelantar el pago de sus cuotas, procediendo LA CAJA a aplicar el monto pagado en exceso sobre la cuota del periodo a las cuotas inmediatas siguientes.*

*El Adelanto de cuotas a solicitud de LOS PRESTATARIOS, es el pago menor o igual al equivalente de dos cuotas y trae como consecuencia la aplicación del monto pagado a las cuotas inmediatamente posteriores a la exigible en el periodo, sin que se produzca una reducción de los intereses, comisiones y los gastos pactados. Sin perjuicio de ello, LOS PRESTATARIOS podrán solicitar antes o al momento de efectuar el pago, que deberá procederse a la aplicación del pago como anticipado, resultando aplicable lo pactado respecto al pago anticipado, en lo que corresponda.(...)*

**TERCERA.-** En mérito a las normas de carácter imperativo dictadas por el Ministerio de Justicia en relación a la protección de datos personales, se modifica la cláusula denominada "CARÁCTER DE DECLARACIÓN JURADA DE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN PROPORCIONADA POR LOS PRESTATARIOS" la cual quedará redactada conforme a lo siguiente:

**"AUTORIZACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES:**

*(...)-EL CLIENTE proporciona toda la información que se le solicite, la que tiene la condición de declaración jurada.*

*La información que EL CLIENTE proporciona a LA CAJA sobre su nombre, apellido, nacionalidad, estado civil, documento de identidad, ocupación, estudios, domicilio, correo electrónico, teléfono, estado de salud, actividades que realiza, ingresos económicos, patrimonio, gastos, entre otros, así como la información referida a*



los rasgos físicos y/o de conducta que lo identifican o lo hacen identificable, como su huella dactilar, su voz, etc. (datos biométricos), conforme a ley, es considerada Datos Personales.

**EL CLIENTE** proporciona a **LA CAJA** su consentimiento libre, previo, expreso e informado para que sus Datos Personales sean tratados por ésta, es decir, que puedan ser recopilados, registrados, organizados, almacenados, conservados, elaborados, modificados, bloqueados, suprimidos, extraídos, consultados, utilizados, transferidos o procesados de cualquier otra forma prevista por ley. Esta autorización es indefinida y se mantendrá inclusive después de terminadas las operaciones y/o los Contratos que **EL CLIENTE** tenga o pueda tener con **LA CAJA**.

Los Datos Personales de **EL CLIENTE** serán almacenados (guardados) en el Banco de Datos de Clientes del cual **LA CAJA** es titular o en cualquier otro que en el futuro se pueda establecer. **LA CAJA** ha adoptado las medidas necesarias para mantener segura la información.

Al dar esta autorización **EL CLIENTE** permite que **LA CAJA**:

- a) evalúe su comportamiento en el sistema bancario y financiero y su capacidad de pago;
- b) pueda decidir si se le otorga el o los productos y/o servicios que solicite;
- c) le ofrezca otros productos y/o servicios de **LA CAJA** y/o de terceros (Por ejemplo: préstamos, seguros, entre otros), lo que se podrá hacer también mediante terceras personas;
- d) ejecute encuestas de satisfacción y estudios de mercado, en forma directa o mediante terceras personas;
- e) le envíe ofertas comerciales, publicidad e información en general de los productos y/o servicios de **LA CAJA**;
- f) gestione el cobro de deudas, de ser el caso;
- g) use, brinde y/o transfiera esta información a terceras personas, dentro o fuera del país, vinculadas o no a **LA CAJA**, nacionales o extranjeras, públicas o privadas en ejercicio de la ley; también, al Gobierno, así como a entidades financieras nacionales o extranjeras, de acuerdo con las disposiciones legales del lugar de origen de estas entidades y a la operativa que realice **LA CAJA** en cumplimiento de ellas; asimismo, a empresas de mensajería, auditoría, seguridad, sistemas, entre otras que requieran la información en relación con las funciones de **LA CAJA**. **LA CAJA** se compromete a que las empresas vinculadas a ésta, así como las de mensajería, auditoría, seguridad, sistemas, entre otras que requieran la información para sus funciones, estén obligadas a salvaguardarla confidencialmente; es decir, no revelarán información alguna de **EL CLIENTE**, salvo en situaciones expresamente previstas en la ley.

**EL CLIENTE** puede revocar el consentimiento para tratar sus Datos Personales en cualquier momento. Para ejercer este derecho o cualquier otro que la ley establezca con relación a sus Datos Personales, deberá presentar una solicitud escrita en nuestras agencias. Se podrán establecer otros canales para tramitar estas solicitudes, lo que será informado oportunamente por **LA CAJA** su página web ([www.cajaarequipa.pe](http://www.cajaarequipa.pe)).

#### RATIFICACIÓN:

**CUARTA.- LAS PARTES**, se ratifican en lo demás que contienen el respectivo Contrato de Crédito, en lo que no se oponga al contenido de la presente Adenda.

**Cargo de Recepción:** **LOS PRESTATARIOS** declaramos haber recibido una copia de la presente adenda. Asimismo declaramos que hemos sido informados sobre las diferencias entre el pago adelantado y el pago anticipado, los derechos para requerir su aplicación y la forma como esta procede.

Fecha: .....

  
Mary Imelda Ferrel Zeballos  
DNI.29649259  
APODERADO

  
Ramiro Postigo Castro  
DNI.07788079  
APODERADO

Dirección: Calle La Merced 106, Cercado - Arequipa

EL CLIENTE





CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE AREQUIPA S.A

OJAQL053

REGISTRO DE CUENTAS DE AHORROS

NUMERO DE CUENTA  
00036132802100004002  
Fecha: / /  
Agencia:  
Fec.Reg 07/09/15

Datos de la Cuenta

Producto : Moneda : Monto :  
Tipo : N° de Firmas : TEA :  
Plazo (Días) : Vencimiento : TREA :

DATOS DEL TITULAR REPRESENTATIVO

Apellidos y Nombre / Razón Social : Documento : DNI/LE-  
Lugar de Nacimiento : Sexo : Estado Civil :  
Tipo de Persona : FISICA Fecha Nacimiento : Ocupación :  
Teléfono : Correo Electrónico :  
Dirección Legal :  
Distrito : Provincia : Departamento :

Observaciones

La apertura de la cuenta de ahorro que se solicita esta regida por el contrato denominado "Condiciones Generales Especiales a los Contratos de Depósitos y Servicios Complementarios", cuyas condiciones declaro haber sido informado de forma suficiente y clara, recibiendo en esta acta una copia del mismo."

Nro.	Nombre	Doc. Identidad	Firma
001		DNI/LE-	

Siglas y VoBo del Funcionario

Siglas y VoBo del Funcionario

**IMPORTANTE: EL CLIENTE** declara haber leído y comprendido el presente contrato y haber aceptado las condiciones de este mismo, así como haber sido informado por la CAJA Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A. de las condiciones de la información proporcionada por la CAJA Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A. y haber aceptado las mismas, así como haber sido informado de la información proporcionada por la CAJA Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A. y haber aceptado las mismas, así como haber sido informado de la información proporcionada por la CAJA Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A. y haber aceptado las mismas.



**CARTILLA DE INFORMACIÓN  
CUENTAS DE AHORROS-AHORRO MOVIL**

OJAQL055

DATOS DE LA CUENTA	
Nro. Cuenta: Titular(es):  Moneda/Monto: S/. 0.00 *	Periodo de Capitalización: Mensual La Tasa de Rendimiento Efectiva Anual (TREA) es: TREA Min. 0.650 % (Fija) TREA Max. 3.500% (Fija) Fecha de corte para el abono de intereses: Último día de cada mes, en la misma cuenta.
Tasa de Interés Compensatoria Efectiva Anual (TEA 360 días): TEA Min. 0.650 % (Fija) TEA Max. 3.500 % (Fija) Aplicable diariamente según saldo que permanezca vigente en la cuenta al final del día de acuerdo al Tarifario vigente del producto.	

\* SUJETO A CONFIRMACION DE DEPOSITO EN VENTANILLA

EJEMPLO	OPERACIONES EN CANALES DE ATENCIÓN
Tasa de Rendimiento Efectivo Anual (TREA) para un año (360) días, asumiendo que no existen transacciones adicionales a la apertura de la cuenta: Ahorros por S/. 1,000.00 : 0.650000 %TEA Ahorros por US\$ 1,000.00 : 0.500000 %TEA  Saldo mínimo de equilibrio: Saldo requerido en cuenta para no perder ni ganar es cero (S/. 0.00 y US\$ 0.00) Saldo mínimo de equilibrio: No tiene saldo mínimo	Con la tarjeta de débito y clave secreta podrá realizar:  - <b>Depósito en efectivo en:</b> Ventanillas en Agencias y Agentes Corresponsales  - <b>Depósito en Cheque en:</b> Ventanillas en Agencias  - <b>Retiros en:</b> Ventanillas en Agencias, Cajeros automáticos propios, Cajeros automáticos de la red VISA y Agentes corresponsales.  - <b>Transferencias en:</b> Ventanillas en Agencias, Cajeros automáticos propios y Caja Arequipa Internet  - <b>Cancelación de Cuenta en:</b> Ventanillas en Agencias

TARIFARIO DE COMISIONES Y GASTOS		
COMISIÓN O GASTO	IMPORTE	OPORTUNIDAD DE COBRO
Comisión por entrega física del Estado de Cuenta (por hoja)	S/. 1.00	Despues de la emisión del documento
Comisión por depósitos en monedas	S/. 30.00 (4)	Al efectuar la transacción
Comisión por duplicado de Tarjeta	S/. 7.00	Al momento que se solicite
Comisión por operaciones en cajeros automáticos (ATM) de otros bancos		
En el Perú:		
- Por disposición de efectivo	S/. 7.00	Por disponer de efectivo
- Por consulta de saldo o movimiento	S/. 1.50	Por consulta
En el extranjero:		
- Por disposición de efectivo	S/. 7.90 + 0.42% del monto retirado	Por disponer de efectivo
- Por consulta de saldo o movimiento	S/. 2.00	Por consulta

Cod. 5152.05.15

Comisión por compras en el extranjero	1% del monto de la compra	Al efectuar la transacción
Gasto canje de cheques		
· Misma plaza soles	Sin costo	
· Otra plaza soles	S/. 3.00 (1)	Al día siguiente de procesado el canje
· Misma plaza dólares	Sin costo	
· Otra plaza dólares	US\$ 1.00 (1)	
Gasto por rebote en canje de cheques depositados	(1)	Al día siguiente de conocido el rechazo
Comisión por Transferencias Interbancarias de salida vía BCRP	S/. 13.00 (1)	Al efectuar la transacción
Comisiones de Servicio de Transferencia Interbancaria / Tipo de Transferencia		
· Misma plaza / Ordinarias	S/. 4.00 / US\$ 1.50	Al efectuar la transacción
· Misma plaza / Pago de proveedores	S/. 4.00 / US\$ 1.50	Al efectuar la transacción
· Misma plaza / Pago de haberes y CTS	S/. 4.00 / US\$ 1.50	Al efectuar la transacción
· Otra plaza / Pago de Haberes	S/. 7.00 / US\$ 2.50	Al efectuar la transacción
· Otra plaza / Ordinarias, CTS	S/. 3.50+0.60% (2) US\$ 1.30+0.60% (2)	Al efectuar la transacción
· Otra plaza / Pago de proveedores	S/. 3.50+0.60% (2) US\$ 1.30+0.60% (2)	Al efectuar la transacción
· Plaza exclusiva	S/. 3.50+1.60% (3) US\$ 1.30+1.60% (3)	Al efectuar la transacción
Retención Judicial y/o administrativa	Retención S/. 25.00 Remisión del monto embargado S/. 30.00	Al efectuar la retención Al efectuar la emisión del monto embargado
Emisión de Información para entidades varias por carta o constancia entregada	S/. 14.00	Al momento de la solicitud
Consulta de saldos en ventanilla a partir de la 4ta consulta	S/. 5.00	Al momento de la solicitud
Duplicado de comprobantes o contratos	S/. 10.00	Al momento de la solicitud
Revisión de poderes persona jurídica en apertura de cuenta o modificación o actualización de la cuenta	S/. 20.00	Al momento de la solicitud
Anulación de cheque de gerencia, cheque personalizado u orden de pago	S/. 20.00	Al momento de la solicitud
Evaluación de documentos fallecidos	S/. 35.00	Al momento de la solicitud
Operaciones Interplaza, depósito / retiro/ cancelaciones. Otra plaza para cuenta de persona natural o persona jurídica efectuado en diferente plaza a la apertura de la cuenta. Al realizar la operación en ventanilla bajo los siguientes parámetros: - Para operaciones menores a S/. 3.000 se aplicará a partir de la sexta operación - Para operaciones mayores o iguales a S/. 3.000 se cobrará a partir de la primera operación	0.45% del monto MIN S/. 7.30 MAX S/. 450.00 (* )	Al efectuar la transacción
Envío mensual de extractos de cuenta o calendario de pagos en forma física	S/. 6.40	Mensual



- (1) Adicionalmente se trasladará el importe que cobre el banco.
- (2) Se cobrará el porcentaje indicado sobre el monto a transferir teniendo en cuenta los siguientes límites: Monto mínimo en nuevos soles S/.14.00 máximo S/. 210.00; en dólares mínimo US\$ 5.00 máximo US\$ 70.00.
- (3) Se cobrará el porcentaje indicado sobre el monto a transferir teniendo en cuenta los siguientes límites: Monto mínimo en nuevos soles S/.28.00, máximo S/.210.00; en dólares mínimo US\$ 10.00 máximo US\$ 70.00.
- (4) Se aplicará para depósitos que por día superen S/. 1,000.00 en monedas, y por cada S/.1,000.00 adicionales.
- (\*) El detalle de las agencias pertenecientes a cada plaza puede ser consultado en nuestra pagina web: [www.cajaarequipa.pe](http://www.cajaarequipa.pe)

#### NOTAS ADICIONALES

- Para las comisiones o gastos señalados sólo en nuevos soles, se cobrará en cuentas en moneda extranjera el equivalente en dólares americanos el monto establecido en nuevos soles, al tipo de cambio compra vigente en la Caja el día de la operación.
- Todos los importes están afectos al Impuesto a las Transacciones Financieras (ITF) excepto en el caso de cuentas exoneradas u operaciones inafectas de acuerdo a Ley. La tasa del ITF vigente a partir del año 2011 es de 0.005% del monto de la operación. La tasa del impuesto para los años posteriores se regirá de acuerdo a Ley.
- Todas las cuentas de Ahorros se encuentran cubiertas por el Fondo de Seguro de Depósito, cuya cobertura está sujeta a una actualización trimestral.
- El cobro de los conceptos mencionados se realizará mediante cargo en cuenta del cliente o en efectivo en la oportunidad en que solicite el servicio o se efectúe el gasto.

#### RESUMEN DE ALGUNAS CONDICIONES CONTRACTUALES RELEVANTES PARA LAS PARTES

##### Cuentas Inactivas:

LA CAJA declarará como cuentas inactivas las que se encuentren dentro de los siguientes supuestos no obstante lo cual continuarán generando intereses con las tasas vigentes a favor de EL CLIENTE:

- Las cuentas que no registren movimientos durante 12 meses;
- Los saldos de las cuentas que permanezcan inactivas durante un periodo de 10 años, pasarán a formar parte del Fondo de Seguro de Depósitos, conforme al artículo 182 de la Ley General del Sistema Financiero y de Seguros N° 26702.

##### Límites máximos horarios (límites acumulativos en un ciclo de 24 horas):

Son establecidos automáticamente para operaciones realizadas con la Tarjeta de Débito en Canales alternativos de atención distintos a ventanilla como son Cajeros Automáticos (Propios y Cajeros Automáticos afiliados a la Red Visa), Agentes, Caja Arequipa Internet y otros que la Caja Arequipa ponga a su disposición y son:

- Límites para operaciones de retiro en cajeros automáticos y Agentes:
    - Límite diurno (6:01 am a 8:59 pm): S/. 700 o su equivalente en dólares.
    - Límite nocturno (9:00 pm a 6:00 am del día siguiente): S/. 500 o su equivalente en dólares.
  - Límite para operaciones de compras o consumo en establecimientos: S/. 2,000 o su equivalente en dólares.
  - Límites para el total de Operaciones de: Transferencias Interbancarias en cuentas propias o de terceros, Transferencias a Terceros, Pago de Pensiones, Pago de Servicios y Pago de Créditos de Terceros: S/. 700 o su equivalente en dólares.
  - Transferencias a Cuentas Propias o Pago de Créditos Propios: Ilimitado (Se consideran Transferencias entre Cuentas Propias cuando ambas cuentas corresponden a los mismos titulares, y el primer titular es el mismo en ambas cuentas de acuerdo a las normas sobre ITF)
- El cliente puede solicitar el incremento de límites en cualquier de las agencias de la Caja Arequipa.  
El retiro realizado por ventanilla en Agencias NO TIENE LÍMITE.

La Cuenta de Depósito se abrirá a solicitud expresa de EL CLIENTE con la suscripción de la Cartilla de Información y el Registro de Cuenta o Solicitud de Apertura de Cuenta y una vez

efectuado el abono respectivo en la cuenta, salvo que se permita la apertura sin previo abono.

**Uso de la Tarjeta de Débito y Cajeros Automáticos:**

- El cliente bajo su exclusiva responsabilidad debe comunicar de inmediato a LA CAJA y por la vía más rápida, la pérdida, el extravío, sustracción o robo de la Tarjeta de Débito de la CAJA AREQUIPA. EL CLIENTE asume total responsabilidad por el uso irregular o fraudulento que pueda hacerse con la Tarjeta de Débito de LA CAJA AREQUIPA, hasta la comunicación del hecho a LA CAJA, salvo que se trate del caso comprobado que terceros hayan efectuado operaciones violando políticas de seguridad informática o el sistema de control de LA CAJA, y en general mediante acciones que constituyan delitos informáticos.
- EL CLIENTE asume la obligación de utilizar la Tarjeta de Débito y la clave secreta, en forma exclusiva, personal e intransferible. Toda operación que se realice con la Tarjeta de Débito, se reputa efectuada por EL CLIENTE.

**DECLARACIÓN FINAL DEL CLIENTE**

Declaro haber leído previamente las CONDICIONES GENERALES Y ESPECIALES APLICABLES A LOS CONTRATOS DE DEPÓSITOS Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS y la presente Cartilla de Información, y que he sido instruido acerca de los alcances y significado de los términos y condiciones establecidos en dichos documentos, habiendo sido absueltas y aclaradas a mi satisfacción todas las consultas efectuadas y/o dudas, por lo que suscribo el presente documento en duplicado y con pleno y exacto conocimiento de las condiciones establecidas en dichos documentos.

05 de Junio del 2015

---

EL CLIENTE

---

LA CAJA

Nota.- El resumen de las condiciones detalladas en el presente Anexo tiene únicamente una finalidad informativa por lo que no sustituye al documento que contiene las CONDICIONES GENERALES Y ESPECIALES APLICABLES A LOS CONTRATOS DE DEPÓSITOS Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS.

Para más información visite nuestra página web: <http://www.cajaarequipa.pe>.

La empresa proporciona esta información con arreglo a la Ley N° 28587 y la Resolución SBS N° 8181-2012, Reglamento de Transparencia de Información y Disposiciones Aplicables a la Contratación con Usuarios del Sistema Financiero.





## CONDICIONES GENERALES Y ESPECIALES APLICABLES A LOS CONTRATOS DE DEPÓSITO Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Conste por el presente documento las Condiciones Generales y Especiales Aplicables a los Contratos de Depósito y Servicios Complementarios, que celebran de una parte la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., con RUC N° 20100209641, inscrita en la Partida N° 11000281 del Registro de Personas Jurídicas de los Registros Públicos de Arequipa, a quien en adelante se denominará LA CAJA, debidamente representada por los funcionarios que suscriben al final del presente documento; y de la otra parte la(s) persona(s) que suscriben el presente documento, en adelante EL CLIENTE, cuyos datos de identificación y domicilio se consignan al final del presente documento; conforme a las cláusulas siguientes:

El presente contiene las condiciones generales y especiales aplicables al o los depósitos y servicios complementarios que EL CLIENTE contrate en la fecha de suscripción del presente y los que contrate en el futuro en forma individual o conjuntamente con otras personas, y que La Caja de conformidad con las normas regulatorias, sus políticas y reglamentos acuerde otorgarle. Cada uno de los depósitos y/o servicios complementarios contratados por EL CLIENTE y/o que contrate en el futuro se rigen/regirán además por las condiciones particulares contenidas en la Cartilla de Información y el Registro de Cuenta o Solicitud de Apertura de Cuenta que se emitirán al momento de la apertura de la cuenta.

### I. CONDICIONES GENERALES APLICABLES A LAS CUENTAS DE AHORROS, AHORRO CON ÓRDENES DE PAGO, PLAZO FIJO, CTS, PLAZO FIJO PROGRESIVO Y CUENTA JUNIOR:

#### DE LA APERTURA DE LA CUENTA:

1. La Cuenta de Depósito se abrirá a solicitud expresa de EL CLIENTE con la suscripción de la Cartilla de Información y el Registro de Cuenta o Solicitud de Apertura de Cuenta y una vez efectuado el abono respectivo en la cuenta, salvo que se permita la apertura sin previo abono. LA CAJA asignará a la misma un número de cuenta e inscribirá al o los titular(es) de la misma, consignando toda la información necesaria para su identificación y forma de disposición.
2. En el caso de personas naturales, la cuenta se abrirá previa identificación y presentación del Documento Oficial de Identidad y en el caso de Personas Jurídicas previa presentación del documento de su constitución y la acreditación de sus representantes legales o apoderados con facultades suficientes para operar cuentas de depósitos, y demás requisitos exigidos por LA CAJA.
3. Las cuentas de depósitos podrán ser: i) Individuales, un solo titular; ii) Mancomunadas (M): Requieren la intervención de todos los titulares que registren sus firmas para disponer de sus fondos; y, iii) Solidarias o Indistintas (O): Es suficiente la intervención de uno de los titulares que tenga registrada su firma para disponer de los fondos.
4. LA CAJA, se reserva el derecho de aceptar o denegar la solicitud de apertura de una Cuenta de Depósitos, por motivos justificados, así como verificar la veracidad de los datos proporcionados por EL CLIENTE.

#### DE LOS MOVIMIENTOS EN LA CUENTA:

5. En caso de personas naturales, EL CLIENTE podrá efectuar sus operaciones en forma personal o por intermedio de terceros. LA CAJA sólo reconocerá como tales aquellos que acrediten su representación mediante carta poder con firma legalizada, o poder fuera de registro o poder por escritura pública inscrita en Registros Públicos, dependiendo del monto de la transacción a realizar, lo que será informado a EL CLIENTE por LA CAJA a través de sus agencias y página web. EL CLIENTE se obliga a comunicar por escrito y bajo responsabilidad toda modificación o revocatoria relativa a los poderes y facultades otorgadas a sus representantes o apoderados, no teniendo LA CAJA responsabilidad alguna por las disposiciones de dinero de la cuenta de depósitos que efectúen personas cuyo poder haya sido revocado o invalidado y que no haya sido oportunamente comunicado a LA CAJA.
6. En el caso de Personas Jurídicas, EL CLIENTE efectuará sus operaciones a través de sus representantes legales o apoderados debidamente acreditados y con facultades suficientes para operar cuentas de depósitos. EL CLIENTE se obliga a comunicar por escrito y bajo responsabilidad toda modificación o revocatoria relativa a los poderes y facultades otorgadas a sus representantes o apoderados, las que para surtir efecto ante LA CAJA requerirán de la presentación de los instrumentos pertinentes debidamente inscritos en Registros Públicos o formalidad legal respectiva. Toda comunicación sin estos requisitos se considerará inválida para LA CAJA. Mientras LA CAJA concluya con la revisión de los documentos presentados para acreditar a los representantes o proceder a su cambio, la cuenta será bloqueada temporalmente y en el caso de personas jurídicas la Tarjeta(s) asignada(s) será(n) anulada(s) definitivamente, emitiéndose nueva(s) una vez acreditados los nuevo(s) representante(s). En caso de duda o conflicto sobre la legitimidad de la representación con que se opere las cuentas de EL CLIENTE, LA CAJA podrá sin responsabilidad alguna, suspender la ejecución de toda orden o instrucción, hasta que éstos se resuelvan, aceptando EL CLIENTE en estos casos, que LA CAJA proceda, si lo estima conveniente, a bloquear la cuenta de depósitos, lo que será comunicado a EL CLIENTE. El control de los poderes y facultades especiales como límites de disposición, y otras facultades especiales conferidas corresponden a EL CLIENTE, limitándose LA CAJA a verificar únicamente su calidad de tales y si actúan a sola firma o en forma conjunta.
7. Todas las operaciones que se efectúen en la cuenta de depósitos serán registradas en forma electrónica y constarán en hojas móviles expedidas por medios mecánicos o electrónicos, estos documentos se emitirán al momento de realizarse la operación y se entregarán a la persona que la realice y sólo servirán para acreditar la existencia de la operación. Para cualquier reclamo vinculado con una operación realizada en cualquiera de las cuentas de ahorros de LA CAJA será necesario presentar el registro emitido por LA CAJA.
8. Salvo en los casos de cancelación, el monto de cada operación para abonos o retiros no podrá ser inferior al que periódicamente fije LA CAJA, y que aparecerá publicado en avisos que se colocarán en cada uno de sus oficinas y agencias que atienden ahorros, así como en su página web.

9. EL CLIENTE tiene la obligación de guardar reserva del número de cuenta asignado a su depósito. En ese sentido, LA CAJA podrá recibir y depositar en la cuenta de EL CLIENTE cualquier suma de dinero a través de terceros que presenten el número de identificación de la cuenta, presumiéndose que dicha operación ha sido autorizada por EL CLIENTE.
10. Los abonos pueden efectuarse en dinero en efectivo, órdenes de pago o a través de cheques. En los abonos efectuados con cheques éstos deberán ser endosados a favor de LA CAJA, la misma que podrá reservarse el derecho de no procesar retiros sobre entregas con cheques, mientras no tenga la confirmación de fondos del Banco girado.
11. Si EL CLIENTE es una persona natural, el retiro de los fondos se efectuará a través de los Canales de Atención habilitados haciendo uso de la Tarjeta de Débito de LA CAJA. Es facultad de LA CAJA solicitar cuando lo crea conveniente la presentación del Documento Oficial de Identidad. En el caso de cuentas mancomunadas el retiro procederá únicamente a través de ventanilla previa identificación de todos los titulares a través del documento oficial de Identidad.
12. Si EL CLIENTE es una persona jurídica y cuenta con Tarjeta de Débito, el retiro de los fondos se efectuará a través de los Canales de Atención habilitados, de lo contrario el retiro únicamente podrá efectuarse en las ventanillas de cualquiera de nuestras agencias mediante la presentación del documento oficial de Identidad del o los representantes o apoderados acreditados.
13. Las cuentas de depósito podrán ser usadas por EL CLIENTE para recaudar fondos o efectuar pagos diversos, en cuyo caso EL CLIENTE deberá comunicar previamente a LA CAJA tal finalidad, la cual de acceder a lo solicitado suscribirá con EL CLIENTE el contrato de servicios correspondiente. En ese sentido, LA CAJA se reserva el derecho de suspender o terminar toda relación contractual cuando las cuentas de depósitos se utilicen para dicha finalidad sin contar con el contrato de servicio respectivo.
14. EL CLIENTE podrá realizar operaciones e impartir instrucciones, empleando medios electrónicos, facsímil o similares, así como solicitar se le remitan sus estados de cuenta a través de estos medios. El empleo de los mismos esta sujeto a la solicitud previa de EL CLIENTE y a la autorización y condiciones que establezca LA CAJA, los que serán comunicados a EL CLIENTE a través de folletos, carteles en nuestras Agencias y en la página web.

#### DEL CIERRE O CANCELACIÓN DE LA CUENTA DE DEPÓSITOS:

15. LA CAJA podrá cerrar o cancelar las cuentas de EL CLIENTE cuando se presenten cualquiera de los siguientes supuestos: a). Cuando lo solicite el CLIENTE, en el caso de cuentas solidarias bastará la declaración de voluntad de uno de los titulares, en el caso de cuentas mancomunadas se requerirá la manifestación de voluntad de todos los titulares de la cuenta; b). Cuando LA CAJA así lo determine sin expresión de causa, dando aviso en el domicilio señalado con un plazo de anticipación de 15 días calendario antes de proceder a la cancelación o cierre de la cuenta; c). En caso de fallecimiento de EL CLIENTE cuando LA CAJA tome conocimiento de ello en forma fehaciente o a solicitud de los herederos, debidamente acreditados; salvo que se trate de cuentas solidarias, las que se podrán mantener vigentes a nombre de los demás titulares, pudiendo los sucesores debidamente acreditados subrogarse en el lugar del fallecido, sin que esto modifique la responsabilidad de los sucesores por las deudas de su causante según Ley; d). Por tratarse de una cuenta inactiva sin contar con saldo mínimo, dando aviso en el domicilio señalado con un plazo de anticipación de 15 días calendario antes de proceder a la cancelación o cierre de la cuenta; e). Por mandato judicial o autoridad competente.
16. La cancelación o cierre de las cuentas a solicitud de EL CLIENTE podrá efectuarse en cualquiera de las Agencias u Oficinas de LA CAJA, en el horario de atención establecido.
17. En todos los supuestos de cancelación o cierre LA CAJA previamente podrá hacer uso de las facultades establecidas en la cláusula 25 de las condiciones generales del presente Contrato. Como consecuencia de la cancelación o cierre de la cuenta de depósitos, EL CLIENTE asume total responsabilidad por el uso de los órdenes de pago que tenga en su poder o que haya emitido en fecha anterior o posterior, liberando a LA CAJA de cualquier responsabilidad por el incumplimiento de las obligaciones de EL CLIENTE que pueda generarse como consecuencia del cierre de la cuenta o de la comunicación de cierre que emita LA CAJA. Asimismo, EL CLIENTE dejará de utilizar automáticamente los talonarios de órdenes de pago, de ser el caso, y tarjetas que tuviere en su poder, obligándose a devolverlos al momento del cierre o en forma inmediata a la recepción de la comunicación de la cancelación.

#### DE LAS CUENTAS INACTIVAS:

18. LA CAJA declarará como cuentas inactivas las que se encuentren dentro de los siguientes supuestos, no obstante lo cual continuarán generando intereses con las tasas vigentes a favor de EL CLIENTE, comisiones y gastos a favor de LA CAJA: a). Las cuentas que no registren movimientos durante 12 meses; b). Las cuentas que durante seis meses hayan tenido saldo inferior al mínimo establecido por LA CAJA, el que estará publicado en nuestras oficinas.  
En la oportunidad en que se presente el titular o su representante en el caso de personas jurídicas a efectuar una operación, o se presente una orden de pago, estas cuentas serán activadas. No se considera como operación la solicitud de información o de extractos de las cuentas. Las cuentas que permanezcan inactivas durante un periodo de 10 años pasarán a formar parte del Fondo de Seguro de Depósitos, conforme al artículo 182 de la Ley General del Sistema Financiero y de Seguros N° 26702. En caso dicho plazo sea modificado las partes convienen que los términos del presente contrato se adecuarán de manera automática, sin necesidad de comunicación previa a EL CLIENTE, por tratarse de plazos establecidas legalmente y no de manera convencional.

#### DE LA TASA DE INTERÉS, COMISIONES Y GASTOS PACTADOS:

19. LAS PARTES acuerdan que LA CAJA pagará a EL CLIENTE una tasa de interés compensatoria por el tiempo efectivo de permanencia de su depósito, según el periodo de capitalización establecido de acuerdo al tipo de cuenta contratada; asimismo, las PARTES acuerdan que LA CAJA cobrará a EL CLIENTE las comisiones respectivas por los servicios que le proporcione, y los gastos que LA CAJA incurra con terceros derivados de las operaciones pasivas, los que serán trasladados a EL CLIENTE. La tasa de interés, el periodo de capitalización, las comisiones y los gastos referidos aparecen detallados en la "CARTILLA DE INFORMACIÓN", documento que será puesto en conocimiento de EL CLIENTE, y es suscrito en forma simultánea a este contrato. En ningún caso la terminación anticipada de los servicios o resolución del contrato dará lugar a la devolución de los conceptos por comisión o gastos ya incurridos o cobrados. Asimismo, LA CAJA podrá cobrar primas de seguro a EL CLIENTE siempre que éste las hubiera solicitado o consentido en forma previa, expresa y escrita.

#### DE LA FACULTAD DE LA CAJA DE MODIFICAR UNILATERALMENTE LAS CONDICIONES DEL PRESENTE CONTRATO Y DE LA CARTILLA DE INFORMACIÓN:

20. LAS PARTES acuerdan expresamente que las condiciones establecidas en el presente contrato, así como condiciones particulares, las tasas de interés, comisiones, y gastos



detalladas en la "Cartilla de Información" podrán ser variadas o modificadas por LA CAJA en forma unilateral, cuando las condiciones del mercado y/o LA CAJA así lo determine de acuerdo a sus políticas de depósitos.

21. Cuando las condiciones del mercado y/o LA CAJA así lo determine de acuerdo a sus políticas de depósitos, LA CAJA podrá unilateralmente durante la ejecución del presente contrato establecer nuevos conceptos por comisiones, gastos, o en general nuevas condiciones contractuales.
22. En cualquiera de los casos referidos en las cláusulas 20 y 21 de estas condiciones generales, para surtir efecto y ser oponibles deberán ser previamente comunicadas a EL CLIENTE, con el plazo de anticipación previsto en las normas de protección al consumidor y las que establezca la Superintendencia de Banca y Seguros. Luego de transcurrido el plazo señalado en la comunicación, en la fecha que se señale de manera expresa en la comunicación, dichas modificaciones o nuevas condiciones entrarán en vigencia automáticamente, por lo que la permanencia o continuación de EL CLIENTE en el uso de las cuentas o servicios, significa su total aceptación.
23. En el caso de modificaciones a la tasa de interés, comisiones o gastos que impliquen condiciones más favorables para EL CLIENTE, éstas se aplicarán de manera inmediata; por lo que no es aplicable lo señalado en la cláusula anterior.

#### DE LAS FORMAS DE COMUNICACIÓN PREVIA DE LAS MODIFICACIONES DE LAS CONDICIONES DEL CONTRATO Y DE LA CARTILLA DE INFORMACIÓN:

24. La comunicación a EL CLIENTE de la variación o modificación de los conceptos y condiciones establecidas en la "Cartilla de Información" o el establecimiento de nuevas condiciones vinculadas a dichos aspectos, deberá contener de manera clara y expresa las modificaciones o adiciones respectivas y se efectuará, siempre que sea posible, mediante comunicación al correo electrónico de EL CLIENTE; en caso no resulte posible el uso de dicho medio de comunicación directa, LA CAJA informará de las modificaciones o establecimiento de nuevas condiciones a través de los diarios de mayor circulación a nivel local o nacional, según corresponda, así como en su página web de LA CAJA ([www.cmac-arequipa.com.pe](http://www.cmac-arequipa.com.pe)) y en los tarifarios de las Agencias.  
La comunicación de la modificación de otro tipo de condiciones contractuales o el establecimiento de nuevas condiciones diferentes a las establecidas en el primer párrafo de la presente cláusula, se efectuará a través de los medios de comunicación masiva señalados en el párrafo anterior.

#### FACULTADES DE LA CAJA:

25. LA CAJA queda expresamente facultada por EL CLIENTE para que, sin necesidad de previo aviso, pueda proceder respecto a cualquiera de sus cuentas o valores a:
  - a. Cargar los conceptos establecidos en la Cartilla de Información o los que posteriormente hayan sido modificados o incorporados conforme a las cláusulas 22 y 24.
  - b. Cargar cualquier obligación directa o indirecta que adeude a LA CAJA, aún aquellos cedidos o endosados a LA CAJA por terceros deudores de EL CLIENTE y/o las que éste haya garantizado; sea por capital, intereses, comisiones, tributos o gastos. Asimismo podrá retener y aplicar a sus adeudos cualquier suma o valor que tenga en su poder o reciba a favor de EL CLIENTE por cualquier concepto y en cualquiera de sus oficinas y agencias. Estos cargos y/o compensaciones podrá hacerlos LA CAJA, aún en casos de encontrarse EL CLIENTE concursado, en liquidación o fallecido, conforme al Artículo 132, inciso 11 de la Ley 26702; sin perjuicio del procedimiento legal preestablecido.
  - c. Abonar o cargar las sumas que resulten de errores de cualquier tipo y/o que resulten necesarios para regularizar las mismas. Los abonos o cargos registrados indebidamente, serán objeto de corrección mediante extorno, o por medio de notas de abono o cargo; no generándole ninguna otra responsabilidad para LA CAJA. Todo esto será de conocimiento de EL CLIENTE mediante su estado de cuenta o comunicación directa que se emita por escrito.
26. Abrir o nombre de EL CLIENTE cuentas de depósito en moneda nacional o extranjera, para evidenciar los abonos correspondientes a créditos a su favor. Para el efecto, LA CAJA le remitirá el Estado de Cuenta, el presente Contrato y la Cartilla de Información respectiva, para su firma y regularización.
27. EL CLIENTE autoriza a LA CAJA a informar a las autoridades respectivas, de la realización de cualquier operación que a su solo criterio y calificación constituya una transacción sospechosa; o tenga las características a que se refiere la Sección Quinta de la Ley N° 26702, conforme a la Ley N° 27693 referida al Sistema de Prevención del Lavado de Activos. En tales casos, EL CLIENTE libera a LA CAJA de toda responsabilidad o reclamo de orden penal, civil o administrativo; liberándola, asimismo de toda reserva que le imponen las normas del secreto bancario.

#### EXECIÓN DE RESPONSABILIDAD:

28. En situaciones de caso fortuito o fuerza mayor y en situaciones que no resulten imputables a LA CAJA por encontrarse fuera de su ámbito de control, EL CLIENTE libera de responsabilidad a ésta por los daños y perjuicios que eventualmente pudiera sufrir por la falta, suspensión, o interrupción de uno o todos sus servicios en forma temporal. En el caso que dichas circunstancias ocasionen el erróneo o indebido registro de los abonos o cargos en sus cuentas y sean advertidas por EL CLIENTE, éste deberá comunicarlo de inmediato y por escrito, y una vez demostrado la veracidad del reclamo, se procederá a la corrección del error mediante extornos, notas de cargo o abono, según corresponda.

#### SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL CLIENTE:

29. EL CLIENTE tiene derecho a solicitar los extractos de sus cuentas ya sean totales o parciales, para lo cual firmará un cargo de recepción. En caso de cuentas mancomunadas bastará que uno de los titulares de la cuenta lo solicite para ejercer el derecho establecido en la presente cláusula.
30. EL CLIENTE autoriza en forma previa, expresa e indefinida a LA CAJA a efecto de que ésta pueda remitir al correo electrónico de EL CLIENTE publicidad respecto de los servicios o contratos que LA CAJA ofrece al público en general, aunque dicha publicidad no tenga relación con el servicio contratado por medio del presente documento. En caso EL CLIENTE no desee recibir la referido publicidad, deberán comunicarlo a La Caja.

#### DOMICILIO Y JURISDICCIÓN:

31. EL CLIENTE señala como domicilio el indicado en este contrato, donde se le cursarán las comunicaciones que fueren necesarios, salvo las comunicaciones que se efectúen a través de medios masivos de comunicación conforme a lo establecido en la cláusula 24 del presente. EL CLIENTE comunicará toda variación de domicilio con un plazo de



anticipación de 15 días calendario, plazo dentro del cual surtirán efecto todas las comunicaciones que se remitan al anterior domicilio. Asimismo EL CLIENTE, se somete a la competencia de los jueces de esta ciudad.

## II. CONDICIONES ESPECIALES APLICABLES A LAS CUENTAS DE AHORROS, CUENTAS CON ÓRDENES DE PAGO, PLAZO FIJO, CTS, PLAZO FIJO PROGRESIVO Y CUENTA JUNIOR:

### CONDICIONES DE LA CUENTA DE AHORRO:

1. La cuenta de ahorros representa las obligaciones contraídas por LA CAJA, provenientes de las imposiciones de dinero por un periodo indeterminado de tiempo. En esta modalidad de cuenta de depósitos EL CLIENTE podrá disponer de sus fondos cuando lo solicite.
2. La duración del presente contrato es a plazo indeterminado, bastando para su resolución la cancelación o cierre de la cuenta por cualquiera de las causales establecidas en la cláusula 15 de las condiciones generales.

### CONDICIONES DE LA CUENTA DE AHORRO CON ÓRDENES DE PAGO:

1. La Cuenta de Ahorro con Ordenes de Pago constituyen una modalidad de cuenta de ahorros con un servicio adicional, por medio del cual EL CLIENTE puede efectuar retiros de sus cuentas de ahorro utilizando Ordenes de Pago emitidas por LA CAJA a favor de terceras personas o a nombre de sí mismo. La Orden de Pago constituye un poder o mandato que otorga EL CLIENTE para que un tercero pueda efectuar un retiro de la misma, el cual podrá hacerse efectivo en las oficinas y agencias de LA CAJA. Los Órdenes de Pago serán emitidos nominativamente por EL CLIENTE, constituyendo documento no negociable y no endosable; no teniendo la calidad de título valor.
2. LA CAJA entregará al CLIENTE un talonario de órdenes de pago, numeradas en forma correlativa, mediante las cuales podrá efectuar retiros con cargo a su cuenta de ahorros. Dichas órdenes podrán ser solicitadas y entregadas a EL CLIENTE o a sus representantes o apoderados en el caso de Personas Jurídicas o a terceros debidamente autorizados mediante carta poder con firma legalizada en el caso de personas naturales. EL CLIENTE tiene derecho de ganar el interés establecido para este tipo de cuentas, conforme a la tasa de interés detallada en la Cartilla de Información.
3. Por tratarse de una cuenta de ahorros no está permitido su sobregiro; en consecuencia sólo serán atendidas por LA CAJA las órdenes de pago contra las cuentas que tengan fondos suficientes.
4. Los titulares de las cuentas de ahorro que sean personas jurídicas, bajo responsabilidad deberán comunicar por escrito con la debida anticipación los nombramientos y/o revocatorias de sus representantes legales, así como cualquier modificación en la representación concedida. LA CAJA no se responsabiliza por las órdenes de pago libradas por representantes legales de personas jurídicas, cuyos poderes estén vencidos o hubieran sido revocados, si oportunamente no se hubiese dado aviso por escrito a LA CAJA. La orden de pago una vez emitida tiene un plazo de validez de 30 días calendario, por lo que, el emisor de las órdenes de pago se obliga a mantener fondos suficientes para su pago dentro de los 30 días calendario de emitidas, plazo dentro del cual no podrá revocar la orden. Una vez vencido dicho plazo, la orden de pago habrá caducado y no será pagada aunque existan fondos suficientes; por lo que es responsabilidad de EL CLIENTE informar al beneficiario de la orden de pago sobre el plazo para su presentación, quedando en consecuencia LA CAJA exenta de responsabilidad por el rechazo ocasionado por su presentación fuera de plazo.
5. LA CAJA no podrá hacer efectiva una orden de pago cuando: a) Sea emitida al portador; b) Presente diferencias entre el monto consignado en cifras y el monto consignado en letras; c) La firma del titular no coincida con la de los registros de firmas; d) La orden de pago esté deteriorada; e) La orden de pago presente borrones o enmendaduras; f) La identificación del beneficiario no concuerde con la consignada en la orden de pago correspondiente; g) La orden de pago tenga fecha adelantada; h) La cuenta no tenga fondos suficientes para pagar la orden de pago; i) Sea una cuenta bloqueada; j) Hayan transcurrido más de 30 días calendario desde la fecha de su emisión; k) Presente alguna irregularidad que ha criterio de LA CAJA amerite no hacerla efectiva.
6. LA CAJA podrá cancelar la cuenta de ahorro con órdenes de pago, sin perjuicio de las causales señaladas en las condiciones generales, por el giro de tres o más órdenes de pago sin tener fondos disponibles, durante 06 meses computados desde la fecha del primer rechazo. LA CAJA cancelará la cuenta luego de remitida la comunicación a EL CLIENTE y transcurridos 30 días desde su recepción. EL CLIENTE una vez recibida la comunicación de cierre no podrá emitir órdenes de pago, bajo su exclusiva responsabilidad y deberá devolver de inmediato el talonario de órdenes de pago en su poder, asumiendo total responsabilidad en caso contrario. LA CAJA devolverá el saldo de fondos que hubiere en la cuenta luego de descontar los gastos correspondientes.
7. EL CLIENTE se obliga a dar inmediato aviso por escrito en caso de pérdida, extravío o sustracción de una orden de pago o talonario de órdenes de pago, a fin de bloquear la cuenta ó las órdenes de pago giradas, caso contrario LA CAJA no será responsable de los pagos que se efectúe antes del aviso.

### CONDICIONES DE LA CUENTA DE DEPÓSITO A PLAZO FIJO:

1. El depósito a plazo fijo representa las obligaciones contraídas por LA CAJA provenientes de una imposición de dinero por un periodo determinado de tiempo.
2. La tasa de interés será fijada por LA CAJA según el monto y plazo efectivo del depósito, dichas condiciones podrán ser modificadas por LA CAJA conforme a lo establecido en las condiciones generales de este Contrato.
3. Al vencimiento del plazo estipulado, EL CLIENTE podrá apersonarse a cualquiera de las oficinas y/o agencias de LA CAJA, en el horario de atención establecida, a fin de solicitar la cancelación de su depósito.
4. Si el depósito a plazo fijo no fuera cancelado en la fecha de su vencimiento, y LA CAJA no recibiera instrucciones expresas respecto a la renovación del depósito por parte de EL CLIENTE: i) LA CAJA capitalizará los intereses y el depósito se renovará por un periodo igual, salvo que éste periodo sea mayor al máximo establecido en dicha fecha, en cuyo caso el depósito se renovará por el plazo máximo vigente a la fecha de vencimiento. Dicha renovación se regirá por las condiciones establecidas en las condiciones generales y especiales de contratación aplicables a los contratos de depósito y servicios complementarios vigente a la fecha de la renovación el cual se halla publicado en nuestra página web y a disposición de EL CLIENTE en todas sus oficinas y se aplicará la tasa de interés que se encuentre vigente para este tipo de cuenta en la fecha que se efectúe la renovación, conforme al Tarifario que aparece publicado en todas las Agencias de LA CAJA y en su página web. En caso EL CLIENTE no se halle de acuerdo con las

4/10

- condiciones aplicables a la renovación del depósito podrá cancelarlo, de lo contrario se entenderá su total aceptación a las mismas; o ii) LA CAJA podrá dar por cancelado el depósito y poner a disposición de EL CLIENTE el total de sus ahorros e intereses, mediante comunicación directa.
5. EL CLIENTE podrá efectuar el cobro de los intereses devengados a la tasa pactada al término del plazo o luego de transcurridos por lo menos 30 días calendario de la apertura de la cuenta.
  6. De producirse la cancelación anticipada del depósito a plazo fijo, se procederá de la siguiente manera: 1) En el caso que la cancelación anticipada se efectúe dentro de los 07 días calendario de la apertura no se le reconocerá rendimiento alguno; 2) Si el plazo transcurrido es mayor a 7 días y menor o igual de 30 días calendario se aplicará la tasa más baja establecida para los cuentas de ahorro de acuerdo al Tarifario vigente a la fecha de la cancelación; 3) Si el plazo transcurrido es mayor a 30 días calendario se aplicará la tasa del Tarifario de cuentas de depósito a plazo fijo, vigente a la fecha de la cancelación, que corresponda al periodo de permanencia efectiva del depósito.

#### CONDICIONES DE LA CUENTA CTS (Compensación por Tiempo de Servicios):

1. La cuenta CTS es la abierta por el empleador o nombre de un trabajador, denominado EL CLIENTE, conforme a las normas legales que la regulan. La cuenta CTS tiene carácter de intangible e inembargable, salvo por alimentos hasta el límite de ley.
2. Los retiros parciales se atenderán a solicitud de EL CLIENTE y siempre que no sobrepasen el límite de libre disponibilidad establecido en las normas legales que regulan este beneficio social, y siempre que no se haya recibido aviso del/la cónyuge o conviviente, indicando su necesaria concurrencia para la realización de dichas operaciones. El retiro total de los fondos y cancelación de la cuenta, sólo procederá al cese del trabajador, según lo notificado por el empleador o Ministerio de Trabajo, salvo disposición distinta de la Ley.
3. Los traslados a otro depositario se atenderán dentro del plazo de ley, previa retención del monto necesario para atender los pagos de cargo de EL CLIENTE frente a LA CAJA, hasta el límite de Ley.
4. En caso de fallecimiento de EL CLIENTE, el cónyuge sobreviviente o el conviviente declarado judicialmente, previa presentación de los documentos de ley, podrá retirar el 50% del total de los fondos depositados más los intereses, siempre que no se haya acreditado el régimen de separación de patrimonios, en cuyo caso se deberá acreditar previamente la sucesión del fallecido. Para la entrega del saldo, y los intereses se requerirá testamento o declaratoria de herederos. En todo lo demás, se observará la legislación de la materia.

#### CONDICIONES DE LA CUENTA PLAZO FIJO PROGRESIVO:

##### Definiciones:

- a) Depósito Progresivo: Cuenta de Depósito a Plazo Fijo en el cual se pueden efectuar durante la vigencia del contrato abonos o retiros del capital hasta el límite señalado en el presente contrato, incrementando en forma progresiva o reduciendo la tasa de interés inicial, de acuerdo a las condiciones y parámetros establecidos en el presente documento.
- b) Capital Inicial: Monto inicial de apertura del Depósito Progresivo o monto capital al inicio de cada periodo de corte.
- c) Saldo Actualizado: Nuevo monto de capital luego de efectuado cada abono o retiro en el Depósito Progresivo.
- d) Capital Final: Monto del Depósito Progresivo en cada Fecha de Corte el cual servirá de Capital Inicial al inicio de cada periodo de corte.
- e) Tasa Inicial: Tasa de Interés Compensatorio Efectiva Anual pactada a la apertura del depósito.
- f) Tasa Actualizado: Tasa de Interés Compensatorio Efectiva Anual que se aplica en cada periodo de corte, la cual servirá de Tasa Inicial al inicio de cada periodo de corte.
- g) Periodo de Corte: Periodo de determinado número de días contados desde la apertura del Depósito Progresivo hasta el vencimiento del depósito. El periodo será establecido en la Cartilla Informativa.
- h) Fecha de corte: Fecha final de cada periodo de corte, en la cual se efectúa el cálculo de intereses del periodo.
- i) Movimientos del periodo: Constituido por los abonos y/o retiros efectuados en cada periodo de corte.
- j) Tarifario N° 1: Documento anexo que forma parte del presente contrato que contiene la Tasa Inicial de apertura aplicable al Depósito Progresivo de acuerdo a su monto y plazo. Así como la Tasa Actualizada que se aplicará siempre que se realicen sólo abonos durante toda la vigencia del Depósito Progresivo.
- k) Tarifario N° 2: Documento anexo que forma parte del presente contrato, que contiene la Tasa Actualizada que se aplicará al Depósito Progresivo desde que se haya efectuado al menos un retiro hasta el vencimiento del Depósito Progresivo. Una vez que se aplique el Tarifario N° 2 ya no podrá volverse a aplicar el Tarifario N° 1.

##### Características Generales del Depósito Progresivo:

1. El Capital Inicial, ni el Saldo Actualizado podrá ser menor ni mayor a los montos que se fijan en la cartilla de información.
2. EL CLIENTE podrá efectuar abonos en el Depósito Progresivo en forma ilimitada durante el plazo del depósito hasta el límite del monto máximo del Capital Actualizado señalado en la Cartilla de Información.
3. Los abonos podrán efectuarse por montos iguales o mayores a la suma de dinero establecida en la cartilla de información en la moneda que corresponda al tipo de cuenta.
4. El cálculo de los intereses se efectuará por cada periodo de corte y su abono se efectuará a la fecha de corte. EL CLIENTE no podrá efectuar el retiro de los intereses devengados sino hasta el vencimiento del Depósito Progresivo.
5. El Tarifario N° 1 se aplicará para los Depósitos Progresivos en los que no se ha efectuado retiro de dinero durante toda su vigencia.
6. El Tarifario N° 2 se aplicará a partir de la fecha en que se efectúa el primer retiro hasta el vencimiento del Depósito Progresivo o cuando no se ha realizado ningún abono durante todo el plazo de vigencia del Depósito Progresivo.
7. La Actualización de Tasas supone su incremento o decremento, en forma progresiva y secuencial aplicando el Tarifario aplicable.
8. EL CLIENTE, durante el plazo del depósito, podrá efectuar en cada Periodo de Corte como máximo dos retiros del capital, siempre que acumulados no sobrepasen el 50% del monto del Capital Inicial de Apertura del Depósito.
9. Para el caso que EL CLIENTE solicite la cancelación anticipada del Depósito Progresivo, si el plazo de vigencia efectiva del depósito es de 1 a 7 días no se reconocerá interés



alguno. Si es mayor a 7 hasta 31 días se aplicará la tasa de cuentas de ahorros vigente a la fecha de cancelación de acuerdo al Tarifario publicado en todas nuestras agencias y página web. Si el plazo es mayor a 31 días se le aplicará la tasa que corresponda en el Tarifario N° 2 de acuerdo al periodo de permanencia efectivo del depósito y se calculará el interés por tramos de acuerdo a los Saldos Actualizados.

#### Características Operativas Del Depósito Progresivo:

1. En cada Fecha de Corte de acuerdo a los Movimientos del Periodo se asignará la Tasa Actualizada que corresponda al Periodo de Corte, según el Tarifario aplicable.
2. El Capital Final de cada Periodo de Corte será el Capital Inicial del siguiente Periodo de Corte y así sucesivamente hasta el vencimiento del Depósito Progresivo.
3. Si sólo se efectúan abonos en cada periodo de corte durante la vigencia del Depósito Progresivo, la tasa será incrementada según el Tarifario aplicable. La Tasa Actualizada que se aplica será la inmediata superior a la tasa del periodo de corte anterior de acuerdo al Tarifario N° 1 para el rango del monto del depósito. En este supuesto la Tasa Actualizada servirá de Tasa Inicial para el siguiente periodo de corte, y así sucesivamente hasta el último Periodo de Corte el cual coincide necesariamente con el vencimiento del depósito. Los intereses compensatorios del Periodo de Corte serán calculados por tramos, de la siguiente manera: i) se aplicará la Tasa Inicial al Capital Inicial por los días de permanencia de dicho monto; y ii) se aplicará la Tasa Actualizada en función a los días de permanencia de cada Saldo Actualizado.
4. Cuando se efectúa un retiro, se aplicará el Tarifario N° 2 hasta el vencimiento del Depósito Progresivo. Cada vez que se efectúa un retiro, la tasa será disminuida asignando la Tasa del Tarifario N° 2 que corresponda de acuerdo al Saldo Actualizado y a los días de permanencia del Depósito Progresivo desde su apertura hasta dicha fecha. Los intereses compensatorios del Periodo de Corte serán calculados por tramos aplicando la Tasa Actualizada en función a los días de permanencia del Capital Inicial y de cada Saldo Actualizado. En este supuesto, la Tasa Inicial del siguiente Periodo de Corte será la que corresponda al Saldo Actualizado y a los días restantes que faltan para el vencimiento del depósito, según el Tarifario N° 2.
5. Si a la Fecha de Corte no se han producido abonos, se aplicará la Tasa Actualizada del periodo inmediato anterior, en caso en el periodo inmediato anterior tampoco se hayan efectuado movimientos se aplicará la Tasa Actualizada el periodo anterior y así sucesivamente dentro del mismo Tarifario hasta llegar a la Tasa Inicial.
6. Si el cliente durante la permanencia del depósito no realiza ningún abono, se le aplicará la tasa que corresponda al Tarifario N° 2 de acuerdo al periodo de vigencia del depósito y al Capital Inicial de Apertura del Depósito Progresivo.
7. Si el capital y los intereses no fueran retirados hasta el día siguiente de vencido el plazo del Depósito Progresivo y LA CAJA no recibiera instrucciones al respecto de EL CLIENTE, se capitalizarán los intereses y el depósito se renovará automáticamente, siempre que el monto total (capital más intereses) no supere el límite máximo del Capital Inicial de Apertura. Dicha renovación se regirá por las condiciones establecidas en las condiciones generales y especiales de contratación aplicables a los contratos de depósito y servicios complementarios vigente a la fecha de la renovación el cual se hallará publicado en la página web de LA CAJA y a disposición de EL CLIENTE en todas las oficinas y se aplicará la tasa de interés que se encuentre vigente para este tipo de cuenta en la fecha que se efectúe la renovación, conforme al Tarifario que aparece publicado en todas las Agencias de LA CAJA y en su página web. En caso EL CLIENTE no se halle de acuerdo con las condiciones aplicables a la renovación del depósito podrá cancelarlo, de lo contrario se entenderá su total aceptación a las mismas. En caso el monto total supere el límite máximo del Capital Inicial de Apertura, el Depósito Progresivo no se renovará, en cuyo caso EL CLIENTE autoriza a LA CAJA a cancelar el Depósito Progresivo trasladando los fondos a una cuenta de ahorros.

#### CONDICIONES DE LA CUENTA JUNIOR:

##### FINALIDAD

1. La Cuenta Junior tiene por finalidad promover la inclusión financiera y la cultura del ahorro en los menores de edad, transmitiendo una administración responsable en el uso de sus fondos y disminuyendo el riesgo asociado a la tenencia de dinero efectivo.

##### DEFINICIÓN

2. La Cuenta Junior es una cuenta de ahorro movable contratada por el padre, madre o tutor, con sus propios recursos, en adelante EL CLIENTE, los que son puestos a disposición de su hijo o menor a su cuidado, como beneficiario exclusivo, para su uso mediante tarjeta de débito, en adelante EL BENEFICIARIO, a fin de que pueda disponer de tales recursos en las necesidades de su vida cotidiana conforme a lo establecido en este contrato. En tal sentido EL CLIENTE declara y acepta expresamente que los fondos que se depositen en la Cuenta Junior serán administrados y dispuestos por EL BENEFICIARIO para actos de su vida cotidiana (artículos 1358 y 456 del Código Civil)
3. La Cuenta Junior se abrirá conforme a los requisitos y demás condiciones operativas establecidas por LA CAJA para este tipo de cuenta, las cuales serán debidamente informadas a EL CLIENTE, en forma previa a la apertura de la cuenta mediante formularios contractuales y folletos informativos.
4. LA CAJA solo abrirá una Cuenta Junior por BENEFICIARIO. EL CLIENTE podrá tener más de una Cuenta Junior, en la medida que tenga más de un hijo o menor bajo su tutela.

##### DE LA TARJETA DE DÉBITO

5. Para la disposición de los fondos de una Cuenta Junior, EL CLIENTE autoriza a LA CAJA, bajo su cuenta, riesgo y responsabilidad, a la emisión de una Tarjeta de Débito a nombre de EL BENEFICIARIO para su utilización en los fines mencionados.
6. Esta Tarjeta de Débito y la correspondiente clave de utilización e identificación de EL BENEFICIARIO, las instrucciones de uso y medidas de seguridad, entre otros, serán entregados a EL CLIENTE, bajo cargo, correspondiendo a este su entrega a EL BENEFICIARIO, cuidando que EL BENEFICIARIO establezca la clave respectiva en el momento de la activación de la tarjeta, y verificando la adecuada comprensión por EL BENEFICIARIO de las instrucciones de utilización de la Tarjeta de Débito y de las medidas de seguridad en su uso, según el presente contrato, cartilla de información y los folletos de información correspondiente.
7. Esta Tarjeta de Débito se regula por las estipulaciones establecidas en este contrato y en la cartilla de información del producto, en consecuencia EL CLIENTE declara conocer y asume las estipulaciones establecidas en los numerales 7 y 8 de las CONDICIONES APLICABLES AL USO DE LA TARJETA DE DÉBITO de este contrato.
8. EL BENEFICIARIO podrá con la Tarjeta de Débito, realizar operaciones a través de los Canales de Atención establecidos, excepto por Internet, salvo consultas de saldos. En

las Cuentas Junior no se emitirán Tarjetas de Coordinadas.

9. Esta Tarjeta de Débito vencerá automáticamente el día que EL BENEFICIARIO cumple 18 años de edad.

#### SEGURIDAD, CONTROL Y SUPERVISIÓN

10. EL CLIENTE, al momento de la apertura de la Cuenta Junior establecerá el monto límite de las operaciones que EL BENEFICIARIO podrá efectuar periódicamente con la Tarjeta de Débito, dentro de los rangos de entre S/. 20.00 y S/. 200.00, conforme a los límites de periodicidad y monto que permiten las condiciones operativas establecidas por LA CAJA, y que se establecen en el formato de asignación de tarjeta electrónica, al momento de la apertura de la cuenta; o en el comprobante de cambio de límites máximos, en caso desee modificar la instrucciones durante la vigencia de la Cuenta Junior.
11. EL BENEFICIARIO podrá, por excepción, efectuar retiros de la Cuenta Junior, por montos mayores a los indicados por EL CLIENTE, siempre que la operación sea autorizada expresamente por EL CLIENTE.
12. EL CLIENTE, a su sola decisión, podrá en cualquier momento solicitar el bloqueo temporal o la cancelación de la Cuenta Junior, sin responsabilidad para LA CAJA. En caso de bloqueo, el mismo se mantendrá en tanto EL CLIENTE no comunique a LA CAJA, fehacientemente, su autorización para reactivarla. En caso de cancelación, cualquier saldo en la Cuenta Junior será entregado a EL CLIENTE, conforme a sus indicaciones.
13. Si LA CAJA detecta que la Cuenta Junior no está siendo usada conforme al objetivo previsto en el presente contrato, podrá cancelar la misma, con arreglo a las condiciones generales señaladas en este contrato.

#### CONTINUIDAD DEL HISTORIAL FINANCIERO

14. EL CLIENTE autoriza de modo expreso a LA CAJA a que el día que EL BENEFICIARIO cumple 18 años de edad, la Cuenta Junior se convierta en una Cuenta de Ahorro MOVIL a nombre del EL BENEFICIARIO, y que los fondos existentes en la misma, pasen a propiedad de EL BENEFICIARIO.
15. Para la activación de la Cuenta de Ahorro MOVIL, EL BENEFICIARIO deberá firmar el respectivo Registro de Cuenta, Contrato de Depósitos, Cartilla de información, así como el Registro de Transacciones Únicas de Efectivo, si correspondiese y solicitar la emisión de una Tarjeta de Débito.
16. La aplicación a la Cuenta de Ahorro MOVIL las condiciones que LA CAJA tiene fijadas para las mismas y el tarifario vigente en la fecha de apertura.
17. La Cuenta de Ahorro MOVIL, conservará el historial de operaciones, movimientos y demás condiciones que tuviera en su oportunidad la Cuenta Junior.

### III. CONDICIONES ESPECIALES APLICABLES A USO DE LA TARJETA DE DÉBITO Y DE CONSULTAS, CANALES DE ATENCIÓN, TARJETA DE COORDENADAS Y SERVICIO DE DÉBITO AUTOMÁTICO:

#### CONDICIONES APLICABLES AL USO DE LA TARJETA DE DÉBITO:

1. LA CAJA hace entrega a EL CLIENTE, y éste declara recibir en bolsa y sobre cerrada y lacrada, una Tarjeta de Débito, en adelante denominada la Tarjeta, personal e intransferible, numerada y magnetizada, que cuenta con elementos electrónicos y/o digitales que servirá para identificar a su titular como tal; y una clave secreta a efecto de que EL CLIENTE realice sus operaciones y/o consultas en Canales de Atención habilitados por LA CAJA, señalados en la Cartilla de Información, y otros que LA CAJA pueda poner a su disposición en el futuro. La clave secreta deberá ser cambiada por EL CLIENTE a fin de efectuar sus operaciones.
2. La Tarjeta permite el acceso, en la secuencia establecida por LA CAJA, a las distintas cuentas de EL CLIENTE; así como a los servicios que LA CAJA establezca a través de sus Canales de Atención.
3. El tipo de cuentas, operaciones y servicios a los que se puede acceder con la Tarjeta, así como las modalidades y restricciones para su empleo, pueden ser ampliados, suprimidos o variados por LA CAJA; cuando las condiciones del mercado y/o LA CAJA así lo determine de acuerdo a sus políticas, debiendo cumplirse para la supresión o modificación, con las exigencias de información previa a EL CLIENTE a través de medios masivos, en su página web, oficinas y agencias a nivel nacional, pudiendo asimismo hacerse a través de medios electrónicos, según las disposiciones dictadas por la SBS, sin responsabilidad alguna para LA CAJA.
4. La Tarjeta podrá ser usada como medio de pago, mediante la cual EL CLIENTE podrá adquirir bienes y/o servicios en la red de establecimientos afiliados a la marca asociada; efectuándose el débito directo y automáticamente por los montos y en la(s) cuenta(s) autorizada(s) por EL CLIENTE. En caso de varias cuentas autorizadas se aplicará el débito en primer lugar a la cuenta que tenga mayor saldo disponible. EL CLIENTE es responsable de mantener los fondos suficientes y disponibles, para la adquisición de bienes y/o servicios.
5. LA CAJA no asume responsabilidad alguna en caso los establecimientos afiliados al sistema de Tarjetas se negasen a aceptarlos. Tampoco se responsabiliza por la calidad, cantidad y otras características de los bienes y/o servicios adquiridos, ni por la negativa a la devolución de los bienes o por cualquier otra controversia surgida por la adquisición efectuada por EL CLIENTE en los puntos de venta y/o prestación de servicios adquiridos con el uso de la Tarjeta.
6. EL CLIENTE declara conocer las condiciones de uso de la Tarjeta, que se encuentran señaladas en el presente documento, así como en la información que declara haber recibido junto con la Tarjeta; asimismo, declara haber sido informado sobre la totalidad de comisiones y gastos que genera el uso de este mecanismo electrónico, los cuales se detallan en la Cartilla de Información.
7. La utilización de la Tarjeta y la clave secreta, es de entera y absoluta responsabilidad de EL CLIENTE y sustituye su obligación de identificarse al momento de realizar cualquier operación, y la obligación de LA CAJA de solicitarla; sin embargo, LA CAJA podrá solicitar la identificación de EL CLIENTE al momento de realizar operaciones en ventanilla con la Tarjeta. Toda operación que se realice con la Tarjeta, se reputará indubitablemente efectuada y aceptada por EL CLIENTE, aún cuando hayan intervenido terceras personas en su uso. EL CLIENTE, asume la obligación de mantener la Tarjeta bajo su posesión física y en lugar seguro, así como mantener total reserva y secreto sobre la clave asignada a su Tarjeta, salvo los casos de pérdida, extravío, sustracción o robo de la Tarjeta, debidamente comunicados a LA CAJA conforme a lo establecido en la cláusula siguiente. La presente disposición no será aplicable en el caso comprobado que terceros hayan efectuado operaciones violando las políticas de seguridad informática o el sistema de control de LA CAJA, y en general mediante acciones que constituyan delitos informáticos.
3. EL CLIENTE bajo su exclusiva responsabilidad debe comunicar de inmediato a LA CAJA a través del medio más rápido, ya sea en forma telefónica, oportunidad en la que se



- le proporcionará un código de bloqueo, o en forma personal suscribiendo comprobante de bloqueo respectivo, u otros medios que LA CAJA haya implementado y puesto a disposición de EL CLIENTE, la pérdida, el extravío, sustracción o robo de la Tarjeta, para efectos de la anulación de la tarjeta. EL CLIENTE asume total responsabilidad por el uso irregular o fraudulento que pueda hacerse con la Tarjeta, aún por causas de fuerza mayor o hecho fortuito, hasta la comunicación del hecho a LA CAJA. LA CAJA se reserva la facultad de bloquear temporalmente la Tarjeta en caso detecte la realización de operaciones inusuales o a retenerla a través de los Cajeros Automáticos cuando se detecte ingresos erróneos de su clave secreta o datos de identificación para la realización de operaciones, en cuyo caso se emitirá una nueva Tarjeta asumiendo EL CLIENTE el costo de la misma.
9. Podrán emitirse tantas Tarjetas como titulares tengan las cuentas afiliadas al sistema, para operar sobre las cuentas de EL CLIENTE, siempre y cuando las cuentas sean de disposición solidaria de sus titulares. La expedición de varias Tarjetas no altera ni disminuye la responsabilidad que corresponde a todos los titulares.
  10. LA CAJA podrá anular la Tarjeta cuando EL CLIENTE no mantenga cuentas vigentes; debe entenderse como cuenta vigente aquella que no se encuentre inactiva conforme a lo establecido en la cláusula 18 de las Condiciones Generales del presente contrato.
  11. En el supuesto que las operaciones que realice EL CLIENTE con la Tarjeta, se generen a su solicitud, en moneda distinta a la que corresponde a las cuentas afiliadas, estas serán registradas considerando los importes equivalentes al monto en la moneda pertinente y al tipo de cambio que tenga vigente LA CAJA en el momento del cargo, según la operación realizada quedando ésta liberada de toda responsabilidad por diferencias de cambio.
  12. Por emisión de duplicados de la Tarjeta y sus renovaciones, EL CLIENTE pagará las comisiones y gastos establecidos en la Cartilla de Información.
  13. La Tarjeta tiene un plazo de vigencia, cuya fecha de vencimiento aparece impresa en la misma, por lo que, EL CLIENTE se obliga a no utilizar la tarjeta con posterioridad a dicha fecha. Vencido el plazo de validez de la Tarjeta ésta será renovada a solicitud de EL CLIENTE mediante la entrega de una nueva tarjeta. Asimismo EL CLIENTE se obliga a devolver a LA CAJA la Tarjeta vencida.
  14. LA CAJA se reserva el derecho de retener directamente o a través de los establecimientos afiliados o puntos de venta o Canales de Atención aquellas Tarjetas que sean presentadas para la realización de operaciones cuyo plazo haya expirado.
  15. No se emitirá Tarjeta de Débito en el caso de cuentas mancomunadas o cuentas de personas jurídicas con más de un representante acreditado.

#### CONDICIONES APLICABLES AL USO DE LA TARJETA ELECTRÓNICA DE CONSULTAS:

1. LA CAJA emitirá una Tarjeta Electrónica de Consulta a cada uno de los titulares de las cuentas mancomunadas y cuentas de personas jurídicas con más de un representante acreditado, a fin de que puedan efectuar operaciones de consulta de saldos o movimientos a través de los Canales de Atención puestos a su disposición. Son aplicables a la Tarjeta de Consulta las condiciones especiales de uso de la Tarjeta de Débito señaladas en los numerales 1, 2, 3, 6, 7, 8, 10, 12, 13, y 14.

#### CONDICIONES APLICABLES AL USO DE CANALES ALTERNATIVOS DE ATENCIÓN (DISTINTOS A VENTANILLA):

1. LA CAJA a fin de brindar una mayor comodidad para la realización de las operaciones de EL CLIENTE puede poner a su disposición una red de canales alternativos de atención (cajeros automáticos, cajeros corresponsales, operaciones por internet, otros que LA CAJA disponga en un futuro), en adelante "Canales de Atención".
2. EL CLIENTE, podrá efectuar sus consultas y/u operaciones a través de la red de los Canales de Atención usando su Tarjeta de Débito o de Consulta y su respectiva clave secreta y Tarjeta de Coordenadas de ser requerido; sin embargo para el uso de determinados Canales de Atención, LA CAJA podrá establecer otros mecanismos de operatividad y/o seguridad, los que serán informados a EL CLIENTE en forma previa.
3. LA CAJA establecerá las operaciones en los diferentes productos y/o servicios a los que puede acceder EL CLIENTE a través de la red de Canales de Atención; las mismas que podrán ser ampliadas, variadas o suprimidas unilateralmente por LA CAJA cuando las condiciones del mercado y/o LA CAJA así lo determine de acuerdo a sus políticas, debiendo cumplirse para la supresión o variación, con las exigencias de información previa a EL CLIENTE a través de medios masivos, en su página web, oficinas y agencias a nivel nacional, pudiendo asimismo hacerse a través de medios electrónicos, según las disposiciones dictadas por la SBS, sin responsabilidad alguna para LA CAJA.
4. Asimismo, LA CAJA comunicará a EL CLIENTE mediante comunicaciones masivas, página web, folletos, carteles y otros medios puestos a su disposición en sus oficinas y agencias de atención al público el horario y procedimiento de uso adecuado de los Canales de Atención, así como y ubicación de los mismos; en ese sentido EL CLIENTE se obliga a seguir los procedimientos establecidos para el uso adecuado de los Canales de Atención y cualquier otro medio electrónico, bajo su exclusiva responsabilidad.
5. En situaciones de caso fortuito o fuerza mayor y en situaciones que no resulten imputables a LA CAJA por encontrarse fuera de su ámbito de control, EL CLIENTE libera de responsabilidad a ésta por los daños y perjuicios que eventualmente pudiera sufrir en caso no se registren en forma correcta las operaciones efectuadas a través de los Canales de Atención. EL CLIENTE autoriza anticipada, expresa e irrevocablemente a LA CAJA, para que ésta realice los cargos, abonos, y/o extornos de sumas que resulten de más o menos, por transposición o error, a fin de regularizar las operaciones efectuadas. La presente disposición no será aplicable en el caso comprobado que terceros hayan efectuado operaciones violando las políticas de seguridad informática o el sistema de control de LA CAJA, y en general mediante acciones que constituyan delitos informáticos.  
En caso EL CLIENTE advierta alguna inexactitud, deberá comunicarlo a LA CAJA por escrito dentro de 30 días calendario de conocido; demostrada la procedencia del reclamo, LA CAJA lo atenderá y practicará una nueva liquidación.
6. EL CLIENTE declara conocer y aceptar que los medios electrónicos puestos a disposición de EL CLIENTE para el uso de la Tarjeta de Débito o de Consulta (cajeros automáticos, Canales de Atención, terminales electrónicas en puntos de venta y de otros medios puestos a disposición del CLIENTE) pueden por el accrecimiento de casos fortuitos o fuerza mayor presentar errores operativos o encontrarse suspendidos temporalmente por mantenimiento o por situaciones que no resulten imputables a LA CAJA por encontrarse fuera de su ámbito de control. Por lo que ante dichos supuestos LA CAJA no será responsable frente a EL CLIENTE por la no ejecución de alguna transacción en los medios electrónicos antes señalados, sin perjuicio de la subsanación de los errores en su procesamiento.
7. EL CLIENTE para poder realizar operaciones a través del Canal de Operaciones por Internet (CYBERCAJA), deberá solicitar la afiliación de este servicio en cualquiera de nuestras agencias u oficinas, así como solicitar una tarjeta de coordenadas como mecanismo de seguridad adicional para poder confirmar las operaciones a través de Internet.

**CONDICIONES APPLICABLES AL USO DE LA TARJETA DE COORDENADAS:**

1. La tarjeta de coordenadas es un método adicional que la CAJA pone a disposición de EL CLIENTE para mejorar la seguridad en la ejecución y confirmación de las operaciones que realice a través de nuestro canal de operaciones por Internet (CYBERCAJA) y/o demás Canales de Atención que LA CAJA pueda implementar en el futuro cada vez que utilice su Tarjeta de Débito; para lo cual debe ingresar el número de la coordenada solicitada por el sistema y que aparece en el reverso de la tarjeta de coordenadas.
2. La tarjeta de coordenadas será entregada en bolsa y sobre cerrada y lacrado conjuntamente con la Guía de Usuario de la Tarjeta de Coordenadas, conforme a la cual EL CLIENTE se obliga a utilizarla, bajo su responsabilidad.
3. EL CLIENTE se obliga con relación a la tarjeta de coordenadas a:
  - Usarla en forma personal e intransferible.
  - Custodiarla y mantenerla bajo su posesión exclusiva en todo momento.
  - No anotar, copiar, fotocopiar, divulgar o comunicar a terceros, ni permitir que estas acciones se produzcan bajo cualquier medio físico o electrónico respecto a los valores consignados en la tarjeta de coordenadas.
  - Comunicar de inmediato a LA CAJA a través del medio más rápido, ya sea en forma telefónica, oportunidad en la que se le proporcionará un código de bloqueo, o en forma personal suscribiendo comprobante de bloqueo respectivo, u otros medios que LA CAJA haya implementado y puesto a disposición de EL CLIENTE, la pérdida, el extravío, sustracción o robo de la Tarjeta de Coordenadas, para efectos de su anulación. EL CLIENTE asume total responsabilidad por el uso irregular o fraudulento que pueda hacerse con la Tarjeta de Coordenadas, aún por causas de fuerza mayor o hecho fortuito, hasta la comunicación del hecho a LA CAJA.
4. EL CLIENTE declara y acepta que toda operación efectuada a través de nuestro canal de operaciones por Internet (Cybercaja) con el uso de Tarjeta de Débito, y con la confirmación generada por la tarjeta de coordenadas, se presumen indubitablemente efectuadas por EL CLIENTE aún cuando hayan intervenido terceras personas en su uso. La presente disposición no será aplicable en el caso comprobado que terceros hayan efectuado operaciones violando las políticas de seguridad informática o el sistema de control de LA CAJA, y en general mediante acciones que constituyan delitos informáticos.
5. EL CLIENTE declara conocer que LA CAJA podrá anular la tarjeta de coordenadas cuando EL CLIENTE no mantenga cuentas vigentes.
6. Por emisión de duplicados de la tarjeta de coordenadas y sus renovaciones, EL CLIENTE pagará las comisiones y gastos establecidos en la Cartilla de Información.
7. EL CLIENTE declara conocer los riesgos asociados al uso de los sistemas para realizar operaciones vía electrónica, asumiéndolos así como las responsabilidades, derivadas de los mismos.

**CONDICIONES APPLICABLES AL SERVICIO DE DÉBITO AUTOMÁTICO:**

1. El débito automático es una modalidad de pago que le permite al CLIENTE realizar cargos con carácter periódico contra montos de dinero disponibles en una cuenta de ahorros determinada por éste, para efectuar el pago de obligaciones contraídas por éste, o por terceros deudores, con acreedores, hasta por el monto al que ascienda la obligación o por el monto máximo establecido en la orden de pago respectivo, según sea el caso.
2. EL CLIENTE podrá afiliarse, al servicio de débito automático que tenga habilitado LA CAJA, en cualquiera de nuestras agencias u oficinas o a través de Internet, para el pago de deudas propias o de terceros, a favor de acreedores con los que LA CAJA haya celebrado convenios de recaudación o pago, suscribiendo una orden de pago identificando la(s) cuenta(s), los datos de los acreedores, la fecha en la que se solicita el servicio, la fecha de vencimiento de las obligaciones, el monto máximo de débito, de ser el caso, y demás requisitos establecidos en la Ley que Regula el Débito Automático y su Reglamento.
3. LA CAJA informará al CLIENTE en forma previa a la suscripción de la orden de pago, las comisiones y gastos aplicables al servicio, los cuales EL CLIENTE autoriza sea cargados directamente en la cuenta de ahorros que él determine o en cualquiera de las cuentas de EL CLIENTE con fondos suficientes.
4. EL CLIENTE asume las diferencias de tipo de cambio en operaciones de débito automático cuya obligación se pague en moneda distinta a la de la cuenta.
5. LA CAJA informará al CLIENTE el procedimiento y plazos de anticipación para que éste pueda comunicar la suspensión del servicio, modificar el monto máximo de débito, o resolver la adhesión a este servicio. La solicitud de suspensión, modificación del monto a debitar o resolución del servicio que ocasione la falta de pago al acreedor será de exclusiva responsabilidad de EL CLIENTE, por lo que LA CAJA no asume responsabilidad alguna por la ejecución de dichos órdenes.
6. LA CAJA no será responsable por el no pago o pago parcial de la obligación cuando el monto de la obligación cuyo pago debe efectuar exceda el monto máximo de pago que EL CLIENTE hubiera autorizado, o cuando la cuenta no tenga fondos disponibles y/o suficientes.
7. LA CAJA dispondrá de mecanismos de información adecuados que le permita al CLIENTE conocer los montos efectivamente debitados.
8. EL CLIENTE declara conocer y aceptar que los medios electrónicos puestos a disposición de EL CLIENTE para el servicio de débito automático pueden por el acaecimiento de casos fortuitos o fuerza mayor presentar errores operativos o encontrarse suspendidos temporalmente por mantenimiento o por situaciones que no resulten imputables a LA CAJA por encontrarse fuera de su ámbito de control. Por lo que ante dichos supuestos LA CAJA no será responsable frente a EL CLIENTE por la no ejecución del pago al acreedor, lo que será comunicado al CLIENTE en forma inmediata.

**DECLARACIÓN DEL CLIENTE DE HABER RECIBIDO TODA LA INFORMACIÓN NECESARIA PREVIA A LA CELEBRACIÓN DEL PRESENTE CONTRATO:**

EL CLIENTE, declara expresamente que previamente a la celebración del presente contrato o recibido toda la información necesaria acerca de las condiciones generales y especiales aplicables a cada tipo de cuenta, tasas de interés, comisiones y gastos y toda la información necesaria acerca del uso y operatividad de la misma, así como de los servicios conexos como el uso de la Tarjeta de Débito y de Consulta, Canales de Atención, Tarjeta de Coordenadas y Servicio de Débito Automático. Asimismo, declara haber recibido y conocer el formulario contractual conteniendo todas las condiciones establecidas en el presente contrato.

EL CLIENTE, además declara haber leído, previamente a su suscripción, el presente contrato y que ha sido instruido acerca de los alcances y significado de los términos y condiciones establecidas en el mismo, habiendo sido absueltas y aclaradas a satisfacción sus consultas y/o dudas, por lo que declara tener pleno y exacto conocimiento de las condiciones establecidas en dicho documento.


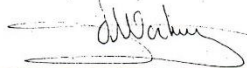


Cargo de Recepción: EL CLIENTE declara haber recibido una copia del presente contrato conteniendo las Condiciones Generales y Especiales aplicables a los Depósitos y Servicios Complementarios que EL CLIENTE contrate en la fecha de suscripción del presente y los que contrate en el futuro en forma individual o conjuntamente con otras personas, las cuales pueden ser modificadas por La Caja conforme a las condiciones establecidas en el presente contrato; el cual declara aceptar en su integridad.

Lugar y fecha: ..... de ..... del .....

VºB Funcionario Encargado: .....

**Datos de La Caja:**

 GABRIEL REBAZA MANRIQUE SUBGERENTE DE AHORROS Y FINANZAS - APODERADO DNI 29460075	 VIELKA MARTÍNEZ ARRÓSPIDE JEFE ASESORÍA LEGAL - APODERADO DNI 29399118
Dirección: Calle La Merced 106, Cercado - Arequipa	

**Datos de El Cliente(s):**

Nombre / Razón Social: _____	DNI / RUC: _____
Dirección: _____	
Nombre del Representante: _____	DNI Nº: _____
Dirección: _____	
Firma: _____	

Nombre / Razón Social: _____	DNI / RUC: _____
Dirección: _____	
Nombre del Representante: _____	DNI Nº: _____
Dirección: _____	
Firma: _____	

Nombre / Razón Social: _____	DNI / RUC: _____
Dirección: _____	
Nombre del Representante: _____	DNI Nº: _____
Dirección: _____	
Firma: _____	

Nombre / Razón Social: _____	DNI / RUC: _____
Dirección: _____	
Nombre del Representante: _____	DNI Nº: _____
Dirección: _____	
Firma: _____	



ASIGNACIÓN DE TARJETA ELECTRÓNICA Y AFILIACIÓN A SERVICIOS

Operación Solicitada: Asignación de Tarjeta y/o Afiliación a Servicios

Datos del Cliente

Nombre: \_\_\_\_\_  
 DNI: \_\_\_\_\_ Fecha de Nacimiento: \_\_\_\_\_  
 Dirección Domicilio: \_\_\_\_\_  
 Teléfono Fijo: \_\_\_\_\_ Correo Electrónico: \_\_\_\_\_  
 Celular: \_\_\_\_\_

Tarjeta Electrónica de Débito

Número: \_\_\_\_\_  
 Cuentas Afiliadas: \_\_\_\_\_

Cuentas de débito autorizadas para operaciones de compras o retirios en Red Visa y Retiros Rápidos:

Límite Máximo diario para operaciones con Tarjeta Electrónica de Débito en Canales de Atención Alternativos distintos a Ventanilla:		Límite: 3
Retiros diurno (6:01 am - 8:59 pm):	SI. _____	2,000
Retiros nocturno (9:00 pm - 6:00 am del día siguiente):	SI. _____	500
Compras y consumos:	SI. _____	10,000
Total de operaciones con terceros y transferencias interbancarias:	SI. _____	3,000
Solicitud de activación de operaciones en el extranjero(*):	_____	NO

En \_\_\_\_\_ ha confirmo haber recibido en sobre cerrado mi tarjeta de débito y la clave secreta, así como las instrucciones para el uso de la misma.  
 (\*) El uso de nuestra tarjeta de débito para compras en el extranjero, solo es compatible con los sistemas en los cuales se requiere ingreso de clave secreta.

Operaciones por Internet

Solicitud de activación de operaciones por internet: NO  
 Solicitud de Tarjeta de Coordenadas: NO

Declaraciones y Firmas

Las cuentas, tarjetas electrónicas y demás servicios que se brinden o presten en mérito de la presente solicitud, estarán regidos por las Condiciones Generales y Especiales aplicables a los Contratos de Depósito y Servicios Complementarios, el mismo que declaro haber leído y aceptar en su integridad. Declaro asimismo, haber recibido una copia del contrato.

La información proporcionada tiene carácter de declaración jurada, por lo que su veracidad es de mi total responsabilidad.

\_\_\_\_\_  
 Firma del Cliente Arequipa, 05/06/15  
 DNI: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 Uso Exclusivo CAJA AREQUIPA  
 \_\_\_\_\_  
 Sello y V°B° Funcionario AGENCIA TUPAC AMARU - EARESTEGUI





Código de Registro SBS: VI2078000133  
 Póliza Simplificada N°: 207730 N°: 0149426

**PÓLIZA SIMPLIFICADA MICROSEGURO VIDA CAJA PLAN III**

**1. DATOS DEL CONTRATANTE / ASEGURADO**

Nombres y Apellidos:		Doc. de Identidad:	
Dirección:			
Distrito:	Provincia:	Departamento:	
Fecha de Nacimiento:	Sexo: M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>	Teléfono:	
Correo Electrónico:			
N° de Cta. de Ahorros y/o N° de Crédito para el cargo:			

**2. COBERTURAS Y SUMAS ASEGURADAS**

**Fallecimiento:** La Positiva Vida pagará al (a los) Beneficiario(s) del Asegurado la suma de S/. 7,500.00 (Siete mil quinientos y 00/100 Nuevos Soles), una vez ocurrida la muerte natural o accidental del Asegurado, siempre que no se encuentre excluida según la presente Póliza Simplificada.

**Reembolso por Gastos de Sepelio:** La Positiva Vida reembolsará a la persona que acredite haber incurrido en los gastos de sepelio del Asegurado, el monto invertido por los servicios funerarios hasta por la suma de S/. 2,000.00 (Dos mil y 00/100 Nuevos Soles). En este sentido, este reembolso podrá ser efectuado a una persona distinta a los beneficiarios y/o a sus herederos legales. Para ello, el solicitante deberá presentar la factura o boleta de venta originales, sujetos a verificación, los cuales en caso de ser falsificados o adulterados, liberarán a La Positiva Vida del reembolso por este concepto.

**Desamparo Familiar Súbito:** La Positiva Vida pagará al (a los) Beneficiario(s) del Asegurado la suma de S/. 6,750.00 (Seis mil setecientos cincuenta y 00/100 Nuevos Soles) cuando el Asegurado y su cónyuge dejen de existir a consecuencia de un mismo accidente, y a más tardar dentro de los treinta (30) días posteriores a la ocurrencia del mismo.

**3. FECHA DE EMISIÓN**

\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 20\_\_

**4. VIGENCIA**

Desde \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ a las 00:00 horas. Vigencia anual con renovación automática.  
 La vigencia del seguro se inicia cuando el Contratante/Asegurado firma la póliza simplificada.

**5. INICIO, DURACIÓN, RESOLUCIÓN Y NULIDAD DE LA PÓLIZA DE SEGURO**

Este seguro se inicia cuando el Contratante/Asegurado firma la póliza simplificada de Microseguro. La presente póliza tiene un período de carencia de tres (3) meses, no aplicable para las coberturas de muerte accidental. Asimismo, la presente póliza tiene vigencia anual con renovación automática.

La cobertura de esta póliza termina una vez que se presente alguno de los siguientes hechos:

- Por el pago del total de las coberturas establecidas en la presente póliza.
- Si el Contratante/Asegurado deja de efectuar el pago de la prima mensual respectiva, por un período de dos (2) meses consecutivos, en el que está incluido el período de gracia de un (1) mes otorgado por La Positiva Vida.
- En caso que el Asegurado manifieste su disconformidad con las modificaciones a las condiciones del seguro, conforme a lo indicado en el artículo 12° de la presente póliza simplificada.

Sólo el Contratante / Asegurado podrá resolver esta póliza, para lo cual bastará cursar una comunicación por escrito a La Positiva Vida o al Comercializador con una anticipación no menor de treinta (30) días calendario. Asimismo, en caso que el Contratante / Asegurado no quiera renovar la vigencia anual de la póliza, deberá comunicarlo a La Positiva Vida con una anticipación no menor de treinta (30) días calendario de la fecha de vencimiento.

Este seguro será nulo y el Beneficiario perderá todo derecho a indemnización, en los siguientes casos:

- Por mala fe probada del Asegurado al momento de celebrar el contrato.
- Por inexacta declaración, reticencia, omisión u ocultación por el Asegurado, de hechos o circunstancias que hubieran podido influir en la celebración de este contrato.
- Por otras causas previstas en el Código Civil.

En caso de nulidad se procederá a devolver el íntegro de las primas pagadas a La Positiva Vida, sin que corresponda el pago de intereses sobre el monto devuelto y deduciéndose de éste el importe que corresponda por gastos administrativos o comerciales.

En este supuesto, La Positiva Vida se reserva el derecho de demandar ante el órgano competente, la reparación de los daños generados como consecuencia de la omisión o declaración inexacta de los hechos determinantes para la selección del riesgo a asegurar.

**6. BENEFICIARIOS**

En caso de fallecimiento del Contratante / Asegurado, los beneficiarios serán los indicados a continuación:

APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRES	PARENTESCO	% PARTICIPACIÓN

Si fueran dos o más los beneficiarios designados, y no se consigne el porcentaje de participación, el importe se dividirá y abonará por partes iguales, sea cual fuera el vínculo de los beneficiarios con el Asegurado. Ante la no designación de Beneficiarios, las coberturas serán otorgadas a los herederos legales del Asegurado, en partes iguales previa presentación del Testimonio y Copia Literal de la inscripción definitiva del Testamento o Sucesión Intestada.

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*



PROGRAMA PREPAGADO DE PROTECCIÓN ONCOLÓGICA  
Solicitud de inscripción

AFILIACIÓN  MIGRACIÓN  PLANES PRESTACIONALES  ONCOINTEGRAL  ONCOCLÁSICO  ONCOPLUS

REGISTRO DE COLABORADOR \_\_\_\_\_ CÓDIGO DE AGENCIA \_\_\_\_\_ CÓDIGO DE AFILIADO(S) (No llenar) \_\_\_\_\_  
 Nombres \_\_\_\_\_ Apellido Paterno \_\_\_\_\_ Apellido Materno \_\_\_\_\_  
 Fecha de nacimiento \_\_\_\_\_ Sexo \_\_\_\_\_ DOCUMENTO DE IDENTIDAD\* \_\_\_\_\_  
 Dirección donde remitir documentación (Calle/Av./Pstj)\* \_\_\_\_\_ Tipo Urbanización \_\_\_\_\_ Número \_\_\_\_\_ Distrito \_\_\_\_\_  
 Provincia \_\_\_\_\_ Teléfono Domicilio \_\_\_\_\_ Celular 1 \_\_\_\_\_ Celular 2 \_\_\_\_\_ Email\* \_\_\_\_\_

Apellido Paterno*	Apellido Materno*	Nombres*	País	Sexo	Documento de Identidad		Firma		Fecha Nacimiento	Cuote mensual a pagar
					Tipo*	Número	Si	No		

\*Datos obligatorios.  
 \*\*Tipo: DNI (01), Carnet de extranjero (2), Pasaporte (03), Documento identidad extranjero (04).  
 Importe S/ \_\_\_\_\_  
 Juan Carlos Rodríguez Jallier \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_ Firma Contratante \_\_\_\_\_  
 C.E. 000604277 \_\_\_\_\_ Doc. Identidad: \_\_\_\_\_  
 Gerente General

**CARGO MENSUAL**  
 Sirvase cargar en mi \_\_\_\_\_, el importe de afiliación a Oncosalud S.A.C. de las personas arriba mencionadas. El atraso en el pago de cualquiera de estas cuotas generará la caducidad de la afiliación en las condiciones generales. Los débitos mensuales serán efectuados en soles. Autorizo además la renovación anual automática \* programa Oncosalud S.A.C., hasta que comunique por escrito la anulación del mismo con 30 días de anticipación.

Apellido Paterno \_\_\_\_\_ Apellido Materno \_\_\_\_\_ Nombres \_\_\_\_\_ Teléfono Oficina / Celular \_\_\_\_\_  
 Dirección \_\_\_\_\_ Distrito \_\_\_\_\_ Provincia \_\_\_\_\_  
 CUENTA: Ahorros \_\_\_\_\_  
 Registro del colaborador \_\_\_\_\_ Soltes \_\_\_\_\_ Código de tienda \_\_\_\_\_ Código de Afiliado(s) (No llenar) \_\_\_\_\_

Declaro que ninguna persona que inscribo, se les ha detectado ni están en tratamiento de cancer. Asimismo, declaro conocer que cualquier omisión, simulación o falsedad anula la inscripción en el programa y toda obligación de Oncosalud S.A.C. al respecto. Declaro también conocer las Condiciones Generales del Programa de Atención Oncológica Integral de Oncosalud S.A.C., que figura en las siguientes páginas del presente documento.

Fecha \_\_\_\_\_ Firma del titular de la tarjeta \_\_\_\_\_  
 Doc. Identidad: \_\_\_\_\_

- NOTA IMPORTANTE:**
- Con la recepción de la solicitud no se obtiene la afiliación a Oncosalud S.A.C. Esta comienza a regir a partir del día 1ro. del mes siguiente en que se efectúe el cargo.
  - La vigencia de la afiliación es anual, renovable automáticamente por periodos iguales, salvo que el afiliado u Oncosalud S.A.C. manifiestan por escrito su interés en ponerle término con 30 días de anticipación.
  - En el transcurso de 40 días útiles de confirmado el primer cargo recibirá sus documentos de acreditación. En la eventualidad que pasado el plazo indicado no haya recibido sus documentos, sirvase llamar al teléfono 513-7901.
  - El periodo de carencia rige a partir del inicio de vigencia.
  - Tarifa sujeta a variaciones según rango etario.
  - Oncosalud no es una empresa de seguros y no está supervisada por la SBS ni regida por la Ley N° 26702.

Av. Guardia Civil 571, San Borja, Lima - Teléfono 513 7900 - contactos@oncosalud.pe - oncosalud.pe