

INFORMACIÓN REFERIDA A BENEFICIOS, RIESGOS Y CONDICIONES – OPERACIONES ACTIVAS

1. Información relacionada a los seguros ofertados:

El cliente tiene derecho a elegir y contratar los seguros que le solicite Compartamos Banco, en forma directa o a través de un corredor de seguros y con la Compañía de Seguros de su elección, siempre que cumplan con las condiciones previamente informadas por Compartamos Banco, quien, a su vez, quedará constituida como única beneficiaria.

- El cliente puede solicitar a Compartamos Banco que realice la gestión para la contratación y/o renovación de los seguros requeridos a su cargo. En dicho caso, Compartamos Banco elegirá a la compañía de Seguros con la cual se mantendrá la cobertura del préstamo.
- Sobre los límites de permanencia y sumas máximas por asegurado de la póliza:

Sumas máximas por asegurado	Límite de Ingreso	Límite de Permanencia
Hasta \$40,000 o S/120,000	75 años	80 años
De \$40,001 a \$100,000 o S/120,001 a S/300,000	70 años	80 años

En caso el cliente desee contratar un seguro de manera particular o externa:

- La aseguradora deberá estar debidamente autorizada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.
- El seguro debe permanecer vigente durante todo el plazo del contrato incluido el plazo de sus refinanciaciones; debiendo ser renovados por el cliente las veces que sea necesario.
- La suma asegurada debe ser de al menos el monto del crédito desembolsado.

2. El procedimiento aplicable en el caso de fallecimiento del titular del crédito:

Para la aplicación del seguro desgravamen por fallecimiento los deudos deben presentar los siguientes documentos en cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional:

Muerte Natural

La Historia Clínica foliada y fedateada del Asegurado solo se requerirá para aquellos casos que amerite y cuyo monto sea superior a US\$ 20,000 o S/. 60,000.

Muerte Accidental

Para montos mayores a US\$ 20,000 o S/. 60,000:

- Copia del parte y atestado policial.
- Certificado y protocolo de necropsia, de haberse realizado.

Adicional a los anteriores, para ambos casos se debe presentar:

- Copia simple del documento de identidad del asegurado.
- Acta o Partida de Defunción, en original o copia certificada.
- Certificado de Defunción, en original o copia certificada.

Si en el momento del siniestro existe falta de pago mayor a 90 días, la póliza del seguro desgravamen del cliente no podrá aplicarse.

La documentación correctamente revisada por Compartamos Banco, será enviada a la compañía aseguradora, quienes emitirán en un plazo no mayor a 30 días la respuesta a la solicitud presentada.

3. El procedimiento para la presentación y atención de las solicitudes de resolución del contrato, indicándole todos los canales puestos a su disposición para tal fin:

Compartamos Banco pone a disposición todas sus agencias donde el cliente puede solicitar la cancelación de su préstamo en el momento que lo vea por conveniente, asumiendo la liquidación total del crédito.

4. El procedimiento para realizar pagos anticipados:

El cliente, estando al día en el pago de sus cuotas según el cronograma otorgado, tiene derecho a realizar pagos anticipados o adelanto de cuotas en cualquiera de las oficinas de Compartamos Banco. Eligiendo la opción que más se le acomode:

Pago Anticipado

Aplica cuando el pago es mayor a dos cuotas (incluye la cuota exigible en el periodo), se emplea al capital del crédito reduciendo los intereses, comisiones y gastos, se debe elegir entre:

- Reducción de monto de las cuotas: manteniendo el mismo plazo, se reduce el importe de las cuotas.
- Reducción de plazo: manteniendo el mismo valor, se reduce el número de cuotas.

Adelanto de Cuotas

Aplica cuando el pago es igual o menor a dos cuotas (incluye la exigible del periodo), el pago se aplica a las cuotas posteriores a la exigible en el periodo. No se reducen intereses, comisiones o gastos.

5. Derechos de los avales o fiadores de los usuarios

- La fianza que se otorga es una fianza solidaria con el titular del crédito, con la cual se forma un compromiso de atender los pagos exigidos por Compartamos Banco de la obligación otorgada, haciendo renuncia expresa a todo derecho de oposición hasta que el crédito sea totalmente pagado.
- Los fiadores tienen derecho a solicitar información sobre el estado de cuenta del crédito.

6. El detalle de las consecuencias en caso de incumplimiento en el pago de las obligaciones, así como los efectos del refinanciamiento o reestructuración de la deuda:

Compartamos Banco le recuerda su obligación de pagar puntual las cuotas de su crédito a fin de evitar:

1. El incremento de su deuda por la generación de penalidades según el monto y días de atraso según lo indicado en la hoja resumen firmada. (la cual se encuentra en Pioner de Transparencia de nuestra red de agencias, así como en la página web www.compartamos.com.pe).
2. El Protesto del Pagaré.
3. La pérdida de beneficios especiales, dependiendo del tipo de producto.
4. Que su calificación crediticia publicada en las diversas Centrales de Riesgo, le limite y/o impida el acceso al financiamiento de otras entidades financieras o casas comerciales.
5. La ejecución judicial de garantías otorgadas.
6. En caso lo solicite el cliente, y previa evaluación se podrá realizar un refinanciamiento y/o reestructuración de su crédito, la misma que se reflejará en la calificación crediticia publicada en las Centrales de Riesgo.

7. Sobre el Refinanciamiento

Compartamos Banco le recuerda la obligación de pagar puntual las cuotas de su crédito, sin embargo, para los clientes que temporalmente, no tengan la capacidad o solvencia para cumplir con sus obligaciones de pago, se les ofrece la posibilidad de un crédito refinanciado, al respecto deben tener las siguientes consideraciones:

1. El incremento de su deuda por la generación de penalidades según el monto y días de atraso según lo indicado en la hoja resumen firmada. (la cual se encuentra en la página web www.compartamos.com.pe – Sección “Contratos”)
2. El Protesto del Pagaré
3. El refinanciamiento es sujeto a evaluación crediticia y permite superar dificultades de pago.
4. Se modificarán las condiciones contractuales del crédito y se establecerá un nuevo plan de pagos. No se otorga dinero en efectivo
5. Como consecuencia del refinanciamiento, la calificación en las centrales de riesgo de los clientes mantendrá su categoría de riesgo actual; excepto si está en “Normal” que se le asignará la calificación “Con Problemas Potenciales”.
6. Posteriormente, la clasificación crediticia de los clientes refinanciados podrá ser mejorada en una categoría, cada dos (2) trimestres, siempre que el cliente haya efectuado pagos puntuales de las cuotas pactadas, y se encuentre cumpliendo las metas del plan de refinanciación. Si, por el contrario, el cliente presenta atrasos en el pago de las cuotas pactadas o incumplimientos de las metas acordadas o deterioro en su capacidad de pago, la empresa procederá a reclasificar al cliente en una categoría de mayor riesgo.
7. Comunícate con tu asesor de créditos para solicitar una evaluación de refinanciamiento o mayor información.

8. El derecho que tiene el cliente de requerir la emisión de la cláusula o documento necesario para proceder al levantamiento de garantías, incluyendo aquellas condicionadas al pago de la obligación:

El cliente puede solicitar el levantamiento de garantías, ya sea hipotecaria o mobiliaria, una vez que haya cancelado la totalidad de sus obligaciones financieras, contraídas de manera directa o indirecta. Se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Copia simple del asiento donde consta la inscripción de la hipoteca o garantía mobiliaria.
- De existir modificaciones a dichas garantías, presentar copia simple de asientos donde se encuentren inscritas.
- En ningún caso se solicita al cliente certificado de gravamen.
- No existe cobro de comisión por el Levantamiento de Garantía.

9. Forma en que se determina la conversión de moneda para el pago de préstamos:

En el caso de que el cliente desee pagar su préstamo en una moneda distinta a la pactada, Compartamos Banco podrá ofrecerle el tipo de cambio vigente en el momento de la operación, con la finalidad de que el cliente pueda cumplir con sus obligaciones financieras.

10. Instancias a las que puede recurrir el usuario para presentar un reclamo y/o denuncia:

Compartamos Banco ha implementado un Libro de Reclamaciones virtual que está a su disposición en nuestra red de Agencias a nivel nacional o visitando nuestra página web www.compartamos.com.pe . También tiene la opción de dirigirse a la plataforma de Atención al Usuario de la SBS o al Indecopi (www.sbs.gob.pe / www.indecopi.gob.pe).

Estimado Cliente si después de leer la información proporcionada en el presente material tuvieras alguna duda, puedes comunicarte con nosotros a través de los siguientes canales:

- Banca telefónica de atención al cliente – **013135000**
- A través de la página web de Compartamos Banco <http://www.compartamos.com.pe/wps/portal/Peru/Consultas>
- Acercándote a nuestras agencias a nivel nacional