

INFORMACIÓN REFERIDA A BENEFICIOS, RIESGOS Y CONDICIONES DE NUESTROS PRODUCTOS ACTIVOS
❖ Principales características del medio de pago y las formas de su utilización Medios de pago:

- Efectivo
- Cargo en cualquier cuenta de ahorro, bajo cualquier modalidad.

El usuario podrá realizar sus operaciones en los siguientes puntos de atención

- a) Ventanillas de las oficinas especiales y Establecimientos de Operaciones Básicas.
 - En caso en que no se tenga sistema, Caja Los Andes activará su procedimiento de continuidad del negocio atendiendo de forma manual los depósitos de Ahorros y pagos de cuota de créditos, haciendo uso de los Recibos de Caja.
 - En caso los pagos de cuota de créditos se efectúen en campo, como parte del procedimiento de recuperaciones, se hará uso de un recibo provisional de cobranza (recibos utilizados, para realizar cobros en casos especiales de seguimiento a carteravencida) conforme a los límites permitidos¹ el mismo que debe ser llenado con letra legible sin enmendaduras, sin errores, sellado y firmado por el personal de la Caja por duplicado cuya copia debe ser entregada al cliente quien deberá de apersonarse a cualquier oficina de Caja Los andes para que sea canjeado por un voucher de pago de préstamo.
- b) Servicio de corresponsalía: Pagos de cuotas en el Banco de la Nación²
- c) Servicio de corresponsalía: Desembolso a través del Banco de la Nación.

❖ Los límites que, en su caso, se establezcan a las operaciones que se ejecuten a través de este medio de pago

- a) Ventanillas de las Oficinas Especiales: no existen límites
- b) Establecimientos de Operaciones Básicas se aplican los siguientes límites:

Tipos de transacciones en Establecimientos de Operaciones Básicas	Límite por transacción en Soles	Límite por persona (día)	Límite por persona (mes)
Cobranza de créditos	S/ 2,500.00	S/ 3,500.00	S/ 5,000.00
Retiro de dinero de sus cuentas	S/ 2,500.00	S/ 3,500.00	S/ 5,000.00
Desembolsos de créditos	S/ 5,000.00	S/ 5,000.00	S/ 5,000.00
Pago de Órdenes de pago	S/ 1,000.00	S/ 2,000.00	S/ 3,000.00
Transferencias de fondos	S/ 2,500.00	S/ 3,500.00	S/ 5,000.00
Pago y envío de giros	S/ 2,500.00	S/ 3,500.00	S/ 5,000.00
Depósitos en efectivo en cuentas del cliente o de terceros	S/ 2,500.00	S/ 3,500.00	S/ 5,000.00
Operaciones de cambio de	S/ 1,000.00	S/ 1,000.00	S/ 3,000.00

¹ El Asesor de Negocios/Gestor de Recuperaciones no podrá portar o Transportar montos superiores a US\$ 1,000 o su equivalente en soles.

² Servicio opcional, sujeto a la aplicación del gasto conforme al tarifario de comisiones y gastos vigente, publicado en toda la red de oficinas y en la página web www.cajalosandes.pe

divisas en dólares			
Recaudos de servicios y cobranzas en general	S/ 1,000.00	S/ 2,000.00	S/ 3,000.00
Venta de Microseguros	S/ 200	S/ 500	S/ 2,000.00

c) Servicio de corresponsalía: Pagos de cuotas en el Banco de la Nación, no existen límites²

❖ **Medidas que el usuario deberá de adoptar para preservar la seguridad del medio de pago, en caso corresponda**

Efectivo

a) Ventanillas de las oficinas especiales o establecimientos de operaciones básicas

b) Servicio de corresponsalía, pago de cuotas en el Banco de la Nación.

c) Servicio de corresponsalía, desembolso a través del Banco de la Nación

Antes de retirarse de la ventanilla, deberá de contar el dinero y verificar los datos del comprobante entregado por el personal encargado de la operación.

Recomendaciones de Caja Los Andes:

- No cuente el dinero que retiró de sus cuentas o que desembolsó fuera de las instalaciones de la Caja.
- Asegúrese de que no es seguido por nadie y de que no hay ninguna persona en actitud sospechosa en las proximidades de la Caja.
- Si observa cualquier comportamiento sospechoso o si cree haber sido controlado por alguien, solicite ayuda a los miembros de seguridad que se encuentran en las oficinas de la Caja.
- Se recomienda que las personas mayores concurren a cobrar acompañadas de personas de confianza y no aceptar la ayuda de terceras personas o desconocidos mientras realicen sus trámites.

❖ **Requisitos para que el usuario pueda contratar el seguro directamente o a través de un corredor de seguros**

Caja Los Andes, informa a los clientes que tienen derecho a elegir entre la contratación del seguro ofrecido por la empresa; o un seguro contratado directamente por el usuario o a través, de la designación de un corredor de seguros; siempre que cumpla a satisfacción de Caja Los Andes, asimismo, el endoso a favor de Caja Los Andes hasta por el monto del saldo adeudado, deberá ser comunicado en la contratación del producto.

❖ **Los canales para la presentación y atención de:**

i. **Solicitudes de información en el caso de fallecimiento del titular de la cuenta.-**

Canales: Red de Oficinas Especiales y de Operaciones Básicas a nivel nacional; inmediatamente de que se conozca el siniestro los familiares del titular de crédito deberán realizar la comunicación por escrito a través de las oficinas de Caja Los Andes, adjuntando los requisitos correspondientes.

ii. **Solicitudes de resolución de contrato.-**

Canales: Red de Oficinas Especiales y de Operaciones Básicas a nivel nacional; el cliente que decide poner fin al contrato firmado deberán cancelar el íntegro del crédito de forma previa a la resolución del contrato. Para tal efecto tendrá que acercarse a cualquiera de las oficinas de la Caja Los Andes, con el objeto de gestionar la liquidación de la deuda, lo que supone la reducción de los intereses

y la deducción de las comisiones y gastos pactados, al día en que se realice el pago.

iii. **Solicitudes de pagos anticipados.-**

Canales: Red de Oficinas Especiales y de Operaciones Básicas a nivel nacional (de acuerdo a los límites establecidos); El cliente en cualquiera de nuestras oficinas tiene la facultad de efectuar el pago anticipado de cuotas (parcial) o del saldo de su crédito (total), con la consiguiente reducción de intereses, comisiones y gastos al día de pago, así como el pago adelantado de las cuotas establecidas en el cronograma de pagos.

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

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. CAJA LOS ANDES de manera automática entregará al CLIENTE, la minuta del levantamiento de las garantías constituidas sin costo alguno en un plazo no mayor a (7) días hábiles. Es responsabilidad exclusiva de EL CLIENTE recoger los documentos (minuta) en las instalaciones de CAJA LOS ANDES en el plazo de (7) días hábiles, contados desde la cancelación de la(s) obligación(es) y en la oficina en la que se realizó la cancelación de la(s) obligación(es), salvo requerimiento contrario en el que se detalle la oficina en la que requiera recoger la minuta del levantamiento, así como como su tramitación y los costos notariales y registrales. CAJA LOS ANDES 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.

Cabe señalar que, esta disposición se encuentra vigente para créditos cuya cancelación se ha efectuado desde el 18.03.2021.

Es decir, en créditos cancelados con anterioridad a dicha fecha, EL CLIENTE, podrá solicitar por escrito, la emisión de la minuta del levantamiento de garantía.

❖ **Diferencias entre el pago adelantado y el pago anticipado y los derechos que tienen los clientes de requerir su aplicación y la forma en la que esta procede**

Los pagos efectuados por encima de la cuota exigible en el periodo, en el caso de créditos bajo el sistema de cuotas, pueden catalogarse como:

- **Pago anticipado.-** Pago que trae como consecuencia la aplicación del monto al capital del crédito, con la consiguiente reducción de los intereses, las comisiones y los gastos derivados de las cláusulas contractuales al día del pago.
 - Dentro de esta opción el cliente puede solicitar:
 - **Reducción del monto de la cuota:** Implica la referida reducción, manteniendo el plazo original
 - **Reducción del número de cuotas:** Implica la referida reducción, manteniendo el monto original de la cuota.
- **Adelanto de cuotas.-** Pago que 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, las comisiones y los gastos derivados de las cláusulas contractuales

Los usuarios tienen derecho a efectuar pagos por encima de la cuota exigible en el periodo, considerando para tal efecto lo siguiente:

- Caja Los Andes no establece condiciones o limitaciones para el ejercicio del derecho.
- Caja Los Andes no aplica comisiones, gastos, penalidades de ningún tipo por el ejercicio del derecho o cobros de naturaleza o efecto similar.

- Caja Los Andes informa, al momento de efectuar la operación, del monto que resulta aplicable por concepto de impuestos.
- Los usuarios podrán efectuar los pagos en cualquiera de nuestras oficinas de atención al público.

➤ **En los casos que corresponda, hacer referencia a la forma en que se determina la conversión de moneda a aquella pactada en los contratos.**

Conforme a la cláusula SEGUNDA CONDICIONES GENERALES DE CADA CREDITO, numeral 2.2, el cliente asume la obligación de pagar el préstamo en moneda nacional, caso contrario se aplicará el tipo de cambio de venta (moneda extranjera) de la fecha del día de pago de la obligación.

❖ **Riesgos, exclusiones del Seguro de Desgravamen, Protecta Security (póliza 355)**

➤ **Riesgos Cubiertos:**

- **Muerte Natural:** la suma asegurada será otorgada a los beneficiarios después de acreditarse la muerte natural del asegurado.
- **Muerte Accidental:** la suma asegurada será otorgada a los beneficiarios después de acreditarse el fallecimiento del asegurado como consecuencia de un accidente.
- **Invalidez Total y Permanente por Accidente o Enfermedad:** la suma asegurada será otorgada a los beneficiarios si a causa de un accidente o enfermedad el asegurado sufre una invalidez total y permanente declarada por un profesional médico colegiado.

➤ **Exclusiones:**

En caso de muerte accidental.

- Guerra, invasión, hostilidades u operaciones bélicas con o sin declaración de guerra, guerra civil, revolución, rebelión, insurrección, poder militar o usurpado, ley marcial.
- Servicio militar o policial de cualquier índole, tanto en tiempo de paz como en tiempo de guerra,
- Liberación súbita de energía atómica, radiación nuclear o contaminación radioactivos (controlada o no).
- Ataques terroristas con arma no convencionales: nucleares, biológicas, químicas y radiactivas (NBQR).
- Pena de muerte o participación activa del asegurado en cualquier acto delictivo o en actos violatorios de leyes o reglamentos; duelo concertado; en peleas o riñas, salvo en aquellos casos en el que se establezcan judicialmente como legítima defensa; así como en huelgas, motín, conmoción civil. Daño malicioso, vandalismo y terrorismo.
- Viajes aeronáuticos que haga el asegurado en la calidad de asegurado en calidad de pasajero en vuelos de itinerarios no fijos ni regularidades.
- Participación como conductor o participante en carreras o ensayos de velocidad o resistencia de automóviles, motocicletas, lanchas a motor o avionetas.
- Participación de deportes notoriamente peligrosos tales como: inmersión y caza submarina, montañistas, ala delta, paracaidismo, parapente, saltos al vacío desde puntos elevados, esquí acuático y sobre nieve, boxeo, rugby, fútbol americano, carreras de caballo, corrida de toros y cacería de fiesta, salvo que sean declarados en la solicitud de seguridad o durante la vigencia del seguro y sean expresamente aceptados por Protecta Security en las Condiciones Particulares de la Póliza o Certificado de Seguro, previo pago de la extra prima que corresponda.
- Epidemias: en caso de invalidez total y permanente por accidente.
 - a) Menoscabos físicos pre – existentes y/o congénitos al inicio de la cobertura.

- b) Lesiones auto infligidas.
 - c) Guerra, invasión, hostilidades u operaciones bélicas con o sin declaración de guerra, guerra civil, revolución, rebelión, insurrección, poder militar o usurpado, ley marcial.
 - d) Servicio militar o policial de cualquier índole, tanto en tiempo de paz como en tiempo
 - e) de guerra, Liberación súbita de energía atómica, radiación nuclear o contaminación radioactivos (controlada o no).
 - f) Ataques terroristas con arma no convencionales: nucleares, biológicas, químicas y radiactivas (NBQR).
 - g) Pena de muerte o participación activa del asegurado en cualquier acto delictivo o en actos violatorios de leyes o reglamentos; duelo concertado; en peleas o riñas, salvo en aquellos casos en el que se establezcan judicialmente como legítima defensa; así como en huelgas, motín, conmoción civil. Daño malicioso, vandalismo y terrorismo.
 - h) Viajes aeronáuticos que haga el asegurado en la calidad de asegurado en calidad de pasajero en vuelos de itinerarios no fijos ni regularidades.
 - i) Participación como conductor o participante en carreras o ensayos de velocidad o resistencia de automóviles, motocicletas, lanchas a motor o avionetas.
 - j) Participación de deportes notoriamente peligrosos tales como: inmersión y caza submarina, montañistas, ala delta, paracaidismo, parapente, saltos al vacío desde puntos elevados, esquí acuático y sobre nieve, boxeo, rugby, futbol americano, carreras de caballo, corrida de toros y cacería de fiesta, salvo que sean declarados en la solicitud de seguridad o durante la vigencia del seguro y sean expresamente aceptados por Protecta Security en las Condiciones Particulares de la Póliza o Certificado de Seguro, previo pago de la extra prima que corresponda
- En caso de Invalidez Total y Permanente por Enfermedad.
 - a) Enfermedades Pre-existentes y/o congénitos al inicio del seguro y que hayan ocasionado menoscabos en la capacidad física antes del inicio del seguro