

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 cartera vencida) 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 en el día en soles
Cobranza de créditos de la Caja (Amortizaciones)	S/ 2,500.00	S/ 3,500.00
Desembolsos de créditos otorgados por la Caja	S/ 10,000.00	S/ 10,000.00

- 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

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

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.

❖ **Mecanismos para que el cliente notifique a Caja Los Andes cualquier operación de pago ejecutado en forma incorrecta.**

- **Presencial.-** En casos en que el cliente por error haya ejecutado el pago de forma incorrecta o conozca de operaciones de pago no autorizadas por el titular del crédito deberá seguir el siguiente procedimiento:
 - Comunicar por escrito del hecho suscitado en La Caja Los Andes, presentando los documentos en cualquiera de nuestras oficinas, en lo posible debe adjuntar copia del voucher de operación incorrecta y además consignar sus datos personales (teléfono fijo o celular, dirección etc.).
 - Nuestro personal de Plataforma de Atención al Cliente recibirá los documentos solicitados y los derivará al área correspondiente para revisar y evaluar el caso y brindarle una solución.
 - La Caja Los Andes remitirá respuesta a su caso dentro de los (30) días siguientes a la presentación del documento.
- **Virtual.-** Notificar mediante www.cajalosandes.com/web/libro/ precisando el motivo “*Transacciones no procesadas/ mal realizadas*”.

❖ **Responsabilidad de Caja Los Andes, en caso de operación de pago ejecutado en forma incorrecta**

Caja Los Andes realizará las acciones correctivas necesarias en coordinación con el cliente utilizando el mejor mecanismo de restitución.

❖ **Facultad de efectuar pagos anticipados y adelanto de cuotas**

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.

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 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 Los Andes 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 del cliente, 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 el cliente no pueda realizar dicha elección, se procederá 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 oficinas y página web.

Sin perjuicio de lo antes referido, el cliente podrá manifestar expresamente su voluntad para adelantar el pago de sus cuotas, procediendo La Caja Los Andes a aplicar el monto pagado en exceso sobre la cuota del periodo a las cuotas inmediatas siguientes. El Adelanto de cuotas a solicitud del cliente, 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, el cliente podrá 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. En caso el cliente efectúe un pago en exceso que no sea una amortización o un pago anticipado del crédito, dicho exceso les será devuelto por La Caja Los Andes 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.

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 de, Caja Los Andes en las que puedan realizarse operaciones de pagos y desembolsos, así como en otros canales adicionales puestos a disposición por La Caja y que sean informados a los usuarios.

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.
- **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 pagos mayores a dos cuotas (que incluye aquella exigible en el periodo) se consideran pagos

anticipados. En estos casos, las empresas deberán requerir a los clientes, al momento de realizar el pago, que señalen si debe procederse a la reducción del monto de las cuotas restantes pero manteniendo el plazo original, o del número de cuotas con la consecuente reducción del plazo del crédito. Asimismo, las empresas deberán mantener una constancia que permita acreditar la elección realizada; y en aquellos casos en los que no se cuente con dicha elección, a través de los mecanismos que para tal efecto se establezca en los contratos, y dentro de los quince (15) días de realizado el pago, las empresas deberán proceder a la reducción del número de cuotas.

En caso de pago anticipado, Caja Los Andes deberá entregar, a solicitud de los clientes, los cronogramas de pago modificados, considerando el pago realizado, en un plazo no mayor a siete (7) días de efectuada dicha solicitud. Las empresas deberán informar al cliente sobre la posibilidad de solicitar los precitados cronogramas, dejando constancia de esta acción, conforme corresponda al canal de pago empleado

Los pagos menores o iguales al equivalente de dos cuotas (que incluyen aquella exigible en el período), se consideran adelanto de cuotas. En estos casos, las empresas procederán a aplicar el monto pagado en exceso sobre la cuota del periodo a las cuotas inmediatas siguientes no vencidas.

❖ Información relacionada a los seguros ofertados

Seguro de desgravamen

La Caja los Andes contrata seguros de desgravamen de una compañía de seguros, para coberturar y amparar a los clientes de créditos, en caso de fallecimiento e invalidez total y permanente del titular.

- Es así que este seguro, previos trámites se encarga de cancelar el saldo total de la deuda del cliente.
- El seguro de desgravamen cumple así una importante función social, ya que gracias a él se logra que los herederos legales del prestatario difunto no hereden deudas.
- El seguro de desgravamen solamente pagará el saldo insoluto (saldo capital) de la deuda al día de su fallecimiento

Sin embargo, el cliente tiene derecho a contratar el seguro ofrecido por la empresa o uno que contrate directamente o a través de un corredor de seguros, siempre que las condiciones cumplan a satisfacción de la Caja

- El seguro deberá ser endosado a favor de la Caja, hasta por el monto del saldo adeudado. El endoso y forma de pago, por acuerdo de las partes, podrá ser tramitado por el cliente ante la compañía de seguros que emite la póliza y entregado a la Caja por éste o por la compañía de seguros.
- El cliente debe ser responsable de pagar oportunamente a la compañía de seguros la prima de la póliza contratada y endosada a la Caja.
- El seguro contratado por el cliente deberá de contar con las mismas coberturas, términos, condiciones que se ofrecen en las pólizas que se comercializan a través de la Caja.
- En caso de siniestro, la Caja será el único beneficiario de la indemnización hasta por el monto total de la deuda del cliente.
- En el caso, que las pólizas sean anuales, el cliente deberá de renovar la misma con una anticipación de 45 días calendario

¿Quiénes son asegurados?

Caja Los Andes asegura al titular del crédito otorgado (no incluye al cónyuge), en caso de personas jurídicas el asegurado es el representante legal de la empresa.

En el caso de fallecimiento del titular por accidente o enfermedad, muerte natural o invalidez total y permanente la compañía indemnizará el saldo deudor del crédito directamente e irrevocablemente a la Caja

los Andes.

Coberturas

- Muerte (natural o accidental)
- Invalidez total y permanente

Exclusiones:

- a) Enfermedades preexistentes al inicio del seguro.
- b) Suicidio o intento de suicidio dentro de los (02) primeros años de vigencia del seguro o de cualquier rehabilitación.
- c) Guerra, invasión, hostilidades u operaciones bélicas con o sin declaración de guerra, guerra civil, revolución, rebelión, insurrección, como en tiempo de guerra.
- d) Servicio militar o policial de cualquier índole, tanto en tiempo de paz como en tiempo de guerra.
- e) Liberación súbita de energía atómica, radiación nuclear o contaminación radioactiva.
- f) Ataque terroristas con armas no convencionales: Nucleares, biológicas, químicas y radioactivas.
- 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 que se establezca judicialmente como legítima defensa; así como en huelgas, motín, conmoción civil, daño malicioso, vandalismo y terrorismo.
- h) Viajes aeronáuticos que haga el asegurado en calidad de pasajero en vuelos de itinerarios no fijos ni regulares.
- i) Participación como conductor o acompañante en carreras o ensayos de velocidad o resistencia de automóviles, motocicletas, lanchas, a motor o avionetas.
- j) Participación en deportes notoriamente peligrosos tales como: inmersión y caza submarina, montañismo, ala delta, paracaidismo, parapente, saltos al vacío desde puntos elevados, esquí acuático y sobre nieve, boxeo, fútbol americano, carreras de caballo, corrida de toros y cacería de fieras.
- k) Los accidentes que se produzcan bajo la influencia del alcohol, drogas y/o estupefacientes.
- l) Epidemias.

Edades de los asegurados

Este seguro cobertura las deudas vigentes de los titulares de créditos que se muestren en el siguiente rango de edades:

- Edad mínima de ingreso: 18 años cumplidos
- Edad máxima de ingreso: 70 años

Vigencia del seguro

La vigencia de cada certificado es igual a la vigencia del crédito otorgado por la Caja.

Requisitos (procedimiento en el caso de siniestros):

En caso de que el Asegurado fallezca se deberá cumplir con lo siguiente:

1. El contratante deberá dar aviso por escrito a la Caja para que esta comunique a la Compañía Aseguradora de la ocurrencia del siniestro en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario desde la fecha del siniestro o después de dicho plazo, tan pronto como sea posible, siempre y cuando el retraso obedezca a motivos de fuerza mayor, caso fortuito o imposibilidad de hecho.
2. Los familiares del asegurado deberán presentar los siguientes documentos:

En caso de muerte natural.

- a) Solicitud de cobertura de Seguro de desgravamen.

- b) Acta y certificado de defunción del asegurado (copia con certificación de reproducción notarial, antes copia legalizada).
- c) Documento de identidad del asegurado (copia simple).
- d) Posición del cliente (reporte del estado de deuda o crédito), proporcionado por CRAC LASA a la fecha de ocurrencia del siniestro.

En caso de Muerte Accidental:

- a) Solicitud por cobertura de seguro de desgravamen.
- b) Acta y certificado de defunción del asegurado (copia con certificación de reproducción notarial, antes copia legalizada).
- c) Documento de identidad del asegurado (copia simple).
- d) Posición del cliente (reporte del estado de deuda o crédito proporcionado por CRAC LASA a la fecha de ocurrencia del siniestro).
- e) Atestado o denuncia policial (copia simple) si lo hubiese.

En caso de invalidez total o permanente

- a) Solicitud por cobertura de seguro de desgravamen.
- b) Documento de identidad del asegurado (copia simple).
- c) Posición del cliente (reporte del estado de deuda o crédito proporcionado por CRAC LASA a la fecha de ocurrencia del siniestro).

❖ **Ejecución de cuentas de ahorro por créditos vencidos**

Queda entendido que el cliente autoriza a La Caja Los Andes, para que pueda aplicar a la amortización y/o cancelación de sus deudas, vencidas y no pagadas, los montos que pudieran existir en cualesquiera de sus cuentas, y para tal efecto La Caja Los Andes podrá en cualquier momento, y a su solo criterio, realizar la consolidación y/o la compensación entre los saldos deudores y acreedores que el cliente pudiera tener en los depósitos que mantenga abiertos en La Caja Los Andes, sin distinción de moneda. El cliente autoriza a La Caja a realizar las operaciones de cambio de moneda necesarias al tipo de cambio vigente en La Caja el día en que se realice la respectiva operación.

❖ **Procedimiento en caso de fallecimiento del cliente**

Los familiares del titular de crédito deberán cumplir con el siguiente procedimiento:

1. Comunicar por escrito a Caja Los Andes, el deceso del titular del crédito en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario desde la ocurrencia del mismo, para que el seguro de desgravamen cubra la totalidad de la deuda del cliente fallecido. El familiar deberá incluir datos personales como teléfonos, dirección y/o correo electrónico).
2. Adjuntar al mismo los siguientes documentos:
 - Documento de identidad del Asegurado (copia simple).
 - Certificado de defunción (copia legalizada)
 - Acta o partida de defunción (copia simple).
 - Estado de cuenta del préstamo (posición del cliente) a la fecha de ocurrencia del siniestro, emitido por el contratante (original).
 - Denuncia policial o atestado policial. En caso de muerte accidental (copia simple).
 - Resultado de dosaje etílico. En caso de muerte accidental de haberse practicado.
 - Resultados de análisis toxicológico. En caso de muerte accidental (de haberse practicado)
 - Certificado médico otorgado por una comisión médica y expedida por la autoridad de

salud competente (Es salud o Ministerio de Salud) en la cual se indique el grado o naturaleza de la invalidez o las zonas del cuerpo afectadas (original o copia legalizada). Para determinar el grado de invalidez que es materia de cobertura del seguro. (en el caso de invalidez total o permanente)

En caso incurrir en alguna omisión con respecto a los requisitos. Caja Los Andes comunicará a los interesados para que estos presenten en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles los documentos faltantes.

Transcurridos (30) días posteriores a la presentación de los requisitos para el trámite del seguro, los interesados deberán aproximarse a La Caja Los Andes los Andes a fin de solicitar el documento de cancelación de la deuda.

En los casos en que la compañía aseguradora designe la cobertura por causa fundamentada, la Caja los Andes comunicará del hecho a los interesados o herederos a fin de que asuman la cancelación de la deuda.

❖ **Procedimiento para la presentación y atención de solicitudes de resolución de contrato de crédito, indicando todos los canales puestos a su disposición para tal fin**

Para resolver el contrato de crédito a requerimiento del cliente y como consecuencia de modificaciones efectuadas a las condiciones contractuales se deberá seguir el siguiente procedimiento:

1. Remitir una comunicación escrita, notificando a la Caja los Andes su decisión de resolver el contrato, dentro de los (15) quince días calendario desde la recepción de la comunicación de La Caja Los Andes informándole de las modificaciones contractuales.
2. 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.
3. El pago del saldo de préstamo se realizará, a elección de los clientes, a través de las ventanillas en cualquiera de las oficinas de la Caja los Andes o mediante cargo previa autorización el cliente en cualquiera de las cuentas de ahorro que tuviera vigente.
4. El pago deberá ser efectuado en la moneda del préstamo pactada en el contrato. No obstante, el cliente podrá pagar en moneda distinta a la moneda del préstamo, en cuyo caso se aplicará el tipo de cambio compra o venta, según corresponda, que se encuentre vigente en La Caja Los Andes en la fecha en que se efectúe el pago respectivo.
5. La Caja Los Andes otorgará al cliente un plazo no menor a 45 días, para que pueda encontrar otro mecanismo de financiamiento de considerarlo necesario. Este plazo se computará desde la fecha de recepción de la solicitud del cliente.
6. Recuerde que cuenta con los siguientes canales de atención: plataforma de atención al público.

OFICINAS ESPECIALES		
OFICINAS	DIRECCIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
CHIVAY	CALLE BOLOGNESI N° 608	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 6:00PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
APLAO	AV. 3 DE ABRIL S/N	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 6:00PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
CERRO COLORADO	AV. AVIACIÓN MZ. A LT. 54 ZONA A	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 6:00PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
CAMANA	JR PIEROLA N°164	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 6:00PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
AYACUCHO	JR 9 DE DICIEMBRE N° 431	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 6:00PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
HUANTA	JR. MIGUEL UNTIVEROS N°532	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 6:00PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
LOS MOROCHUCOS	Mz-U, L-A1, PLAZA PRINCIPAL PAMPA CANGALLO	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 6:00PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
ANDAHUAYLAS	JR. ALFONSO UGARTE N° 328	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 6:00PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
TAMBO	PLAZA DE ARMAS S/N	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 6:00PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
PUQUIO	JR SANCOS N°275	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 6:00PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
SICUANI	AV. CENTENARIO N° 238	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 6:00PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
ESPINAR	JR. CUSCO N° 401 – C	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 6:00PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
SAN SEBASTIAN	AV. CULTURA A-12 REF. PARADERO CACHIMAYO	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 6:00PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
ANTA	JR. BREÑA N° 303 - IZCUCHACA	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 6:00PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
SANTO TOMAS	AV. SIGLO XX N° 108	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 6:00PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
URCOS	AV. MARIANO SANTOS S/N	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 6:00PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
ABANCAY	JR. CUSCO N°109-A	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 6:00PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
SAN ISIDRO	JR. JORGE BASADRE N°358	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 6:00PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
PRINCIPAL/PUN°	JR. JUNÍN N° 129	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 6:00PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
AYAVIRI	JR. 25 DE DICIEMBRE N° 645	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 6:00PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
MACUSANI	JR. 28 DE JULIO N° 104	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 6:00PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
AZANGARO	JR. 28 DE JULIO N° 265	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 6:00PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
HUANCANE	JR. 19 DE SETIEMBRE N° 101	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 6:00PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
TARACO	JR. 28 DE JULIO EN LA PLAZA DE ARMAS	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 6:00PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM

ASILLO	PLAZA DE ARMAS S/N	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 6:00PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
JULIACA	JR. TUPAC AMARU N° 150	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 6:00PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
PUN°	JR. SANTIAGO GIRALDO N° 262	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 6:00PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
DESAGUADERO	AV. PANAMERICANA N° 325	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 6:00PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
ILAVE	JR. 28 DE JULIO N° 218	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 6:00PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
ACORA	AV. PANAMERICANA N° 320	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 6:00PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
YUNGUYO	JR. CUSCO N° 330	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 6:00PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
COATA	JR. PUN° S/N MZ-D, L-2	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 6:00PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
CHANCHAMAYO	JR. JUNIN N° 157-LA MERCED	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 6:00PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
VILLA RICA	AV. LEOPOLDO KRAUSE N° 435	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 6:00PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
SATIPO	JR. FRANCISCO IRAZOLA N° 518	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 6:00PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
PICHANAKI	AV. MICAELA BASTIDAS N° 392	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 6:00PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
TARMA	JR. LIMA N° 564	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 6:00PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
HUANCAYO	CALLE REAL N° 847	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 6:00PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
PAMPAS	JR. GRAU N°. 169 DISTRITO PAMPAS	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 6:00PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
PANAO	CALLE LIMA N°. 244 - CENTRO PANA O	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 6:00PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
TINGO MARIA	AV. RAYMONDI N°605	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 6:00PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
TOCACHE	JR. PROGRESO N° 355 TOCACHE	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 6:00PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
CERRO DE PASCO	CENTRO COMERCIAL ED 7 INT T21ER NIVEL- URB SAN JUAN	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 6:00PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
HUANUCO	JR. DAMASO BERAUN N°749	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 6:00PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
ATALAYA	JUNTA VECINAL SAN ANTONIO DEL CENTRO POBLADO VILLA ATALAYA - LOTE 7C, MZ. 24. 1ERA. ETAPA	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 6:00PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
CHICLAYO	CALLE SAN JOSE N°879	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 6:00PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
RODRIGUEZ DE MENDOZA	JR. BLAS VALERA N°. 414 DISTRITO SAN NICOLAS	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 6:00PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
CHACHAPOYAS	JR.LIBERTAD N°801	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 6:00PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
CUSCO	AV. DE LA CULTURA N°740 TIENDA N° 2 , EDIFICIO SANTA FE	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 6:00PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
ANTA	JR. JAQUIJAHUANA N° 752 MZ.G LT.05	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 6:00PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM

SAN SEBASTIAN	URB. CACHIMAYO LOTE F 3, SAN SEBASTIAN	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 6:00PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
URCOS	JR. ARICA N°180	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 6:00PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
JULIACA	JR. SAN MARTIN N°283 ESQUINA CON JR 8 DE NOVIEMBRE	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 6:00PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
ESPINAR	PLAZA DE ARMAS S/N	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 6:00PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
SICUANI	JR 2 DE MAYO N°336	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 6:00PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM

ESTABLECIMIENTOS DE OPERACIONES BÁSICAS		
OXAPAMPA	JR. GRAU 464	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 4:30PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
PANGO	CALLE UCAYALI N° .457	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 4:30PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
CALCA	CALLE ESPINAR N°323 -CENTRO COMERCIAL KANCHA	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 4:30PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
AMBO	JR. 28 DE JULIO N° 609 - HUANUCO	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 4:30PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
PUN°	CALLE FEDERICO MOORE N° 166	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 4:30PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
CHUPACA	JR. CORONEL GUERRA N° 148	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 4:30PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
JAUJA	JR.28 DE JULIO N°120	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 4:30PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
URIPA	AV. MICAELA BASTIDAS MZ U2, LTE 11	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 6:00PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
NUÑO	JR. ARICA CON JR. PUNO	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 4:30PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
ORURILLO	CALLE AYACUCHO N° 8	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 4:30PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
MACARI	PLAZA JUSTO RIQUELME N° 103	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 4:30PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
LAMPA	JR. BOLOGNESI N° 218	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 4:30PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
CABANILLAS	JR. SAN ROMÁN N° 165	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 4:30PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
SANTA LUCIA	AV. ELISBAN GUTIÉRREZ N° 142	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 4:30PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
MAÑAZO	PLAZA DE ARMAS S/N	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 4:30PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
TACNA	AV. MUNICIPAL - ASOCIACIÓN ALFONSO UGARTE MZ-K4, LOTE-9 1RA ETAPA	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 4:30PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
CRUCERO	PLAZA LIBERTAD O PLAZA DE ARMAS	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 4:30PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
LIRCAY	JR. MARISCAL SUCRE N° 334, BARRIO BELLAVISTA	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 6:00PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
JULI	JR. ASUNCIÓN N° 226 PLAZA DE ARMAS	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 4:30PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
JOSE D. CHOQUEHUANCA	JR. GUILLERMO ZAA S/N	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 4:30PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM

SAN ANTON	AV. TÚPAC AMARU L-27, M-F	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 4:30PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
MUÑANI	LOTE 18 M-K BARRIO PEDRO VILCAPAZA	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 4:30PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
SANDIA	JR. ECHENIQUE N° 177	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 6:00PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
COMBAPATA	PLAZA DE ARMAS N° 40 - 42	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 4:30PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
CORACORA	JR. MIGUEL GRAU MZ A1, LTE 21 (N° 417)	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 6:00PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
PUTINA	BARRIO LA LIBERTAD LOTE 17 M-C	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 4:30PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
MOHO	CALLE AREQUIPA N° 23 PLAZA GRAU	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 4:30PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM
JOYA	MZ- "A" LOTE 4 ZONA "A" EL TRIUNFO	LUNES A VIERNES: 9:00AM - 6:00PM; SÁBADOS: 9:00AM - 1:00PM

❖ Procedimiento para el ejercicio de los derechos de los avales o fiadores de los clientes

Los fiadores solidarios y/o avalistas del cliente titular de la obligación crediticia, respaldan la obligación de crédito, así como otra obligación presente o futura, directa o indirecta que el cliente haya contraído con La Caja Los Andes. Los fiadores solidarios podrán ejercer sus derechos de conformidad con lo dispuesto en los artículos 1868° y siguientes del Código Civil; sin perjuicio del cual están facultados a solicitar información sobre las condiciones del crédito, sobre el estado de cumplimiento del crédito y, en el supuesto de incumplimiento podrán ser notificados con el requerimiento de pago a fin de exigir al cliente su pago o, en su defecto, asumir solidariamente e incluso la totalidad del pago.

❖ Resumen de las consecuencias en caso de incumplimiento en el pago de las obligaciones

- La Caja Los Andes podrá en cualquier momento, realizar la consolidación y/o la compensación entre los saldos deudores y acreedores que el cliente pudiera tener en los depósitos que mantenga abiertos en La Caja Los Andes
- El Reporte a la Central de Riesgos de la SBS con la calificación que corresponda.
- El Pago de la tasa de interés moratoria, adicional a la compensatoria, por cada día de atraso.
- La Facultad de dar por vencidos todos los plazos y cobrar el saldo insoluto adeudado.
- Inicio de las acciones de recuperación judicial

❖ Obligaciones y créditos refinanciados

Los retrasos en el pago de las obligaciones del cliente, generan las siguientes consecuencias:

- 1) Pago de interés moratorio, además del compensatorio, el mismo que se cobra a partir del primer día de atraso.
- 2) Calificativo riesgoso o negativo en la central de riesgos el mismo que va en relación a los días de atraso que registre. Este calificativo será publicado en las centrales de riesgo de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs así como en las privadas, lo cual lo descalificará como sujeto de crédito.
- 3) El refinanciamiento de deuda; ocasionará para el cliente ser calificado en forma negativa.

❖ CRÉDITO REFINANCIADO

Se considera como operación refinanciada al crédito o financiamiento directo, cualquiera sea su

modalidad, respecto del cual se producen variaciones de plazo o monto del contrato original que obedecen a dificultades en la capacidad de pago del deudor, originada por eventos externos (salud, siniestro del negocio, desastres naturales, problemas macroeconómicos) y por mala gestión del negocio. En ese sentido la operación de refinanciamiento podrá modificar las condiciones del préstamo inicialmente otorgado.

También se considera operación refinanciada cuando se producen los supuestos de novación (sustitución de una obligación por otra) contenido en el artículo 1277 y siguientes del código civil, siempre que sean producto de las dificultades en la capacidad de pago del deudor.

Dadas las características de vulnerabilidad de los clientes, las necesidades de refinanciamiento deben ser detectadas oportunamente por el asesor de negocios, de modo tal que la operación se genere oportunamente. Previa evaluación, las facilidades incluyen la posibilidad de disminución de la tasa de interés y/o la aceptación del pago parcial de intereses y cargos e incluso la condonación de éstos.

Para el refinanciamiento se acumularán los créditos vigentes del titular en una sola obligación, sin embargo, para el refinanciamiento por novación se podrán acumular los créditos vigentes según solicitud del interesado. El plazo máximo para créditos refinanciados será de 60 meses.

CLASIFICACIÓN EN LA CENTRAL DE RIESGOS DE LA SBS

Al momento de firmarse el contrato de refinanciación o de aprobarse la reprogramación de pagos, según corresponda a un crédito refinanciado o reestructurado, la clasificación de riesgo de los deudores deberá mantenerse en sus categorías originales, con excepción de los deudores clasificados como Normal que deberán ser reclasificados como Con Problemas Potenciales.

Posteriormente, la clasificación crediticia de los deudores refinanciados o reestructurados podrá ser mejorada en una categoría, cada dos (2) trimestres, siempre que el deudor haya efectuado pagos puntuales de las cuotas pactadas, y se encuentre cumpliendo las metas del plan de refinanciación. Si, por el contrario, el deudor presenta atrasos en el pago de las cuotas pactadas o incumplimientos de las metas acordadas o deterioro en su capacidad de pago de acuerdo con el Capítulo II del Reglamento para Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones de la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP, la empresa supervisada deberá proceder a reclasificar al deudor, inmediatamente, en una categoría de mayor riesgo.

REQUISITOS

- Solicitud del cliente, con el sustento de las causas de los problemas en la capacidad de pago del cliente.
- Mantener o mejorar las condiciones de las garantías.
- Realizar el pago o el depósito de la cuota inicial, dentro de los últimos 30 días antes de la aprobación, como muestra de voluntad y nueva capacidad de pago; esta cuota inicial debe ser igual o mayor al monto de la nueva cuota propuesta del refinanciamiento.
- Otros que Caja los Andes, disponga.

- ❖ **Derecho del cliente de requerir la emisión de la cláusula o documento necesario para proceder al levantamiento de garantías.**

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 el cliente o fiador solidario podrá solicitar a

La Caja Los Andes por escrito los documentos pertinentes a efecto de lograr la inscripción del levantamiento de las garantías constituidas sin costo alguno, sin perjuicio de los gastos que el cliente pudiera efectuar para el trámite ante la notaría, Registros Públicos, y otras instancias. Es responsabilidad exclusiva del cliente recoger los documentos (minuta) en las instalaciones de La Caja Los Andes, así como su tramitación, 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.

❖ **Procedimiento aplicable para recuperar el monto cancelado por concepto de pagos en exceso, de acuerdo a lo señalado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor Ley 29571 Art. 99**

La Caja Rural Los Andes, otorga a los clientes la posibilidad de solicitar la devolución de los pagos en exceso que hubiera realizado por el pago o amortización de sus cuotas o cancelación total de sus créditos, producto del error en el cálculo debidamente acreditados.

En estos casos, el monto pagado en exceso devengará intereses a la tasa de interés legal hasta la fecha de la devolución efectiva del monto pagado en exceso.

¿Cómo solicitar esta devolución?

El trámite lo deberá realizar directamente el titular del crédito, en las oficinas de la Caja en la cual realizó la operación para lo cual debe seguir los siguientes pasos:

- Acercarse a nuestro personal de Plataforma de Atención al cliente.
- Identificarse con su DNI vigente y explicar el motivo de su visita.
- El cliente deberá entregar una solicitud simple en que detalle y sustente la devolución del pago.
- Asimismo deberá adjuntar copia del voucher u otro documento que acredite el pago a devolución.
- Nuestro personal recibirá los documentos solicitados.
- Los documentos serán derivados a las áreas correspondientes para ejecutar la devolución respectiva.
- La persona encargada del trámite se comunicará con usted para indicarle el día que deberá acercarse a recoger su dinero.

❖ **Información respecto a las instancias ante las que pueden recurrir los usuarios para presentar reclamos y/o denuncias por las operaciones y servicios que realicen**

Caja Los Andes, tiene implementado un Sistema de Atención al Usuario que contempla la atención de requerimientos (consultas y solicitudes) y reclamos, para la atención de requerimientos cuenta con el canal de oficinas donde el Responsable de Atención al Usuario dará atención a su requerimiento, para la atención de reclamos Caja Los Andes cuenta con un libro de reclamaciones virtual en todas las oficinas y en la página web.

¿Cómo presentar un reclamo?

Personal

Apersónese a nuestras oficinas en plataforma de atención al cliente y solicite el libro de reclamaciones.

Virtual

Ingrese a nuestra página web

1. www.cajalosandes.pe
2. [Ubique el aviso del libro de reclamaciones](#)



3. Complete el formulario de atención virtual

O escribanos a nuestro correo: atencionalusuario@cajalosandes.pe donde nuestro oficial de atención al usuario lo atenderá

El plazo máximo de atención de requerimientos y reclamos es de 30 días calendario, salvo que por la complejidad del caso amerite una ampliación, en cuyo caso se informará al cliente antes del vencimiento, precisándole el plazo estimado de respuesta.

En caso de atención de requerimientos de derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición) se deberá de tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. La solicitud será atendida sin costo alguno en el siguiente plazo contado desde la fecha de presentación: 20 días hábiles.
2. Si la información brindada en la solicitud no cumpliera con los puntos señalados en la sección "Requisitos de la solicitud", Caja los Andes se comunicará con el usuario en un plazo de tres (3) días hábiles formulando las observaciones, las cuales el usuario podrá subsanar en un plazo de (5) días hábiles. Vencido este plazo, se tendrá por no presentada tu solicitud.
3. Si la información de la solicitud fuera insuficiente o errónea de forma que no permita su atención, Caja los Andes solicitará información adicional en un plazo de tres (3) días hábiles. El usuario tendrá cinco (5) días hábiles para presentar la información. Vencido este plazo, se tendrá por no presentada la solicitud.

OJO: Alternativamente, el cliente podrá presentar su reclamo o denuncia directamente ante INDECOPI, o Plataforma de Atención al Usuario de la Superintendencia de Banca y Seguros, o cualquier otra entidad competente.

Protegemos tus derechos atendiendo adecuadamente tus reclamos

La presente información es proporcionada de conformidad de acuerdo a Ley de Protección al Consumidor en materia de servicios financieros (Ley N° 28587), el Reglamento de Transparencia de Información y disposiciones aplicadas a la contratación de sistemas financieros. Aprobado mediante Resolución SBS N° 8181-2012.



CAJA LOS ANDES
BANCA DE INCLUSIÓN SOCIAL