

**INFORMACION REFERIDA A BENEFICIOS, RIESGOS Y
CONDICIONES DEL PRODUCTO O SERVICIO
FINANCIERO, RESOLUC. S.B.S. N° 3274-2017**

MEDIO DE PAGO

Estimado Cliente:

El medio de pago utilizado en la Edpyme Marcimex S.A., para la cancelación de las cuotas o pre cancelación total o parcial de un crédito es en efectivo.

**MECANISMOS EXISTENTES PARA QUE EL USUARIO NOTIFIQUE A
LA EMPRESA CUALQUIER OPERACIÓN DE PAGO NO
AUTORIZADA O EJECUTADA DE FORMA INCORRECTA**

Estimado Cliente:

Cuando por un error de la Edpyme, se realice un pago de forma incorrecta, el cliente puede acercarse al administrador de la oficina y solicitar el formato de reclamo, indicando que presentara su reclamo por la operación incorrecta que se realizó.

Debiendo la empresa dar solución dentro del plazo establecido por normatividad.

**RESPONSABILIDAD DE LA EMPRESA EN CASO DE OPERACIONES
DE PAGO NO AUTORIZADAS O EJECUTADA DE FORMA
INCORRECTA**

Estimado Cliente:

La responsabilidad de la empresa para los casos en que hubiere realizado un pago en forma incorrecta, es de asumir el monto correspondiente al pago realizado por el cliente.

PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACION Y ATENCION DE LAS SOLICITUDES DE RESOLUCION DEL CONTRATO

Estimado Cliente:

Para la resolución de un contrato como consecuencia de las modificaciones a las condiciones contractuales, deberá solicitarlo por escrito presentando una solicitud en la oficina donde solicito el crédito o dirigirlo a nuestra oficina principal, sito en calle Bolívar N° 726- Trujillo.

La empresa dará respuesta a su solicitud en el plazo de 2 días hábiles.

PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE CANCELACIÓN DE CRÉDITOS

Estimado Cliente:

Para la cancelación de su crédito deberá acercarse a nuestra oficina y en ventanilla realizar el pago indicando sus nombres y apellidos, de tener más de un crédito debe especificar cual es el que desea cancelar.

Antes de retirarse de ventanilla verificar su voucher, el cual debe contener el monto pagado de su deuda.

DETALLE DE CONSECUENCIAS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO EN EL PAGO DEL CREDITO

Para los clientes que no cumplan con cancelar la cuota del crédito en la fecha de vencimiento (conforme a lo pactado) tienen que asumir adicionalmente al interés compensatorio los intereses moratorios.

De igual forma ante el incumplimiento en el pago de una o más cuotas se procederá a reportar al cliente en las Centrales de Riesgos – SBS- con la calificación que le corresponda de acuerdo a ley.

La calificación asignada por incumplimiento perjudica su historial crediticio.

EFFECTOS DEL REFINANCIAMIENTO DEL CREDITO

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 del deudor, esta operación deberá ser sustentada en un reporte de crédito, debidamente documentado, y analizada individualmente teniendo en cuenta la capacidad de pago del deudor, estableciéndose que el nuevo crédito que se otorgue será recuperado en las condiciones de interés y plazo pactados. La Edpyme podrá solicitar adicionalmente la mejora de garantías.

Al momento del refinanciamiento 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.

La clasificación crediticia de los deudores 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, la empresa procederá a reclasificar al deudor, inmediatamente, en una categoría de mayor riesgo.

PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS AVALES O FIADORES DE LOS USUARIOS.

Los Avals o Fiadores Solidarios no tienen derecho al beneficio de excusión, en consecuencia La Edpyme Marcimex S.A. requerirá de manera indistinta al deudor principal o Aval o Fiador Solidario el pago de la deuda, y tienen los siguientes derechos:

1. De recibir toda la información necesaria previa a la firma de los formularios contractuales.
2. De solicitar información sobre la operación de crédito que va a realizar su garantizado.
3. De solicitar en nuestra oficina la información respecto al estado de cuenta del crédito en la cual actúa como aval o fiador solidario.
4. De recibir en caso de incumplimiento de pago de su garantizado, los avisos de pago.
5. De solicitar constancia de pago por las amortizaciones que realice a la deuda de su garantizado.
6. De acercarse a nuestra oficina a realizar el pago de la deuda de su garantizado, o solicitar facilidades de pago.
7. De participar en el proceso judicial que se le haya iniciado a su garantizado.

PROCEDIMIENTO PARA DEVOLUCION DE PAGO EN EXCESO

Los clientes que consideren haber realizado un pago en exceso con referencia a su cuota mensual o a una pre cancelación total o parcial de su crédito, podrán recuperar el monto pagado en exceso con el correspondiente devengue por concepto de intereses compensatorio y moratorio que se haya pactado para la operación crediticia o en su efecto, el interés legal, hasta su devolución.

Para lo cual deberá:

1. Solicitar al responsable de atención al usuario el formato para presentar su reclamo, adjuntando copia de Boucher de pago.
2. El cliente recibirá una copia del reclamo presentado en el cual se indicará la fecha en la que se tendrá respuesta a su reclamo, o de ser el caso podremos atenderlo de inmediato.

INSTANCIAS A LAS QUE PUEDE RECURRIR PARA PRESENTAR RECLAMOS Y/O DENUNCIAS

Para la presentación de reclamos y/o denuncias por operaciones y servicios, puede realizarlo en nuestras oficinas, el INDECOPI o la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's.

PROCEDIMIENTO PARA EFECTUAR PAGOS ANTICIPADOS EN FORMA TOTAL O PARCIAL

Para realizar un pago anticipado en forma total de su crédito podrá acercarse a nuestras oficinas recaudadoras (Electrotiendas del Perú - Marcimex) y en ventanilla indicar la operación que va a realizar, proporcionando sus nombres y apellidos o mostrando su cronograma de pagos; de tener más de un crédito deberá indicar el número de crédito al cual se efectuará el pago total.

Para poder realizar un pago anticipado en forma parcial de su crédito deberá acercarse al jefe de la oficina especial para coordinar la forma de pago del saldo del crédito y posteriormente ir a ventanilla.

Los pagos efectuados por encima de la cuota exigible en el periodo, pueden catalogarse como:

- a. 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.
 - b. 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, se requiere al cliente, 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

A solicitud del cliente, se entregara el cronograma de pago modificado, considerando el pago realizado, en un plazo no mayor a siete (7) días de efectuada dicha solicitud.

Sin perjuicio de lo expuesto, en estos casos, los clientes podrán manifestar expresamente su voluntad para adelantar el pago de cuotas, procediendo las empresas a aplicar el monto pagado en exceso sobre la cuota del periodo a las cuotas inmediatas siguientes.

- 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.

Sin perjuicio de ello, en estos casos, los clientes podrán requerir, antes o al momento de efectuarse el pago, que deberá procederse a la aplicación del pago como anticipado, resultando aplicable lo indicado para el caso de pagos anticipados.

SEGURO DESGRAVAMEN

PROCEDIMEINTO PARA SOLICITAR PAGO DE SINIESTRO:

Cuando se produce el siniestro del titular del crédito, el familiar de este debe acercarse a nuestras oficinas y presentar los siguientes documentos obligatorios según el caso*:

Documentos Obligatorios	Muerte Natural	Muerte Accidental	ITP por Enfermedad	ITP por Accidente
Certificado Médico de Defunción (original o certificación de reproducción notarial)	✓	✓		
Partida o Acta de Defunción (original o copia simple)	✓	✓		
Dictamen o Certificado Médico de Invalidez emitido por el Comité Médico de las AFP (COMAFP), el Comité Médico de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (COMEC), ESSALUD, o el Ministerio de Salud (MINSA), en original o certificación de reproducción notarial.			✓	✓
Monto original y saldo insoluto del capital a la fecha de ocurrencia del siniestro, emitido por la Entidad titular del derecho de crédito (original o copia simple).	✓	✓	✓	✓

***Crecer Seguros podrá solicitar la información adicional que considere necesaria para la evaluación del siniestro. Los documentos adicionales mencionados deberán ser solicitados dentro de los primeros veinte (20) días contados desde la fecha en que se completó la entrega de documentos obligatorios.**

ELECCION DE CONTRATACION DE SEGURO:

El seguro de desgravamen es una condición esencial del crédito otorgado.

EL CLIENTE tiene el derecho de elegir entre la contratación del seguro ofrecido por LA EDPYME, en calidad de intermediadora o contratar directamente el seguro como condición del crédito.

En caso se decida contratar directamente el seguro, éste quedará sujeto a la conformidad de LA EDPYME, siempre que cumpla a satisfacción con lo establecido en el seguro de desgravamen.

Ante la conformidad de LA EDPYME, las pólizas deberán ser endosadas a favor de la misma como único beneficiario, obligándose a mantenerla vigente y renovarla de ser necesario.

En caso se contrate el seguro ofrecido por la EDPYME, los costos del seguro será de cuenta y costo de EL CLIENTE y se cargarán las primas en las cuotas del préstamo, cuyos costos se encontrarán establecidos en la Hoja Resumen, así mismo será responsabilidad de LA EDPYME la renovación del mismo.

Los detalles de las exclusiones y limitaciones de dicho seguro, se encuentran contenidos en el certificado de seguros, el mismo que es entregado a la firma del presente documento.