

PREGUNTAS FRECUENTES

1 ¿COMO PUEDO PRESENTAR UN RECLAMO?

Estimado cliente, para efectuar un Reclamo debe de proceder de la siguiente manera:

- ❑ Solicitar al auxiliar de operaciones (recepcionista) o al administrador de la oficina, el formato para Formalizar un Reclamo.
- ❑ Una vez que el Formato de Reclamos, ha sido llenado con los datos solicitados en el mismo, deberá ser ingresado en recepción o con el administrador de la oficina, por duplicado.
- ❑ Para la solución a su reclamo, Edpyme Marcimex S.A., entregará una resolución del mismo en un plazo máximo de 30 días.
- ❑ Si la solución que resuelva Edpyme Marcimex S.A. no es satisfactoria para el cliente, éste, puede apelar a la misma, siguiendo el procedimiento anterior.
- ❑ Concluida la apelación y el cliente sigue estando en desacuerdo con la nueva resolución, podrá recurrir a otras instancias como EL INDECOPI y La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's.

2 ¿QUE PRODUCTOS OFRECE EDPYME MARCIMEX S.A.?

Edpyme Marcimex S.A., financia la adquisición de electrodomésticos a los clientes de Electrotiendas del Perú SAC- MARCIMEX, a través de su producto Crédito de Consumo.

Estos productos los puede solicitar en nuestra Oficina Principal o en nuestras oficinas especiales, ubicadas en 16 departamentos del Perú.

3 ¿QUIENES PUEDE OBTENER UN FINANCIAMIENTO PARA ADQUIRIR UN ELECTRODOMESTICO EN TIENDAS MARCIMEX?

Se otorga crédito de consumo según el perfil del cliente:

- **Formal Dependiente.-** Sustenta sus ingresos con: Boletas de Pago,
- **Formal Independiente.-** Sustenta sus ingresos con recibos por Honorarios, PDTs, y evaluación mediante hoja de costeo.
- **Predeterminado.-** Cliente no cuenta con documentación para sustentar sus ingresos.

Puede también firmarse convenio institucional con empresas, para otorgar crédito a su personal y el pago mensual sea descuento por planilla.

4 ¿CUALES SON LOS REQUISITOS?

Para un cliente **FORMAL DEPENDIENTE:**

- DNI
- Recibo de Pago de Agua, Luz o Impuesto Predial
- Boletas de Pago

Para un cliente **FORMAL INDEPENDIENTE:**

- DNI
- Recibo de Pago de Agua, Luz o Impuesto Predial
- Recibos por Honorarios, PDTs,
- RUC
- Recibos de servicio de negocio más licencia de funcionamiento (opcional)
- Hoja de Costeo Anexo 2

Para un cliente **PREDETERMINADO**

- DNI
- Recibo de Pago de Agua, Luz o Impuesto Predial

CRÉDITO INSTITUCIONAL

- Firma del “Convenio Institucional” por el Representante legal de la empresa.
- Copias del nombramiento del Representante legal y del Acta de Constitución de la empresa.
- El personal de la empresa que opte por acogerse al beneficio del Convenio Institucional debe cumplir con los requisitos del presente lineamiento.
- La garantía la puede otorgar la empresa o en su defecto se aceptan garantías cruzadas entre empleados.
- Copia del RUC de la empresa.
- DNI Representante legal
- Recibo de Pago de Agua o Impuesto Predial

8 ¿CUANTOS DIAS DEMORA EL TRAMITE PARA UN CREDITO?

Todos los créditos están sujetos a evaluación, el plazo máximo es de 24 horas.

9 ¿CUANTOS CREDITOS PUEDO TENER?

Depende de sus ingresos y la cuota máxima de endeudamiento.

10 ¿EN QUE PLAZO LO PUEDO PAGAR?

Se paga en un máximo de 18 meses.

11 ¿CUANTOS DIAS PUEDO DEMORAR PARA PAGAR LA CUOTA DE MI CREDITO?

Usted debe pagar puntualmente sus cuotas, según su cronograma de pagos.

12 ¿EN QUE LUGARES PUEDO PAGAR LAS CUOTAS DE MI CREDITO?

Las cuotas del préstamo otorgado se pueden pagar en cualquiera de las tiendas MARCIMEX.

13 ¿QUE COMISIONES, GASTOS ADMINISTRATIVOS O SEGUROS ME COBRAN CUANDO ME OTORGAN UN CREDITO?

No se cobra ninguna comisión, gasto o seguro, con excepción del ITF (impuesto a las transacciones financieras).

14 ¿PUEDO CANCELAR MI CREDITO POR ADELANTADO, PAGO ALGUNA COMISION?

Si, y no paga ninguna comisión, solo paga capital mas los interés generados a la fecha en la que cancele su deuda.

15 ¿CUANDO CANCELE TODO MI CREDITO, ME PUEDEN OTORGAR UNA CONSTANCIA QUE YA NO TENGO DEUDA?

Si, después que cancele todo su crédito Usted, debe solicitar su Constancia de no Adeudo, la cual por primera vez es gratuita.

16 ¿POR CADA CREDITO DEBO FIRMAR PAGARES Y CONTRATOS?

Si, estos documentos se firman por cada crédito que se obtenga.