

## **LOS CANALES PARA LA PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE: (I) SOLICITUDES DE INFORMACIÓN EN EL CASO DE FALLECIMIENTO DEL TITULAR DE LA CUENTA; (II) SOLICITUDES DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO Y (III) PAGOS ANTICIPADOS**

### **1. Solicitudes de información en el caso de fallecimiento del titular de la cuenta.**

Los canales para la presentación, atención de solicitudes de información y para realizar operaciones en caso de fallecimiento del titular de la cuenta, son la red de agencias de CMAC Ica a nivel nacional.

Inmediatamente de que conozca el fallecimiento de un asegurado, los familiares deberán cursar a la CMAC ICA una carta comunicando el siniestro, deben adjuntar la documentación que contengan los datos exactos sobre la causa del deceso del (los) asegurado(s) y legalizado (s), deberán ser presentados en las oficinas de la CMAC ICA, dentro de un plazo máximo de un año de producido el deceso del asegurado.

Los documentos necesarios para la liquidación de un siniestro, dependiendo de la causa del fallecimiento, se encuentran detallados en el certificado de desgravamen y/o Certificado del Microseguro AP, que se entrega al cliente al momento del desembolso del crédito.

### **2. Solicitudes de resolución del contrato.**

Cancelaciones por Resolución Contractual, en caso el cliente decida resolver el contrato de crédito debido a modificaciones unilaterales que resulten perjudiciales y que no tengan por origen la imposición de obligaciones normativas; el cual será debidamente informado al cliente.

El cliente tiene 45 días si considera necesario para encontrar otro mecanismo de financiamiento, caso contrario la caja realizará las modificaciones contractuales comunicadas. El cliente podrá realizar este trámite a través de todas las Oficinas de nuestra Red de Agencias; y solo podrá ser realizado por el titular del crédito o su Cónyuge y/o por una tercera persona.

No se cobra comisiones o gastos por el proceso de cancelaciones de crédito.

Este procedimiento no aplica para los Productos Hipotecarios financiados con el Fondo de Mi Vivienda.

Procedimiento a seguir:

- Acercarse a la ventanilla de atención al público.
- Presentar su identificación DOI (DNI) y una solicitud, indicar que desea realizar la cancelación de un crédito por Resolución Contractual.
- El personal de la caja realizará las verificaciones en el sistema e informará al cliente el monto de su deuda a la fecha y procederá con la cancelación.
- Se le entregará al cliente la boleta o comprobante de pago (Cancelación), donde debe revisar los datos (nombres, apellidos, N° de crédito, monto, etc.) de la boleta ó comprobante de pago, para su conformidad.
- Finalmente, Antes de retirarse de la ventanilla verificar que su boleta o comprobante de pago (Cancelación) tenga firma y sello del personal que lo atendió.

**Procedimiento a seguir para la cancelación anticipada de créditos hipotecarios con el Fondo Mi Vivienda por resolución de contrato:**

- Acercarse a la ventanilla de atención al público.
- Presentar su identificación DOI (DNI), e indicar que desea realizar la cancelación del crédito(s).
- El personal de la caja realizará las verificaciones en el sistema e informará al cliente el monto de su deuda a la fecha y sobre el Procedimiento de cancelación anticipada.

- Presentar una solicitud simple firmada por el cliente adjuntando la Copia Literal de Dominio actualizada del inmueble financiado y su identificación DOI (DNI), el cual entrará a evaluación de acuerdo a los requerimientos del Fondo Mi vivienda:
  - a) **No Conforme**, Se le comunicara al cliente los motivos por el cual no podrá realizar la cancelación anticipada hasta que no regularice la documentación indicada.
  - b) **Conforme**, El auxiliar de operaciones procederá a realizar la operación de cancelación anticipada, entregándole al cliente la boleta o comprobante de pago (cancelación) donde debe revisar los datos (nombres, apellidos, N° de crédito, monto, etc.) de la boleta o comprobante de pago, para su conformidad.
- Finalmente, Antes de retirase de la ventanilla verificar que su boleta o comprobante de pago (Cancelación) tenga firma y sello del personal que lo atendió.

### **3. Pagos anticipados.**

El cliente tiene el derecho a efectuar pagos anticipados del monto de saldo capital del crédito, con la consiguiente reducción de los intereses, las comisiones y los gastos derivados de las cláusulas contractuales pactadas al día de pago, podrá realizar este trámite a través de todas las ventanillas de las oficinas de atención al público de nuestra Red de Agencias, no se cobra penalidades, comisiones o gastos.

Los pagos efectuados por encima de la cuota exigible en el periodo, en el caso de créditos bajo el sistema de cuotas se consideran como pago anticipado y para ello se debe precisar lo siguiente:

- Los pagos mayores a dos (2) cuotas (que incluye aquella exigible en el periodo) se consideran pagos anticipados. En estos casos, se requiere 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. La elección que el cliente realiza queda plasmada en la “Constancia de pago anticipado de crédito”, el mismo que debe ser firmado por el cliente y por duplicado. Asimismo, en aquellos casos en los que no se cuente con tal elección, se procederá a la reducción del número de cuotas, dentro de los quince (15) días de realizado el pago.

- En caso de pago anticipado, se entrega a los clientes, los cronogramas de pago modificados, considerando el pago realizado.
- Las modalidades que se podrán generar debido al pago anticipado por parte del cliente, son las siguientes:
  - ✓ Reducir el monto de la cuota y mantener el plazo. (conservando el número de cuotas pendientes de pago).
  - ✓ Reducir el Plazo (Reducir el número de cuotas restantes).
- El cliente podrá realizar el pago en efectivo o a través de cheque de Gerencia presentándolo en las ventanillas de nuestra Red de agencias, si opta por este último, debe tener en cuenta que Caja Ica realizará el abono del pago anticipado en su crédito, una vez valorizado el cheque de Gerencia, es decir, cuando se haga efectivo en la cuenta de Caja Ica, pudiendo ejecutarse dicho abono en un plazo referencial de 7 días hábiles después de su presentación, el mismo que podría variar de acuerdo a las incidencias o eventos externos que ocurran por su traslado, ubicación de presentación, disposición de bancos, entre otros.

