

INFORMACIÓN REFERIDA A BENEFICIOS, RIESGOS Y CONDICIONES DEL PRODUCTO O SERVICIO FINANCIERO.

OPERACIONES PASIVAS: AHORROS

1. Cobertura de los depósitos por el fondo de seguro de depósitos.

Los depósitos de las cuentas de ahorros de la CMAC SANTA SA. están cubiertos por el Fondo de Seguro de Depósitos, por lo importes establecidos trimestralmente conforme a ley (ver monto de cobertura, condiciones y exclusiones en www.fsd.org.pe).

El fondo respalda únicamente las siguientes imposiciones:

1. Los depósitos nominativos, bajo cualquier modalidad, de las personas naturales y jurídicas privadas sin fines de lucro.
2. Los intereses devengados por los depósitos referidos en el numeral precedente, a partir de sus respectivas fechas de constitución o de su última renovación. Estos intereses se devengan hasta la fecha que el fondo de por recibida la relación de los asegurados cubiertos.
3. Los depósitos a la vista de las demás personas jurídicas.

Cuando exista cuentas mancomunadas en una misma empresa, su monto se distribuye a prorrata entre titulares de la cuenta que se trate y la cobertura tiene lugar, respecto a cada uno de ellos con arreglo a los límites y condiciones previstos en la Ley General y en la presente norma (Art. 4 de la Resolución SBS N° 0657-99).

El fondo no respalda las siguientes imposiciones:

El fondo no cubre los depósitos de los titulares que durante los dos (2) años previos a la declaración de disolución y liquidación, se hubieren desempeñado como directores o gerentes de la empresa de que se trate, y de las personas pertenecientes a los grupos económicos que tengan participación mayor al cuatro por ciento (4 %) en la propiedad de la empresa, siempre que hayan participado directa o indirectamente en su gestión.

Tampoco están cubiertos los depósitos correspondientes a personas vinculadas a la empresa, sus accionistas, personal de dirección y de confianza, los depósitos de otras empresas del sistema financiero nacional o del extranjero, los depósitos constituidos con infracción de la ley

y los instrumentos, que gozando formalmente de la denominación de depósito, sean esencialmente acreencias no depositarias.

Los certificados, bonos y cualquier otro instrumento emitido al portador no están asegurados por el FSD.

Asimismo, los cheques u otras formas permitidas de orden de pagos girados con cargo a una entidad miembro del FSD declarado en disolución y liquidación, que no hayan sido pagados antes del cese de operaciones, por cualquier motivo, no se encuentran amparados por la cobertura del seguro de depósitos.

Forma que procede la cobertura:

Una vez declarada la disolución de la empresa financiera la SBS cuidará que en un plazo no mayor a 60 días los liquidadores remitan al FSD la relación de los asegurados cubiertos, indicando el monto a que ascienden sus derechos, diferenciando el correspondiente a capital e intereses. Quienes hubiesen sido omitidos en la relación pueden formular el reclamo correspondiente ante la Superintendencia en un plazo de 60 días de iniciada la exhibición de dicho documento, lo cual debe ser certificado notarialmente. El FSD iniciará los pagos en un plazo no mayor de 10 días hábiles de recibida la relación, y los pagos proseguirán de manera interrumpida. El plazo para cobrar los fondos vence hasta dentro de 10 años contados a partir de la fecha en que se inician los pagos. Una vez transcurrido dicho periodo, el asegurado pierde el derecho de cobertura y el monto pasa a formar parte de los recursos del FSD.

2. Condiciones para el uso, conservación y seguridad del medio de pago.

Para el caso de las órdenes de pago, se harán efectivas cuando presente las siguientes características:

- a) Deberá coincidir el monto consignado en cifras y el monto consignado en letras.
- b) La firma del titular de la cuenta coincida con la de los registros.
- c) La cuenta tenga saldo disponible.
- d) La cuenta no se encuentre bloqueada.
- e) Esté en buen estado de conservación.
- f) No presente borrones o enmendaduras.
- g) La identificación del cobrador concuerde con la orden de pago.

En caso de Pérdida, Extravío o sustracción: El cliente deberá comunicar por escrito en un plazo no mayor a Setenta y dos (72) horas para hacer de conocimiento de la pérdida, extravío o sustracción de una o todo el talonario de pago, esto con la finalidad de evitar que terceras personas hagan uso indebido de las mismas.

La orden de pago al no tener la calidad de un título valor, es no negociable y no endosable; y es emitida nominativamente por el cliente. Asimismo, sólo podrá ser canjeado en el Scotiabank – Chimbote a la Cuenta N° 000–2560577.

Una vez emitida, tiene una vigencia de 30 días calendario, por lo que, el emisor de las órdenes de pago se obliga a mantener fondos suficientes, pasado este tiempo tendrá que emitir una nueva orden de pago, quedando a responsabilidad del cliente informar al beneficiario de la orden sobre el plazo para su pago, y exceptuando a La Caja de responsabilidad por el rechazo ocasionado por su presentación fuera de plazo.

Los canales de atención para nuestros clientes y usuarios son a través de nuestra Red de Agencias y Oficinas.

3. Los límites de las operaciones que se ejecutan a través de la Orden de Pago.

No podrán realizarse operaciones superiores a S/ 3, 400 (Tres mil cuatrocientos con 00/100 soles) o su equivalente, dentro del horario especial, señalado en la publicación “Operaciones no permitidas en Horario Especial” que se encuentra difundido en nuestra página web y la Red de Agencias y Oficinas.

4. Los canales para la presentación y atención de:

Solicitudes de información en el caso de fallecimiento del titular de la cuenta:

En caso del fallecimiento del titular de una cuenta de depósitos, los herederos podrán solicitar el bloqueo de la cuenta en forma preventiva, previa presentación del certificado, constancia o partida original de defunción.

Procede el inicio del trámite con una solicitud de los beneficiarios, adjuntando los siguientes requisitos:

- a. Certificado de defunción del titular de la cuenta.
- b. Documento probatorio que acredite la relación familiar con el titular fallecido (partida de nacimiento, partida de matrimonio, testamento, etc.)

- c. DNI del beneficiario (original y copia simple)
- d. Copia literal de asiento registral o certificado correspondiente a la declaración de herederos debidamente inscrita en Registros Públicos en el cual conste la designación del albacea o sucesión intestada.
- e. Carta o solicitud dirigida a CMAC Santa.

Dicha documentación deberá ser presentada al Supervisor de Operaciones o quien haga sus veces, siendo posteriormente evaluados por parte de nuestro Dpto. de Asesoría Legal, y estará sujeto a la comisión vigente detalla en Cartilla de Información.

Habiéndose reconocido a los herederos por la sucesión intestada, la Caja entregará los fondos depositados en forma proporcional al número de herederos.

En caso que el medio de pago requerido sea a través de transferencias o elaboración de cheques, estarán sujetos a la comisión vigente detallada en la Cartilla de Información.

Para los herederos menores de edad, el dinero permanecerá depositado en una cuenta a su nombre, la cual estará bloqueada hasta que el menor cumpla con la mayoría de edad (18 años) o se autorice la disposición de los fondos por mandato judicial.

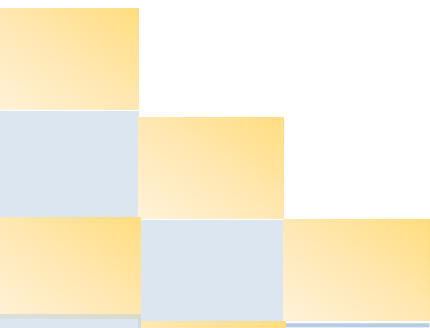
Los canales de atención puesto a disposición a nuestros usuarios, es nuestra red de Agencias y Oficinas.

Atención de solicitudes para resolución de contrato:

En el caso de cuentas a nombre de persona naturales podrán poner fin al contrato en cualquier momento y en todas las Agencias u Oficinas de la Caja, esta deberá realizarse de forma personal previa identificación o mediante apoderado que acredite su representación:

1. El representante:
 - a. Deberá presentar a la Caja la solicitud de cancelación, adjuntando lo siguiente:
 - i. Poder fuera de registro: por montos hasta 3 UIT.
 - ii. Poder por escritura pública: por montos mayores a 3 UIT

Los documentos presentados serán evaluados por parte de nuestro Dpto. de Asesoría Legal, y estará sujeto a la comisión vigente detallada en la Cartilla de Información.



A. CUENTAS DE AHORRO: AHORROS CON ORDEN DE PAGO, AHORROS SIN ORDEN DE PAGO, AHORRO KIDS, CUENTA DE REMUNERACIONES Y CUENTA BÁSICA³:

- a. **Persona Natural:** Solicitará la cancelación de la cta. de ahorros, presentando su DNI y N° de cuenta.
 - i. En caso de transferencia a cta. de otros bancos: Presentar solicitud a la Caja firmada por el titular de la cuenta, indicando datos del titular, N° de cuenta, importe a transferir, nombre de la entidad financiera destino, N° de cuenta destino, titular de la cta. Destino. Estará sujeto a la comisión vigente detallada en la Cartilla de Información.

Los canales de atención para nuestros clientes y usuarios son a través de nuestra red de Agencias y Oficinas.
 - i. En caso de cheque de gerencia o cheque virtual: Presentar solicitud a la Caja indicando los datos del beneficiario del cheque, monto y moneda. Estará sujeto a la comisión vigente detallada en la Cartilla de Información.
- b. **Persona Jurídica⁴:** La solicitud de cancelación debe estar firmada y sellada por el o los representantes legales, además debe presentar vigencia de poderes, escritura pública de constitución vigente, DNI vigente.
- c. **En ambos casos,** solicitará al Ejecutivo de Servicios el medio de pago requerido (Efectivo, transferencia, cheque de gerencia, cheque virtual).

En caso requiera transferencias o elaboración de cheques, estarán sujetos a la comisión vigente detallada en la Cartilla de Información.

³ Para el caso de las cuentas remuneraciones, KIDS y básica, solo son aperturadas en persona natural, y en el caso particular de la Cuenta Básica se da en Moneda Nacional.

⁴ Los documentos presentados serán evaluados por parte de nuestro Dpto. de Asesoría Legal, y estará sujeto a la comisión vigente detallada en la Cartilla de Información.

B. CTS (COMPENSACION DE TIEMPO DE SERVICIO)

¿Es cancelación para traslado o por término de relación laboral con el empleador?

- i. **Término de relación laboral con el empleador:** El titular presenta su DNI y una constancia o carta de cese emitida por el empleador.

Los canales de atención para nuestros clientes y usuarios son a través de nuestra red de Agencias y Oficinas.

En caso de transferencia a cta. de otros bancos: presentar solicitud a la Caja firmada por el titular de la cuenta, indicando datos del titular, N° de cuenta, importe a transferir, nombre de la entidad financiera destino, N° de cuenta destino, titular de la cta. destino.

En caso de cheque de gerencia o cheque virtual: Presentar solicitud a la Caja indicando los datos del beneficiario del cheque, monto y moneda.

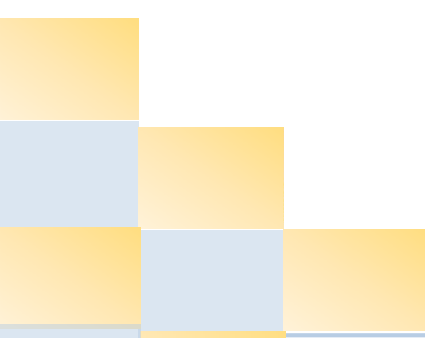
- ii. **En caso de traslado:** Debe remitir carta a su empleador y este remite una carta a la Caja solicitando el traslado de CTS, en la cual debe indicar los datos del titular y nombre de la entidad financiera destino.

C. DEPOSITO A PLAZO FIJO

- i. **Persona Natural:** Solicitar la cancelación de la cta. de ahorros, presentando su DNI y certificado de Plazo Fijo original.

En caso de transferencia a cta. de otros bancos⁵: presentar solicitud a la Caja firmada por el titular de la cuenta, indicando datos del titular, N° de cuenta, importe a transferir, nombre de la entidad financiera destino, N° de cuenta destino, titular de la cta. destino. Estará sujeto a la comisión vigente detallada en la Cartilla de Información.

En caso de cheque de gerencia o cheque virtual⁶: Presentar solicitud a la Caja indicando los datos del beneficiario del cheque, monto y moneda. Estará sujeto a la comisión vigente detallada en la Cartilla de Información.



- ii. **Persona Jurídica⁷**: La solicitud de cancelación debe estar firmada y sellada por el o los representantes legales, además debe presentar vigencia de poderes, escritura pública de constituciones vigentes, DNI Vigente.

Los canales de atención para nuestros clientes y usuarios son a través de nuestra red de Agencias y Oficinas.

En caso de transferencia a cta. de otros bancos⁵: presentar solicitud a la Caja firmada por los representantes legales, indicando datos del titular, N° de cuenta, importe a transferir, nombre de la entidad financiera destino, N° de cuenta destino, titular de la cta. destino.

En caso de cheque de gerencia o cheque virtual⁶: Presentar solicitud a la Caja indicando los datos del beneficiario del cheque, monto y moneda.

5. Procedimiento aplicable para afiliarse al sistema de Débito Automático, así como para dejar sin efecto una autorización de Débito Automático.

A. **El Débito automático**: Es una modalidad de pago que le permite al cliente, previa manifestación de voluntad contenida en un documento de fecha cierta, realizar cargos con carácter periódico contra montos de dinero disponibles por éste en una cuenta pasiva predeterminada, o dentro de los montos asignados a su favor mediante líneas de crédito, para efectuar el pago de obligaciones (comisión por servicios, pagos por seguros contratados, u otros) contraídas por éste, o por terceros deudores, con acreedores, hasta por el monto al que ascienda la obligación o por el monto máximo establecido en la orden de pago respectivo, según sea el caso. El cliente podrá realizar la solicitud de débito automático directamente a través de la empresa o indirectamente por medio del acreedor.

B. AFILIACIÓN:

1. El cliente personalmente solicitará el Servicio de Débito Automático, en cualquiera de nuestras agencias u oficinas.
2. El cliente deberá identificarse con su documento Nacional de Identidad.
3. El cliente elegirá el servicio al que se afiliará para el débito automático.
4. El cliente firmará la autorización del débito automático en su cuenta.

⁵Estarán sujeto a la comisión vigente detallada en la Cartilla de Información.

⁶Estarán sujeto a la comisión vigente detallada en la Cartilla de Información.

⁷Los documentos presentados serán evaluados por parte de nuestro Dpto. de Asesoría Legal, y estará sujeto a la comisión vigente detallada en la Cartilla de Información.

El débito automático será cargado al cliente el último día del vencimiento de cada obligación.

Si EL CLIENTE lo solicita, LA CAJA le enviará mensualmente un extracto de cuenta de los depósitos con los movimientos del mes, de acuerdo al mecanismo de Información solicitado por el cliente (físico o electrónico).

C. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:

1. El cliente mediante documento escrito, podrá solicitar la suspensión de un débito automático, a través de ventanilla o plataforma de atención al usuario.
2. El cliente debe identificarse presentando su Documento Nacional de Identidad.
3. La solicitud de suspensión, se hará efectiva hasta 48 horas antes a la fecha de vencimiento de la obligación del servicio contratado.

D. CANCELACIÓN DEL SERVICIO:

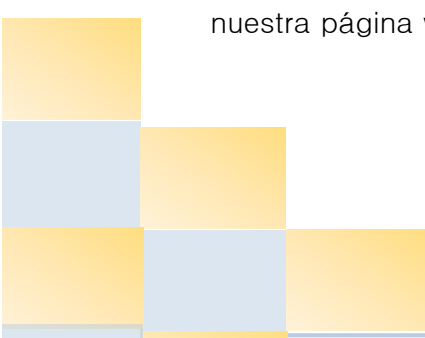
1. El cliente mediante documento escrito, podrá solicitar la cancelación del servicio, a través de ventanilla o plataforma de atención al usuario.
2. El cliente debe identificarse presentando su Documento Nacional de Identidad.
3. La solicitud de cancelación del servicio entrará en vigencia de manera inmediata.

OPERACIONES ACTIVAS: CRÉDITOS

1. Límites establecidos a las operaciones que se ejecuten a través de medios de pago.

A través de ventanilla:

Los pagos de cuotas, pagos anticipados parciales y totales, se realizan sin límite de pago por ventanilla; sin embargo, no podrán realizarse operaciones superiores a S/ 3, 400 (Tres mil cuatrocientos con 00/100 soles) o su equivalente, dentro del horario especial, señalado en la publicación “Operaciones no permitidas en Horario Especial” que se encuentra difundido en nuestra página web y la Red de Agencias y Oficinas.



A través del Banco de la Nación (Por Corresponsalía):

Los pagos de cuotas, pagos anticipados parciales y totales, se realizan sin límite de pago, atención sujeta al horario del establecimiento.

2. Requisitos establecidos para que el usuario pueda contratar el seguro directamente o a través un corredor de seguros.

Todo crédito contratado, debe obligatoriamente contar con un seguro de desgravamen, por un periodo igual al plazo del crédito.

El cliente, tiene la opción de elegir entre:

- a) La contratación del seguro ofrecido por LA CAJA; o
- b) Un seguro contratado directamente o a través de un corredor de seguros, siempre que cumpla a satisfacción de LA CAJA las condiciones previamente informadas al momento de la solicitud del crédito y mediante la difusión en la página web, www.cajadelsanta.pe.

La póliza de seguro de desgravamen, deberá considerar como beneficiario a la CAJA.

El seguro deberá ser endosado a favor de la CAJA hasta por el monto del saldo adeudado.

En caso que opte por la opción a), la Caja entregará a los asegurados las pólizas del seguro individual o, en su caso, los certificados de seguro emitidos por la empresa aseguradora, en un plazo que no excederá de diez (10) días contados a partir de la recepción de los respectivos documentos.

En caso el cliente opte por la opción b), el seguro deberá ser endosado a favor de la CAJA hasta por el monto del saldo adeudado.

3. Canales para la presentación y atención de:

Solicitudes de información en el caso de fallecimiento del titular de la cuenta:

Los familiares (o terceros) deberán comunicar mediante carta el deceso del cliente, solicitando en ella la cobertura del seguro de desgravamen, la que deberán entregar a su asesor de negocios o en mesa de partes; adjuntando los siguientes documentos dependiendo si es:

Por Muerte Natural:

- DNI del Fallecido
- Certificado de defunción firmado por el médico tratante o Ministerio de Salud, indicando la causa de la muerte.
- Partida de fallecimiento en original o copia certificada extendida por la respectiva entidad.
- Historia clínica original o copia certificada en los casos que requiera la compañía de seguros.

Por Muerte Accidental:

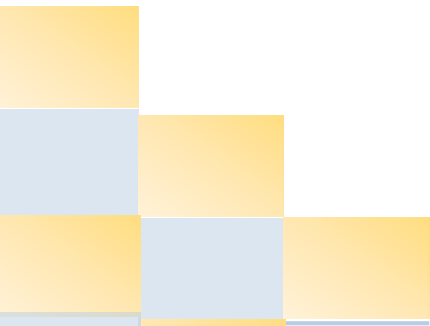
Deberá presentar los documentos indicados en muerte natural y adicionar lo siguiente:

- Parte y atestado policial original o copia certificada.
- Certificado de autopsia y protocolo de necropsia original o copia certificada, incluyendo examen toxicológico y de alcoholemia.

Invalidez Total, Permanente y Definitiva por Enfermedad o Accidente:

- Copia simple del DNI del asegurado.
- Dictamen médico expedido por los Comités Médicos del Sistema Privado de Pensiones (COMAFP, COMEC) o mediante Certificado de Invalidez expedido por ESSALUD, Ministerio de Salud o Instituto Nacional de Rehabilitación.
- Copia del Atestado o Informe Policial. (por accidente)
- Resultado de exámenes practicados (Químico Toxicológico, Dosaje Etílico, Anátomo Patológico, etc.) (por muerte accidental)
- Ampliación Médica o Historia Clínica, de ser necesaria. (por enfermedad)
- Reporte de saldo insoluto, indicando fecha de apertura y desembolso.

La Caja, procederá a enviar la documentación a la compañía de seguros; quienes se encargaran de la evaluación y posterior cobertura del siniestro, de ser favorable.



Solicitudes de resolución de contrato:

El ejercicio de este derecho podrá realizarse en cualquiera de nuestras agencias y oficinas de la Caja, sólo con manifestar su voluntad de hacerlo para lo cual LA CAJA pone a su disposición su Plataforma de Atención al Público. Pudiendo cancelar la totalidad del crédito en cualquier de las agencias y oficinas de la Caja.

Pagos Anticipados:

Nuestros clientes pueden realizar pagos anticipados en forma total o parcial, con la consiguiente reducción de los intereses, las comisiones y gastos al día de pago. Pudiendo realizarlo a través de los siguientes canales de atención:

a) **Pago en Ventanilla/Red de Agencias:** A personarse a ventanilla, presentar su documento de identidad al Ejecutivo de Servicios y solicitar el pago anticipado de su crédito.

El Ejecutivo de Servicios realizará la operación, emitirá y entregará voucher de operación correspondiente.

b) **Pago con Cheque y/o Depósito en Banco:** Si el pago es con cheque, se deberá presentar al Supervisor de Operaciones para su valorización; el mismo que dependiendo de la plaza estará disponible, luego de se procederá al pago parcial o total.

En el caso de depósito en bancos a la cuenta de la Caja del Santa, se deberá presentar al Supervisor de Operaciones el voucher de abono respectivo. Validado el depósito, se le derivará a una ventanilla para la cancelación de su crédito.

Realizada la operación, se emite y entrega el voucher de pago correspondiente.

Cabe indicar, que si el cheque y/o depósito es para efectuar una cancelación de crédito, y este no cobertura el saldo total a pagar se efectuará un pago anticipado parcial, el saldo pendiente será asumido por el cliente.

4. Procedimiento para el ejercicio de los derechos de los avales o fiadores de los usuarios:

- Ser informado antes, durante y después de la firma del Contrato de Préstamo y Hoja Resumen sobre las condiciones contractuales, las tasa de interés, comisiones y gastos asociados a las operaciones activas del crédito garantizado.

- Solicitar que se le otorgue una Constancia de Pago y/o de No Adeudo con respecto a las amortizaciones o cancelación que en su condición de Aval y/o Fiador Solidario realice a favor del crédito de su garantizado.
- Solicitar información acerca del crédito que adeuda el titular del crédito: Resumen general del Crédito (Historial del Crédito).
- Solicitar levantamiento de Garantías o de embargos únicamente cuando la garantía le pertenezca.
- El aval tiene derecho a cancelar el importe adeudado en caso de que el titular no tenga la capacidad de pago para hacerlo.
- Ser parte en el proceso judicial que se haya iniciado contra su garantizado y que se relacione con la obligación garantizada.
- Recibir, en caso exista incumplimiento de pago por parte del deudor principal, los avisos de pago necesarios para su seguimiento.

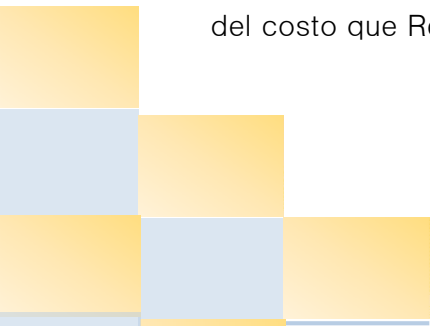
Procedimientos para ejercerlos:

En todos los casos el aval o fiador se identificará con su DNI, presentará carta o solicitud según requerimiento con el asesor de negocios a cargo o en mesa de partes asimismo deberá primero abonar la comisión que corresponda según tarifario.

5. El derecho que tiene el cliente de requerir la emisión de la cláusula o documento necesario para proceder al levantamiento de garantías, incluyendo aquellas condicionadas al pago de la obligación

En el caso que El CLIENTE o FIADORES SOLIDARIOS, hayan ofrecido garantías reales en respaldo de sus créditos, deberá presentar a su asesor de negocios o en mesa de partes; solicitud de levantamiento de garantía una vez canceladas las obligaciones; adjuntando copias literales del bien(es), certificado de Gravamen del bien(es), y Copia de DNI del propietario(s); solicitando asimismo, la elaboración de la minuta para proceder a la inscripción en los Registros Públicos del levantamiento de las garantías reales constituidas.

La emisión del documento, no generará, costo alguno para EL CLIENTE; de conformidad al numeral 14 del anexo N. 3 del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado. Sin perjuicio del costo que Registros públicos tenga establecido para su inscripción.



6. Las diferencias entre el pago anticipado y adelanto de cuota.

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

1. No se establece condiciones o limitaciones para el ejercicio del derecho.
2. No se aplican comisiones, gastos, penalidades de ningún tipo por el ejercicio del derecho o cobros de naturaleza o efecto similar.
3. Se le informará, al momento de efectuar la operación, el monto que resulta aplicable por concepto de impuestos.
4. Nuestros clientes pueden efectuar los pagos en cualquiera de nuestras Agencias y Oficinas de atención público de la Caja del Santa en las que puedan realizarse operaciones de pagos y desembolsos.

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:

1. **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.
2. **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.

Se consideran **pagos anticipados a los pagos mayores a 02 cuotas (incluyendo la cuota exigible del periodo)**. Al realizar este pago, el cliente debe elegir entre:

- Reducir el monto de las cuotas restantes pero manteniendo el plazo original
o
- Reducir número de cuotas (plazo del crédito), manteniendo el monto de la cuotas.

Esta elección debe quedar evidenciado en un medio físico (constancia de tal elección) por parte de LA CAJA. En los caso que cliente o titular del crédito no pueda realizar la elección, el pago anticipado se realizará mediante la opción de reducir número de cuotas.

La realización del pago anticipado en modo parcial, modificará el cronograma de pagos, el cual será entregado al cliente al momento de efectuar el pago.

En caso de pagos mayores a dos cuotas, el cliente también podrá manifestar expresamente su voluntad para que se aplique **como adelanto de cuotas**. En este caso no se producirá la reducción de intereses, comisiones y gastos derivados de las cláusulas contractuales. Se dejara constancia de la decisión del cliente en forma escrita, firmando la constancia de elección.

En los pagos menores o iguales al equivalente de dos cuotas (*que incluyen aquella exigible en el período*), el monto pagado en exceso a la cuota del período será aplicado a las cuotas inmediatas siguientes no vencidas. Cada vez que el cliente opte por efectuar un **adelanto de cuotas**, deberán firmar constancia de dicha decisión. El cliente podrá expresar su voluntad, antes de efectuar el pago, que se proceda a aplicarlo como un pago anticipado.

En los casos de pago anticipado mediante cheque de gerencia a nombre de CAJA DE SANTA, el importe será aplicado al crédito, sólo cuando haya sido efectivamente cobrado por LA CAJA, esto es, previa valorización del cheque.

7. 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.

El usuario y /o cliente, para presentar sus reclamos y/o denuncias, podrá hacer uso de cualquiera de nuestros canales de atención establecidos, tales como: Página Web, www.cajadelsanta.pe y nuestros módulos de atención al usuario, ubicadas en el interior de nuestras red de agencias y oficinas, obteniendo una respuesta dentro de los 30 días calendarios, salvo por la complejidad del caso amerite una ampliación del plazo de respuesta que no puede ser mayor a 30 días.

Adicionalmente, EL CLIENTE podrá presentar su reclamo ante los órganos reguladores estatales como son INDECOPI y la Plataforma de Atención al Usuario de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs.

