

Contrato de Préstamo y Constitución de Garantía Mobiliaria de Joyas y Metales de Oro

En este documento están establecidas las condiciones del Contrato de Crédito ("Contrato") que "Tú" y Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. ("La Caja") suscriben. Tus datos de identificación y los datos de La Caja están consignados al final de este documento. Es muy importante que leas detenidamente este documento. Si tienes alguna duda, consulta con el encargado de Atención al Usuario que encontrarás en todas nuestras agencias y oficinas.

1. ¿PARA QUÉ ES ESTE CONTRATO?

Tú suscribes este Contrato para que La Caja te otorgue un préstamo dinerario con garantía de alhajas, joyas u objetos de oro (peso mínimo 1 gr) por el importe que no exceda el límite máximo permitido del valor de la tasación de la garantía, límite regulado por la norma vigente. Las condiciones referidas a: tasas de interés compensatorio, moratorio, tasa de costo efectiva anual (TCEA), comisiones y gastos se encuentran detalladas en la Hoja Resumen, que forma parte integrante de este contrato.

Asimismo, te encuentras en la obligación de pagar el préstamo en las condiciones establecidas en el presente contrato, constituyendo a favor de La Caja, primera y preferente garantía mobiliaria en respaldo del presente préstamo, así como de todas las obligaciones presentes y futuras que asumas frente a La Caja, incluidas las generadas por los intereses (compensatorios y moratorios), comisiones o gastos, que figuran detalladas en la Hoja Resumen, y que declaras conocer y aceptar de manera expresa y voluntaria. De ninguna forma podrás ceder el presente contrato a favor de terceros.

Asimismo, La Caja reportará a la Central de Riesgo de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP el monto de la deuda y la calificación que te corresponde, conforme a las normas sobre la materia que dicte dicho ente supervisor.

Este Contrato estará vigente desde la fecha de su suscripción hasta la fecha en que pagues la totalidad de los montos que adeudes a la Caja por el Préstamo.

2. ¿CUÁNDO Y CÓMO DEBO PAGAR EL PRÉSTAMO?

Tú deberás pagar el Préstamo a la Caja de acuerdo a la cuota y fecha establecida en el Anexo N° 01 y lo estipulado en la Hoja Resumen. El Anexo N°01 y la Hoja Resumen son documentos que forman parte de este Contrato.

Es Importante: Que leas cuidadosamente estos documentos. Tu firma en este Contrato supone que estás de acuerdo con las condiciones indicadas en éste.

La cuota incluirá el (i) monto de capital; y (ii) los intereses, comisiones y gastos aplicables, según lo establecido en la Hoja Resumen.

EL CAPITAL es el monto que la Caja te presta. Los INTERESES COMPENSATORIOS son los que la Caja recibe por el monto que te ha prestado; las COMISIONES son los

cargos por servicios adicionales que hayan sido previamente acordados y efectivamente prestados por la Caja, LOS GASTOS son cargos en que incurren las empresas por servicios adicionales que hayan sido previamente acordados y efectivamente prestados por terceros. LOS INTERESES MORATORIOS, son los montos adicionales que pagarás a la Caja por el retraso o incumplimiento en el pago de tu deuda.

Tú podrás realizar el pago de las cuotas en moneda nacional o extranjera, aplicándose el tipo de cambio que la Caja tenga establecido el día que realices el pago.

El pago de las cuotas podrás realizarlo a través de los canales de atención que la Caja ponga a tu disposición, tales como:

- i) Ventanillas de la red de agencias y oficinas
- ii) Otros canales de atención que determine La Caja
- iii) Mediante débito automático en cualquiera de las cuentas de ahorro que, bajo cualquier modalidad, tengas abiertas en la Caja, prestando tu consentimiento previo y expreso en documento aparte, conforme a la Ley N° 28556, Ley que regula el Débito Automático y su Reglamento, los mismos que te han sido debidamente informados. La aplicación del débito automático no genera costo.

Podrás acceder a información sobre la ubicación de la red de agencias y oficinas, así como los canales de atención que haga de conocimiento La Caja a través de la página web (www.cajadelsanta.pe).

3. ¿DE QUÉ FORMA PUEDO EFECTUAR MIS PAGOS?

Pagarás el importe del préstamo otorgado, más los intereses, comisiones y gastos, en la oportunidad de pago y plazo que se pacte.

Cuando lo estimes oportuno, puedes efectuar pago anticipado parcial o total; estos pagos no están sujetos a condiciones o limitaciones, tampoco al cobro de comisiones, gastos o penalidad alguna.

El pago anticipado parcial, disminuirá el saldo capital, debiendo pagar primero los intereses generados desde el inicio del préstamo o renovación hasta la fecha que realizas el pago.

El pago anticipado total liquidará la totalidad del crédito más los intereses devengados a la fecha de dicho pago, deduciendo así mismo las comisiones y gastos derivados de las cláusulas contractuales pactadas al día de pago.

4. ¿QUÉ OCURRE SI NO PAGO LAS CUOTAS EN LA FECHA DE VENCIMIENTO?

En caso de incumplimiento en el pago, en las fechas de vencimiento pactadas, el importe total adeudado devengará además del interés compensatorio pactado, una tasa de interés moratorio, que también se encuentra detallada en la hoja resumen. Ambas tasas de interés continuarán devengándose por el plazo que perdure el retraso en el pago de las cuotas del

crédito. Incurres en mora automática por el solo hecho de haber incumplido con el pago en el plazo pactado, por tanto no es necesario cursar requerimiento alguno.

Adicionalmente, de acuerdo a tu comportamiento de pago, la Caja realizará el correspondiente reporte a la Central de Riesgo de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradora Privadas de Fondo de Pensiones, conforme a las normas vigentes.

Es importante: Que tengas en cuenta que el interés moratorio que se genera durante el periodo que tu crédito se encuentra vencido es calculado en base a la suma del capital, más los intereses compensatorios aplicables a la cuota vencida.

5. ¿CÓMO ES LA DEVOLUCIÓN DE LOS BIENES ENTREGADOS EN GARANTÍA?

Podrás retirar los bienes entregados en garantía una vez canceladas las obligaciones garantizadas por ti frente a La Caja. Deberás presentarte personalmente a retirar los bienes portando tu documento de identidad, salvo hayas designado a un representante, con facultades suficientes y debidamente autorizado según el monto del crédito, mediante poder fuera de registro en caso el monto del crédito sea hasta 3UIT, o poder por escritura pública debidamente inscrito en Registros Públicos, si éste fuera mayor a 3UIT. La Caja no se responsabiliza por la entrega de alhajas a terceras personas cuyos poderes hayan sido revocados y ello no haya sido comunicado de manera escrita e inequívoca a La Caja mediante carta con firma legalizada.

En caso de fallecimiento, tus herederos legalmente declarados y acreditados podrán efectuar el retiro, previa presentación de los requisitos indicados en nuestra página web www.cajadelsanta.pe o los que podrás solicitar en nuestra red de agencias y oficinas.

Los bienes gravados estarán disponibles para ser retirados al día siguiente hábil de efectuada la cancelación total de las obligaciones respaldadas frente a La Caja, siendo el plazo de retiro de ocho (08) días hábiles. Vencido dicho plazo, te encuentras en la obligación de pagar a favor de La Caja, una comisión por concepto de custodia, la misma que se encuentra detallada en la Hoja Resumen.

6. ¿QUÉ OCURRE SI NO RECOJO LA JOYA EN EL PLAZO DE RETIRO?

En caso no hayas retirado el bien otorgado en garantía transcurridos los ocho (08) días hábiles de cancelado el préstamo, pagarás una comisión por custodia, la cual se detalla en la Hoja Resumen.

De no apersonarse tú o tu representante a recuperar las joyas o metales de oro que permanezcan en custodia de La Caja, hasta luego de transcurridos diez (10) años de haber cancelado el préstamo, estos bienes se constituirán como recursos del fondo de seguro de depósitos, de acuerdo a lo establecido en el artículo 182° de la Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, en

adelante Ley General del Sistema Financiero, salvo que el costo total de la custodia exceda el valor de la tasación, en cuyo caso La Caja se la adjudicará la garantía en pago.

7. ¿QUÉ OCURRE CON LA GARANTÍA CONSTITUIDA?

Tú constituyes primera y preferente garantía mobiliaria con entrega de posesión sobre las piezas y joyas de oro (detalladas en el Anexo N° 01 del presente Contrato), de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente aplicable, a favor de La Caja hasta por el valor de dichos bienes, en respaldo del cumplimiento del pago del préstamo y cualquier otra obligación que poseas frente a La Caja en los términos y condiciones establecidas en este documento.

8. DECLARACIÓN JURADA DE PROPIEDAD DE LOS BIENES ENTREGADOS

En relación a los bienes entregados en garantía mobiliaria manifiestas lo siguiente con carácter de Declaración Jurada:

- Que eres el único y legítimo propietario de dichos bienes.
- Que la descripción, características, calidad y demás especificaciones son las mismas que se detallan en el Anexo N° 01 del presente Contrato.

De determinarse que:

- No eres propietario de los bienes.
- Los bienes no son de oro.
- Las especificaciones declaradas no le corresponden;

Asumirás todas las responsabilidades civiles y penales, inclusive frente a terceros sin perjuicio de ser denunciado penalmente por el delito de estafa y otros delitos aplicables. En cualquiera de estos casos La Caja dará por vencidos todos los plazos de todas las obligaciones derivadas del (los) bien(es) otorgado(as) en garantía por ti a La Caja. Asimismo La Caja iniciará la acciones civiles correspondientes para el recupero de su acreencia.

9. ¿CUÁLES SON LOS PLAZOS DE VIGENCIA DEL CRÉDITO?

La Caja pacta contigo el plazo del préstamo a una sola cuota; optando entre plazos de quince (15), treinta (30), sesenta (60), noventa (90) días calendario, lo que quedará plasmado en el Anexo N° 01 del presente Contrato.

El solo pago de intereses (no incluye el capital) al vencimiento del plazo, implica la renovación automática del contrato. Dicha renovación se realizará bajo las mismas condiciones del presente contrato, optando por cualquiera de los plazos indicados en el párrafo anterior. El nuevo plazo de vencimiento se constatará en el comprobante que emitirá La Caja para esta renovación y que se te entregará. Asimismo, se establece que en cada renovación las condiciones pactadas en el presente contrato se encontrarán vigentes hasta el pago total de las obligaciones.

De efectuar la cancelación o renovación con atraso, deberás cancelar los intereses compensatorios y moratorios pactados, detallados en la Hoja Resumen

10. SOBRE LA TASACIÓN DE LOS BIENES

Las joyas sobre las que se ha constituido garantía mobiliaria, han sido valorizadas por las partes, conforme aparece en el Anexo N° 01 del presente Contrato, de acuerdo al peso y a la calidad del metal. La tasación solo tiene en cuenta el valor intrínseco del oro sin reconocerse en consecuencia ningún valor histórico, cultural, artístico, utilitario ni sentimental. Condiciones que son aceptadas por ti. Se precisa que para determinar el metal y pureza de la joya, es necesario realizar un pequeño limado en esta, quedando una marca que desaparecerá con el pulido de la joya, a cargo de tu persona.

11. ¿PUEDE LA CAJA MODIFICAR LAS CONDICIONES CONTRACTUALES PACTADAS INICIALMENTE EN ESTE CONTRATO?

Tú y La Caja acuerdan expresamente, que en el presente crédito a plazo fijo (crédito no revolvente) sólo podrá procederse a la modificación de la tasa de interés pactada en los siguientes casos: (i) Novación de la obligación considerando para tal efecto lo dispuesto por Código Civil, (ii) Cuando exista efectiva negociación al momento de contratar y en cada oportunidad en la que se pretenda efectuar dichas modificaciones, (iii) Cuando la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, previo informe favorable del Banco Central de Reserva del Perú, autorice al sistema financiero en general por circunstancias extraordinarias e imprevisibles que ponga en riesgo el sistema.

La Caja podrá variar o modificar las condiciones generales referidas a las comisiones y gastos, en cumplimiento de las obligaciones impuestas por normas legales; cuando se presenten circunstancias que cambien de modo materialmente adverso el contexto u condiciones del mercado financiero; o en caso de modificaciones a la normatividad aplicable que afecten los costos y/o condiciones y/o características del presente contrato, o cambios en la situación política y/o económica del país que configuren circunstancias desfavorables para La Caja, o variaciones en las condiciones cambiarias, o perturbaciones en las condiciones financieras y/o económicas que afecten el sistema financiero nacional o internacional, o encarecimiento en los costos de los servicios prestados por terceros cuyos costos son trasladados al cliente y en general variaciones en las circunstancias bajo las cuales fue aprobado el crédito; pues es voluntad expresa de las partes preservar la correspondencia original de las prestaciones pactadas en el presente contrato. Igualmente, por estas mismas circunstancias o causas y durante la ejecución del presente contrato La Caja, de manera unilateral, podrá establecer nuevos conceptos de comisiones, gastos o en general nuevas condiciones generales, en tanto se cumpla con lo señalado en la regulación vigente a tales efectos.

Para proceder con la aplicación de la modificación unilateral de las condiciones de acuerdo a lo acordado y descrito en el párrafo anterior, los cambios deberán ser comunicados en un plazo de cuarenta y cinco (45) días calendarios; mediante cualquiera de los medios de comunicación directa que se encuentran descritos en el numeral N° 12 del presente contrato.

Luego de vencido este plazo y en la fecha señalada de manera expresa en la comunicación, la modificación se aplicará inmediatamente. En caso que manifiestes desacuerdo o disconformidad (y siempre que la modificación o variación o nueva condición no tenga como origen la imposición de obligaciones normativas) podrás manifestar tu decisión de resolver el contrato por escrito dentro del plazo de cuarenta y cinco (45) días calendarios contabilizados a partir de la fecha de recepción de la comunicación señalada anteriormente. Asimismo, en caso necesites encontrar otro mecanismo de financiamiento, a efectos de cancelar la totalidad de la deuda, contarás con un plazo de 45 días calendarios contabilizados desde la fecha en que comuniques a La Caja tu intención de resolver el contrato.

El requisito de comunicación previa, no resulta exigible, cuando se trate de modificaciones contractuales que impliquen condiciones más favorables para ti, estas modificaciones contractuales serán aplicadas de manera inmediata. Sin perjuicio de ellos, de manera posterior La Caja informará las nuevas condiciones contractuales, a través de la utilización de medios de comunicación como la página web, www.cajadelsanta.pe, avisos colocados en el interior de las agencias y oficinas.

12. ¿CUÁLES SON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN DE LAS MODIFICACIONES CONTRACTUALES?

La comunicación previa de las modificaciones contractuales se realizará a través de uno de los medios de comunicación directos e idóneo elegido por ti pudiendo optar entre, (i) Comunicaciones escritas al domicilio indicado, (ii) Correos electrónicos o (iii) Comunicaciones telefónicas.

La Caja comunicará a través de los medios de comunicación directa, las modificaciones contractuales referidas a (i) Variación o modificación de comisiones y gastos cuando dichas modificaciones te causen perjuicios; en el caso que las modificaciones contractuales varíen lo informado en el cronograma de pagos, La Caja deberá emitir y entregar un nuevo cronograma, recalculando la tasa de costo efectivo anual (TCEA), indicando que corresponde a la tasa de costo efectivo anual (TCEA) remanente de la operación crediticia; (ii) La resolución del contrato por causal distinta al incumplimiento, (iii) La limitación o exoneración de responsabilidad por parte de La Caja y (iv) Incorporación de servicios que no se encuentren directamente relacionados al producto o servicio contratado, brindándote la facultad de aceptar la modificación propuesta y sin que la negativa a la incorporación de estos servicios no relacionados, implique una resolución del contrato principal.

13. ¿CUÁNDO DE ADJUDICA EL BIEN EN GARANTÍA?

De conformidad con la normativa vigente aplicable, las partes acuerdan expresamente que La Caja podrá adjudicarse la propiedad del bien mueble afecto en garantía mobiliaria, una vez producido el incumplimiento por parte de tu persona.

Las partes pactan expresamente que el valor del bien dado en garantía mobiliaria se encuentra detallado en el Anexo N° 01 del presente Contrato. A efectos de que La Caja se adjudique el bien otorgado en garantía mobiliaria, ésta

notificará vía carta notarial a ti y a uno de los representantes comunes designados en la Hoja Resumen, y de ser el caso al depositario del bien, del incumplimiento por parte tuya de cualquiera de las obligaciones garantizadas, adjuntando una liquidación en la que se especifique el monto de las obligaciones garantizadas pendientes de pago a la fecha de efectuada tal notificación; y, el valor del bien pactado en el presente contrato.

Las partes de común acuerdo otorgan poder específico e irrevocable a los representantes comunes identificados en la Hoja Resumen para que en forma indistinta suscriban la documentación necesaria para la transferencia del bien afectado en garantía mobiliaria a favor del tercero que la adquirió en caso de venta extrajudicial, o a favor de la Caja en caso de adjudicación. En ninguno de los casos el representante común podrá ser La Caja.

El pago derivado de la ejecución de la garantía mobiliaria se imputará en el siguiente orden: comisiones, gastos, seguros, intereses (moratorios y compensatorios) devengados y por último al capital.

Si el valor de la realización del bien a la fecha de efectuada la adjudicación a favor de La Caja, fuese mayor que el monto total adeudado por las obligaciones garantizadas, La Caja deberá entregarte la diferencia resultante en una cuenta de ahorro individual aperturada para dicho efecto y notificándote mediante medio de comunicación directo pactado, detallado en el numeral N° 12 del presente Contrato. La apertura de la cuenta no generará un costo adicional.

14. ¿CÓMO SE REALIZA LA VENTA EXTRAJUDICIAL?

De conformidad con la normativa vigente aplicable, tú y La Caja acuerdan que se procederá a la venta extrajudicial de los bienes treinta (30) días calendarios después de la fecha de vencimiento estipulado en el Anexo N° 01.

La Caja notificará vía carta notarial a ti y al representante común, y de ser el caso al depositario del bien, del incumplimiento por parte tuya de cualquiera de las obligaciones garantizadas a fin de que tú o el depositario del bien entregue la posesión del bien al representante común para efectos que éste proceda a ejecutar la presente garantía mobiliaria a favor de La Caja.

Transcurridos tres (03) días hábiles de recibida la carta notarial señalada en el numeral anterior, el representante común procederá a realizar y formalizar la venta extrajudicial del bien, transfiriéndolos al mejor postor.

El precio de venta del bien efectuada por el representante común no podrá ser inferior a las dos terceras partes del valor comercial del bien pactado en el Anexo N° 01 del presente contrato; o a las dos terceras partes del valor comercial del bien al momento de la venta, en todo caso se aplicará el monto que resulte mayor entre ambos.

Hasta el momento previo a la venta extrajudicial, podrás salvar tus bienes pagando a La Caja el monto íntegro del saldo deudor, además de la mora, comisiones, gastos incurridos a la fecha.

Tú y La Caja acuerdan expresamente que en ningún caso el representante común podrá suspender la venta extrajudicial del bien, salvo que cumplas con cancelar el monto total de las obligaciones garantizadas a favor de La Caja.

Si de la venta extrajudicial, resultara un excedente después de cubrir los conceptos señalados en el párrafo anterior, este excedente será entregado a ti en una cuenta de ahorro individual, aperturada para dicho efecto y notificándote mediante medio de comunicación directo pactado, detallado en el numeral N° 12 del presente contrato. La apertura de la cuenta no generará un costo adicional.

15. ¿CÚALES SON LOS CASOS DE RESOLUCIÓN O TERMINACIÓN DEL PRESENTE CONTRATO?

La Caja unilateralmente, podrá dar por vencidos todos los plazos y/o resolver de pleno derecho el presente contrato desde la fecha que señale, comunicando su decisión dentro del plazo de dos (02) días hábiles previos a dicha resolución, empleando los medios de comunicación directos establecidos en el numeral N°12 del presente contrato y exigirá el pago del íntegro del saldo del crédito adeudado, intereses (compensatorios y moratorios), comisiones y gastos según la Hoja Resumen. En caso de judicialización del crédito, se cobrarán los gastos judiciales conforme lo establezca el órgano jurisdiccional competente, o de ser el caso acordados en una transacción entre las partes.

La Caja procederá a la resolución del contrato en los siguientes casos:

- a) Si La Caja detecta que has proporcionado información falsa en tu solicitud de crédito o resultase falso lo manifestado en la declaración jurada; se procederá de acuerdo a lo señalado en el numeral siguiente referido a la aplicación de normas prudenciales.
- b) Si incumples con el pago de la cuota pactada u obligación
- c) Si en general, incumplieras cualquiera de las obligaciones emanadas del presente contrato y no las subsanas en el término otorgado por La Caja

En cualquiera de los casos de resolución o terminación de contrato, por parte de La Caja, te encuentras bajo responsabilidad, obligado a cancelar el saldo deudor total del crédito, dentro del plazo de un (01) día hábil siguiente de producida la resolución o dentro del plazo adicional que otorgue La Caja.

16. ¿PUEDE LA CAJA MODIFICAR OTRAS CONDICIONES DE ESTE CONTRATO?

Sin perjuicio de lo señalado en la cláusula anterior La Caja podrá elegir no contratar o modificar el presente contrato en aspectos distintos a las tasas de interés, comisiones o gastos, e incluso resolverlos, sin el aviso previo a que se refiere el artículo 30 del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero - Resolución SBS N° 3274-2017, como consecuencia de la aplicación de las normas prudenciales emitidas por la Superintendencia de conformidad al artículo 41 del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero; en los siguientes casos:

- a) Cuando en cumplimiento de las normas prudenciales emitidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradora Privadas de Fondo de Pensiones y en aplicación de las políticas implementadas por La Caja para la identificación de los niveles de endeudamiento de sus clientes minoristas, detecte que por el carácter excesivo de tus deudas con otras entidades del sistema financiero respecto a tus ingresos y de tu capacidad de pago, incurres en riesgo de sobreendeudamiento haciendo presumir un potencial deterioro de tu calidad crediticia y poniendo en riesgo el pago de las obligaciones derivadas del presente contrato;
- b) Por consideraciones del perfil de tu actividad vinculadas al Sistema de Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.
- c) En los casos de falta de transparencia, cuando se compruebe, como resultado de la evaluación realizada a la información que has proporcionado, que dicha información es inexacta, incompleta, falsa o inconsistente con la información previamente declarada o entregada sin perjuicio de la responsabilidad penal que pueda haber de conformidad con la normatividad aplicable.

En caso que La Caja decidiera modificar las condiciones contractuales o resolver el presente contrato por las causales indicadas en los literales a, b y c de este numeral, deberá ser comunicada dentro de los siete (07) días calendarios posteriores a dicha modificación o resolución, plazo que podrá ser ampliado por la Superintendencia mediante oficio múltiple, esta comunicación se realizará a través de los medios directos, señalados en el primer párrafo del numeral N° 12 del presente contrato.

17. ¿MI GARANTÍA CUENTA CON UN SEGURO?

Sí, La Caja contratará un seguro contra robo e incendio, a fin de garantizar la integridad del valor de los bienes de la garantía mobiliaria. El costo total del seguro contratado será asumido por La Caja, quien a la vez será responsable de su renovación. La contratación del seguro no generará un costo adicional.

18. ¿QUÉ OCURRE SI LA CAJA NO PUDIESE DEVOLVER EL BIEN EN GARANTÍA?

Para el caso que La Caja no pudiera por causas imputables a la misma, devolver los bienes entregados en garantía mobiliaria, las partes convienen en que La Caja te pagará un monto igual al establecido como valor de tasación de los bienes.

19. SOBRE LA JURISDICCIÓN

Para el caso que surja alguna discrepancia sobre la interpretación o aplicación de las cláusulas del presente contrato, las partes acuerdan someterse a los tribunales de la ciudad donde se haya otorgado el préstamo.

Tú señalas como domicilio el que aparece en el presente Contrato, en el que se tendrá por válidas todas las notificaciones extrajudiciales y avisos a que haya lugar. Quedas obligado a comunicar mediante carta simple o la

presentación de recibo de servicios, la variación del domicilio para el cumplimiento del pago de la obligación, dentro de los treinta (30) días calendarios de ocurrido el hecho, bajo responsabilidad civil y/o penal a que hubiere lugar, Sin perjuicio de ello, La Caja podrá emplear el medio directo pactado, que se encuentra establecido en el numeral N°12 del presente Contrato.

20. SOBRE LA LEY APLICABLE

En todo lo que no esté expresamente previsto en este contrato, serán de aplicación las disposiciones pertinentes del Código Civil, Código Procesal Civil y Ley de la Garantía Mobiliaria (incluyendo las normas que las modifiquen o sustituyan), así como las demás disposiciones legales aplicables a la garantía otorgada.

¿CUÁLES SON LOS CANALES DE ATENCIÓN PARA TUS RECLAMOS?

Para presentar tus reclamos podrás hacer uso de cualquiera de los canales de atención establecidos (Página web www.cajadelsanta.pe ; módulo de atención al usuario, ubicadas en el interior de nuestra 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 calendarios.

Adicionalmente, podrás presentar tu reclamo ante otras instancias como son INDECOPI y el Departamento de Servicios al Ciudadano de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

DECLARACIÓN DEL CLIENTE

Firmo el contrato con fecha ____ de _____ 20____, en el entendido que el otorgamiento del crédito está sujeto al tiempo y disponibilidad de la CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SANTA S.A. Asimismo con mi firma acepto cada una de las condiciones del presente Contrato de Crédito, Anexo N° 01, y Hoja Resumen, las mismas que han sido informadas adecuadamente, y entregadas en copia.

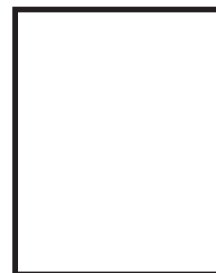
FIRMAS

Apellidos y Nombres:

DNI:

Dirección:

FIRMA:



Por la CMAC SANTA S.A.:

REPRESENTANTE