



PREGUNTAS FRECUENTES



Otros temas de su Interés...

¿QUÉ SERVICIOS Y PRODUCTOS OFRECE CAJA DEL SANTA A LOS USUARIO?

Ofrecemos la colocación créditos y captación de depósitos de ahorros, ofertando las mejores de tasas de interés del mercado. Para mayor información le invitamos a visitar nuestra pagina web www.cajadelsanta.pe o cualquiera de nuestras agencias u oficinas.

¿QUE ES EL LA TCEA?

La Tasa de Costo Efectivo Anual, es aquella tasa que resume el valor real que tendrá que pagar por el dinero préstamo por la entidad financiera.

¿QUE ES EL LA TREA?

La Tasa de Rendimiento Efectivo Anual, es aquella tasa que te permite saber cuanto ganaras efectivamente por el dinero que depositas en una entidad financiera.



¿QUÉ ES UNA COMISIÓN?

Son los cobros por los servicios adicionales que nos brinda la entidad financiera.

¿QUÉ ES UN GASTO?

Son los costos que realiza la entidad financiera con terceros y son trasladados al cliente.

¿PUEDO REALIZAR EL PAGO DE MI DEUDA DE MANERA ANTICIPADA?

SI,

Se puede realizarlo en cualquier de las agencias u oficinas de la Caja del Santa, mediante el pago de anticipado y/o adelanto de cuota.

¿QUE ES EL PAGO ANTICIPADO Y ADELANTO DE CUOTA?

- 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.
- 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 COBRA ALGUNA COMISIÓN, GASTO O PENALIDAD POR REALIZAR UN PAGO ANTICIPADO?

No deben establecerse condiciones o limitaciones para el ejercicio del derecho.

No pueden aplicarse comisiones, gastos, penalidades de ningún tipo por el ejercicio del derecho o cobros de naturaleza o efecto similar.

Debe informarse, al momento de efectuar la operación, del monto que resulta aplicable por concepto de impuestos.

Los usuarios podrán efectuar los pagos en cualquiera de las oficinas de atención al público de la empresa en las que puedan realizarse operaciones de pagos y desembolsos, así como en otros canales adicionales puestos a disposición por la empresa y que sean informados a los usuarios.

¿CUÁL ES EL ROL DEL OFICIAL DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA CAJA DEL SANTA?

El Oficial de Atención al Usuario, es el funcionario encargado de velar por la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos generales establecidos por la Caja del Santa, así como por el cumplimiento de todas las normativas en las cuales se basa el sistema de atención al usuario.

¿CUÁLES SON LOS MECANISMOS DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE TASAS DE INTERÉS, COMISIONES, GASTOS Y PRODUCTOS O SERVICIOS DE LA CAJA DEL SANTA?

Nuestra entidad financiera, cuenta los siguientes mecanismos de difusión de información:

- **Listados o tarifarios**, colocados en un pioner informativo para su mejor comodidad; ubicados en un lugar de fácil acceso en el interior de nuestras agencias u oficinas.



- **Folleto informativo cualitativos y cuantitativos**, que detalla las características y tasas de interés respectivamente.
- **Pioner Informativo**, detalla los productos y servicios.
- **Página Web**, ingresando a www.cajadelsanta.pe
- **La información brindada por personal encargado de la atención de la oferta de productos.**

¿CUÁLES SON NUESTROS CANALES DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y CONSULTAS?

Caja del Santa cuenta con tres canales de recepción de reclamos y consultas:

- **Si desea visitarnos**, en nuestra Plataforma de Atención la Usuario - Módulos de Atención al Usuario
- **Si desea de manera virtual**, a través de nuestra página web www.cajadelsanta.pe; opción ATENCION AL USUARIO
- **Si desea llamarnos**, comunicándose al teléfono 043-483140 anexo 1160

¿CUÁNTO ES EL PLAZO PARA ATENDER UN RECLAMO?

El plazo para atender y dar una respuesta a un reclamo es de 30 días calendarios, el mismo que podrá extenderse, siempre que la naturaleza del reclamo lo justifique. Dicha ampliación se te comunicará dentro del mencionado plazo, explicándote las razones de la demora, precisándote el plazo estimado de respuesta.

¿CAJA DEL SANTA ES UN ENTIDAD FINANCIERA SUPERVISADA Y REGULADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGURO Y AFP?

Si, es entidad financiera supervisada y regulada por ésta Superintendencia.

¿CAJA DEL SANTA TIENE OFICINA EN LIMA?

Si, contamos con un Centro de Promoción e Información (CPI), ubicado en Av. Andrés Aramburú N° 913 – Dpto. 303, San Isidro, Lima. Teléfono 01-2223947

¿CAJA DEL SANTA CUENTA CON SIMULADORES DE CREDITO Y AHORROS?

Si, nuestra entidad financiera ha implementado y puesto a disposición de los usuarios un programa de simulación de operaciones de nuestros productos de crédito y ahorros.

Para realizar tus consultas debes ingresar a nuestra página web www.cajadelsanta.pe, link SIMULADORES.