

PREGUNTAS FRECUENTES

1. **¿Qué es una Caja Rural de Ahorro y Crédito?**
Es una entidad del sistema financiero que capta recursos del público y cuya especialidad consiste en otorgar financiamiento preferentemente a la mediana, pequeña y microempresa.
2. **¿Cuántos años de fundada tiene Caja Rural Prymera?**
Tiene 12 años de fundada, desde el 10 de noviembre de 1997.
3. **¿Qué nos diferencia de la Banca Tradicional?**
Nuestra amplia experiencia otorgando créditos al sector de la Micro y Pequeña empresa, adaptando nuestros productos a las exigencias de este dinámico sector.
4. **¿Dónde y cómo puedo presentar un pedido / reclamo?**
Todos los reclamos deberán ser presentados por escrito, siendo este, requisito indispensable para su recepción y procedencia. Los reclamos los pueden presentar en cualquiera de nuestras Tiendas o a través de nuestra página web: www.prymera.com.pe.
5. **¿En qué tiempo se debe responder un reclamo?**
Presentado su reclamo este sigue un proceso de verificación y evaluación considerando la documentación sustentatoria presentada, luego de lo cual se emitirá una respuesta por escrito en un plazo máximo de treinta (30) días calendario.
6. **¿Por qué me cobran el ITF?**
El cobro del Impuesto a las Transacciones Financieras - ITF es una disposición del gobierno, bajo la cual las entidades financieras como Caja Rural Prymera está obligada a retener el 0.005% del monto, por cada transacción.
7. **¿Qué sucede si me atraso en pagar las cuotas?**
Se aplica la tasa de interés moratorio y la comisión por gestión de cobranza.
8. **¿Cómo Caja Rural Prymera realiza la difusión de tasas de interés, comisiones, gastos aplicables a los productos y servicios, con relación al Reglamento de Transparencia?**
La difusión la efectuamos en diversos medios de información disponibles para los Usuarios o público en general, cumpliendo con lo señalado en el Reglamento de Transparencia. Los medios utilizados por nuestra entidad son: Tarifarios en nuestras Tiendas o a través de nuestra página web: www.prymera.com.pe.
9. **¿Cómo debe difundir Caja Rural Prymera la información sobre tasas de interés aplicables a los diferentes productos y servicios que ofrezca?**
Para efectos de hacer posible la comparación de la información de tasas de interés, Caja Rural Prymera debe difundir la tasa de interés efectiva anual, indicando que se considera un año de 360 días.
10. **¿Cómo debe emitir Caja Rural Prymera la información sobre comisiones, gastos y otras condiciones relevantes referidas a los productos y servicios que ofrezca al público?**
Dicha información debe ser detallada, a fin de permitir a los interesados tener pleno conocimiento de las mismas, realizar las verificaciones que correspondan y comprender el costo involucrado.
11. **¿En qué casos tiene que informar Caja Rural Prymera al cliente la tasa de costo efectivo anual y en qué consiste dicha tasa?**
Caja Rural Prymera debe informar al cliente la tasa de costo efectivo anual en las operaciones activas otorgadas bajo el sistema de cuotas. La tasa de costo efectivo es aquella que permite igualar el valor actual de todas las cuotas y demás pagos que serán efectuados por el

cliente, con el monto que efectivamente ha recibido en préstamo.

12. ¿Puede Caja Rural Prymera modificar unilateralmente las tasas de interés, comisiones y gastos y otras estipulaciones contractuales?

Las modificaciones unilaterales referidas a tasas de interés, comisiones, gastos y otras estipulaciones contractuales, sólo procederán en la medida que hayan sido previamente acordadas por las partes.

13. ¿En qué casos debe informar Caja Rural Prymera a sus clientes la modificación de las tasas de interés pactadas en los contratos?

Caja Rural Prymera debe informar a sus clientes la modificación de las tasas de interés en forma previa, cuando se trate de incrementos en el caso de las operaciones activas y cuando se trate de reducciones en el caso de operaciones pasivas. La respectiva comunicación deberá ser efectuada con una anticipación no menor de 15 días calendario, indicando la fecha o el momento a partir del cual la modificación entrará en vigencia. La comunicación previa no es exigible cuando la modificación de la tasa de interés sea favorable para el cliente, en cuyo caso, la nueva tasa podrá aplicarse de manera inmediata.

14. ¿En qué casos debe informar Caja Rural Prymera a sus clientes la modificación de las comisiones y gastos pactados en los contratos?

Caja Rural Prymera debe informar a los clientes la modificación de las comisiones y gastos en forma previa a su aplicación, en caso dichas modificaciones representen un incremento respecto de lo pactado. La respectiva comunicación deberá ser efectuada con una anticipación no menor de 15 días calendario, indicando la fecha o el momento a partir del cual la modificación entrará en vigencia. La comunicación previa no es exigible cuando la modificación de las comisiones y gastos sea favorable para el cliente, en cuyo caso, los nuevos cobros podrán aplicarse de manera inmediata.

15. ¿En qué plazo debe comunicar Caja Rural Prymera al cliente la modificación de otros aspectos comprendidos en los contratos?

Las modificaciones de las condiciones contractuales distintas a tasas de interés, comisiones y gastos, también deberán ser informadas a los clientes en forma previa a su aplicación. La respectiva comunicación deberá ser realizada con una anticipación no menor a 30 días calendario, indicando la fecha o el momento a partir del cual la modificación entrará en vigencia. Cuando Caja Rural Prymera otorgue a los clientes condiciones, opciones o derechos que constituyan facilidades adicionales a las existentes y que no impliquen la pérdida ni la sustitución de condiciones previamente establecidas, ellas no serán consideradas como modificaciones contractuales.

16. ¿Quién o quiénes son los responsables en Caja Rural Prymera de atender consultas y brindarnos la información?

Caja Rural Prymera puede absolver las dudas de los Usuarios o público en general, respecto a los productos y servicios brindados a través de los colaboradores de nuestra Red de Tiendas.

17. ¿Qué tipo de letra debe utilizar Caja Rural Prymera en sus contratos?

De acuerdo a lo establecido en la Ley N° 28587 y en el Reglamento de Transparencia, se puede utilizar cualquier tipo de letra que cumpla con la especificación de no ser inferior a 3 milímetros.

18. ¿Caja Rural Prymera en base a cuántos días calcula sus tasas efectivas anuales activas y pasivas?

Caja Rural Prymera las calcula en base a 360 días.

19. ¿Qué es la Tasa de Rendimiento Anual (TREA)?

La Tasa de Rendimiento Anual es la Tasa de Interés Efectiva Anual menos las comisiones y gastos aplicados al producto.

PRODUCTOS ACTIVOS

1. ¿Quiénes pueden acceder a un crédito?
Todas aquellas Personas Naturales o Jurídicas que radican en el país, con solvencia moral y que cuenten con un flujo de ingresos que garantice el repago de las obligaciones crediticias.
2. ¿Cuáles son los requisitos para obtener un crédito?
Está en función al producto crediticio que se ajuste a su necesidad; usted encontrara en nuestra página web: www.prymera.com.pe los requisitos por cada producto que ofrece la Caja.
3. ¿En cuántos días puedo obtener mi crédito?
Una vez que contamos con toda la documentación requerida para evaluar el crédito la aprobación se otorga en 48 horas.
4. ¿Puedo pagar mi crédito anticipadamente?
Sí, usted puede realizar pagos anticipados, los intereses aplicados serán recalculados a la fecha de pago.

PRODUCTOS PASIVOS

1. ¿Las Cajas Rurales están autorizadas a captar depósitos?
Sí, las Cajas Rurales también pueden captar fondos del público, forman parte del Sistema Financiero Peruano, como tales, están supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP y aportan al Fondo de Seguro de Deposito.
2. ¿Cuáles son los requisitos para abrir una cuenta?
Persona Natural:
 - Original y copia del DNI
 - Copia del recibo de luz, agua, teléfono (antigüedad no mayor a 2 meses).Persona Jurídica:
 - Testimonio de Constitución de la empresa (original y copia).
 - Copia de los DNI de cada uno de los representantes de la empresa.
3. ¿Qué modalidades de depósitos tiene Caja Rural Prymera?
Caja Rural PRYMERA tiene tres modalidades de depósito:
 - Ahorros.
 - Depósitos a Plazo.
 - CTS.
4. ¿Qué ocurre si al vencimiento de mi Depósito a Plazo no me acerco a la Caja Rural Prymera para realizar la renovación de éste?
A falta de instrucciones del cliente, los Depósitos a Plazo se renuevan automáticamente, por su importe original adicionando los intereses devengados al plazo original pactado y a la tasa de interés del tarifario vigente al momento de su renovación.
5. ¿Caja Rural Prymera cobra comisión por mantenimiento de cuenta?
La caja no cobra comisión de mantenimiento de cuenta, con excepción de Cuentas de Ahorros asociadas al producto Confirming según tarifario vigente.