

## PREGUNTAS FRECUENTES

### SOBRE LA EMPRESA

#### 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. ¿Cuándo se fundó Caja Rural Prymera?

Fue fundada 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.

### SOBRE CONSULTAS, REQUERIMIENTOS Y/O RECLAMOS

#### 1. ¿Si tengo dudas y/o consultas respecto del producto o servicio ofrecido?

Puede llamar a nuestra central telefónica (01)243-4800; acercarse a cualquiera de nuestras Agencias, donde será atendido por nuestros Representantes Financieros; o ingresar a nuestra página web [www.prymera.com.pe](http://www.prymera.com.pe) donde encontrará información sobre nuestros productos y servicios.

#### 2. ¿Qué es un requerimiento?

Los requerimientos son las comunicaciones realizadas por los usuarios o por terceros en nombre de éstos, con la que buscan una acción por parte de Prymera. Los requerimientos pueden comprender la atención de:

- a) **Consultas**, entendiéndose por éstas a las comunicaciones con las que se buscan que Prymera proporcione determinada información ante una situación de incertidumbre, desconocimiento o duda relacionada a la operación, producto o servicio ofrecido o contratado con Prymera.
- b) **Solicitudes** de entrega o puesta a disposición de información, que Prymera posee sobre la relación que mantiene con los usuarios.
- c) **Otras solicitudes distintas a las indicadas en el literal b)**, siempre que no se encuentren en los siguientes supuestos:

No pueden considerarse ni registrarse como requerimientos:

- Aspectos relacionados a la atención de reclamos.
- Aspectos propios de la ejecución de los contratos (tales como operaciones en cuenta, cobertura de siniestros, entre otros), de la modificación de los contratos y del ejercicio del derecho de poner término a los contratos.
- La contratación de nuevos productos y/o servicios.

#### 3. ¿Qué es un reclamo?

Es una comunicación presentada por un usuario o por terceros en nombre de los usuarios, expresando su insatisfacción con la operación, producto o servicio recibido o por el incumplimiento de las obligaciones contempladas en los contratos o marco normativo vigente, o manifestando la presunta afectación de su legítimo interés. Adicionalmente, se considera reclamo a toda reiteración que se origina como consecuencia de

la disconformidad del usuario respecto de la respuesta emitida por la empresa, o por la demora o falta de atención de un reclamo o de un requerimiento.

#### 4. ¿Quién puede presentar un requerimiento y/o un reclamo?

Cualquier usuario de los productos o servicios que Prymera ofrece. El requerimiento y/o reclamo lo puede presentar el mismo usuario o un tercero debidamente acreditado. Los usuarios pueden ser personas naturales o jurídicas, en este último caso, deben ser presentados por sus representantes legales debidamente acreditados. En caso se trate de un menor de edad, el requerimiento deberá ser ingresado por uno de los padres y/o apoderados.

#### 5. ¿Cómo puedo presentar mi requerimiento y/o reclamo?

- **De forma Presencial:** Acercándose a cualquiera de nuestras agencias, donde será atendido por nuestros Jefes de Servicio, quienes registrarán su solicitud hecha verbalmente o por carta en nuestro sistema y se entregarán copia de la hoja de requerimiento respectiva. Puede consultar la ubicación y horarios de atención de nuestras agencias ingresando a nuestra página web [www.prymera.com.pe](http://www.prymera.com.pe)
- **A través del correo electrónico:** Puede escribir a nuestro buzón de correo electrónico [oficial\\_atencion\\_usuario@prymera.pe](mailto:oficial_atencion_usuario@prymera.pe), para registrar su requerimiento. Recuerde que debe indicar el medio de recepción de respuesta y de contar con los documentos relacionados con su requerimiento y/o reclamo debe adjuntarlos a fin de poder agilizar el análisis de su atención. Nos contactaremos con usted a fin de coordinar el envío de la Hoja de Requerimiento, puede también solicitarla por la misma vía o en nuestra red de agencias.
- **A través de nuestra página Web:** Puede acceder a nuestra página web [www.prymera.com.pe](http://www.prymera.com.pe) y descargar la Hoja de Requerimiento/Reclamo, una vez que complete el formulario podrá presentarlo vía correo electrónico o presencial.

**Recuerde:** Lo contactaremos en caso necesitemos mayor información respecto del requerimiento y/o reclamo presentado; le sugerimos no olvidar confirmar sus datos personales como: dirección, correo electrónico y números de contacto.

El horario de atención para ingresar sus requerimientos y/o reclamos es de lunes a viernes de 09:00 a.m. a 06:00 p.m., fuera de ese horario su comunicación será registrada al siguiente día útil.

#### 6. ¿Dónde puedo presentar un requerimiento o un reclamo?

Todos los requerimientos y reclamos deberán ser presentados por escrito, siendo éste un requisito indispensable para su recepción y atención, los puede presentar en cualquiera de nuestras agencias y/o a través del correo electrónico.

#### 7. ¿En qué tiempo se debe responder un requerimiento o reclamo?

Presentado su requerimiento o reclamo éste sigue un proceso de verificación y evaluación, luego de lo cual se emitirá una respuesta por el canal que usted haya seleccionado, ya sea mediante carta o correo electrónico, en un plazo máximo de treinta (30) días calendario. Este plazo podrá extenderse dependiendo de la complejidad del requerimiento o reclamo y será informado dentro del plazo mencionado, explicando las razones de la demora, además de precisarle el plazo estimado de respuesta.

#### 8. ¿Quién o quiénes son los responsables en Prymera de atender consultas y brindarnos la información?

Prymera absuelve las dudas de los usuarios, respecto a los productos y servicios brindados a través de los colaboradores de nuestra Red de Agencias.

## 9. ¿Dónde puedo consultar sobre el estado de atención de mi requerimiento y/o reclamo?

Cuando ingrese su requerimiento y/o reclamo por cualquiera de nuestros canales de atención, le asignaremos un código de requerimiento y/o reclamo, con el cual usted podrá hacer seguimiento a partir del día siguiente de haberlo registrado; llamando a nuestras oficinas o a través del correo electrónico [oficial\\_atencion\\_usuario@prymera.pe](mailto:oficial_atencion_usuario@prymera.pe), colocando en el asunto su código de requerimiento y/o reclamo.

## 10. Si no estoy conforme con la información brindada o la respuesta entregada por Prymera a dónde puedo acudir?

Puedes acudir a cualquiera de las siguientes instituciones:

- Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) – INDECOPI, al teléfono 0800-44040 (línea gratuita).
- Plataforma de Atención al Usuario (PAU) – Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, al teléfono 0800-10840 (línea gratuita) o vía correo electrónico a la dirección [pau@sbs.gob.pe](mailto:pau@sbs.gob.pe).

## SOBRE TASAS DE INTERÉS, IMPUESTOS, COMISIONES Y GASTOS

### 1. ¿Por qué me cobran el Impuesto a las Transacciones Financieras - ITF?

El cobro del Impuesto a las Transacciones Financieras - ITF es una disposición del gobierno, bajo la cual las entidades financieras como Prymera están obligadas a retener un porcentaje del monto por cada transacción.

### 2. ¿Cómo realiza Prymera 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 Agencias o a través de nuestra página web: [www.prymera.com.pe](http://www.prymera.com.pe)  
Para efectos de hacer posible la comparación de la información de tasas de interés, Prymera difundir la tasa de interés efectiva anual, indicando que se considera un año de 360 días.

### 3. ¿Cómo emitir Prymera la información sobre comisiones, gastos y otras condiciones relevantes referidas a los productos y servicios que ofrezca al público?

Dicha información es detallada, a fin de permitir a los interesados tener pleno conocimiento de las mismas, realizar las verificaciones que correspondan y comprender el costo involucrado.

### 4. ¿Puede 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.

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

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 45 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.

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

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 45 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.

**7. ¿En qué plazo Prymera debe comunicar 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 45 días calendario, indicando la fecha o el momento a partir del cual la modificación entrará en vigencia. Cuando 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.

**8. ¿Qué tipo de letra debe utilizar Prymera en sus contratos?**

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

**9. ¿En base a cuántos días calcula Prymera sus tasas efectivas anuales activas y pasivas?**

Prymera las calcula en base a 360 días.

## PRODUCTOS ACTIVOS

**1. ¿Quiénes pueden acceder a un crédito en Prymera?**

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 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 encontrará en nuestra página web: [www.prymera.com.pe](http://www.prymera.com.pe) los requisitos por cada producto que ofrece Prymera.

**3. ¿Puedo realizar pagos anticipados o adelantar cuotas de mi crédito?**

Si, usted podrá hacerlo en cualquier momento y sin que ello implique el pago de penalidades y/o comisiones.

**4. ¿Cuál el procedimiento de pagos anticipados o adelantos de cuotas?**

Si usted opta por esta opción, una vez realizado el pago deberá comunicar inmediatamente por escrito a Prymera sobre la elección que usted ha tomado y que podría ser:

- **Pago Total del Crédito:** amortiza el total de la deuda con reducción de comisiones e intereses al día de pago.
- **Prepago con Reducción del Plazo:** amortiza capital, reduce intereses, comisiones y gastos al día de pago, el monto de las cuotas se mantiene y reduce el plazo del crédito.
- **Prepago con Reducción de Cuota:** amortiza capital, reduce intereses, comisiones y gastos al día de

pago, reduciendo el monto de la cuota del mes y manteniendo el plazo del crédito.

- **Adelanto de Cuotas:** realiza pagos que se aplican a cuotas inmediatamente posteriores a la exigible. No reduce intereses, comisiones ni gastos.

#### 5. ¿Qué pasa si realizo el pago anticipado y no comunico sobre mi elección?

En caso usted realice el pago de un monto menor o igual a dos cuotas, se considerará como un Adelanto de cuotas. Si el monto pagado es mayor a dos cuotas (incluida la exigible en el periodo de pago) y no se cuente con dicha elección o un tercero realice dicho pago por Usted, Prymera reducirá el número de cuotas, dentro de los quince (15) días de realizado el pago.

En cualquiera de los casos y a su solicitud, Prymera le hará entrega del cronograma de pagos modificado dentro de los 7 días calendarios posteriores a la presentación de su solicitud.

#### 6. Si estoy cancelando mi crédito mensualmente, ¿puedo acceder a un crédito por campaña o adicional?

Sí, siempre que esté puntual, mantenga su capacidad de pago y no tenga endeudamiento con más de tres (003) instituciones financieras.

#### 7. Si tengo negocio pero no tengo casa propia, ¿puedo solicitar un crédito en Prymera?

Usted puede solicitar evaluación para otorgamiento de crédito.

#### 8. ¿Si tengo el título de propiedad de mi casa, me pueden otorgar algún crédito?

Siempre que tenga negocio, usted puede solicitar evaluación para otorgamiento de crédito.

#### 9. ¿Qué sucede si me atraso en pagar las cuotas?

Si el Cliente incumpliera con el pago oportuno de una o más de las cuotas previstas en el cronograma de pagos, se devengarán automáticamente sobre las cuotas vencidas, en forma adicional a los intereses compensatorios, los intereses moratorios a la tasa que figura en la Hoja Resumen Informativa. La constitución en mora será automática. Asimismo, se procederá a realizar el reporte correspondiente a las Centrales de Riesgo.

#### 10. ¿Si estoy informado negativamente en las centrales de riesgo, puedo solicitar un crédito?

Si ha regularizado su situación de "NO PAGO", podríamos evaluarlo a fin de determinar si califica al otorgamiento de crédito.

#### 11. ¿Después de cuánto tiempo de haber pagado mi crédito puedo solicitar un nuevo crédito?

Después de haber pagado puntualmente cuando menos el 50% de sus cuotas, usted puede solicitar una ampliación de crédito.

#### 12. ¿En qué casos Prymera tiene que informar al cliente la tasa de costo efectivo anual (TCEA) y en qué consiste dicha tasa?

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. Es decir, esta tasa te permite saber cuál será el costo total que deberás pagar al pedir un crédito.

#### 13. ¿Cuál es el procedimiento para el ejercicio de los derechos de los avales o fiadores de los usuarios?

Todos los avales y fiadores tienen el derecho a ser informados en cualquier momento sobre el estado actual de

la deuda de su garantizado. Una vez cancelada la obligación crediticia puede solicitar una constancia de no adeudo. Adicionalmente, los avales y fiadores que cancelan la deuda del garantizado, tienen el derecho de solicitar la entrega del título valor firmado o una constancia de cancelación de la obligación, a efectos de iniciar las acciones correspondientes para efectuar el cobro al garantizado.

#### 14. Si he otorgado una garantía a Prymera, ¿qué trámites tengo que realizar una vez cancele mi crédito?

Deberás acercarte a cualquier de nuestras Agencias portando tu documento de identidad y presentar los siguientes documentos:

- Solicitud de liberación de la garantía (hipotecaria y/o mobiliaria).
- Copia del documento de identidad del solicitante (titular de crédito y/o propietario).
- Copia del Testimonio de constitución de garantía.
- Copia literal actualizada y/o certificado de gravamen actualizado (no mayor de 30 días de emitido)

Este trámite no está sujeto al pago de comisión.

#### 15. ¿Cuánto tiempo demora el trámite de levantamiento de garantía?

Una vez recibida su solicitud de liberación de garantía, Prymera procederá con la evaluación de su solicitud y de ser procedente, le entregará la minuta de levantamiento de garantía respectiva. El plazo para realizar esta gestión es de hasta 30 días calendario desde que se recibe la solicitud hasta la entrega de la minuta de levantamiento solicitada.

### SOBRE SEGUROS

#### 1. Qué es el seguro de desgravamen?

**Es un seguro de vida de carácter obligatorio** que adquiere cuando solicita su crédito y cubre fallecimiento por muerte natural o consecuencia de un accidente o invalidez total permanente por accidente. En caso de fallecimiento o invalidez por accidente, el seguro de desgravamen aplica sólo si el siniestro es notificado antes de cumplirse los seis meses de su ocurrencia. El familiar del cliente deberá presentar los documentos requeridos en cualquiera de nuestra red de agencias.

#### 2. ¿Es obligatorio contratar el(los) seguro(s) ofrecido(s) por Prymera para obtener un crédito?

No, el cliente tiene derecho a elegir entre la contratación del seguro ofrecido por Prymera o un seguro contratado directamente por el cliente, siempre que cumpla previamente con las siguientes condiciones:

- a. Acreditar haber contratado por su cuenta un seguro que brinde cobertura similar o mayor al seguro ofrecido por Prymera y por los plazos iguales o mayores, para ello deberá adjuntar copia de la póliza del seguro.
- b. Endosar las pólizas a favor de Prymera en un plazo no mayor al día hábil de suscrito el Contrato. En el endoso deberá constar la declaración de la Compañía de Seguros en el sentido que, Prymera es el único beneficiario de la indemnización hasta por el monto pendiente del pago total del crédito. Adjuntar copia de la factura y/o comprobante de pago de la prima respectiva debidamente cancelada. En caso el cliente no cumpliera con contratar las referidas pólizas y/o sus respectivas renovaciones a su vencimiento y/o reajustar la suma asegurada cuando Prymera se lo requiera, o con ampliar los riesgos y efectuar el endoso correspondiente a favor Prymera, éste queda facultado para hacerlo por cuenta y costo del cliente e incluir las primas del seguro en las cuotas del Préstamo, más los intereses compensatorios y moratorios que corresponda, de conformidad con lo expuesto en la Hoja Resumen. El no ejercicio de la facultad otorgada a Prymera antes señalada, no generará para él responsabilidad alguna.

#### 3. ¿Los Seguros tienen periodo de Carencia?

Todos los Seguros ofrecidos tienen un periodo de carencia.

#### 4. En caso siniestro del titular del crédito, ¿Qué deberá presentar el apoderado?

- Copias certificadas de Partida y Certificado de Defunción.
- Atestado policial, protocolo de necropsia, análisis toxicológico y de alcoholemia en caso de muerte por accidente.
- Copia del Documento de Identidad del asegurado fallecido.
- Informe completo y detallado del médico tratante que sustente el estado del paciente e indique la fecha de inicio de la Invalidez, en caso de Invalidez total y permanente.
- El tiempo límite máximo para declarar el fallecimiento o la invalidez total y permanente es de 180 días posteriores a la ocurrencia
- Mayor información en caso la Compañía de Seguro lo requiera.

#### 5. ¿En cuántos días obtendré respuesta de la aseguradora ante un siniestro?

La aseguradora tiene un plazo máximo de 30 días hábiles para enviarte una respuesta.

### PRODUCTOS PASIVOS

#### 1. ¿Las Cajas Rurales están autorizadas a captar depósitos?

Si, 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 Depósito.

#### 2. ¿Cuáles son los requisitos para abrir una cuenta?

##### Persona Natural:

- Original y copia del DNI
- Copia del recibo de luz, agua o 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.
- Copia de la ficha RUC de la empresa.
- Original de certificado de vigencia de poderes de los representantes legales emitido por Registros Públicos con antigüedad no mayor a 30 días.

#### 3. ¿Qué modalidades de depósitos tiene Prymera?

Prymera tiene tres modalidades de depósito:

- Ahorros.
- Depósitos a Plazo.
- CTS.

#### 4. ¿Qué formas existen para abrir una cuenta de ahorros?

En Prymera las cuentas de ahorros se pueden abrir de las siguientes formas:

- Individuales: a nombre de una persona natural o jurídica. En caso del fallecimiento del titular, para la cancelación se requiere la presentación de declaratoria de herederos.
- Mancomunadas: a nombre de más de un titular y para cualquier operación se requiere la concurrencia de los mismos. En caso de fallecimiento de uno de ellos, para la cancelación se requiere la presentación de declaratoria de herederos.
- Indistinta: a nombre de más de un titular, en que para realizar operaciones es suficiente con la concurrencia de uno de los titulares. En caso de fallecimiento de uno de los titulares el sobreviviente puede solicitar la cancelación a sola firma, salvo mandato judicial.

**5. ¿Qué ocurre si al vencimiento de mi Depósito a Plazos no me acerco a 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.

**6. ¿Prymera cobra comisión por mantenimiento de cuenta?**

Prymera no cobra comisión de mantenimiento de cuenta, con excepción de Cuentas de Ahorros asociadas al producto Confirming según tarifario vigente.

**7. ¿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.

**8. ¿Es posible solicitar el envío de los movimientos producidos en los depósitos durante el mes por correo electrónico o al domicilio?**

La información de saldos se brinda únicamente al titular de la cuenta, de manera personal en las agencias de Prymera, con la identificación del DOI. Esto como medida de seguridad de los depósitos de cada cliente. El titular puede además solicitar en el momento de la contratación o posteriormente a ella, el envío del extracto de cuenta a su domicilio, cubriendo el costo de envío de indicado en nuestro tarifario vigente. Así mismo, puede solicitar se le envíe por correo electrónico sin costo alguno.