

1. Pagos, Prepagos y Cancelación de créditos (1)

El Cliente tiene derecho a efectuar pagos de la cuota exigible en el periodo o por encima de ésta; en este último caso no se aplicarán comisiones, gastos o penalidades de ningún tipo por el ejercicio del derecho o cobros de naturaleza o efecto similar.

Para el caso de pagos por montos superiores a la cuota exigible, el cliente deberá realizar su requerimiento a través del formato “Sírvese Efectuar” detallando su instrucción y seleccionando entre una de las modalidades descritas en los ítems a) y b) siguientes:

a) 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. Siendo que se considera pago anticipado a los pagos mayores a dos cuotas (que incluye aquella exigible en el periodo).

Prymera deberá entregar, a solicitud de los clientes, los cronogramas de pago modificados, considerando el pago realizado, en un plazo no mayor a siete (7) días de efectuada dicha solicitud.

b) 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. Los pagos menores o iguales al equivalente de dos cuotas (que incluyen aquella exigible en el período), se consideran adelanto de cuotas.

Los pagos menores o iguales al equivalente de dos cuotas se consideran adelanto de cuotas. En estos casos, Prymera procederá a aplicar el monto pagado en exceso sobre la cuota del periodo a las cuotas inmediatas siguientes no vencidas.

El Cliente tiene derecho que al momento de contratar uno de nuestros productos ser informado sobre:

- (i) Las diferencias entre el pago anticipado y el adelanto de cuotas descritos en los párrafos precedentes.
- (ii) Los derechos que tienen los clientes de requerir su aplicación y la forma en la que esta procede.

Ello, con el fin de que tomen conocimiento de sus derechos y las consecuencias asociadas a sus decisiones de pago.

El pago de un crédito en cualquiera de las modalidades descritas (pagos, prepagos o cancelaciones anticipadas) podrá efectuarse en cualquiera de nuestras Agencias o en los servicios de recaudación de Prymera.

(1) Para mayor información sobre el procedimiento de cancelación anticipada pueden consultar en cualquiera de nuestras Agencias.

2. Consecuencias en caso de incumplimiento en el pago de las obligaciones

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.

3. Ejercicio de los derechos de avales o fiadores

Los avales o fiadores tienen derecho a:

- Realizar el pago de cuotas y el pago adelantado de cuotas en los lugares autorizados.
- Solicitar información sobre el estado del crédito avalado.
- Solicitar copia de la póliza de seguro de desgravamen.
- Solicitar la constancia de no adeudo correspondiente al crédito avalado.

Para ejercer estos derechos el aval o fiador deberá acercarse a cualquiera de nuestras Agencias. Y en caso la atención y/o información brindada no sea de su entera satisfacción podrá además recurrir a la Plataforma de Atención al Usuario en la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP o al área de Servicio de Atención al Ciudadano en las Oficinas a nivel nacional de INDECOPI, quienes les brindarán la información necesaria para ejercer los mismos.

4. Refinanciamiento

Este ocurre cuando se producen variaciones de plazo y/o monto del contrato original, que obedecen a dificultades en la capacidad de pago del deudor o cuando se cancela una deuda con una nueva prestación otorgada al mismo deudor producto de las dificultades en su capacidad de pago.

Al refinanciarse un crédito, éste mantendrá su clasificación original, con excepción de los deudores clasificados como normal a los cuales se les asignará la calificación “Con Problemas Potenciales (CPP)”, la que podrá ser mejorada en una categoría siempre que el deudor haya demostrado voluntad de pago con respecto al nuevo cronograma del crédito, pudiendo ser evidenciado, entre otros, mediante el pago puntual de cuotas pactadas en el cronograma de refinanciación.

El refinanciamiento de un crédito será realizado a solicitud del Cliente, el cual será evaluado de acuerdo a las políticas internas de Prymera, esta operación tendrá como efecto la modificación de la calificación de acuerdo a lo descrito en el párrafo anterior y en la Resolución de la SBS N° 11356-2008, la modificación de las condiciones convenidas inicialmente estableciéndose un nuevo cronograma que incluye todos los intereses moratorios y compensatorios generados, así como las comisiones y gastos que resulten aplicables.

5. Procedimiento aplicable en caso de fallecimiento del titular del crédito

Prymera informa a sus clientes que los créditos otorgados por nuestra empresa se encuentran cubiertos por la Aseguradora RIMAC SEGUROS, en adelante “LA COMPAÑÍA” salvo que el cliente decida contratar con otra empresa aseguradora.

En caso de siniestro los familiares o terceros interesados (los beneficiarios), deberán presentar, en cualquiera de las Agencias de Prymera, una carta donde comuniquen la ocurrencia del fallecimiento del titular del crédito con un máximo de 90 días de ocurrido el siniestro, los requisitos a presentar son:

Muerte Natural:

- Copia simple del DNI del Asegurado.
- Certificado de defunción, en original o copia certificada.
- Acta o partida de defunción, en original o copia certificada.
- Formato de LA COMPAÑÍA de Declaración Médica suscrita por el médico tratante.
- Informes médicos adicionales y/o ampliatorios a requerimiento de LA COMPAÑÍA para aquellos casos que el monto de la indemnización sea igual o superior a US\$ 3,000 dólares o su equivalente en moneda nacional al tipo de cambio venta promedio ponderado publicado por la Superintendencia de Banca y Seguros, y AFP en el diario el Peruano.
- Estado de cuenta del préstamo a la fecha del siniestro.

Invalidez Total y Permanente por Accidente:

- Copia simple del DNI del Asegurado.

- Copia simple del parte y atestado policial.
- Resultado del examen toxicológico, de haberse realizado.
- Certificado invalidez total y permanente a causa de accidente, expedido por la autoridad competente (ESSALUD, AFP, Ministerio de Salud, Instituto Nacional de Rehabilitación) o junta de médicos.
- Estado de cuenta del préstamo a la fecha del siniestro.
- Dictamen de invalidez de la Comisión Médica Evaluadora de Incapacidades emitido por MINSAL, ESSALUD o EPS.
- Dosaje Etílico, en caso de accidente de tránsito.

Muerte Accidental:

- Copia Simple del DNI del asegurado.
- Certificado de defunción, en original o copia certificada.
- Acta o partida de defunción, en original o copia certificada.
- Copia simple del parte y atestado policial.
- Certificado y protocolo de necropsia, de haberse realizado.
- Resultado del examen toxicológico y alcoholemia, de haberse realizado.
- Estado de cuenta del préstamo a la fecha del siniestro.
- Dosaje Etílico, en caso de accidente de tránsito.

Invalidez Total y Permanente por Enfermedad:

- Copia Simple del DNI del asegurado.
- Certificado invalidez total y permanente a causa de accidente, expedido por la autoridad competente (ESSALUD, AFP, Ministerio de Salud, Instituto Nacional de Rehabilitación) o junta de médicos.
- Formato de LA COMPAÑÍA de Declaración Médica suscrita por el médico tratante.
- Copia de la historia clínica (en caso de que el formato de declaración Médica no fuese suficiente)
- Estado de cuenta del préstamo a la fecha del siniestro.
- Dictamen de invalidez de la Comisión Médica evaluadora de incapacidades emitido por MINSAL, ESSALUD o EPS.

LA COMPAÑÍA se reserva el derecho de requerir al beneficiario cualquier documento o información adicional en original o copia legalizada, en caso las circunstancias específicas así lo ameriten. La falta de cumplimiento de alguna o de todas las obligaciones y formalidades señaladas en el presente artículo, salvo que se demostrase la imposibilidad de cumplir, hacer perder todo derecho a la

indemnización, pues queda entendido y convenido que su estricto y total cumplimiento es esencial a los efectos de este seguro, no pudiendo en caso alguno el asegurado o sus beneficiarios alegar como excusa del incumplimiento, la ignorancia, olvido o error de la existencia de la Póliza o el desconocimiento de las obligaciones que imponen sus condiciones.

6. Procedimiento aplicable en caso de fallecimiento del titular de una cuenta de ahorros, depósito a plazo o CTS

En el caso que el titular de la cuenta haya fallecido, los herederos de éste, deberán presentar en cualquiera de nuestras Agencias, una carta con firmas legalizadas solicitando la cancelación de la cuenta e indicando la forma en que desean se disponga del dinero (abono en cuenta, efectivo, nombre de la persona encargada del recojo del dinero u otros), adjuntando la Declaratoria de Herederos o de Sucesión Intestada inscrita en registros públicos y la copia de sus documentos de identidad.

Estas solicitudes serán canalizadas a través de nuestras Agencias, siendo los Jefes de Servicio responsables de coordinar con las instancias involucradas a fin de brindar atención en un plazo máximo no mayor de 24 horas.

7. Procedimiento para que el cliente comunique cualquier operación de pago no autorizada o ejecutada en forma incorrecta

En caso detectara operaciones de pago ejecutadas en forma incorrecta o no autorizada, debe comunicar de forma inmediata estos hechos a través de cualquiera de nuestras agencias listadas en nuestra página web www.prymera.com.pe, presentando la siguiente documentación:

- Solicitud donde se precise las operaciones de pago no autorizadas o ejecutadas en forma incorrecta.
- Copia simple del Documento oficial de identidad (DOI)
- Documentación adicional que el cliente considere.

Estas solicitudes serán canalizadas a través del Oficial de Atención al Usuario, quien coordinará con las instancias involucradas para evaluar el caso y de ser procedente lo solicitado, rectificar este error a la brevedad posible y aplicar los pagos conforme a lo indicado por el cliente.

8. Procedimiento para la resolución del contrato

Prymera informa que nuestros clientes cuentan con la facultad de resolver el contrato de crédito que nos vincula:

Para productos de créditos:

- Presentar en cualquier de nuestras agencias una carta o el formato sírvase efectuar donde nos comunique su decisión de resolver el contrato que lo vincula con Prymera, documento donde se deberá consignar la forma en que procederá el pago total de la obligación en forma previa a la resolución del contrato.
- La cancelación se podrá realizar en cualquiera de nuestras agencias o en los servicios de recaudación de Prymera.
- Si a la fecha de su solicitud, usted cuenta con garantías que respalden su crédito se le comunica que estas no serán levantadas hasta el pago del total de las obligaciones que dicha garantía cobertura.
- El otorgamiento del plazo mayor a 45 días para efectuar el pago de la obligación en forma previa a la resolución del contrato no impedirá a Prymera efectuar el cobro correspondiente del crédito, producto de la resolución contractual una vez cumplido el plazo señalado.

Para productos pasivos:

Persona Jurídica	<ul style="list-style-type: none"> • El representante* legal debidamente acreditado deberá apersonarse al receptor/ pagador quien solicitará su documento oficial de identidad. • Copia de DOI vigente de los representantes Legales. Formato "Sírvase Efectuar", debidamente llenado y firmado o carta instrucción debidamente firmada por los representantes autorizados. (*) En caso sea un representante no acreditado previamente, deberá adjuntar además el original de la vigencia de poder actualizada, donde consten sus facultades para realizar la operación solicitada.
Persona Natural	<ul style="list-style-type: none"> • Apersonarse al Receptor/pagador • Formato "Sírvase efectuar" solicitando la cancelación. • Copia del DOI vigente.
CTS por traslado a otra entidad financiera	<ul style="list-style-type: none"> • Copia de carta del trabajador dirigida al Empleador, solicitando el traslado del saldo • de su cuenta CTS a otra Entidad Financiera. • Copia del DOI vigente.
CTS por cancelación	<ul style="list-style-type: none"> • Formato "Sírvase efectuar" solicitando la cancelación. • Carta de Cese del Trabajador, en original y copia. • Copia del DOI vigente.
Solicitud realizada por tercero (apoderado)	<ul style="list-style-type: none"> • Si el trámite es realizado por un tercero en representación del titular, deberá acercarse al receptor/pagador adjuntando: • Formato "Sírvase efectuar" solicitando la cancelación, firmado por el

	<p>titular.</p> <ul style="list-style-type: none">• Copia del DOI vigente del titular y el tercero (apoderado)• Carta poder con firmas legalizadas o vigencia de poder actualizada (de tratarse poder inscrito en RRPP), donde conste expresamente el poder otorgado para la realización de la operación solicitada.
--	---

9. Derechos del cliente en caso otorgue garantías reales y/o mobiliarias

Prymera informa a sus clientes en caso otorguen garantías reales y/o mobiliarias cuentan con los siguientes derechos:

- Contar con una copia del contrato de garantía suscrito entre Prymera y el Cliente.
- Que al cancelar las obligaciones (directas e indirectas) que mantenga con nosotros podrá solicitar el levantamiento de la garantía real o mobiliaria, a través de una solicitud simple o formato Sírvase Efectuar que deberá ser presentado en cualquiera de nuestras agencias.
- La elaboración del documento que levanta o cancela la garantía real o mobiliaria es gratuita dentro de Prymera.
- Se aclara que los servicios notariales y registrales, de ser el caso, no corren por cuenta de Prymera.

10. Procedimiento para la recuperación del monto cancelado en exceso

Prymera comunica a sus clientes que en caso hayan realizado un pago en exceso, podrán solicitar la devolución del monto pagado en exceso con el interés legal que este pueda generar hasta la fecha de su devolución o en su defecto hasta la fecha en que Prymera le informó que tiene un monto pendiente a su favor.

En caso el cliente desee solicitar el monto pagado en exceso deberá presentarse en cualquiera de nuestras agencias precisando lo siguiente:

- La presentación de su reclamo, adjuntando copia simple de su DOI y los documentos que acrediten el pago efectuado.
- Prymera le otorgará una copia de su reclamo.
- Prymera, luego de realizar la constatación del pago en exceso, se comunicará con el cliente para y de ser el caso, autorizará la devolución de este monto más los intereses generados, el cual se podrá efectivizar en cualquiera de nuestras agencias.

La devolución del excedente se realizará previa coordinación con el cliente. Asimismo está podrá efectuarse de las siguientes maneras:

- Cheque físico.
- Cheque de Gerencia Electrónico.
- Depósito en cuenta de ahorros o corriente personal del cliente.
- Depósito en cuenta de ahorros o corriente de terceros, previa autorización del cliente (2).
- Abono a crédito vigente, de ser el caso (2).

(2) La instrucción se deberá realizar a través del formato “Sírvese efectuar” que se encuentra disponible en la Plataforma de nuestra red de Agencias.

DICCIONARIO BÁSICO DEL USUARIO DE PRYMERA

En Prymera nos preocupamos por mantenerlo informado y brindarle los datos que necesita para conocer un poco más del mundo financiero, sobre nosotros y los servicios que le brindamos.

A continuación, le explicamos de forma sencilla algunos conceptos básicos que le permitirán conocer más acerca de los términos que como Usuario de una institución financiera necesita conocer, comencemos:

1. ¿Qué es un “Abono en cuenta”?

El abono en cuenta es el ingreso de dinero a una cuenta. Ese abono puede hacerse en efectivo, por cheque o por transferencia desde otra cuenta. Puede que Usted necesite ingresar dinero a una cuenta para el pago de una deuda (a su préstamo) o para ahorrarlo (a su cuenta de ahorros o a su depósito a plazo).

2. ¿Qué es “Ahorro”?

Cuando hablamos de ahorro, nos referimos a esa parte de sus ingresos que decide no gastar y que prefiere guardar. Para ello Usted, puede elegir entre guardarlos en una cuenta de ahorros o un depósito a plazo, ello dependerá de la rentabilidad, destino, tiempo y disponibilidad que prefiera tener sobre sus ahorros.

3. ¿Qué es “Amortización”?

La Amortización es la devolución parcial o total de un préstamo. Estas amortizaciones se realizan mediante pagos periódicos (cuotas) y comprenden la amortización del saldo capital, intereses, comisiones y gastos, entre otros conceptos que constan en el tarifario del producto que contrataste.

4. ¿Qué es una “Apertura”?

Es la apertura de cualquier tipo de cuenta (ahorro, depósito a plazo) en una entidad financiera, como Prymera.

5. ¿Qué significa ser “Aval”?

Cuando decimos Aval, nos referimos a una forma de garantía, que consiste en el compromiso de una persona (avalista/garante) de responder de la obligación contraída por otra (avalado/garantizado) en caso de incumplimiento por parte de ésta. Esta garantía (aval) es una garantía personal que se formaliza con la firma del garante, puesta en el anverso de un documento o título valor (Por ejemplo: Pagaré, Letra de cambio).

6. Cuando decimos “Banco Central” ¿A quién nos referimos?

Cuando decimos “Banco Central”, nos referimos al Banco Central de Reserva del Perú (BCRP), que es la institución que define y ejecuta, entre otras cosas, la política monetaria de nuestro país, incluyendo la emisión de las monedas de curso legal de nuestro país. Así como de administrar las reservas internacionales oficiales de nuestro país y regular las operaciones del sistema financiero, procurando la estabilidad monetaria.

7. ¿Qué es una Comisión?

La comisión es una retribución que será cobrada por la entidad financiera al cliente por la prestación de un servicio ofrecido. Pueden ser por ejemplo: la comisión por el envío de estados de cuenta físico.

8. ¿A qué llamamos Cuota?

La cuota es el pago periódico, usualmente es mensual, que el cliente realiza a la entidad financiera para la devolución de un préstamo (crédito).

9. ¿Qué es un estado de cuenta?

El estado de cuenta es el informe que emite la entidad financiera y es enviado mensualmente a sus clientes, en el que se registran los movimientos realizados en las cuentas y/o créditos que tiene en dicha entidad. Por ejemplo, contiene el detalle de los retiros y abonos que has hecho, la fecha y el monto de cada operación, tus saldos a la fecha de emisión del estado de cuenta.

10. ¿Qué es una Garantía?

Las garantías son los respaldos con los que el cliente cuenta para asegurar que cuenta con un medio adicional para cumplir con el pago de su deuda, en caso incumpla con los plazos establecidos en el crédito.

11. ¿Qué es una Garantía real?

Se llaman así a las garantías que son constituidas por el propietario de un bien mueble o inmueble, asegurando el cumplimiento de cualquier obligación propia y de un tercero. Este tipo de garantías necesariamente deben ser inscritas en los Registros Públicos para su plena validez. Las más conocidas son la hipoteca (sobre inmuebles) y la garantía mobiliaria (sobre bienes muebles, por ejemplo: vehículos).

12. ¿Qué se conoce como Gasto?

Cuando hablamos de gasto, nos referimos al costo de un bien o servicio. Es aquel costo en el que incurre una entidad financiera con terceros para cumplir con requisitos ligados a las operaciones que de acuerdo a lo pactado serán de cargo del cliente. Como por ejemplo: gastos notariales, gastos registrales, gastos de tasación, protestos, etc.

13. ¿Qué es la Hipoteca?

La hipoteca es un tipo de garantía real, es decir, es una garantía sobre bienes inmuebles que garantiza obligaciones (un crédito). En estos casos el bien inmueble (ejemplo: casa, departamento, terreno) se usa como garantía de que un crédito o créditos serán pagados.

14. ¿Qué significa ITF?

El ITF, es el Impuesto a las Transacciones Financieras. Es decir, es el impuesto que se paga cada vez que haces un depósito, retiro o cargo desde tu cuenta de ahorros o Depósito a Plazo; cuando retiras dinero o cuando recibes un préstamo.

15. ¿A qué nos referimos cuando hablamos de “Mora”?

Cuando hablamos de “Mora”, nos referimos a los intereses y cargos generados cuando no se ha realizado el pago de una deuda a su vencimiento, es automático y corre a partir del día siguiente del vencimiento sin excepción.

16. ¿Qué son “Movimientos”?

Cuando hablamos de movimientos, nos referidos a la lista de las operaciones que se han realizado en una cuenta de ahorros (por ejemplo: depósitos, retiros, cargos, retenciones, etc.).

17. ¿Qué es un Pagaré?

El pagaré es un título valor, es el documento por el que una o más persona(s) natural(es) o jurídica(s) se compromete(n) a pagar una cantidad determinada en una fecha futura. Las entidades financieras son las únicas autorizadas por ley a recibir estos documentos en blanco, los cuales serán llenados de acuerdo a las condiciones establecidas en los contratos firmados con el cliente.

18. ¿Qué es un Protesto?

El Protesto es la acreditación de que un determinado documento de pago (por ejemplo: pagaré) ha sido presentado al cobro y no ha sido pagado.

19. ¿Qué es una Retención?

Es la inmovilización de una cantidad determinada de dinero que la entidad financiera realiza en una cuenta o depósito. Estas retenciones pueden ser por diversos motivos, siendo la más común por mandato judicial.

20. ¿Qué es SBS?

SBS son las siglas de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones. La SBS es la entidad responsable de la regulación y supervisión de las empresas que conforman el sistema financiero y el sistema de seguros.