

I. Principales medios de pago aplicable a créditos

- Efectivo
- Cargo en cuenta mediante el uso de canales electrónicos

El pago de las cuotas del crédito deberá ser efectuado en la moneda en que fue aprobado el crédito, no obstante, se podrá pagar en moneda distinta a la moneda del préstamo, en cuyo caso se aplicará el tipo de cambio que se encuentre vigente en CAJA TACNA a la fecha en que se efectuó el pago respectivo.

El cliente podrá realizar sus operaciones en los siguientes puntos de atención:

1.1 Efectivo:

Puntos de Atención	Tipo de Operación	Monto Máximo	Observaciones
CAJA TACNA: Ventanillas de las Agencias y Oficinas Especiales	Desembolso y Pago de cuotas	Sin límites	-
Servicio de corresponsalía del Banco de la Nación (BN) ⁽¹⁾	Desembolso y Pago de cuotas	Sin límites	El servicio es opcional, conforme a lo detallado en el Tarifario de Comisiones, Gastos y Servicios de Operaciones Activas
Red de Globokas – Agente KasNet	Pago de cuotas	Hasta S/1,000	
Western Unión – Servicio de Recaudo	Pago de cuotas	Hasta S/500	

(1) El servicio de desembolso solo aplica para los créditos de Madre de Dios, Puno, Lima, Arequipa y las localidades de Tarata, Candarave y Locumba.

El pago de cuotas puede realizarse en cualquiera de las Agencias del Banco de la Nación. No aplica a créditos en cobranza judicial, castigados y créditos pignoratícios.

1.2 Cargo en cuenta mediante el uso de canales electrónicos:

Canal Electrónico	Detalle	Mayor Información
Tu Caja por Internet	Para pagos directos desde una cuenta de ahorros y afiliación a débito automático	www.cmactacna.com.pe/canales/tu-caja-por-internet/
ServiCaja Virtual	Canal electrónico que permite realizar operaciones en los kioscos multimedia ubicados en las Agencias de CAJA TACNA a nivel nacional	www.cmactacna.com.pe/canales/servicaja-virtual/

CMAC Móvil	Canal electrónico de Caja Tacna que permite realizar operaciones en celulares de los operadores Movistar y Claro	www.cmactacna.com.pe/canales/cmac-movil-2/
Caja Tacna APP	Canal electrónico de Caja Tacna que permite realizar operaciones a través de un smartphone Android o iOS que cuente con plan de datos móviles o conexión WiFi	www.cmactacna.com.pe/canales/caja-tacna-app/

En el enlace de mayor información podrá encontrar los límites de pago y medidas a adoptar para preservar la seguridad de los medios de pago.

II. Seguros para el crédito solicitado

Para la contratación de productos activos es necesario que el cliente presente una póliza de Seguro de Desgravamen con cobertura de fallecimiento e invalidez total y permanente, por el monto equivalente al saldo insoluto de la deuda y vigencia durante el plazo del crédito, endosada a favor de CAJA TACNA.

En los casos donde el cliente cuente con un Seguro de Vida, siempre que cumpla con las condiciones mínimas establecidas para el Seguro de Desgravamen, podrá ser endosado a favor de CAJA TACNA, no siendo necesario contratar adicionalmente un Seguro de Desgravamen.

2.1 Seguros asociados a la contratación de un producto:

CAJA TACNA ofrece los siguientes seguros:

- Seguro de Desgravamen: Para Personales Naturales (con o sin negocio).
- Seguro contra todo riesgo: Se requiere siempre y cuando el crédito contratado presente una garantía hipotecaria o prenda de vehículo y maquinaria.
- Seguro Multirisgo: Opcional para el cliente.
- Seguro Microseguro Vida: Opcional para el cliente.

2.2 Modalidades de contratación de seguro

El prestatario o cliente tiene el derecho de elegir entre:

- a. La contratación del seguro ofrecido por CAJA TACNA: Al contratar el seguro con CAJA TACNA, éste entregará a los asegurados la póliza del seguro individual, o en su caso, el certificado de seguros a que se refiere el Reglamento de Transparencia de Información y Contratación de Seguros aprobado por la SBS, expedidos por Compañía de Seguros.

CAJA TACNA se encuentra sujeta a las exigencias establecidas en el Reglamento de Comercialización de Productos de Seguros, las normas que modifiquen o sustituyan.

- b. Seguro contratado directamente por EL CLIENTE o a través de la designación de un corredor de seguros.



Los seguros de desgravamen y seguro contra todo riesgo deberán presentar condiciones a satisfacción de CAJA TACNA, considerando lo siguiente:

- El seguro deberá estar vigente y encontrarse al día en los pagos de la prima a la fecha de presentación del seguro a CAJA TACNA. Se aceptará pólizas de seguros anuales o plurianuales.
- Contar con un Endoso de Cesión de Derechos Indemnizatorios a favor de CAJA TACNA, por hasta el monto total de la deuda.
- No presentar Cláusulas de Garantía pendientes de cumplimiento, de ser el caso.
- Contar, como mínimo, con las mismas coberturas que se ofrecen en las pólizas que se comercializan a través de CAJA TACNA.
- Contar con términos y condiciones equivalentes a aquellos que se ofrecen en las pólizas que se comercializan a través de CAJA TACNA.
- El seguro debe haber sido emitido por una Compañía de Seguros que opere y tribute en el Perú y que sea supervisada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS).
- En caso de siniestro, CAJA TACNA será el único beneficiario de la indemnización hasta por el monto total de la deuda de EL CLIENTE.
- En el caso, que las pólizas de seguro sean anuales, EL CLIENTE debe renovar la misma con una anticipación de (45) cuarenta y cinco días calendario, caso contrario el cliente autoriza a CAJA TACNA a contratar el seguro correspondiente en nombre del cliente, adicionando la prima correspondiente en el cronograma de pagos del crédito contratado.

2.3 Detalle de los seguros asociados a la contratación de un producto

a. Seguro de Desgravamen

Asegurados

Personas naturales con o sin negocio (Minoristas y No Minoristas), Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (EIRL), clientes del Contratante que tengan operaciones activas, mayores de edad.

Materia Asegurada

Cubre el saldo insoluto del crédito hasta la suma asegurada máxima por prestatario, sin considerar intereses ni moras, vigente a la fecha de ocurrencia del siniestro que origine la cobertura del seguro.

Coberturas

- Muerte Natural
- Muerte Accidental
- Invalidez Total y Permanente por Enfermedad
- Invalidez Total y Permanente por Accidente

Inicio de Cobertura

Se inicia con el desembolso del crédito realizado por CAJA TACNA.

Suma Asegurada

Hasta los (75) setenta y cinco años cumplidos: S/ 945,000.00 al momento del siniestro.



Si un asegurado tiene dos o más líneas de crédito aseguradas bajo la presente póliza, la Compañía de Seguros en caso de siniestro sólo indemnizará hasta S/ 945,000.00 por todas las líneas de crédito.

Entre los (75) setenta y cinco años y (80) ochenta años cumplidos: S/ 75,000.00 al momento del siniestro.

Si un asegurado tiene dos o más líneas de crédito aseguradas bajo la presente póliza, la Compañía de Seguros en caso de siniestro sólo indemnizará hasta S/ 75,000.00 por todas las líneas de crédito.

Edad Máxima de Ingreso

Hasta 75 años, 11 meses y 29 días.

Edad Máxima de Permanencia

Hasta los (80) ochenta años, 11 meses y 29 días.

Exclusiones

Las siguientes exclusiones reemplazan a las exclusiones que figuran en el Condicionado General:

- Siniestros del asegurado que sean imputables a suicidio consciente o inconsciente, estando o no el asegurado en sano juicio, ocurrido durante el primer año de ingreso del prestatario como cliente de CAJA TACNA o de cualquier reingreso por el mismo término.
- Siniestros del asegurado a consecuencia de una guerra (civil o internacional), en el Perú o fuera de él, declarada o no, de actos violentos motivados por la aplicación de la Ley Marcial, así como la intervención directa o indirecta en algún tipo de servicio militar, paramilitar, policial o parapolicial.
- Siniestros del asegurado a consecuencia de la intervención directa del asegurado en actos delictuosos, subversivos, y terroristas.
- Siniestros del prestatario a consecuencia de enfermedades, lesiones o defectos que se consideren preexistentes al inicio del seguro y que los mismos hayan sido de conocimiento de asegurado; caso contrario el siniestro se encontrará cubierto y será de responsabilidad de la Compañía de Seguros la comprobación de lo contrario.

Igualmente, queda sin efecto la exclusión por estos conceptos, si al momento del fallecimiento invalidez del cliente la relación crediticia de la CAJA TACNA con este prestatario es mayor a 12 meses continuos e ininterrumpidos. Asimismo, se tendrá en cuenta la continuidad o herencia de las condiciones preexistentes al inicio del crédito del prestatario, así sea que el mismo se haya dado con otra aseguradora. No se considerará como una enfermedad preexistente la hipertensión y diabetes.

- Siniestros del asegurado cuando el fallecimiento sea a consecuencia del SIDA.
- Que el asegurado se encuentre en estado de ebriedad bajo los efectos de drogas y alucinógenos. A estos efectos se considerará que el Asegurado se encuentra en estado de ebriedad si alcanza o supera los 0.5gr/lit de alcohol en la sangre, según dosaje etílico y si dicho estado guarda relación directa con el fallecimiento.



No aplicable a Créditos

Pignoraticio, personas jurídicas diferentes de EIRL y otras restricciones establecidas por la compañía de seguros.

b. Seguro contra todo riesgo

b.1. Para bienes inmuebles

Materia Asegurada

Vivienda.

Inicio de Cobertura

Se inicia con el desembolso del crédito realizado por CAJA TACNA.

Suma Asegurada

Valor de reconstrucción de la vivienda (sin incluir terreno).

Aplicable a Créditos

Hipotecario para vivienda.

b.2. Para bienes muebles

Materia Asegurada

Vehículos: Ejm. Autos, camionetas, motocicletas, buses y camiones. Maquinarias o Equipos Fijos: Unidades que operen en un lugar fijo y no tengan autopropulsión ni forma de trasladarse por sus propios medios. Ejm: máquinas textiles, soldadoras, tornos, calibradoras, compresoras.

Maquinaria o Equipos Móviles: Maquinarias con sistemas de autopropulsión que permita trasladarse por sus propios medios o equipos que se encuentren montados en vehículos de transporte de manera permanente. Ejm. Cargador frontal, retroexcavadora, grúas, montacargas, patos, tractores, etc.

Aplicable a Créditos

Arrendamiento financiero o Leasing.

Inicio de Cobertura

Se inicia con el desembolso del crédito realizado por CAJA TACNA.

Coberturas (Vehículos)

A continuación, se detalla las principales coberturas que deberán tener las pólizas de seguro, según sea el caso CAJA TACNA podrá solicitar coberturas adicionales:

- Daño Propio: Daños y pérdidas físicas que sucedan en forma accidental, súbita e imprevista- Incendio, choque vuelvo, robo parcial o total.
- Riesgos de la naturaleza: Terremoto, temblor, lluvia, huaycos, granizo, inundación, etc.
- Riesgos políticos: Daño malicioso, vandalismo, terrorismo, huelgas y conmoción civil.
- Responsabilidad civil: Daños materiales o personales a terceros como consecuencia directa de un accidente de tránsito.



- Responsabilidad civil frente a ocupantes.
- Accidentes personales: Muerte accidental, gastos de curación y gastos de sepelio de ocupantes, en exceso del SOAT.
- Ausencia de control: Daños excluido por la póliza, como son infracciones al reglamento de tránsito, exceso de velocidad, cruzar en luz roja, etc., manejar con influencia de alcohol, drogas, narcóticos y/o alucinógenos (saldo deudor).
- Responsabilidad civil por ausencia de control.

Coberturas (Maquinaria Fija)

A continuación, se detalla las principales coberturas que deberán tener las pólizas de seguro, según sea el caso CAJA TACNA podrá solicitar coberturas adicionales:

-
- Todo riesgo de incendio y líneas aliadas (incendio, explosión, humo, daños por agua, impacto de vehículos, caída de aeronaves y toda aquella pérdida o daño físico que no esté expresamente excluido).
- Riesgos de la Naturaleza (terremoto, temblor, maremoto, lluvia, inundación, etc.).
- Riesgos políticos (daño malicioso, vandalismo, terrorismo, huelgas y conmoción civil).
- Rotura de maquinaria.
- Equipo electrónico.
- Robo y asalto.
- Transporte Nacional.
- Responsabilidad civil extracontractual.

Coberturas (Maquinaria Móvil)

A continuación, se detalla las principales coberturas que deberán tener las pólizas de seguro, según sea el caso CAJA TACNA podrá solicitar coberturas adicionales:

- Todo riesgo de equipo y maquinaria de contratistas - TREC.
- Riesgos de la Naturaleza (terremoto, temblor, maremoto, lluvia, inundación, etc.).
- Riesgos políticos (daño malicioso, vandalismo, terrorismo, huelgas y conmoción civil).
- Transporte nacional en calidad de carga o por sus propios medios hasta 3km del lugar de la operación.
- Gastos adicionales y flete aéreo TREC.
- Gastos de rescate.
- Responsabilidad civil extracontractual.

Exclusiones (Vehículos)

- Actos de naturaleza fraudulenta o dolosa, o acto intencional o negligencia inexcusable del asegurado, o de familiares, o de cualquier persona que estuviera a cargo o del conductor.
- Siendo conducido por una persona que no cuente con la licencia de conducir vigente y auténtica que corresponda al tipo de vehículo, o cuya licencia de conducir estuviera suspendida o cancelada o vencida.
- Uso indebido del vehículo asegurado y/o sobrecarga del mismo.
- Conducir un vehículo cuyo sistema de frenos y/o sistema de dirección y/o sistema de luces, se encuentre en mal estado de funcionamiento.
- Tomando parte en carreras, competencias, apuestas o ensayos, pruebas de asistencia, de resistencia o de velocidad, o fuera de los caminos o a campo traviesa (off road).

Exclusiones (Maquinaria Fija)

- Pérdida o daño a la propiedad asegurada causados por el proceso de renovación, reparación, manufactura o mano de obra defectuosa.
- Actos de naturaleza fraudulenta o dolosa, o acto intencional, o negligencia inexcusable, del ASEGURADO o CONTRATANTE o BENEFICIARIO o ENDOSATARIO, o de los familiares.
- Pérdida causada por: Exposición a condiciones climáticas, mientras los bienes asegurados se encuentran a la intemperie.
- Cualquier modalidad de robo de diferencia a la introducción furtiva de los delincuentes.
- Los bienes que se encuentren en patios, jardines, terrazas, azoteas, que no tengan más defensa que muros perimétricos o en vitrinas fijas o movibles, que se hallen colocadas fuera del edificio o de los ámbitos que constituyen el lugar del seguro.
- Defectos o vicios, ya existentes al contratar el seguro. La responsabilidad legal o contractual del fabricante del bien.
- Actos intencionados o negligencia inexcusables del asegurado, de sus administradores o de la persona responsable de la dirección técnica.
- Pérdidas o daños que sean, consecuencia directa del funcionamiento continuo (desgaste, cavitación, erosión, corrosión, incrustaciones) o deterioro gradual debido a condiciones atmosféricas.

Exclusiones (Maquinaria Móvil)

- Actos dolosos o culpa grave del cliente o de sus representantes o personas responsables de la dirección técnica, siempre y cuando le sean directamente imputables.
- Faltas o defectos existentes al iniciarse el seguro.
- Pérdida o daños de los cuales fueran responsables legal o contractualmente el fabricante del bien asegurado.
- Desgaste, deterioro o deformaciones paulatinas como consecuencia del uso o funcionamiento normal, corrosiones, incrustaciones, rapaduras de superficies, a menos que sean consecuencia de daños cubiertos por la póliza sufridos por los bienes asegurados de oxidación y deterioro debidos a la falta de uso y a condiciones atmosféricas normales.
- Falla o daño mecánico y/o eléctrico interno o desarreglo de equipos y maquinaria de construcción. Sin embargo, si a consecuencia de tal falla o daño mecánico y/o electrónico interno o desarreglo surge un accidente que produce daños externos, este daño consecuencial será indemnizable.
- Pérdidas o daño causado por sobrecarga del bien asegurado que excedan de la capacidad de resistencia para la cual fue diseñada.

c. Seguro Multiriesgo

c.1. Para bienes muebles

Materia Asegurada

Contenido en general, incluyendo muebles, útiles, enseres, mercadería, máquinas y equipos que los asegurados declaran poseer y que están contenidas dentro de una casa-habitación, un local comercial o industrial indicada en la Declaración Jurada.

Cabe precisar que la casa-habitación, local comercial o industrial debe cumplir con las características de categorías de construcciones asegurables.

Aplicable a Créditos

Credipyme Credifacil
Garantía DPF

Inicio y fin de Cobertura

Se inicia con el desembolso del crédito realizado por CAJA TACNA y finaliza con la cancelación del crédito.

Coberturas y sumas aseguradas

Todo riesgo de incendio incluyendo terremoto a valor total; incluye huelga, motín, conmoción civil, daño malicioso, daños por agua, vandalismo y terrorismo en agregado anual; siendo la suma asegurada por el valor de los bienes declarados (materia asegurada), hasta el 100% del valor del crédito, sin exceder la sumatoria de S/ 120,000 entre todos los créditos vigentes del asegurado.

Beneficios adicionales

- Asistencia legal telefónica.
- Orientación médica telefónica.

Exclusiones

Bienes excluidos

- Las mercancías que el asegurado conserve bajo contrato de depósito o en comisión o en consignación.
- Alhajas, pieles, cuadros, pinturas, estatuas, frescos, dibujos, las colecciones y en general los muebles y/u objetos que tengan especial valor artístico, científico o histórico.
- Explosivos, fuegos artificiales o bienes que los contengan.
- Langostineras, animales vivos, desmotadoras, combustibles derivados del petróleo.
- Automóviles y maquinarias que se transporten por sus propios medios.
- Productos agrícolas, tales como fertilizantes (de cualquier tipo), semillas, abonos, insecticidas, fungicidas, herbicidas y/u otros insumos para la agricultura.
- Maquinarias y equipos médicos.
- Equipos móviles, equipos de contratista.
- Embarcaciones de cualquier tipo.
- Almacenes o depósitos de pacas o de algodón e rama.
- Colchones, cojines, almohadas y similares, fábrica y/o depósitos.
- Espuma sintética (poliuretano). Fábrica, depósito, venta de espuma sintética.
- Sustancias peligrosas, inflamables, explosivas y/o fulminante, combustibles o comburentes, tales como: pinturas, lacas, barnices, nitratos, ácidos, alcoholes, mercurio, cianuro, thinner, carbón, negro de humo, asbesto y similares. En el caso de asbesto, solo se excluyen riesgos relacionados a su producción y/o comercialización.

Giros excluidos

- Minas.
- Pirotecnia, luces de bengala, depósitos de fulminantes, detonantes y municiones.
- Industrias de petróleo, petroquímicos, gaseoductos y oleoductos.
- Fábricas, depósitos o tiendas de explosivos, pólvora y mechas.
- Langostineras y piscifactorías (piscigranjas, Criaderos de Peces).
- Venta, almacenaje o fabricación de pinturas y/o tintes al agua (no combustibles).

Categorías de construcciones asegurables

Categorías	Descripción
Primera	Edificaciones construidas con Paredes, Entrepisos y Techos de Concreto, Sillar, Ladrillo y Cemento.
Segunda	Edificaciones construidas con Paredes y Entrepisos de Concreto, Sillar, Ladrillo y Cemento; Techos de Planchas de Calamina, Fibra Cemento, Plásticos o Tejas.
Tercera	Muros y/o paredes y columnas de apoyo de los techos contruidos de adobe y tapial y/o fibra cemento, eternit y similares.

Otras consideraciones:

La contratación del seguro Multirisgo es optativa para el cliente.

d. Seguro Microseguro Vida

Es un seguro que busca la protección del asegurado en caso de fallecimiento, brindándole tranquilidad frente a las necesidades económicas que pudieran atravesar sus dependientes quienes recibirán la indemnización correspondiente.

Asegurado

Persona natural mayor a 18 años de edad hasta los sesenta y cinco (65) años, once (11) meses y veintinueve (29) días.

Inicio de Cobertura

Se inicia con el desembolso del crédito realizado por CAJA TACNA y la firma de la póliza simplificada de microseguro. La póliza tiene un período de carencia de tres (03) meses, no aplicable para las coberturas de muerte accidental.

Coberturas

Tipo	Tipo 1	Tipo 2
Muerte Natural	S/6,000	S/10,000
Muerte Accidental	S/6,000	S/10,000
Desamparo Familiar Súbito	S/5,000	S/5,000
Reembolso por Sepelio	S/1,500	S/1,500

Edad Máxima de Permanencia

Setenta (70) años, once (11) meses y veintinueve (29) días.



Exclusiones

Este seguro no otorga cobertura a siniestros ocurridos a consecuencia cualquiera de las siguientes causas o situaciones:

- Enfermedad pre-existente, entendiéndose como tal aquella enfermedad o dolencia preexistente, cualquier condición de alteración del estado de salud diagnosticada por un profesional médico colegiado, conocida por el Asegurado y no resuelta de forma previa a la contratación de la póliza.
- Guerra civil o internacional, declarada o no; invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades u operaciones bélicas, sea que haya habido o no declaración de guerra, insurrección, sublevación, rebelión, sedición, motín.
- Participación activa del Asegurado en actos de conmoción contra el orden público dentro o fuera del país, así como en actos delictuosos, subversivos o terroristas.
- Que el Asegurado se encuentre en estado de ebriedad o bajo los efectos de drogas o alucinógenos. A estos efectos se considerará que el Asegurado se encuentra en estado de ebriedad si alcanza o supera los 0.5 gr/lit de alcohol en la sangre, según dosaje etílico.

No aplicable a:

Créditos leasing, créditos con periodicidad de pago diferente a mensual y otras restricciones establecidas por la compañía de seguros.

III. Canales para la presentación y atención de:

3.1 Endoso de póliza de seguro de desgravamen, seguro de vida y seguro Contra todo Riesgo:

- El prestatario o cliente presenta su requerimiento a través de la red de Agencias u Oficinas Especial a nivel nacional y/o página web institucional – Transparencia del Consumidor Financiero.
- De no ser procedente, CAJA TACNA, comunicará su decisión al cliente precisando el motivo asociado, a través de medios de comunicación directos, dentro de los veinte (20) días posteriores a la presentación del requerimiento con la documentación completa:
 - i. Copia de la póliza de seguros, incluyendo las condiciones generales, particulares y especiales, las mismas que se deberán encontrar firmadas por el asegurado.
 - ii. Endoso de Cesión de Derecho a favor de CAJA TACNA.
 - iii. Comprobante de Pago (Boleta o Factura) que acredite el pago de la póliza de seguros.

3.2 Solicitudes de información en el caso de fallecimiento del titular de la cuenta por la póliza de seguro de desgravamen

a. Procedimiento para activar de Seguro de Desgravamen

Una vez tomado conocimiento formal del fallecimiento o declaración de invalidez total y permanente del titular del crédito, en el caso que el crédito sea otorgado con seguro de desgravamen ofrecido por CAJA TACNA:

- CAJA TACNA notificará al cónyuge o familiar los requisitos mínimos que debe presentar para realizar la activación, según corresponda (muerte natural, muerte accidental, invalidez total y permanente por accidente e invalidez total y permanente por enfermedad).



- Los deudos presentarán el requerimiento formal adjuntando los requisitos mínimos solicitados con el Responsable de Información para el Usuario Financiero IUF-OCM de la agencia, el responsable verificará la documentación, en el caso que no esté completo se le indicará que documento está faltando para completar el trámite.
- El Responsable de Información para el Usuario Financiero IUF-OCM ingresa el requerimiento al Módulo de Atención al Cliente (MAC), generando el código de requerimiento respectivo.
- En el caso que la Compañía de Seguros solicite mayor documentación de acuerdo a cada caso, se notificará al cónyuge o familiar para que lo adjunte en un plazo máximo de dos (02) días.
- Obtenida la respuesta de la Compañía de Seguros por la activación del seguro, CAJA TACNA comunicará el resultado de la misma mediante carta al cónyuge o familiar.
- Aprobada la cobertura del siniestro, la Compañía de Seguros hará entrega del cheque a CAJA TACNA en un plazo no mayor a (10) diez días hábiles para cancelar la deuda.

b. Requisitos para activar el Seguro de Desgravamen

Muerte Natural

Para cúmulos menores o iguales a S/ 10,000.00 o su equivalente en moneda extranjera.

- Copia simple del DNI del asegurado.
- Certificado de Defunción, en original o copia certificada.
- Acta o Partida de Defunción, en original o copia certificada.
- Estado de cuenta del préstamo a la fecha del siniestro.
- Certificado o Póliza de Desgravamen.

Para cúmulos mayores a S/10,000.00 o su equivalente en moneda extranjera.

Adicionalmente a los requisitos antes descritos, se solicitará lo siguiente:

- Informes médicos adicionales y/o ampliatorios en caso de ser requeridos por la aseguradora.
- Solicitud de Declaración Personal de Salud (DPS), según corresponda.

Muerte Accidental

Para cúmulos menores o iguales a S/ 10,000.00 o su equivalente en moneda extranjera.

- Copia simple del DNI del asegurado.
- Certificado de Defunción, en original o copia certificada.
- Acta o Partida de Defunción, en original o copia certificada.
- Estado de cuenta del préstamo a la fecha del siniestro.
- Certificado o Póliza de Desgravamen.

Para cúmulos mayores a S/ 10,000.00 o su equivalente en moneda extranjera.

Adicionalmente a los requisitos antes descritos, se solicitará lo siguiente:

- Copia simple del parte y atestado policial.
- Certificado y protocolo de necropsia, de haberse realizado.
- Resultado de examen toxicológico, de haberse realizado.
- Solicitud de Declaración Personal de Salud (DPS), según corresponda.

Invalidez Total y Permanente por Accidente

Para cúmulos menores o iguales a S/ 10,000.00 o su equivalente en moneda extranjera.

- Copia simple del DNI del asegurado.
- Certificado de 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.
- Certificado o Póliza de Desgravamen.

Para cúmulos mayores a S/ 10,000.00 o su equivalente en moneda extranjera.

Adicionalmente a los requisitos antes descritos, se solicitará lo siguiente:

- Resultado de examen toxicológico, de haberse realizado.
- Solicitud de Declaración Personal de Salud (DPS), según corresponda.

Invalidez Total y Permanente por Enfermedad

Para cúmulos menores o iguales a S/ 10,000.00 o su equivalente en moneda extranjera.

- Copia simple del DNI del asegurado.
- Certificado de Invalidez Total y Permanente, expedido por la autoridad competente (ESSALUD, AFP, Ministerio de Salud, Instituto Nacional de Rehabilitación).
- Estado de cuenta del préstamo a la fecha del siniestro.
- Certificado o Póliza de Desgravamen.

Para cúmulos mayores a S/ 10,000.00 o su equivalente en moneda extranjera.

Adicionalmente a los requisitos antes descritos, se solicitará lo siguiente:

- Informes médicos adicionales y/o ampliatorios en caso de ser requeridos por la aseguradora.
- Solicitud de Declaración Personal de Salud (DPS).

3.3 Requerimientos para la indemnización de siniestros por la póliza del seguro Multiriesgo

a. Procedimiento para la activación del seguro

Cuando ocurra un siniestro que afecte los bienes amparados por la póliza del Seguro Multiriesgo, el asegurado tiene la obligación de emplear los medios que disponga para impedir su progreso y salvar y conservar la materia asegurada, siendo de cargo de la compañía los gastos debidamente acreditados que haya requerido el salvamento.

Se deberá presentar toda la información como ser: boleta, recibo por honorarios, facturas, etc. El asegurado no podrá remover u ordenar la remoción de escombros que haya dejado el siniestro sin la autorización escrita de la compañía o de sus representantes.

El asegurado denunciará ante la autoridad competente, a CAJA TACNA y a la compañía de seguros MAPFRE PERU el siniestro en el más breve plazo posible después de su ocurrencia.

El asegurado deberá presentar la siguiente documentación básica a CAJATACNA para la generación del formulario de requerimiento:

- Denuncia policial (copia certificada), la cual debe ser efectuada en la comisaría de su jurisdicción de manera inmediata.
- Original de la declaración jurada de la materia (bienes) asegurada.

b. Deducibles (por todo y cada evento)

Valor del Préstamo	Deducible
Hasta S/ 3,000	S/ 250
De S/ 3,001 a S/ 6,000	S/ 350
De S/ 6,001 a S/ 20,000	S/ 450
De S/ 20,001 a S/ 30,000	S/ 750

Valor del Préstamo	Deducible
De S/ 30,001 a S/ 60,000	S/ 1,600
De S/ 60,001 a S/ 90,000	S/ 2,500
De S/ 90,001 a S/ 120,000	S/ 6,000

3.4 Requerimientos para la indemnización de siniestros por la póliza del seguro Microseguro Vida

a. Procedimiento para dar aviso y solicitar la cobertura en caso de siniestro

En el caso que el crédito sea otorgado con el seguro Microseguro Vida ofrecido por CAJA TACNA, el(los) Beneficiario(s) deberán realizar los siguientes:

- Dar aviso al Analista de Créditos, solicitando la cobertura del seguro Microseguro Vida en un plazo no mayor a ciento ochenta (180) días desde la fecha que se tome conocimiento de la ocurrencia del siniestro o del beneficio de la póliza.
- El Analista de Créditos entrega el formulario de declaración de siniestro y detalla los requisitos que debe presentar para realizar la activación, según corresponda (muerte natural o muerte accidental).
- Una vez reunido los documentos, presenta el requerimiento formal adjuntando el formulario de declaración de siniestro con el Responsable de Información para el Usuario Financiero IUF-OCM de la agencia, el responsable verificará la documentación, en el caso que no esté completo se le indicará que documento está faltando para completar el trámite.
- El Responsable de Información para el Usuario Financiero IUF-OCM ingresa el requerimiento al Módulo de Atención al Cliente (MAC), generando el código de requerimiento respectivo.
- En el caso que la Compañía de Seguros solicite mayor documentación de acuerdo a cada caso, se le informará a El(Los) Beneficiario(s) para que lo adjunte en un plazo máximo de dos (02) días.
- Una vez se tenga la respuesta de la Compañía de Seguros por la solicitud de activación del seguro, CAJA TACNA comunicará el resultado mediante carta a El(Los) Beneficiario(s).
- Aprobada la cobertura del siniestro, la Compañía de Seguros pagará al Beneficiario la suma asegurada correspondiente en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles.



b. Requisitos para activar el Seguro Microseguro Vida

- **Para comprobar la ocurrencia del siniestro:** Certificado Médico de Defunción (para el caso de Muerte Natural y Accidental) o Atestado Policial y Certificado de Necropsia en el caso de muerte accidental.
- **Para acreditar la condición de Beneficiario:** Si está designado en la Póliza, deberá presentar su Documento Nacional de Identidad. En caso de menores de edad, deberá presentar la partida de nacimiento.
Si no está designado en la Póliza, deberá acreditarse la condición de heredero legal del asegurado previa presentación del testamento o sucesión intestada y Copia Literal de la inscripción en el Registro Público.

3.5 Solicitudes de resolución de contrato

a. Resolución de contrato por cuenta propia del prestatario o cliente:

- El prestatario o cliente deberá acercarse a cualquiera de las agencias u oficinas de atención al público de CAJA TACNA para gestionar la resolución de contrato.
- El prestatario o cliente deberá cancelar el íntegro de su obligación derivada del crédito, el día en que efectuó el pago; se le cobrará solamente los intereses, las comisiones y gastos pactados, al día en que se realice el pago.

b. Resolución de contrato por cuenta de CAJA TACNA:

- CAJA TACNA podrá considerar vencidos todos los plazos del crédito y exigir el inmediato reembolso de la totalidad de la suma adeudada por el prestatario o cliente, incluyendo intereses compensatorios, moratorios, comisiones, gastos y otros rubros aplicables, si se producen los supuestos que se detallan en el formulario contractual, cláusula resolución de contrato.

IV. Emisión de Constancias de No Adeudo

4.1 Créditos cancelados antes del 19.03.2021

Los clientes que requieran obtener su Constancia de No Adeudo, presentan un requerimiento a través de la red de Agencias u Oficinas Especial a nivel nacional y/o Página Web Institucional – Transparencia del Consumidor Financiero.

De ser procedente el requerimiento, CAJA TACNA emitirá la constancia respectiva, en un plazo no mayor a (10) diez días.

4.2 Créditos cancelados a partir del 19.03.2021

Una vez que el cliente (en calidad de titular) haya cancelado todos sus créditos vigentes, CAJA TACNA de manera automática emitirá la constancia correspondiente en documento adjunto al número telefónico (celular) o correo electrónico que el cliente haya registrado en CAJA TACNA, dicho procedimiento se realizara en un plazo no mayor a siete (7) días hábiles, en concordancia con la Ley 31143 - Ley que protege de la usura a los consumidores de los servicios financieros.

Los clientes que no registren un número telefónico (celular) o correo electrónico podrán acercarse a la Red de Agencias u Oficinas Especiales para obtener su constancia de manera presencial presentando su documento de identidad, sin mayor trámite adicional.



V. Requisito para solicitar la emisión de la cláusula o documento necesario para proceder con el Levantamiento de Garantías, incluyendo aquellas condicionadas al pago de la obligación.

5.1 Créditos cancelados antes del 19.03.2021

Los requisitos para solicitar la emisión del documento necesario para proceder con el levantamiento de garantía son los siguientes:

- El prestatario o cliente presenta su requerimiento de levantamiento de garantía a través de la Red de Agencias u Oficinas Especial a nivel nacional y/o Página Web Institucional – Transparencia del Consumidor Financiero.
- De ser procedente el levantamiento, CAJA TACNA emitirá una minuta, en un plazo no mayor a (10) diez días, en la cual se autoriza el levantamiento de la garantía.
- En ambos casos, el prestatario o cliente deberá llevar la minuta a la Notaría y luego a Registros Públicos (SUNARP).

Importante: No se realiza cobro por la minuta entregada por CAJA TACNA. La Notaría Pública y SUNARP cobrarán por los servicios, según su propio tarifario vigente.

5.2 Créditos cancelados a partir del 19.03.2021

Una vez cancelado los créditos vinculados a una hipoteca o prenda vehicular, CAJA TACNA, emitirá de manera automática la Minuta de Levantamiento de Prenda Vehicular y/o de Garantía Hipotecaria según sea el caso, en un plazo no mayor a siete (7) días hábiles y en concordancia con la Ley 31143 - Ley que protege de la usura a los consumidores de los servicios financieros.

VI. Diferencias entre el adelanto de cuotas y el pago anticipado, y los derechos que tienen los clientes requerir su aplicación en forma en la que esta procede:

- a. El prestatario o cliente podrá efectuar pagos por encima de la cuota exigible en el periodo, en cualquier momento y las veces que estime oportuno, sin aplicarse comisión, gasto o penalidad.
- b. El prestatario o cliente podrá efectuar pagos anticipados o adelanto de cuotas, en todas las agencias y oficinas, siguiendo los procedimientos internos de CAJA TACNA, los cuales son informados en todas las agencias y oficinas de CAJA TACNA, o mediante la página web (www.cmactacna.com.pe).
- c. La elección quedará reflejada en una constancia, que será brindada por CAJA TACNA a el prestatario o cliente. En el caso que la operación sea realizada por un tercero, éste debe estar debidamente acreditado por el prestatario y cliente, a través de una Carta Poder, indicando la elección a realizar por parte de CAJA TACNA.

Pago anticipado	Adelanto de cuotas
Mayores a dos (2) cuotas (que incluya aquella exigible en el periodo).	Menores o iguales al equivalente de dos (2) cuotas (que incluyen aquella exigible en el periodo).
Parcial	Adelanto de cuotas.
- Reducir el monto de cuotas, manteniendo el plazo.	
- Reducir el número de cuotas, manteniendo el monto de la cuota.	
Total	
- Cancelación total del crédito.	
Aplicación del monto al capital del crédito, con la consiguiente reducción de intereses, comisiones y gastos al día del pago.	Aplicación del monto pagado a las cuotas inmediatamente posteriores a la exigible en el periodo, sin que se produzca una reducción de intereses, comisiones y gastos.
Emite nuevo cronograma de pagos.	No emite nuevo cronograma de pagos.

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

- Llamadas telefónicas, visitas domiciliarias, notificaciones a titulares y/o garantes, en horarios permitidos.
- Emisión de cartas notariales.
- Protesto de pagaré o título valor.
- Cargo de intereses moratorios, gastos judiciales y/o extrajudiciales.
- Ejecución de los cargos pendientes de pago a CAJA TACNA, en cualquiera de sus cuentas, retención de fondos, los cuales se aplicarán a sus créditos directos o indirectos.
- Reporte a las Centrales de Riesgo en cumplimiento al Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones vigente.
- Restricción en el sistema financiero para acceder a un crédito posterior.

VIII. Consideraciones para el crédito hipotecario - NUEVO CRÉDITO MIVIVIENDA

Calificación de las viviendas

Las viviendas a ser financiadas con recursos del Fondo MI VIVIENDA S.A. deberán cumplir con las siguientes condiciones:

- El mínimo valor total de la vivienda a ser adquirida o construida será de S/ 61,200.00 soles y
- El máximo valor total de la vivienda a ser adquirida o construida será de S/ 436,100.00 soles.

Si el valor de la vivienda es mayor a S/ 323,100.00 soles no se le asigna Bono del Buen Pagador (BBP) ni Premio al Buen Pagador (PBP).

Bono del Buen Pagador (BBP) (Vigente)

El BBP es una ayuda económica directa del Estado hasta 5.58139 UIT dependiendo del valor total de la vivienda, es un complemento a la cuota inicial. Se emite un sólo cronograma de pagos.

Rangos de valores de vivienda		Valor del BBP – UIT	Valor del BBP
Desde	Hasta		
S/ 61,200	S/ 87,400	5.58139	S/ 24,600
Mayores a S/ 87,400	S/ 130,900	4.65116	S/ 20,500
Mayores a S/ 130,900	S/ 218,100	4.25581	S/ 18,800
Mayores a S/ 218,100	S/ 323,100	1.58139	S/7,000

Premio al Buen Pagador (BBP) como complemento a la cuota inicial (Vigente)

El PBP es una ayuda económica directa del Estado de 0.74074 UIT, un complemento a la cuota inicial. Se emite un sólo cronograma de pagos.

Rangos de valores de vivienda		Valor del BBP – UIT	Valor del BBP
Desde	Hasta		
Mayores a S/ 218,100	S/ 323,100	0.74074	S/ 3,300

Bono MiVivienda Sostenible (BMS)

El BMS es una ayuda económica directa del Estado, como complemento de la cuota inicial (ahorro) aplicable al Nuevo Crédito MiVivienda.

- Podrá ser otorgado en adición Bono del Buen Pagador y/o Premio al Buen Pagador como complemento de la cuota inicial, siempre que cumpla con las condiciones establecidas en su reglamento.
- Para viviendas sostenibles se aplica 1.16279 UIT más, a los valores del BBP de vivienda tradicional.
- Los proyectos deberán contar con el Certificado de Elegibilidad de Proyectos Inmobiliarios Sostenibles (otorgado por el Fondo MiVivienda S.A.).

Valor de Vivienda	BBP Sostenible (UIT)	BBP Sostenible
Desde S/ 61,200 hasta S/ 87,400	6.74418	S/ 29,700
Mayores a S/ 87,400 hasta S/ 130,900	5.81395	S/ 25,600
Mayores a S/ 130,900 hasta S/ 218,100	5.41860	S/ 23,900
Mayores a S/ 218,100 hasta S/ 323,100	2.74418	S/ 15,400 (*)

(*) Incluye 0.74074 UIT del Premio al Buen Pagador como complemento a la cuota inicial.

IX. Consideraciones para el crédito hipotecario – COMPLEMENTARIO TECHOPROPIO

Bono Familiar Habitacional (BFH)

El BFH es una ayuda económica directa por una sola vez del Estado como complemento de la cuota inicial (ahorro), exclusivamente para facilitarles la adquisición de una Vivienda de Interés Social (VIS).

Calificación de las viviendas

Las viviendas a ser financiadas con recursos del Fondo MIVIVIENDA S.A. deberán cumplir con las siguientes condiciones:

Adquisición de Vivienda Nueva (AVN)		
Tipo de Vivienda	Valor de Vivienda	Valor Bono Familiar Habitacional (BFH)
Unifamiliar	Hasta S/ 85,700	S/ 38,500
Multifamiliar	Hasta S/ 107,000	8.75 (UIT)

- La actualización de los valores de la Vivienda de Interés Social (VIS), se actualizan por la variación anual del Índice de Precios al Consumidor - IPC de Lima Metropolitana, conforme a lo dispuesto por el artículo 2 del Decreto Supremo N° 016-2017-VIVIENDA, que actualizó el valor máximo de la Vivienda de Interés Social (VIS) contenido en el artículo 2 de la Ley N° 27829, Ley que crea el Bono Familiar Habitacional (BFH).
- El valor del BFH se calcula con la UIT vigente a la fecha de suscripción del contrato.

X. Otras consideraciones generales

- El prestatario o cliente debe cancelar el monto de la cuota que indica su cronograma, éste se elabora bajo el supuesto de cumplimiento del pago de sus cuotas en las fechas indicadas.
- Cualquier alternación en los pagos deja sin efecto el cronograma. Asimismo, se recomienda pagar sus cuotas a tiempo, ya que cualquier retraso en sus pagos generará interés compensatorio vencido y moratorio o penalidad de ser el caso, para mayor información en las agencias u oficinas y página web de CAJA TACNA.
- Tratándose de operaciones en las que se otorgue una garantía a favor de CAJA TACNA, se indicará si el respaldo de la garantía se limita a la operación contratada o se extiende a otras obligaciones que mantenga el prestatario o cliente.
- Para efectos de mantener permanentemente actualizado el valor de las garantías preferidas, distintas al dinero, las cuales tienen vigencia de dos (02) años. CAJA TACNA realizará el cargo de la tasación por la renovación de ésta. Asimismo, el prestatario o cliente podrá contratar un perito por su cuenta para la actualización de la tasación del bien otorgado en garantía.

La empresa tiene la obligación de difundir información de conformidad con la Ley N° 28587 y sus modificatorias y el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 3274-2017 y sus modificatorias.