

Estimado cliente:

Ante la denegatoria de un crédito, usted puede solicitar se le comuniquen los motivos de dicha denegatoria registrando su requerimiento a través de los canales habilitados para tal fin: **red de agencias a nivel nacional, Call Center 052-583658 opción "3" o www.cmactacna.com.pe**, el mismo que será atendido en un plazo no mayor a siete (07) días hábiles de presentado el requerimiento, a través del medio de respuesta indicado en su requerimiento, conforme lo establecido en la Ley N° 32294 y Resolución SBS N° 01689-2025.

Importante:

Es preciso señalar que las entidades financieras realizan la evaluación correspondiente de toda solicitud de crédito, en resguardo del cumplimiento de sus políticas crediticias y dentro del marco de la normativa vigente emitida por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. En tal sentido, la aceptación o denegatoria de una solicitud de financiamiento constituye una potestad autónoma y discrecional de cada entidad financiera, en función de los resultados de su evaluación crediticia; dicha evaluación se sustenta en criterios objetivos basados en la información verificada, la documentación presentada y el perfil crediticio del solicitante, conforme a lo establecido en la *Resolución SBS N° 11356-2008 Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones*.

Por su parte, cuando la denegatoria obedezca a la aplicación de normas prudenciales conforme a lo previsto en el Art. 41º de la *Resolución SBS N° 3274-2017 — Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero*, ello será expresamente indicado en la comunicación respectiva.

Cabe precisar que dicho artículo reconoce como normas prudenciales aquellas disposiciones emitidas por la Superintendencia orientadas a preservar la estabilidad del sistema financiero, tales como las referidas a la *administración del riesgo de sobreendeudamiento de deudores minoristas, consideraciones sobre el perfil del cliente en el marco del sistema de prevención del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo, la detección de situaciones de falta de transparencia por parte de los usuarios, entre otros supuestos* que la Superintendencia determine y conforme a lo señalado en el Art. 85º del *Código de Protección y Defensa del Consumidor – Ley N° 29571*.

Finalmente, se entiende por falta de transparencia de los usuarios aquellas situaciones en las que durante la evaluación de la información presentada antes de la contratación o a lo largo de la relación contractual, se advierte que dicha información resulta inexacta, incompleta, falsa o inconsistente respecto de la previamente proporcionada, generando un impacto negativo en el riesgo reputacional o legal que pudiera enfrentar nuestra entidad financiera.

Caja Tacna