

PREGUNTAS FRECUENTES

1. ¿Cómo accedo a los simuladores de ahorros y créditos?

A través de nuestra Página Web: www.cmac-paita.com.pe en el link directo "Simuladores".

2. ¿Qué información tiene la obligación de difundir la Caja Paita?

- Tasas de interés
- Comisiones
- Gastos
- Documentos Contractuales
- Aplicación de fórmulas – Ejemplos Explicativos.

3. ¿Se pueden modificar las tasas de interés, comisiones, gastos y otras estipulaciones contractuales?

Si, siempre que se haya comunicado dentro de plazos establecidos por Ley y lo establecido en los respectivos contratos.

4. ¿Con cuantos días de anticipación de deben comunicar las modificaciones?

Para variaciones correspondientes a Tasas de Interés, Comisiones o Gastos, se debe realizar la comunicación con un plazo no menor a 15 días calendarios. Para variaciones correspondientes a otras estipulaciones contractuales, se debe realizar la comunicación con un plazo no menor a 30 días calendarios.

5. ¿Qué medios de comunicación deben ser usados para las modificaciones?

Se deben usar los medios que hayan sido pactadas y descritos en los contratos.

6. ¿Qué son las COMISIONES?

Son retribuciones por operaciones o servicios adicionales y/o complementarios a las operaciones contratadas por los usuarios o clientes, que hayan sido previamente acordados y efectivamente prestados por la empresa.

7. ¿Qué son los GASTOS?

Son aquellos costos debidamente acreditados, en que incurre la empresa con terceros por cuenta del cliente para brindar servicios adicionales y/o complementarios a las operaciones contratadas.

8. ¿Qué es la HOJA RESUMEN?

La Caja Paita tiene la obligación de difundir información de conformidad con la Ley N° 28587 y el Reglamento de Transparencia de Información y Disposiciones Aplicables a la contratación con Usuarios del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 1765-2005 y sus modificatorias.

Es un anexo del Contrato de Créditos, el cual muestra el detalle de las tasas de interés compensatoria y moratoria, las comisiones y los gastos que serán de cuenta del cliente y resume algunas de las obligaciones contraídas por el cliente y/o por la empresa que sean relevantes para ambas partes.

9. ¿Qué es la TCEA?

La Tasa de Costo Efectivo Anual, es aquella que permite igualar el valor actual de todas las cuotas y demás pagos que serán efectuados por el cliente, incluyendo los cargos por comisiones, gastos, seguros, con el monto que efectivamente ha recibido en préstamo.

10. ¿Qué es la CARTILLA DE INFORMACION?

Es un anexo del Contrato de Depósitos, el cual muestra el detalle de la tasa de interés que se retribuirá al cliente, las comisiones y gastos que serán de cuenta del cliente y resume algunas de las obligaciones contraídas por el cliente y/o por la empresa que sean relevantes para las partes.

11. ¿Qué es la TREA?

La Tasa de Rendimiento Efectivo Anual, es aquella que permite igualar el monto que se ha depositado con el valor actual del monto que efectivamente se recibe al vencimiento del plazo, considerando todos los cargos por comisiones y gastos, incluidos los seguros, cuando corresponda, y bajo el supuesto de cumplimiento de todas las condiciones pactadas

12. ¿Qué es el Saldo Mínimo de Equilibrio?

El saldo mínimo de equilibrio para obtener rendimiento es el saldo que se requiere mantener en una cuenta de ahorros en la cual no se realice transacción alguna, para generar intereses suficientes en un mes de 30 días para compensar las comisiones y los gastos asociados con el mantenimiento de dicha cuenta, de tal forma que no se pierda ni se gane rendimiento al final del mes.

13. ¿Dónde puedo presentar un reclamo?

Ud. Puede registrar sus reclamos a través de todas nuestras Agencias y Oficinas especiales y en nuestra Página Web www.cmac-paita.com.pe

14. ¿Cuánto tiempo demora la respuesta de un reclamo?

Desde la fecha de recibido el reclamo, se tiene 30 días calendarios como máximo para dar respuesta.

15. De no estar conforme con la respuesta proporcionada. ¿A que instancias puedo acudir?

De no estar conforme con la respuesta proporcionada, usted puede acudir a la **Plataforma de Atención al Usuario** (PAU) de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's – línea gratuita a nivel nacional 0-800-10840 – o ante **INDECOPI** – línea gratuita a nivel nacional 0-800-44040.

Elaborado por: Oficial de Atención al Usuario
Fecha de Publicación: 13 Enero del 2011