

INFORMACIÓN REFERIDA A BENEFICIOS, RIESGOS Y CONDICIONES
DEL PRODUCTO O SERVICIO FINANCIERO - ACTIVOS

I. REQUISITOS PARA QUE EL CLIENTE PUEDA CONTRATAR DIRECTAMENTE O A TRAVES DE UN CORREDOR DE SEGUROS

El cliente puede elegir entre (i) la contratación del seguro ofrecido por PROEMPRESA; o (ii) un seguro contratado directamente por el cliente, siempre y cuando cumpla con las mismas coberturas y exclusiones del seguro ofrecido por PROEMPRESA, debiendo, endosar la póliza de seguro a favor de PROEMPRESA hasta el monto del saldo adeudado.

Seguro de desgravamen: En el caso que el cliente quiera presentar su “Seguro” o “Póliza de Vida” como endoso a favor de PROEMPRESA, la “póliza” o “seguro de vida” deberá cubrir el periodo y capital total del crédito, y presentar los siguientes requisitos:

- Póliza o seguro de vida
- Copia de Documento Oficial de identidad
- Voucher por el servicio de revisión de Póliza o Seguro de vida
- Último comprobante de Pago de la Póliza o Seguro de vida

II. PROCEDIMIENTO APLICABLE EN EL CASO DE FALLECIMIENTO DEL TITULAR DEL CRÉDITO

En caso de fallecimiento de EL CLIENTE, corresponde a los codeudores, garantes y sucesores según la ley de la materia pagar oportunamente el crédito. En caso corresponda solicitar la activación de la póliza del seguro de desgravamen, corresponde a éstos solicitar la misma en los términos del certificado de seguro y presentar la siguiente documentación:

a. Muerte Natural

Para cúmulos menores o iguales a S/ 17,500.00 soles o su equivalente en moneda extranjera Certificado de Seguro firmado por el asegurado.

- Copia simple del DNI del asegurado.
- Certificado de Reproducción Notarial del Certificado de Defunción.
- Acta o Partida de Defunción, en original o copia certificada.
- Estado de cuenta del préstamo a la fecha del siniestro, proporcionado por Financiera PROEMPRESA.
- En caso de muerte presunta, esta deberá acreditarse conforme a la ley vigente, para la cual el pronunciamiento de la Aseguradora quedará suspendido hasta la recepción de los siguientes documentos:
 - Resolución Judicial de Muerte Presunta junto con la Partida de Defunción correspondiente.

Para cúmulos mayores a S/ 17,500.00 soles o su equivalente en moneda extranjera

- Historia clínica e informes médicos adicionales y/o ampliatorios en caso de ser requeridos por la Compañía.
- El certificado deberá contar con la Declaración Personal de Salud (DPS) (a partir de créditos o cúmulos mayores a S/30,000.00 o su equivalente en moneda extranjera)

b. Muerte Accidental

Para cúmulos menores o iguales a S/ 17,500.00 soles o su equivalente en moneda extranjera.

- Certificado de Seguro firmado por el asegurado.
- Copia simple del DNI del asegurado.
- Certificado de Reproducción Notarial del Certificado de Defunción.

- Acta o Partida de Defunción, en original o copia certificada.
- Estado de cuenta del préstamo a la fecha del siniestro, proporcionado por Financiera PROEMPRESA.

Para cúmulos mayores a S/ 17,500.00 soles o su equivalente en moneda extranjera

- Copia simple del parte y atestado policial.
- Certificado y protocolo de necropsia.
- Resultado de examen toxicológico, siempre y cuando éste se haya realizado.
- Declaración Personal de Salud (DPS) (a partir de créditos o cúmulos mayores a S/ 30,000.00 o su equivalente en moneda extranjera).
- Dosaje etílico realizado al Asegurado en caso de accidente de tránsito, solo cuando el asegurado sea el conductor. En los demás casos, cuando los documentos y/o circunstancias del accidente demuestren que se haya tomado.

IMPORTANTE: El incumplimiento de pago de la Prima de seguro, la misma que se encuentra incluida en la cuota de su crédito, origina la suspensión de la cobertura otorgada en su Póliza de seguro.

III. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACION Y ATENCION DE LAS SOLICITUDES DE RESOLUCION DE CONTRATO

EL CLIENTE tiene derecho a solicitar en cualquier momento y en cualquiera de nuestras agencias la resolución del contrato suscrito, sin que tengan que asumir el pago de comisiones, gastos ni el pago de penalidades, bastando para ello que el cliente cancele todas sus obligaciones derivadas del Contrato que desea resolver conforme a lo siguiente:

- Si el CLIENTE decide resolver el contrato antes del vencimiento pactado, podrá hacerlo siguiendo el procedimiento de cancelación anticipada de su préstamo (ver punto VI), en cuyo caso podrá acercarse a cualquiera de nuestras agencias para solicitar la liquidación total de su deuda y efectuar el pago en ventanilla. Una vez verificado el cumplimiento de las obligaciones derivadas del préstamo, el contrato quedará automáticamente resuelto, pudiendo el cliente solicitar una Constancia de No Adeudo.
- En caso el cliente decidiera resolver el Contrato por no estar de acuerdo con alguna modificación unilateral comunicada por PROEMPRESA dentro de los plazos previos de Ley (45 días calendario por modificación de la tasa de interés, comisiones, gastos, cronograma de pagos y otros aspectos comprendidos en los contratos), deberá comunicar su decisión por escrito adjuntando copia de su DNI, en cuyo caso tendrá derecho a que se le liquide el total de su deuda para que efectúe el pago en ventanilla. Una vez verificado el cumplimiento de las obligaciones derivadas del préstamo, el contrato quedará automáticamente resuelto, pudiendo el cliente solicitar la expedición de una Constancia de No Adeudo
- PROEMPRESA podrá considerar vencidos todos los plazos del crédito y exigir el inmediato reembolso de la totalidad de la suma adeudada por EL CLIENTE, incluyendo intereses compensatorios, comisiones, gastos y otros rubros aplicables, si se producen los supuestos que se detallan en el contrato.

IV. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE PAGOS ANTICIPADOS EN FORMA TOTAL O PARCIAL DEL CREDITO

EL CLIENTE podrá efectuar pagos anticipados o adelanto de las cuotas de su crédito, [en cualquiera de nuestras agencias y/u oficinas especiales a nivel nacional, para lo cual deberá suscribir el formulario "Sirvase Efectuar" proporcionado por PROEMPRESA. EL CLIENTE tiene el derecho de requerir la aplicación de acuerdo a su decisión de pago.](#)

4.1. DIFERENCIAS ENTRE EL PAGO ADELANTADO Y EL PAGO ANTICIPADO

EL CLIENTE podrá efectuar pagos anticipados o adelanto de las cuotas de su crédito, en forma total o parcial. Se considera pago anticipado aquel 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. Por otro lado, se considera adelanto de cuotas aquel pago que trae como consecuencia la aplicación del monto pagado a las cuotas inmediatamente posteriores a la exigible¹ en el periodo, sin que se produzca una reducción de los intereses, las comisiones y los gastos derivados de las cláusulas contractuales.

Los requisitos para optar por cualquiera de estas condiciones serán las siguientes:

- a. Los pagos mayores a dos cuotas (que incluye aquella exigible en el periodo) se consideran pagos anticipados. En estos casos, al momento de realizar el pago, EL CLIENTE señalará si debe procederse a la reducción del monto de las cuotas restantes pero manteniendo el plazo original, o del número de cuotas con la consecuente reducción del plazo del crédito, para lo cual EL CLIENTE acreditará su elección de forma escrita, firmando un formulario proporcionado por PROEMPRESA. En el caso que EL CLIENTE no indique por escrito su elección, el pago anticipado reducirá el número de cuotas. PROEMPRESA entregará a solicitud del CLIENTE copia del nuevo cronograma de pagos en un plazo no mayor a siete (07) días de efectuada la solicitud.

Sin perjuicio de lo expuesto, en estos casos, EL CLIENTE también podrá manifestar expresamente su voluntad para adelantar el pago de cuotas, procediendo PROEMPRESA a aplicar el monto pagado en exceso sobre la cuota del periodo a las cuotas inmediatas siguientes. En cada oportunidad en la cual EL CLIENTE exprese su voluntad de efectuar un adelanto de cuotas, sin que se produzca la reducción de intereses, comisiones y gastos derivados de las cláusulas contractuales, EL CLIENTE acreditará su elección de forma escrita firmando un formulario proporcionado por PROEMPRESA.

- b. Los pagos menores o iguales al equivalente de dos cuotas (que incluyen aquella exigible en el periodo), se consideran adelanto de cuotas. En estos casos, PROEMPRESA procederá a aplicar el monto pagado en exceso sobre la cuota del periodo a las cuotas inmediatas siguientes no vencidas.

Sin perjuicio de ello, en estos casos, EL CLIENTE podrá requerir, antes o al momento de efectuarse el pago, que deberá procederse a la aplicación del pago como anticipado, para lo cual EL CLIENTE acreditará su elección de forma escrita firmando un formulario proporcionado por PROEMPRESA.

V. INFORMACIÓN PARA EL LEVANTAMIENTO DE GARANTÍAS

En caso el crédito cuente con un garantía real, dicha garantía respalda todas las obligaciones presentes o futuras de EL CLIENTE, no pudiendo demandar su liberación sino hasta la cancelación de todas las obligaciones a favor de PROEMPRESA, en cuyo caso, EL CLIENTE tiene derecho de solicitar la emisión de su minuta de levantamiento de garantía sin cargo alguno con un plazo de atención de hasta 20 días calendario.

EL CLIENTE debe solicitar el levantamiento de su garantía mediante el formato habilitado en cada una de nuestras agencias, adjuntando además copia de su documento oficial de identidad y la copia literal de la partida electrónica del bien constituido en garantía.

VI. PARA EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS AVALES Y/O FIADORES DE LOS USUARIOS

Los avales y/o fiadores de los titulares de un crédito tienen derecho a:

- Recibir toda la información necesaria antes de la firma del contrato de crédito.
- Solicitar el estado del crédito del cual es aval y/o fiador.

¹ **Cuota Exigible:** Monto que según cronograma le corresponde pagar en el periodo.

- Solicitar la constancia de no adeudo del crédito que está avalando.
- Estar informado de los incumplimientos de pago del cliente avalado, para lo cual, deberá recibir documentos de gestión de recuperación.
- Participar en la solución de problemas de pago del deudor.

Asimismo, PROEMPRESA dará un trato de consumidor a todos los avales, en cuanto se refiera a la atención de consultas, requerimiento de información y reclamos, de conformidad con el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

VII. CONSECUENCIAS DEL INCUMPLIMIENTO DE PAGO DE LA OBLIGACIÓN Y EFECTOS DEL REFINANCIAMIENTO Y REESTRUCTURACIÓN

Recuerde que el incumplimiento de pago oportuno de su crédito puede conllevar a lo siguiente:

- Puede perder las condiciones especiales del crédito en una siguiente operación.
- Puede perder temporal o definitivamente la opción de nuevas operaciones de crédito.
- Está sujeto al pago de intereses, penalidades y gastos de cobranza.
- Dependiendo del nivel de atraso, se podrá iniciar la cobranza por la vía judicial.
- Será reportado a la Central de Riesgos de la Superintendencia acorde a lo dispuesto en el Reglamento para la evaluación y clasificación del deudor y la exigencia de provisiones.

De igual forma, tenga presente que los efectos del refinanciamiento y reestructuración de su deuda originan:

- Se deteriora su clasificación crediticia en el sistema financiero
- Se modifica las condiciones de su crédito original, generándose un nuevo cronograma de pagos.

VIII. PROCEDIMIENTO PARA LA DEVOLUCIÓN DE PAGOS EN EXCESO

En estos casos EL CLIENTE deberá presentar una solicitud de devolución del pago en exceso. Para ello, el Coordinador de Operaciones de la Agencia en donde se solicita identificará al CLIENTE y tramitará la devolución del excedente.

Téngase presente que ante la devolución, EL CLIENTE deberá suscribir el recibo generado ante la operación en cuestión por un tema de control.

Finalmente, el Coordinador de Operaciones archiva el mencionado recibo conjuntamente con la devolución.

IX. INFORMACIÓN SOBRE RECLAMOS Y/O DENUNCIAS

EL CLIENTE puede presentar su reclamo por las operaciones y servicios que brinda PROEMPRESA en cualquiera de nuestras oficinas de atención al público, página web: www.proempresa.pe, el mismo que se resolverá en un plazo no mayor de 30 días calendario pudiéndose ampliar dicho plazo de existir justificante e informándole previamente de tal hecho.

De igual forma, EL CLIENTE puede acudir al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI así como a la Plataforma de Atención al Usuario – PAU de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP – SBS.