

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

### 1. LIMITES A LAS OPERACIONES QUE SE REALICEN POR MEDIO DE PAGO

#### En Agencias:

- Efectivo: Sin límite.
- Cheque: Sin límite.
- Depósito en cuenta del cliente: Sin límite.

#### En Establecimientos de Operaciones Básicas (EOB) – **Tambos Plus:**

- Sólo operaciones en efectivo: Están sujetas a los siguientes límites:
  - Desembolso: Hasta **S/ 20,000**
  - Pago de Cuota: Hasta **S/ 12,000**
  - Retiros (por día): Hasta **S/ 10,000**
  - Depósitos (por día): Hasta **S/ 8,000**
  - Cancelación anticipada: Hasta **S/ 12,000** (más interés compensatorio, comisiones, gastos y penalidades).
  - **Pago y envío de Giros: Hasta S/ 999**

#### En Agentes Confianza:

- Sólo operaciones en efectivo: Están sujetas a los siguientes límites por usuario:
  - Retiros: Hasta S/ 500 (máximo 4 transacciones por día y 10 al mes)
  - Depósitos: Hasta S/ 999 (máximo 10 transacciones por día y 10 al mes)
  - Pagos de créditos: S/ 999 (máximo 4 transacción por día y 10 al mes)

#### En Agentes Kasnet:

- Las operaciones en efectivo: Están sujetas a los siguientes límites:
  - Retiros: Hasta S/ 1,000
  - Depósitos: Hasta S/ 500
  - Pagos de créditos: Hasta S/ 1,000

#### En Western Union:

- Sólo operaciones en efectivo: Están sujetas a los siguientes límites:
  - Pagos de créditos: Hasta S/ 1,000

### **En App de Financiera Confianza:**

- Pago de créditos: Sin límite.

### **En tu casa o negocio a través de tu asesor (Servicio Paga Fácil):**

- Pago de créditos: Hasta S/ 3,000 (el monto puede ser menor dado que el asesor sólo puede recaudar hasta S/ 5,000 por día).

## **2. MEDIDAS DE SEGURIDAD DEL MEDIO DE PAGO**

### **En Agencias y Establecimientos de Operaciones Básicas (EOB)**

- Efectivo: Revise la autenticidad del efectivo antes de retirarse de ventanilla.
- Cheque: Revise las firmas y monto del cheque.
- Depósito en cuenta del cliente: Revise los datos correctos del comprobante antes de su suscripción en señal de conformidad.

### **En App de Financiera Confianza**

- Crea tu contraseña combinando letras, números y símbolos.
- No compartas tu contraseña con terceros.
- No compartas con nadie las claves secretas que te enviaremos por mensajes de texto (SMS).
- Si dejas de usar la aplicación, recuerda cerrar tu sesión
- Activa las copias de seguridad y sincroniza los datos para no perder tu información.
- Mantén actualizado tu celular a las últimas versiones tanto de tus sistemas operativos, como la de tu aplicación.
- Ten precaución a la hora de seguir enlaces en mensajes SMS, mensajería instantánea o correos electrónicos.
- En caso de robo o pérdida de tu celular, comunícate con nosotros de inmediato a través de nuestra Central Telefónica llamando al (01) 208-9030 para efectuar el bloqueo de tu usuario de acceso al App. Denuncia el hecho.

### **En tu casa o negocio a través de tu asesor (Servicio Paga Fácil):**

- El asesor debe estar adecuadamente identificado mediante su fotocheck.
- Asegúrate de recibir tu comprobante digital a través del SMS o correo electrónico según tu elección.

### 3. REQUISITOS ESTABLECIDOS PARA QUE EL USUARIO PUEDA CONTRATAR EL SEGURO DIRECTAMENTE O A TRAVÉS DE UN CORREDOR DE SEGUROS

#### Seguro de Desgravamen:

- Las coberturas deberán ser las mismas que el Seguro Desgravamen vigente de Financiera Confianza (coberturas principales: Muerte Natural, Muerte Accidental, Invalidez Total y Permanente por Accidente, Invalidez Total y Permanente por Enfermedad).
- Presentar factura o comprobante de pago original cancelada por año adelantado, debiendo renovarse anualmente.
- Endoso de Cesión de derecho a favor de Financiera Confianza.
- La suma asegurada deberá ser la misma o mayor al importe de crédito otorgado al cliente.
- La vigencia deberá coincidir con la del Crédito.

#### Seguro Multiriesgo para Garantías

- Las coberturas deberán ser las mismas que el Seguro Multiriesgo para Garantías vigente de Financiera Confianza (cobertura Todo Riesgo excluye HMCCDMVT).
- Presentar factura o comprobante de pago original cancelada por año adelantado, debiendo renovarse anualmente.
- Endoso de Cesión de derecho a favor de Financiera Confianza.
- La suma asegurada deberá ser la misma o mayor al importe de crédito otorgado al cliente.
- La vigencia deberá coincidir con la del Crédito.

Para información sobre coberturas, exclusiones y demás condiciones de seguros aplicables a operaciones pasivas visite: [www.confianza.pe/productos/seguros](http://www.confianza.pe/productos/seguros).

### 4. CANALES Y PROCEDIMIENTO EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL TITULAR DEL CRÉDITO Y PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE SINIESTRO

#### Seguro Desgravamen:

- El asegurado o heredero deberá reportar el siniestro al Asesor Comercial o al Ejecutivo de Plataforma de Financiera Confianza o directamente a la empresa aseguradora

- En el caso de presentar reportar el siniestro al Asesor Comercial o al Ejecutivo de Plataforma de Financiera Confianza, el asegurado o heredero realiza la entrega de los documentos al Jefe de Operaciones de Agencia según sea el caso:
  - a. Muerte Natural: (i) Copia simple del DOI del asegurado, (ii) Certificado de defunción, en original o copia simple o copia certificada, (iii) Acta o Partida de Defunción, en original o copia simple o copia certificada, (iv) Ampliación médica o Historia Clínica foliada y fedateada del asegurado, en caso el monto de la indemnización sea igual o superior a S/ **10,000** soles o **\$ 3,300 dólares americanos**.
  - b. Muerte Accidental: (i) Copia simple del DOI del asegurado, (ii) Certificado de defunción, en original o copia simple o copia certificada, (iii) Acta o Partida de Defunción, en original o copia simple o copia certificada, (iv) Copia del parte y atestado policial en original o copia simple o copia certificada, (v) Certificado y protocolo de necropsia de haberse realizado, (vi) Resultado de Examen toxicológico de haberse realizado, (vii) Dosaje etílico, en caso de accidente de tránsito para montos mayores a S/ **10,000** soles o **\$ 3,300 dólares americanos**.
  - c. Invalidez Total y Permanente por Accidente: (i) Copia simple del documento de identidad del asegurado, (ii) Dictamen de invalidez de la Comisión Médica Evaluadora de Incapacidades emitido por MINSA, ESSALUD, o EPS en original o copia simple o copia certificada, (iii) Copia del parte y atestado policial, en original o copia simple o copia certificada (iv) Dosaje etílico, en caso de accidente de tránsito, y Resultado de examen toxicológico y alcoholemia para montos mayores a S/ **10,000** soles o **\$ 3,300 dólares americanos**.
  - d. Invalidez Total y Permanente por Enfermedad: (i) Copia simple del documento de identidad del asegurado, (ii) Dictamen de Invalidez de la Comisión Médica Evaluadora de Incapacidades emitido por MINSA, ESSALUD o EPS, en original o copia simple o copia certificada, (ii) Historia Clínica Foliada y Fedateada en original o copia simple o copia certificada para montos mayores a S/ **10,000** soles o **\$ 3,300 dólares americanos**.
- La compañía de seguro emite cheque del saldo deudor a la fecha de fallecimiento o al momento en que se produzca la invalidez total y permanente del asegurado.
- El Jefe de Operaciones de Agencia realiza la cancelación del crédito una vez comunicado el depósito a la Cuenta de Financiera Confianza.

### Seguro Multirriesgos:

El asegurado o heredero deberá reportar el siniestro al Asesor Comercial o al Ejecutivo de Plataforma de Financiera Confianza o directamente a la empresa aseguradora. En el caso de presentar reportar el siniestro al Asesor Comercial o al Ejecutivo de Plataforma de Financiera Confianza, para cuyo efecto:

- El titular del crédito efectúa la denuncia policial ante la comisaría de su jurisdicción en un máximo de 24 horas y solicitar copia certificada de la misma.
- El cliente comunica inmediatamente sobre el siniestro al Asesor Comercial, dicho aviso deberá ser confirmado posteriormente por escrito.

El cliente tiene las siguientes obligaciones:

- a. Emplear todos los medios de los que disponga, a fin de evitar que los daños o pérdidas se incrementen y/o salvar y/o conservar todos los bienes asegurados.
  - b. Evitar reparar los daños sin autorización de la compañía de seguros.
  - c. Evitar remover u ordenar la remoción de escombros que haya dejado el siniestro sin autorización de la compañía de seguros, salvo que dicha remoción sirva para impedir que progrese el daño.
  - d. No hacer abandono de los bienes siniestrados ni de sus restos, aun cuando la compañía de seguros haya decidido posesionarse de ellos.
  - e. Prestar colaboración al ajustador encargado del siniestro con el fin de lograr una rápida liquidación.
  - f. No realizar ninguna transacción con terceros sin la autorización de la compañía de seguros.
- El cliente entrega al Ejecutivo de Plataforma los siguientes documentos: (i) denuncia policial, (ii) informe de la ocurrencia y de daños.
  - El Coordinador de Seguros remite toda la información recibida por el beneficiario a la compañía de seguros.
  - La compañía de seguros procede con la indemnización que será entregada en primera instancia a Financiera Confianza hasta donde sus intereses aparezcan y la diferencia, si la hubiera, hasta la suma asegurada (valor del préstamo) misma que será entregada al cliente asegurado.

#### **Microseguros:**

- El beneficiario deberá reportar el siniestro al Asesor Comercial, Ejecutivo de Plataforma o directamente a la Compañía de Seguros.
- El plazo máximo para reportar un siniestro es de 12 meses contados desde la fecha de fallecimiento del asegurado.
- El beneficiario realiza la entrega de los documentos al Jefe de Operaciones de Agencia siendo lo siguiente: i) copia del parte policial, ii) fotocopia del DNI del fallecido, iii) acta o partida de defunción, iv) certificado de defunción, v) fotocopia del DNI del beneficiario, partida de matrimonio del cónyuge o partida de nacimiento de los hijos, según sea el caso, vi) testamento o declaratoria de herederos, exigible sólo en caso el asegurado no haya designado beneficiarios, vii) protocolo de necropsia.
- El Ejecutivo de Plataforma remite toda la información recibida por el beneficiario a la compañía de seguros.
- La Compañía de Seguro emite cheque a favor del beneficiario de acuerdo a tipo de cobertura (fallecimiento por accidente del titular o desamparo súbito familiar).
- El Jefe de Operaciones de Agencia realiza la entrega del cheque al beneficiario.

#### **Sin seguro de desgravamen:**

- La obligación de pago subsiste, el mismo que deberá ser asumido por el (i) cónyuge, (ii) fiador solidario o (iii) herederos con cargo a la masa hereditaria.

## 5. CANALES Y PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUDES DE RESOLUCIÓN DE CONTRATOS (PRE CANCELACIÓN DEL CRÉDITO)

### Contratación Presencial - Créditos diferentes a Mivivienda:

- El cliente deberá apersonarse al Ejecutivo de Servicios (Ventanilla) solicitando la cancelación del crédito, la cuál será atendida inmediatamente. No es necesaria la presentación de una carta formal.
- El Ejecutivo de Servicios verifica el efectivo para proceder a cancelar el crédito. Si presentó una carta formal, también se revisará dicho documento.
- El Ejecutivo de Servicios entrega una copia del comprobante de cancelación.

### Contratación Presencial - Créditos Mivivienda:

- El cliente deberá apersonarse con el Asesor Comercial de la Agencia donde le otorgaron el crédito, para informarse sobre las condiciones de la cancelación anticipada del crédito, considerando que este tipo de crédito tiene sus propias características.
- El Asesor Comercial solicita mediante carta a COFIDE la liquidación del crédito a una fecha determinada.
- Una vez recibida la liquidación de COFIDE, el Asesor Comercial comunica al cliente sobre la fecha de la operación, y consigna la autorización en la solicitud.
- El cliente se apersona a ventanilla
- El Ejecutivo de Servicios procede a cancelar el crédito.
- El Ejecutivo de Servicios entrega una copia del comprobante de cancelación.

### Contratación Electrónica:

- El cliente puede solicitar la resolución del contrato a través de nuestra página web [www.confianza.pe](http://www.confianza.pe), no obstante el pago o prepago de las cuotas las debe realizar en nuestra red de oficinas de atención al público.

## 6. CANALES PARA LA ATENCIÓN DE PAGOS ANTICIPADOS EN FORMA PARCIAL

- El cliente deberá apersonarse a ventanilla.
- El Ejecutivo de Servicios consulta la modalidad del pre pago al cliente:
  - a. Se mantiene el monto de la cuota pactada inicialmente y se reduce el plazo del crédito.
  - b. Se mantiene el plazo pactado inicialmente y se reduce el monto de la cuota.
- El Ejecutivo de Servicios procede con la operación, de acuerdo a las instrucciones del cliente.

- El Ejecutivo de Servicios solicita la firma del cliente en el comprobante de la operación y en la constancia de elección.
- El cliente debe verificar los documentos para proceder a firmar.
- El Ejecutivo de Servicios entrega al cliente la copia del comprobante
- El Jefe de Operaciones de Agencia hace entrega del nuevo cronograma de pagos toma la firma del cliente en señal de conformidad.
- El Jefe de Operaciones de Agencia adjunta el nuevo cronograma a los documentos contractuales del cliente.

## 7. REQUISITOS PARA LEVANTAMIENTO DE GARANTÍAS

- El cliente debe haber pagado completamente las obligaciones asociadas a la garantía que se desea levantar.
- El cliente deberá apersonarse al Ejecutivo de Plataforma y solicitar el levantamiento, debiendo suscribir el formato correspondiente.
- Financiera Confianza facilitará la Minuta o Contrato privado de levantamiento de garantía sin costo alguno.

El cliente deberá asumir directamente los costos asociados a gastos Notariales y Registrales que deberán pagarlos directamente a los prestadores del servicio. Financiera Confianza no tramita el levantamiento de garantías antes Notaria y Registros Públicos, siendo de responsabilidad del cliente, pudiendo considerar la Notaria de su libre elección.

## 8. DIFERENCIAS ENTRE PAGO ADELANTADO Y PAGO ANTICIPADO

- El pago adelantado 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.
- El pago anticipado 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.

## 9. FORMA DE CONVERSIÓN DE MONEDA

- Si para ejecutar tu encargo es necesario hacer una operación de cambio de moneda, La Financiera la realizará al tipo de cambio que tenga vigente el día en que ejecute tu encargo.