



RAÍZ

Te entiende. Te cumple.



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

Estimado cliente, gustosamente nuestros ejecutivos de plataforma de nuestras agencias y oficinas a nivel nacional podrán apoyarlo en la operación a realizar o ante cualquier solicitud, consulta o sugerencia.

OBJETIVO

Establecer los lineamientos y actividades operativas para la recepción y procesamiento correcto de los pagos de créditos por parte de los clientes de RAÍZ.

BASE LEGAL

- Resolución SBS N° 8181-2012 Reglamento de Transparencia de Información y disposiciones Contratación con Usuarios del Sistema Financiero y sus modificatorias.
- Ley N° 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor / Título V: Productos o Servicios Financieros
- Ley N° 28587 - Ley complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en materia de servicios financieros.
- Políticas, Reglamento y Procedimientos de Créditos.

DEFINICIONES

- Adelanto de cuotas: Pago que 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.
- Bancos – Agentes Corresponsales: Operadores descentralizados con quienes se tiene un acuerdo contractual para que el cliente realice algunas transacciones en base a la data enviada por RAÍZ.
- Cuota exigible: Es el pago periódico que realiza el cliente para pagar el préstamo o crédito otorgado por RAÍZ. Las cuotas exigibles están formadas por el capital prestado más los intereses generados.
- DOI: Documento Original de Identificación.
- Pago anticipado: 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.
- SBS: Superintendencia de Banca y Seguros y Administradoras de Fondos Privados de Pensiones.
- Transacciones: Operación en el sistema que es realizada a solicitud de un cliente.
- Usuario: Persona que adquiere, utiliza o disfruta de los productos o servicios ofrecidos por la empresa, o que potencialmente podría utilizarlos, y que sea definido como tal, de conformidad con lo dispuesto por el código.

DIRECCIÓN DE AGENCIAS Y OFICINAS A NIVEL NACIONAL

Detalle de Agencias y Oficinas especiales en Lima (con caja):

AGENCIAS	DISTRITO	DEPARTAMENTO
Calle Los Cisnes N° 149 Urb. Santa Anita	Santa Anita	Lima
Av. Nicolas Ayllón Mz. D Lt. 26 Asoc. de Viv. Los Ángeles. (Carretera Central Frente Paradero Los Ángeles)	Ate	Lima
Av. San Juan N° 875 - 877 Urb. San Juan	San Juan de Miraflores	Lima
AV. PACHACUTEC N° 2271-2275-2279	Villa Maria del Triunfo	Lima
Av. Revolución Sector 3 Grupo 13 Mz. B Lote 10 - VES	Villa El Salvador	Lima
Av. Andrés A. Cáceres Mz. C-2 Lt. 20 Urb. Ex Zona Comercial	Ventanilla	
Av. Tupac Amaru N° 5063 (Antes N° 1173) Urb. Huaquillay Alt. Paradero España	Comas	Lima
Av. Alfredo Mendiola N° 2141 - 2147 Urb. El Trébol	Los Olivos	Lima
Av. Los Jardines Oeste 129 - 131 Urb. Las Flores (Alt. Cuadra 16 Av. Próceres)	San Juan de Lurigancho	Lima

Detalle de Agencias y Oficinas especiales en provincia (con caja):

AGENCIAS	DISTRITO	DEPARTAMENTO
Calle Real N° 1143	Huancayo	Junin
Pasaje Ferrocarril N° 540	Huancayo	Junin
Jr. Colono Fundadores N° 265 -267	Satipo	Junin
Ca. Manuel María Izaga N° 715 - 719	Chiclayo	Lambayeque
Ca. Bolivar N° 368 Urb. Moshoqueque - José Leonardo Ortiz, Chiclayo	Jose Leonardo Ortiz	Lambayeque
Ca. Simón Bolivar 1454 - Jaén	Jaén	Cajamarca
Av. Sanchez Cerro N° 1299 – Urbanización Club Grau	Piura	Piura
Esquina Jr. Cuzco 491 - 497 con Jr. Libertad N° 376 - 362 Centro Poblado Ciudad de Chulucanas Sector III, Morropón	Chulucanas	Piura
Av. Lima N° 648 - La Unión, Piura	La Unión	Piura
Mz. 58 Lt. 1 del Centro Poblado Zona Urbana de Tambo Grande, Piura	Tambo Grande	Piura
Centro Poblado Cercado Urbano de Sechura Mz. 34 Lote 3 Sector Norte	Sechura	Piura
Jr. Dos de Mayo N° 147 - Juliaca, San Román	Juliaca	Puno
Jr. Benigno Ballón N° 1802 Esq. con Av. El Triunfo 101 Urb. San José Primera Etapa	Juliaca	Puno
Esq. Jr. González Prada N° 703 con Calle Huancané - Juliaca, San Román	Juliaca	Puno
Av. El Sol N° 244 - Puno	Puno	Puno
Av. Mariscal Castilla N° 140 Esq. Con Av. Independencia	Miraflores	Arequipa

Formas de Pago

- Los usuarios tienen derecho a efectuar pagos por encima de la cuota exigible en el periodo.
- RAÍZ no podrá establecer condiciones o limitaciones para el ejercicio de dicho derecho.
- RAÍZ no podrá aplicar comisiones, ni gastos, ni penalidades de ningún tipo por el ejercicio del derecho o cobros de naturaleza o efecto similar.
- RAÍZ deberá informar al usuario, al momento de efectuar una operación, el monto que resulta aplicable por concepto de impuestos.
- Los usuarios podrán efectuar los pagos en cualquiera de las oficinas de atención al público de RAÍZ, donde se puedan realizar operaciones de pagos y desembolsos; así como otros canales adicionales que RAÍZ considere pertinente y que sean informados a los usuarios.

Créditos bajo el sistema de cuotas

- En el caso de créditos bajo el sistema de cuotas, los pagos efectuados por encima de la cuota exigible en el periodo se catalogan como pago anticipado y adelanto de cuota.
- Por el pago anticipado, el pago en exceso trae como consecuencia la aplicación del monto al capital del crédito, con la consiguiente reducción de los intereses, las comisiones y los gastos al día del pago.

Por el adelanto de cuotas el pago en exceso 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.

Pagos anticipados:

- ✓ Los pagos mayores a dos cuotas, incluyendo la cuota exigible en el periodo, constituye un pago anticipado, en consecuencia:
 - RAÍZ deberá requerir, al momento de realizar el pago, que el cliente señale si debe proceder a la reducción del monto de las cuotas restantes pero manteniendo el plazo original, o del número de cuotas con la consiguiente reducción del plazo del crédito.
- ✓ Cuando se efectúe un pago anticipado, los clientes tienen derecho a solicitar el cronograma de pagos modificado considerando el pago realizado, RAÍZ deberá entregar dicho cronograma en un plazo no mayor a siete (7) días de efectuada la solicitud.
- ✓ Cuando se efectúen pagos menores o iguales al equivalente de dos cuotas incluyendo la cuota exigible en el periodo, los clientes podrán requerir, antes o al momento de efectuar el pago, que se proceda a la aplicación del pago como anticipado.

Pago adelantado:

- ✓ Son los pagos menores o iguales al equivalente de dos cuotas incluyendo la cuota exigible en el periodo, configuran un adelanto de cuotas, en consecuencia:
 - RAÍZ procederán a aplicar el monto pagado en exceso sobre la cuota del periodo a las cuotas inmediatas siguientes no vencidas.
- ✓ Aún cuando el cliente efectúe pagos que constituyan pagos anticipados, este podrá manifestar expresamente su voluntad de efectuar un adelanto de cuotas mediante una Solicitud de Atención, procediendo RAÍZ a aplicar el

monto pagado en exceso sobre la cuota del periodo a las cuotas inmediatas siguientes, sin que se produzca la reducción de intereses, comisiones y gastos derivados de las cláusulas contractuales.

❖ **Observaciones:**

- RAÍZ deberá informar a los clientes al momento de contratar, las diferencias entre pago adelantado y pago anticipado e indicarles el derecho que les asiste para requerir su aplicación y la forma en que esta procede.
- Cuando un tercero realice el pago anticipado se aplicará automáticamente la disminución del número de cuotas y se mantendrá el monto de la cuota, sin embargo el titular del crédito tendrá 15 días posteriores a la realización del pago para que pueda cambiar dicha opción.

Principales características del medio de pago – en caso corresponda - y las formas de su utilización

- ❖ Forma de pago:
 - De forma presencial
 - En efectivo
- ❖ Lugar de pago:
 - En las ventanillas de las Agencias u Oficinas de RAÍZ que cuenten con servicio de caja o en otros corresponsales con los que tenga convenio: Agentes BBVA, Agentes BCP, Cajeros Express Scotiabank, Agencias BBVA – Banco Continental, BCP, Scotiabank y Banco de la Nación.
- ❖ Observaciones:

Cuando el cliente realice el pago en cualquiera de los agentes autorizados por Raíz, no se les cobrarán ninguna comisión por realizar el pago.

Limites que, en su caso, se establezcan a las operaciones que se ejecuten a través de ese medio de pago

- ❖ En que moneda: La misma que la del desembolso
 - Moneda nacional
 - Moneda extranjera (se aplica el tipo de cambio a la fecha de pago)
- ❖ Observaciones:

El pago no puede realizarse mediante cheque

Medidas que el usuario deberá adoptar para preservar la seguridad del medio de pago, en caso corresponda

El cliente deberá conservar como sustento de cumplimiento, el voucher que se emita luego de haber efectuado cualquier pago.

Mecanismos existentes para que el usuario notifique a la empresa cualquier operación de pago no autorizada o ejecutada de forma incorrecta

El usuario dispone de dos mecanismos:

- ❖ **Atención de Solicitud:** Mecanismo a través del cual el usuario solicita una acción sobre alguna operación, producto o servicio.

Procedimiento:

- Las solicitudes pueden presentarse en cualquiera de las Agencias u Oficinas de RAÍZ a nivel nacional.
- Su registro en el Módulo de Gestión de Servicio al Cliente origina un código para su seguimiento.
- Su atención corresponde al Ejecutivo de Plataforma o Plataforma Central, quienes coordinan de ser el caso con las áreas responsables y si amerita un nivel de coordinación mayor al Jefe de Servicio de Atención al Cliente.
- No presenta costo para el cliente.

- ❖ **Reclamo:** Comunicación que presenta un usuario, expresando su insatisfacción con la operación, producto o servicio recibido o por el incumplimiento de las obligaciones contempladas en los contratos o marco normativo vigente, o manifestando la presunta afectación de su legítimo interés.

Procedimiento:

- Los reclamos se reciben en las agencias u oficinas de Raíz por el Ejecutivo de Plataforma y plataforma central, a través del formulario establecido para ello, carta simple o carta notarial.
- El Ejecutivo de Plataforma o Plataforma Central registrará el reclamo en el Módulo de Gestión de Servicio al Cliente, dando origen a la Hoja de Reclamación, el mismo que deberá ser firmado por el reclamante y generará un código de identificación del reclamo, el cual estará disponible para el usuario en todas nuestras agencias desde su registro.
- En el caso de los reclamos efectuados mediante carta simple o notarial, se procederá a su registro en el Módulo de Gestión de Servicio al Cliente a fin de generar el código del reclamo registrado, el cual se coloca en el cargo.
- El reclamante podrá adjuntar documentos que fundamenten su reclamo a la Hoja de Reclamaciones. raíz tiene la facultad de solicitar al usuario información complementaria en un plazo de 2 días hábiles.
- El plazo señalado podrá ser ampliado hasta un máximo de 30 días previa comunicación al cliente dentro del plazo a ser ampliado.
- Si el reclamante no está conforme con el resultado, podrá presentar una reconsideración a su reclamo en cualquier agencia o local de EDPYME RAÍZ.
- El plazo máximo para la atención de una reconsideración es de 30 días.
- No presenta costo para el cliente.

- ❖ **Atención de consultas:** Es cuando un usuario tiene **incertidumbre, desconocimiento o duda** relacionada a la operación, producto o servicio ofrecido o contratado con la empresa.

Procedimiento:

- Cualquier agencia u oficina a nivel nacional
- Página Web: www.raizperu.com.pe, opción "Contáctenos"
- **Plazo para su atención:** 30 días calendario, en caso se necesite ampliar el plazo por la complejidad de la consulta, se deberá avisar al Jefe de Servicio de Atención al Cliente para que comunique el cliente dentro de los 30 días calendario.

Responsabilidad de la entidad en caso de operaciones de pago no autorizadas o ejecutada de forma incorrecta.

El cliente es responsable de verificar su voucher luego del pago y antes de retirarse. Si de forma posterior al pago, el cliente considera que la operación realizada no corresponde al pago que desea efectuar, tiene derecho a presentar:

- **Solicitud de Atención**
- **Reclamo**

Procedimiento aplicable en el caso de fallecimiento del titular del crédito

Cuando fallece el titular de un crédito, los familiares o su representante, serán los responsables de solicitar la cobertura del seguro, a través del siguiente procedimiento:

- Solicitar, completar y firmar el formato "Solicitud de Atención".
- Presentar la documentación requerida por la compañía de seguros.
- RAÍZ traslada la documentación a la compañía de seguros.
- La compañía de seguros se encargará de emitir respuesta aceptando o no la cobertura del siniestro, si acepta la compañía de seguros procederá al pago correspondiente.

Para los clientes que contrataron a partir del 10 de setiembre, se le recuerda que cuentan con el beneficio de sepelio, la misma que incluye:

- Trámites generales de sepelio.
- Ataúd de madera.
- Capilla Ardiente.
- Carroza.
- Traslado, conducción e instalación del servicio.

En caso de presentarse un fallecimiento, cualquier familiar o responsable deberá comunicarse de inmediato a Valle del Recuerdo las 24 horas los 365 días al número **475-1711** o al **949-098611**

Asimismo se deberá informar lo siguiente:

- Notificar que es cliente de RAÍZ.
- Nombre y número de Documento de Identidad.
- Dirección exacta de donde se debe retirar el cuerpo.

El procedimiento para la presentación y atención de las solicitudes de resolución del contrato, indicándole todos los canales puestos a su disposición para tal fin. Dicho procedimiento no podrá ser más engorroso que aquél dispuesto para contratar el crédito, no pudiéndose establecer requisitos o exigencias adicionales que dificulten el ejercicio de dicho derecho

Las solicitudes de resolución de contrato por parte de los clientes, pueden darse por dos motivos:

- ❖ **Sin modificación del Contrato por parte de RAÍZ, respecto de las tasas de interés, comisiones o gastos:** El cliente deberá acercarse, presentar su solicitud de resolución del contrato y pagar su deuda.
- ❖ **Con modificación del Contrato por parte de RAÍZ respecto de las tasas de interés, comisiones o gastos:**
 - RAÍZ envía una comunicación escrita al cliente, con un plazo de 45 días de anticipación.
 - Si el cliente no está de acuerdo y siempre que dichas modificación le resulten perjudiciales y que no tengan por origen la imposición normativa, podrá solicitar la resolución contractual mediante documento escrito.
 - El cliente deberá cancelar el total de lo adeudado de forma previa a la declaración de resolución contractual.

- Transcurrido el plazo de comunicación RAÍZ podrá realizar el cobro de sus acreencias en las nuevas condiciones modificadas.
- RAÍZ le brindará un plazo de 45 días para que USTED pueda encontrar otro mecanismo de financiamiento.

Procedimiento para el ejercicio de los derechos de los avales o fiadores de los usuarios

- ❖ El fiador o aval podrá dirigirse a cualquiera de nuestras Agencias y Oficinas a nivel nacional y presentar su solicitud ante nuestro Ejecutivo de Plataforma, quien le brindará la información necesaria para realizar las solicitudes correspondientes y de ser el caso satisfacerla en ese momento.
- ❖ Plazo máximo de atención: 30 días.
- ❖ No presenta costo para el cliente.
- ❖ De la misma manera, están facultados para presentar reclamos o denuncias ante entidades gubernamentales, acercándose a la Plataforma de Atención al Usuario de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, o al área de Servicio de Atención al Ciudadano del INDECOPI.

Detalle de las consecuencias en caso de incumplimiento en el pago de las obligaciones, así como los efectos del refinanciamiento o reestructuración de la deuda

- ❖ El incumplimiento de sus obligaciones, acarreará las siguientes consecuencias:
 - Se devengan los correspondientes intereses moratorios y compensatorios.
 - RAÍZ podrá considerar vencidos todos los plazos del crédito, sin la necesidad de trámite previo y exigir el inmediato reembolso de la totalidad de la suma adeudada.
 - Se procederá a realizar el reporte ante las Centrales de Riesgo correspondientes.
- ❖ Los efectos del refinanciamiento o reestructuración de una deuda son:
 - El cliente será sometido a una nueva evaluación de la situación actual de su capacidad y voluntad de pago.
 - El crédito mantendrá su clasificación original, con excepción de los deudores clasificados como NORMAL a los cuales se les asignará la calificación CON PROBLEMAS POTENCIALES (CPP). La nueva clasificación asignada, o aquella que mantuvo su clasificación original, podrá ser mejorada en una categoría, siempre que el deudor haya demostrado voluntad de pago con respecto al nuevo cronograma del crédito, lo cual podrá evidenciarlo, entre otros, mediante el pago puntual de las cuotas pactadas en el plan de refinanciación.
 - Toda operación de refinanciamiento será solicitada mediante el formato "Solicitud de Atención".
 - El cliente, su cónyuge, el aval y/o el fiador solidario de la operación crediticia, podrán solicitar indistintamente el refinanciamiento en las Agencias de RAÍZ.

Derecho que tiene el cliente de requerir la emisión de la cláusula o documento necesario para proceder al levantamiento de garantías, incluyendo aquellas condicionadas al pago de la obligación. Al respecto, precisamos que por su emisión no procede el cobro de cargos conforme al numeral 12 del Anexo N° 3 del Reglamento de Transparencia

- ❖ Al respecto precisamos que tanto el titular, como su cónyuge, aval o representantes debidamente facultados, tiene derecho a solicitar el levantamiento de la garantía a través del formato "Solicitud de Atención" ante las Agencias u Oficinas de RAÍZ; siempre que se haya cancelado el total de compromisos adquiridos por el cliente.
- ❖ La garantía también podrá ser levantada por decisión unilateral de RAÍZ, cuando considere que los saldos adeudados estén debidamente respaldados por otras garantías o afianzamiento o exista mandato judicial u otra causa establecida o permitida por la ley y el contrato.
- ❖ Los documentos que deben presentarse para el levantamiento son los siguientes:
 - "Solicitud de Atención"
 - Copia del voucher de pago con el abono realizado a nombre de la notaria con la que se trabaje por el concepto de escrituración de la minuta de levantamiento de la garantía, en el caso de las solicitudes en Agencia u Oficinas de Provincias (si es que el cliente lo solicita).

- Al cliente se le hace entrega de su minuta de levantamiento sin costo alguno y él define en que notaría realizará el levantamiento de su garantía.

El procedimiento aplicable para recuperar el monto cancelado por concepto de pagos en exceso, de acuerdo a lo señalado en el Código

- ❖ Para los casos en los cuales el cliente desee recuperar el monto cancelado con motivo de un pago en exceso, deberá acercarse a la Agencia u Oficina correspondiente de RAÍZ, y llenar el formato de "Solicitud de devolución de pago en exceso", que nuestro personal de la Plataforma de Atención al Usuario le facilitará cuando el cliente lo solicite.
- ❖ Los documentos que deberá presentar son los siguientes:
 - Copia de DNI
 - Voucher original de depósito o pago
 - En caso de argumentar dolo o culpa el cliente deberá adjuntar los documentos antes mencionados y una copia certificada de la resolución judicial consentida donde se demuestre la existencia de dolo o culpa de RAÍZ.

Información respecto a las instancias ante las que pueden recurrir los usuarios para presentar reclamos y/o denuncias por las operaciones y servicios que realicen, tales como la propia empresa, el INDECOPI y la Superintendencia, entre otros

RAIZ establece el Sistema Integral de Denuncias, Reclamos, Consultas y Sugerencias con la finalidad de administrar, corregir y minimizar los riesgos de operación relacionado a fraude, negligencia, incumplimiento de regulaciones del personal de la empresa, actos de inseguridad del personal, encubrimiento de operaciones ilícitas y otros relacionados.

Dicho esto, todo usuario tendrá derecho a presentar reclamo y/o denuncias por operaciones o servicios con los cuales no esté conforme:

- ❖ **Reclamo:** Comunicación que presenta un usuario, expresando su insatisfacción con la operación, producto o servicio recibido o por el incumplimiento de las obligaciones contempladas en los contratos o marco normativo vigente, o manifestando la presunta afectación de su legítimo interés.

Procedimiento:

- Los reclamos se reciben en las agencias u oficinas de Raíz por el Ejecutivo de Plataforma, a través del formulario establecido para ello, carta simple o carta notarial.
- El Ejecutivo de Plataforma o Plataforma Central registrará el reclamo en el Módulo de Gestión de Servicio al Cliente, dando origen a la Hoja de Reclamación, el mismo que deberá ser firmado por el reclamante.
- En el caso de los reclamos efectuados mediante carta simple o notarial, se procederá a su registro en el Módulo de Gestión de Servicio al Cliente a fin de generar el código del reclamo registrado, el cual se coloca en el cargo.
- El reclamante podrá adjuntar documentos que fundamenten su reclamo a la Hoja de Reclamaciones.
- El Plazo máximo de atención es de 30 días.
- El plazo señalado podrá ser ampliado hasta un máximo de 30 días previa comunicación al cliente dentro del plazo a ser ampliado.
- Si el reclamante no está conforme con el resultado, podrá presentar una reconsideración a su reclamo en cualquier agencia o local de EDPYME RAIZ.
- El plazo máximo para la atención de una reconsideración es de 30 días.
- No presenta costo para el cliente.

- ❖ **Denuncia:** Aviso o puesta en conocimiento de la Superintendencia, por parte de un usuario o un tercero, de un hecho que constituya presunta infracción a las normas que regulan a la empresa denunciada.

Procedimiento:

- En caso el cliente aun no se encuentre conforme con el resultado de las gestiones realizadas previamente, en virtud a lo establecido en el Código de Protección y Defensa al Consumidor, tiene el derecho de presentar su denuncia ante las instancias competentes del INDECOPI.



- El plazo para la presentación de su denuncia no debe exceder de los dos años, contados a partir del momento en el que tuvo conocimiento de la supuesta infracción.

❖ **Otras instancias:**

Adicionalmente, ante cualquier disconformidad, el cliente tiene a su disposición la Plataforma de Atención al Usuario – PAU de la Superintendencia de Banca y Seguros e INDECOPI; así como la Defensoría del Cliente Financiero.