

GUIA PARA CLIENTES Y FIADORES

Resolución SBS N° 1765-2005 y sus modificatorias

1) APERTURA DE CUENTA

- Acérquese a nuestras oficinas.
- Presente su DNI.
- Seleccione la cuenta de su preferencia.
- Monto mínimo de apertura: De acuerdo a lo establecido en nuestro tarifario vigente.

2) CIERRE DE CUENTA O CANCELACION DE DEPÓSITO

- Acérquese a nuestras oficinas.
- Presente su DNI.
- Si es Depósito a Plazo Fijo, adicionalmente debe presentar la Constancia de Depósito.

3) PAGOS ANTICIPADOS DE CREDITOS

- Acérquese a la oficina donde solicitó su crédito.
- Para Amortizar o Cancelar su crédito; informe a su Asesor de Negocios.
- En Plataforma de Atención al Cliente indique sobre la amortización o cancelación que desea realizar.
- Lea y llene el formato que le entregarán y si está conforme firmelo.
- Acérquese a ventanilla a efectuar el correspondiente pago.

4) DERECHOS DE AVALES O FIADORES

- Para el ejercicio de sus derechos el aval o fiador puede solicitar lo siguiente:
- Copia de la solicitud de crédito.
- Copia del contrato de crédito.
- Copia de la Hoja Resumen.
- Copia del Calendario de Pagos.
- Constancia de la situación del crédito.
- Duplicado de comprobantes de pago de cuotas.
- Segunda constancia de no adeudo por cancelación de crédito.
- Carta de levantamiento de protesto.
- Estado de cuenta o constancia de saldos deudores.
- Acérquese al Asesor de Negocios que atendió el crédito o al Coordinador de Negocios en la oficina principal.
- Presente una carta simple solicitando la información correspondiente.
- En ventanilla, cancele el monto indicado en el Tarifario de Comisiones y Gastos, de ser aplicable.

5) INCUMPLIMIENTO DEL PAGO DE OBLIGACIONES

- Incrementa la deuda por la generación de interés moratorio; se aplican comisiones y/o gastos de cobranza (recuperación del crédito).
- Está sujeto al protesto notarial del Pagaré suscrito.
- Origina una recalificación crediticia que se publica en las Centrales de Riesgos y podría limitar el acceso al crédito en las entidades del sistema financiero y/o comercial.
- Puede originar la ejecución de otras acciones de recuperación previstas en el contrato de crédito.
- Infórmese adicionalmente con su Asesor de Negocios o en nuestras oficinas.
- Si usted prevé alguna dificultad de pago de sus obligaciones, infórmelo a su Asesor de Negocios y/o acérquese a nuestras oficinas; indague por las posibilidades y efectos del refinanciamiento o reestructuración de la deuda.

6) RECUPERACION DE MONTOS CANCELADOS POR CONCEPTO DE PAGOS EN EXCESO

- En caso se produzca el pago de cuotas de créditos en exceso: el monto en exceso se aplicará a la siguiente cuota por vencer, en caso sea la última cuota se abonará a la cuenta de ahorros del cliente.
- Cualquier otro caso de pago en exceso: Se procederá a abonar el monto del pago en exceso en cuenta de ahorros y se informará al cliente sobre la operación efectuada.
- Caja INCASUR permite a los clientes solicitar la devolución de los pagos en exceso que hubiera realizado por el pago o amortización de sus cuotas, o cancelación total de sus créditos, producto de dolo o culpa debidamente acreditados.
- En estos casos, el monto pagado en exceso devengará intereses a la tasa de interés legal hasta la fecha de la devolución efectiva del monto pagado en exceso.

¿CÓMO SOLICITAR ESTA DEVOLUCIÓN?

- El trámite lo debe realizar el titular del crédito, en la oficina donde realizó la operación; los pasos son los siguientes:
- Apersonarse a la Plataforma de Atención al Cliente con su DNI y explicar el caso.
- El cliente entregará una carta simple donde sustente la devolución del pago, se adjuntará a esta carta una copia del comprobante u otro documento que sustente la devolución.
- El asesor de servicios recibirá su solicitud y este documento será derivado al área correspondiente, para gestionar la devolución.
- El asesor de servicios se comunicará con usted para indicarle el día que deberá acercarse a recoger el monto pagado en exceso.

7) CONTRATACION DE SEGUROS

- Sobre los seguros los clientes tienen derecho a elegir entre:
 - La contratación del seguro ofrecido por la empresa para el producto específico
 - La contratación del mismo directamente a través de un corredor de seguros autorizado siempre que la póliza cumpla con las condiciones exigidas previamente informadas por Caja Incasur.