

PREGUNTAS FRECUENTES

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

A través de nuestra Página Web: www.cajapaita.pe en el enlace directo SIMULADORES.

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

- Tasas de interés
- Comisiones
- Gastos
- Productos y Servicios
- Cláusulas Contractuales
- Aplicación de fórmulas - Ejemplos Explicativos.

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

Sí, siempre que se haya comunicado dentro de los plazos establecidos en el Reglamento de Conducta de Mercado, aprobado mediante Resolución SBS N° 3274-2017, y señalado en los respectivos contratos de ahorros y créditos.

4. ¿Con cuántos días de anticipación se debe comunicar la modificación de las tasas de interés, comisiones, gastos y condiciones contractuales?

La respectiva comunicación deberá ser efectuada con una anticipación no menor a cuarenta y cinco (45) días calendario, indicando la fecha o el momento, a partir del cual, la modificación entrará en vigencia.

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

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

6. ¿Cuáles son los mecanismos de difusión de información sobre tasas de interés, comisiones, gastos y productos o servicios?

Los mecanismos empleados para tal difusión pueden ser los siguientes, según corresponda:

- Listado o tarifario.
- Folletos informativos cualitativos.
- Folletos informativos cualitativos.
- Página web.
- Información brindada por las personas encargadas de la oferta de productos y servicios.

7. ¿Qué son las COMISIONES?

Las comisiones son cargos por servicios adicionales y/o complementarios a las operaciones contratadas por los usuarios, que hayan sido previamente acordados y efectivamente prestados por las empresas.

8. ¿Qué son los GASTOS?

Los gastos son cargos en que incurren las empresas por servicios adicionales y/o complementarios a las operaciones contratadas por los usuarios, que hayan sido previamente acordados y efectivamente prestados por terceros.

9. ¿Qué es la TCEA?

La tasa de costo efectivo anual (TCEA) es la tasa que permite comparar el costo total de un producto activo. Se calcula igualando el valor actual de todas las cuotas con el monto que efectivamente haya sido recibido en préstamo. Para este cálculo se incluyen las cuotas que involucran el principal, intereses, comisiones y gastos, que de acuerdo con lo pactado se trasladan al cliente, incluidos los seguros en los casos que se trate de créditos de consumo y/o hipotecarios para vivienda. No se incluyen en este cálculo aquellos pagos por servicios provistos por terceros que directamente sean pagados por el cliente, ni los tributos que resulten aplicables.

10. ¿Qué es la TREA?

La tasa de rendimiento efectivo anual (TREA) es la tasa que permite comparar el rendimiento total de un producto pasivo. Considera todos los cargos por comisiones y gastos, incluidos los seguros, cuando corresponda, bajo el supuesto de cumplimiento de todas las condiciones pactadas. No se incluyen en este cálculo aquellos pagos por servicios provistos por terceros que sean pagados directamente por el cliente, ni los tributos que resulten aplicables.

11. ¿Qué es la HOJA RESUMEN?

Es un anexo del Contrato de Créditos que muestra el detalle de la tasa de interés compensatoria, la tasa de interés moratoria aplicable en caso de incumplimiento según corresponda, 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, relevantes para ambas partes, pactadas en el contrato.

12. ¿Qué es la CARTILLA DE INFORMACION?

Es un anexo del Contrato de Depósitos que muestra el detalle de la tasa de interés aplicable, 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, relevantes para ambas partes, pactadas en el contrato.

13. ¿Qué es el Saldo Mínimo de Equilibrio?

El saldo mínimo de equilibrio en una cuenta de ahorros es el saldo que se requiere mantener en dicha cuenta, sin que se realice transacción alguna, para generar intereses suficientes en un mes de treinta (30) días para cubrir las comisiones y los gastos asociados con el mantenimiento de dicha cuenta, de tal manera que al final del mes no se pierda el capital depositado ni se gane rendimiento.

14. ¿Dónde puedo presentar una queja o reclamo?

Usted puede registrar sus quejas o reclamos a través de nuestra red de Agencias y Oficinas, y en nuestra Página Web www.caiapaita.pe directamente en la sección Atención al cliente o a través del enlace de Transparencia - Atención al Cliente.

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

Desde la fecha de recibido el reclamo, Caja Paita S.A., tiene quince (15) días hábiles -como máximo-, para brindar respuesta. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del cliente antes de la culminación del plazo inicial.

16. De no estar conforme con la respuesta proporcionada. ¿A qué 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.

10.03.2023