

1. PROCEDIMIENTO: MODIFICACIONES UNILATERALES

- 4.1. La Unidad de Riesgos realizará el respectivo seguimiento y análisis verificando que se haya cumplido con los parámetros establecidos.
- 4.2. La CMAC PAITA S.A. tendrá un plazo de siete (07) días calendarios para comunicar al cliente las modificaciones unilaterales realizadas a través de FORMATO 001 CARTA DE COMUNICACIÓN DE MODIFICACIÓN UNILATERAL, en dicho formato se le informa al cliente acerca del procedimiento y plazo para que solicite una evaluación a fin de obtener una estructura de pagos diferente. Asimismo, se incorpora información sobre las nuevas condiciones contractuales, se le da a conocer su nuevo cronograma de pagos, y se le brinda la posibilidad de contactar con el asesor por si desea mayor información. (Se adjunta Carta de comunicación de modificación unilateral).
- 4.3. El Administrador de Agencia es el responsable de coordinar con los ADN la entrega de la comunicación de las modificaciones unilaterales a cada uno de los clientes, dentro de los siete (07) días posteriores a dicha modificación a través de los siguientes medios: comunicaciones escritas al domicilio de los clientes, correos electrónicos, mensajería instantánea; mecanismos establecidos en nuestros contratos, plazo que podrá ser modificado por la SBS.

Cada Asesor de Negocios registrará en el sistema los campos mínimos requeridos tales como: Número de pagaré, nombres y apellidos completos, N° DOI, tipo de entrega/envío (carta domicilio, presencial, correo electrónico, Whatsapp, otros (especificar)), fecha de entrega/envío, confirmación cliente/entrega (sí o no), a fin de llevar un control de las entregas/envíos de las cartas de modificación unilateral.

- 4.4. El Oficial de Conducta de Mercado es el encargado de verificar la correcta implementación de acuerdo a la norma promulgada, para ello seleccionará una muestra aleatoria, de manera mensual, de expedientes de créditos que calificaron para reprogramación unilateral, y verificará la entrega/envío del Formato 001 CARTA DE COMUNICACIÓN DE MODIFICACIÓN UNILATERAL, y del nuevo cronograma remitido al cliente, a través de los medios indicados en la política 4.3 del presente manual. La OCM podrá requerir los cargos de dicha entrega/envío y generar el reporte correspondiente.
- 4.5. En caso el cliente no esté de acuerdo con la modificación se debe seguir con el procedimiento N°003 Reversión de Modificaciones Unilaterales.



“[NOMBRE DEL AÑO]”

Fecha (Agencia, día, mes y año)

Carta Nro. 0001XX-2021 – JEF NEG-CMAC-P

Señor(a)(ita):

Dirección:

Ciudad xxxxx

Asunto: Comunica Modificación a Condiciones Contractuales de su Crédito

Estimado cliente:

Nos es grato dirigirnos a usted, para poder manifestar lo siguiente:

Que ante la situación generada por el Estado de Emergencia Nacional decretado por el Gobierno y evaluando el impacto que ello está generando en la economía del país, y con la finalidad de apoyarlo a que siga teniendo la mejor alternativa de solución para que pueda cumplir el pago de su crédito, le comunicamos que habiendo evidenciado que la cuota de su crédito estaba impaga, hemos aplicado las disposiciones emitidas por la SBS, con la intención de evitar que su crédito entre en mora y deteriore su clasificación crediticia.

Por lo tanto, le informamos que hemos reprogramado las fechas de pago de su crédito N° _____, siendo la próxima fecha de vencimiento de su cuota el **[INDICAR FECHA DE PAGO MÁS PRÓXIMA LUEGO DE LA REPROGRAMACIÓN]**, tendría **[N° DE CUOTAS]** cuotas pendientes por pagar y el monto de la cuota a pagar es de **[INDICAR MONTO S/ o US\$]**, priorizando mantener el mismo monto de su cuota, pero generando la ampliación del plazo.

También hacemos de su conocimiento que, si no se encuentra de acuerdo con el nuevo cronograma de pago establecido luego de la reprogramación de su crédito, **se puede acoger a la reversión del mismo**, y mantener las condiciones originales, sin embargo, debemos tener en consideración el pago de la(s) cuota(s) que estaría(n) vencida(s) en su cronograma original.

Para solicitar la reversión de dicha operación, puede presentar su requerimiento escribiendo al número **969633312** **vía Whatsapp**, o al correo reprogramatudeuda@cajapaita.pe, también puede presentarlo de manera presencial en las ventanillas de nuestras agencias u oficinas, o contactándose directamente con su Asesor de Negocio. Una vez ingresada su solicitud de reversión, procederemos a ejecutar la misma en nuestro sistema en un plazo máximo de 30 días calendario.

Asimismo, debemos informarle que Usted. Puede presentar una solicitud de evaluación del crédito en cualquier ventanilla de nuestras agencias u oficinas de Caja Paita, a fin de obtener

una estructura de pago diferente, si así lo estima conveniente, por tanto, el plazo para solicitar dicha evaluación del crédito o la reversión de la reprogramación efectuada, es de siete (07) días calendario contados desde el día siguiente de notificada la presente carta.

Se adjunta al presente su nuevo cronograma de pago (**Anexo N° 1: Nuevo cronograma de pago de crédito reprogramado**).

Si desea mayor información puede comunicarse con su Asesor de Negocios el Sr **[NOMBRE DEL ASESOR DE NEGOCIOS]** al **[N° DE CELULAR INSTITUCIONAL]** de lunes a sábados en horarios de atención, publicados en la página web www.cajapaita.pe.

En caso usted no cumpla con sus obligaciones de pago, no contacte a la CMAC PAITA, o no responda a la presente comunicación, CMAC PAITA no se encuentra en obligación de atender nuevas solicitudes de modificación contractual de créditos.

Cabe mencionar que, en caso lo necesite, mantenemos nuestra disponibilidad de créditos sujetos a evaluación crediticia, porque nuestro especial interés es continuar brindándole las mejores facilidades de financiamiento, apoyarlo y darle la tranquilidad que necesita para superar esta difícil situación por la que todos los peruanos estamos atravesando.

Se emite la presente comunicación en concordancia con lo establecido por el artículo 85° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Agradecemos su atención.

Atentamente,

**[NOMBRE Y APELLIDOS DEL REPRESENTANTE DE CAJA PAITA]
CMAC PAITA S.A.**

2. PROCEDIMIENTO: MODIFICACIONES MEDIANTE ACUERDO CON EL CLIENTE

- 4.1. El cliente debe presentar **FORMATO 002 SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DE CONDICIONES CONTRACTUALES DE CRÉDITO** debidamente firmado con toda la documentación completa. (Se adjunta modelo de solicitud).
- 4.2. La CMAC PAITA S.A. deberá cumplir con un plazo de siete (07) días calendarios para otorgar respuesta al cliente sea favorable o desfavorable
- 4.3. La CMAC PAITA S.A. ofrecerá alternativas de tratamiento a cada cliente según su capacidad y situación financiera.
- 4.4. La Unidad de Riesgos emitirá opinión para todas las modificaciones contractuales a efectuar independientemente del monto o saldo capital del crédito. En el caso de créditos pignoraticios y autoliquidables solo valida el cumplimiento de los días de vencido.
- 4.5. El plazo que otorgue la CMAC PAITA S.A. al cliente para que comunique su decisión será de cinco (05) días calendarios.
- 4.6. El Oficial de Conducta de Mercado es el encargado de verificar la correcta implementación de acuerdo a la norma promulgada, para ello seleccionará una muestra aleatoria -en forma mensual-, de solicitudes modificaciones individuales, o mediante acuerdo, y verificará que se hayan cumplido los plazos de respuesta indicados en el presente manual, política 4.2, a través del Formato N° 003 CARTA DE RESPUESTA AL CLIENTE. La Oficial de Conducta de Mercado podrá requerir los cargos de dicha entrega/envío y generar el reporte correspondiente.
- 4.7. Brindar al cliente las características específicas de las alternativas de reprogramación, tales como monto de cuota, tasa de interés y cuotas pendientes de pago.
- 4.8. El formato **F004 "CONSTANCIA DE CONSENTIMIENTO DEL CLIENTE"** debidamente firmado deberá ser archivado en el respectivo expediente de Créditos

• **FORMATO 002 - SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DE CONDICIONES CONTRACTUALES DE CRÉDITO**

“Año xxxxxxxx”

Paita, __ de _____ del 20__

Señores:

Gerencia Mancomunada

CAJA PAITA

Presente.

Asunto: Solicito Modificación de condiciones contractuales de Crédito.

Yo, _____, cliente de la Agencia _____ de CMAC Paita, identificado con DNI _____ por medio del presente, me presento ante Ud. y expongo:

Que, al verme afectado por el Estado de Emergencia Nacional emitido por Decreto de Urgencia decretada por el Gobierno a causa del _____, solicito la Modificación de mi crédito _____ con N° _____, con la finalidad de que el vencimiento de la cuota N° _____ sea reprogramada hasta el ____/____/ 202_, y de ahí en adelante continúe con el pago conforme a las condiciones pactadas en el contrato de crédito.

Para ello declaro que a la fecha mi negocio se encuentra en actividad.

Así mismo, por medio de la presente autorizo a CMAC Paita a realizar la gestión de cobranza, incluyendo la gestión preventiva (recordatorio de vencimiento de la cuota), para lo cual actualizo mis datos de contacto, los mismos que podrán ser utilizados para tal fin.

Teléfono Fijo: _____

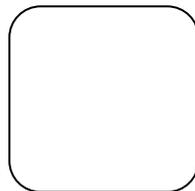
Teléfono Celular: _____

Correo Electrónico: _____

Atentamente,

NOMBRE:

DNI:



• **FORMATO 003 - CARTA DE RESPUESTA AL CLIENTE**

“ Año xxxxxxxx”

Paita,....de... del 20...

Sr(a):

Referencia: N° de Crédito

Estimado cliente:

Reciba un cordial saludo, y en respuesta a su solicitud comunicarle que SI procede la modificación contractual del crédito vigente que mantiene con nuestra representada, por lo que cuenta con cinco (05) días calendarios para elegir cualquiera de las opciones brindadas:

- Mantener la cuota del crédito original e incrementar el plazo del mismo.

Cuota: 565.67	Cuotas Pendientes de Pago: 12 cuotas	Plazo Reprogramación: 15 Cuotas	TEA: 40.44%
---------------	--	---------------------------------------	-------------

- Mantener el plazo del crédito incrementando la cuota a pagar.

Cuota: 565.67	Cuotas Pendientes de Pago: 12 cuotas	Plazo Reprogramación: 15 Cuotas	TEA: 40.44%
---------------	--	---------------------------------------	-------------

- Reducir la cuota del crédito e incrementar el plazo del mismo

Cuota: 565.67	Cuotas Pendientes de Pago: 12 cuotas	Plazo Reprogramación: 15 Cuotas	TEA: 40.44%
---------------	--	---------------------------------------	-------------

La nueva cuota de la reprogramación se calculará en relación al saldo capital del crédito.

Mientras dure la evaluación de su solicitud de reprogramación durante siete (07) días calendario, no le cobraremos intereses moratorios, comisiones y gastos adicionales asociados al monto devengado y pendiente de pago.

Asimismo, CMAC Paita, no se encuentra en la obligación de atender nuevas solicitudes de modificación contractual de créditos, en caso el cliente no cumpla con sus obligaciones de pago, no contacten a la CMAC Paita o no respondan a las comunicaciones que se les curse.

Para seguir con su trámite, deberá comunicarse con su Asesor de Negocios, o acercarse a nuestras instalaciones.

Asesor(a):

Celular:

Agradecemos su atención a la presente.

Atentamente,

• **FORMATO 004 - CONSTANCIA DE CONSENTIMIENTO DEL CLIENTE**

“ Año xxxxxxxx”

**CONSTANCIA DE CONSENTIMIENTO PARA MODIFICACIÓN
CONTRACTUAL DEL CRÉDITO**

Yo, _____, identificado con
DNI _____ brindo mi consentimiento para que la CMAC PAITA S.A. realice
modificación contractual del crédito en lo siguiente: (Marcar con X)

- Mantener la cuota del crédito original e incrementar el plazo del mismo.

Marcar con (X) el
consentimiento

Cuota: 565.67	Cuotas Pendientes de Pago: 12 cuotas	Plazo Reprogramación: 15 Cuotas	TEA: 40.44%	
---------------	--	---------------------------------------	-------------	--

- Mantener el plazo del crédito incrementando la cuota a pagar.

Marcar con (X) el
consentimiento

Cuota: 565.67	Cuotas Pendientes de Pago: 12 cuotas	Plazo Reprogramación: 15 Cuotas	TEA: 40.44%	
---------------	--	---------------------------------------	-------------	--

- Reducir la cuota del crédito e incrementar el plazo del mismo

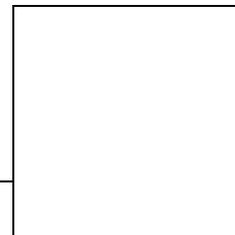
Marcar con (X) el
consentimiento

Cuota: 565.67	Cuotas Pendientes de Pago: 12 cuotas	Plazo Reprogramación: 15 Cuotas	TEA: 40.44%	
---------------	--	---------------------------------------	-------------	--

Atentamente,

Nombre:

DNI:



Huella digital

FORMATO 005 - CARTA DE DENEGACION DE SOLICITUD DE MODIFICACION CONTRACTUAL

“AÑO DE xxxxxxx”

Paiza,....de... del 20...

Sr(a): _____

Nº de Crédito: _____

Estimado cliente:

Reciba un cordial saludo y a la vez comunicarle que su solicitud de Modificación de condiciones contractuales ha sido **DENEGADA** debido a que no cumple con los lineamientos establecidos por nuestra entidad y el ente supervisor (SBS).

Le recordamos que puede seguir realizando el pago de sus cuotas, a través de los **Agentes Kasnet, Western Unión y nuestras agencias y oficinas.**

Atentamente,

[Apoderado de la Agencia]

3. PROCEDIMIENTO: REVERSIÓN DE MODIFICACIONES UNILATERALES.

- 4.1. El cliente podrá solicitar la reversión dentro de los siete (07) días contados a partir de la notificación alcanzada por el ADN. Excepcionalmente se podrá atender a clientes que comuniquen posterior al plazo. Para solicitar la reversión de dicha operación, puede presentar su requerimiento escribiendo al número 969633312 vía Whatsapp, o al correo reprogramatudeuda@cajapaita.pe, también puede presentarlo de manera presencial en las ventanillas de nuestras agencias u oficinas, o contactándose directamente con su Asesor de Negocio. Una vez ingresada su solicitud de reversión, procederemos a ejecutar la misma en nuestro sistema en un plazo máximo de 30 días calendario.
- 4.2. Dicha solicitud, podrá ser realizada a través del **FORMATO 006 - SOLICITUD REVERSION DE MODIFICACIONES UNILATERALES** en ventanilla o con el ADN.
- 4.3. La SOLICITUD DE REVERSIÓN podrá ser firmada por el titular del crédito y en casos especiales por los que intervienen en el crédito. En casos excepcionales, la decisión la tiene la Unidad de Negocios (Gerente de Negocios y/o Jefe de Negocios).
- 4.4. Para revertir la operación se debe contar con la autorización previa del jefe de Negocios y/o Jefe de Operaciones o Administrador de Agencia a través del sistema informático respectivo, en la opción firma de autorización.
- 4.5. Una vez realizada la reversión en sistema, Cliente cancelará sus cuotas pactadas según cronograma original, en caso tenga cuotas vencidas debe cancelarlas.
- 4.6. Las solicitudes de reversión de las modificaciones serán custodiadas por la Unidad de Operaciones. (Asistente de Operaciones).

- FORMATO 006 - SOLICITUD REVERSION DE MODIFICACIONES UNILATERALES

SOLICITUD REVERSION DE MODIFICACIONES UNILATERALES

....., dedel 2020

Señores:

CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE PAITA S.A.

Yo.....
 con DNI N°, solicito se revierta la reprogramación del crédito N°....., el cual se realizó de manera unilateral de acuerdo a los disposiciones establecidas durante el Estado de Emergencia, por lo cual elijo la siguiente opción:

Solicito mantener mi cronograma original.	
Solicito una evaluación para obtener una estructura de pagos diferente	

Asimismo, señalo que he sido informado(a) que en caso elija mantener el cronograma original debo realizar el pago de las cuotas que resulten pendientes de pago al momento de la reversión, así como también efectuar el pago puntual de las cuotas por vencer, de lo contrario será reportado a las centrales de Riesgo.



_____ Firma

Nombres:

N° DNI:

Celular/Teléfono:.....

Correo electrónico: