

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

Procedimiento	Productos	Canal de Atención	Formatos a entregar	Descripción
<u>Cancelación de productos activos en su cuenta de crédito</u>	Créditos	Ventanillas del Banco de la Nación, en Lima y provincias. Ventanillas del Banco de Crédito del Perú, en Lima y provincias. Ventanillas del Banco Interbank, en Lima y provincias.	Ninguno	El titular puede efectuar la cancelación de la deuda abonando el importe total del saldo pendiente que mantiene a la fecha en su cuenta de crédito, el cual ha sido informado al Banco de la Nación, Banco de Crédito del Perú y Banco Interbank.
<u>Devolución parcial del monto de la prima del seguro contratado, en caso de cancelación anticipada de crédito</u>	Créditos	Red de oficinas de Agrobanco	Solicitud de reintegro parcial de prima de seguro	El cliente tiene el derecho de cancelar de manera anticipada su crédito y siempre que, al inicio del mismo, haya abonado el íntegro de la prima de seguros por todo el periodo del crédito, tiene el derecho de solicitar la devolución del monto de la prima del seguro contratado, proporcional al tiempo no transcurrido. Para tal efecto, EL BANCO facilita un formato de solicitud, que EL CLIENTE puede presentar en cualquiera de las oficinas de EL BANCO.
<u>Pago Anticipado o Adelanto de Cuota</u>	Créditos	Ventanillas del Banco de la Nación, en Lima y provincias. Ventanillas del Banco de Crédito del Perú, en Lima y provincias. Ventanillas del Banco Interbank, en Lima y provincias.	Formulario de Prepagos	<p>- Pago Anticipado: Supuesto que se aplica para prepagos por montos mayores a 02 (dos cuotas) (incluyendo la cuota exigible en el periodo), que es imputado al capital del crédito, con la reducción de los intereses, comisiones y gastos.</p> <p>- Adelanto de Cuota: Supuesto que se aplica para prepagos por montos iguales o menores a 02 (dos) cuotas (incluyendo la cuota exigible en el periodo), en el que dicho monto cancela la cuota vigente y las subsiguientes por vencer, sin reducción alguna de los intereses, comisiones ni gastos, debiendo el cliente continuar con el pago de sus cuotas conforme su cronograma de pagos.</p> <p>El cliente tiene el derecho de realizar pagos por encima de la cuota exigible en el periodo. En caso el cliente opte por realizar un Pago Anticipado, es decir, haya realizado un prepagado por un monto mayor a 02 (dos) cuotas, incluyendo la exigible en el periodo, puede presentar una solicitud dentro de los 5 días de haberlo realizado donde podrá elegir las siguientes opciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> Reducir el número de cuotas –manteniendo el mismo monto de cuota-, o Reducir el monto de la cuota –manteniendo el plazo de cancelación del préstamo. <p>Si el cliente deseara que su prepagado mayor a 02 (dos) cuotas fuera imputado como Adelanto de Cuota, deberá presentar su solicitud escrita en los mismos plazos antes indicados.</p> <p>El formato para dicha solicitud será entregado en cualquiera de las Oficinas de AGROBANCO, a nivel Nacional, siendo que, en caso el cliente no realice la solicitud dentro del plazo citado, AGROBANCO imputará el pago reduciendo el número de cuotas.</p> <p>Asimismo, el cliente puede solicitar por escrito, le entreguen su nuevo Cronograma de Pagos, el que deberá ser entregado por EL BANCO dentro de los 07 (siete) días calendarios siguientes.</p>
<u>Derechos de los Aavales o Fiaadores</u>	Créditos	Página Web Agrobanco Red de oficinas en Lima y provincias	Contrato suscrito Pagaré suscrito Copia de DNI Registro de firmas Información básica del cliente	El Aval o Fiaador es el garante del deudor principal; en tal condición tiene el derecho a recibir toda la información necesaria antes y después de la firma del contrato del crédito. En caso de aval deberá suscribir adicionalmente el pagaré.
<u>Presentación de Reclamos y/o Denuncias por Operaciones y Servicios</u>	Créditos	Página Web Agrobanco Red de oficinas en Lima y provincias	Formulario de la Web	El cliente deberá presentar su reclamo o queja a través del Libro de Reclamaciones de Naturaleza Virtual ingresando al portal web de AGROBANCO o acercándose a cualquiera de nuestras oficinas a fin de solicitar ayuda en el llenado del formulario; ante desperfectos con la red de internet puede registrar su reclamo o queja en nuestro Libro de Reclamaciones de Respaldo. El Banco tiene un plazo de hasta 30 días para responder el reclamo. Si no estuviera conforme con la respuesta de El Banco, el cliente puede acudir a otras instancias como la Plataforma de Atención al Usuario de la SBS o al Servicio de Atención al Ciudadano de Indecopi.
<u>Derecho del cliente para proceder al levantamiento de garantías</u>	Créditos	Red de oficinas Agrobanco	Solicitud firmada, y asientos de inscripción si estuvo en proceso prejudicial el crédito	Una vez cancelados todos los créditos directos o indirectos que se encuentran garantizados con las garantías. El Cliente deberá presentar una carta en la que solicite expresamente el levantamiento de la garantía por la cancelación total de sus deudas. De mantener El Cliente alguna deuda directa o indirecta pendiente de pago, el Cliente puede solicitar un documento de levantamiento de garantía condicionada al pago, precisando la fecha máxima en que deberá cancelar el íntegro de lo adeudado a El Banco. La entrega de la minuta de levantamiento de garantía es gratuita.
<u>Refinanciamiento de deuda</u>	Créditos	Red de oficinas Agrobanco	Solicitud firmada Contrato y pagaré de Crédito suscrito	El Cliente lo solicita en caso sea necesario. Para su procedencia, se requiere evaluación favorable por parte de AGROBANCO. Debe tenerse en cuenta que, luego del refinanciamiento, se modifica la clasificación del deudor en la central de riesgos.
<u>Consecuencias por incumplimiento de pagos</u>	Créditos	Red de oficinas Agrobanco	Ninguno	Se reportará negativamente al cliente deudor en la "Central de Riesgos" de la SBS. Asimismo, a criterio de El Banco, se iniciarán las acciones legales para la recuperación judicial o extrajudicial de la deuda.
<u>Presentación y atención de las solicitudes de resolución del contrato</u>	Créditos	Red de oficinas Agrobanco	Solicitud firmada y copia del Contrato	El Cliente presentará una solicitud en la cual manifiesta la no conformidad de la comunicación cursada por el banco indicando las modificaciones que se realizarían en su Contrato de Línea de Crédito, la cual debe de ser presentada por escrito dentro de los 45 días siguientes de haber sido notificado, plazo dentro del cual EL CLIENTE deberá cancelar el íntegro de lo adeudado a EL BANCO.

<p><u>Orden de Imputación de pagos</u> Devolución de pagos en exceso producto de dolo o culpa debidamente acreditados del banco</p>	Créditos	Agrobanco	Solicitud y copia certificada de la resolución judicial	<p>En caso el cliente hubiera efectuado pagos en exceso producto de dolo o culpa debidamente acreditados del Banco, el cliente podrá solicitar la devolución de dichos montos.</p> <p>Para tal efecto, el cliente deberá presentar una solicitud detallada y debidamente sustentada, incluyendo necesariamente copia certificada de la resolución judicial consentida o ejecutoriada por la que se declara la existencia de dolo o culpa por parte del Banco. 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.</p>
<p><u>Contratación de Seguros</u></p>	Seguros	Red de Oficinas de Agrobanco	Solicitud	<p>Respecto de la contratación de los Seguros que solicita Agrobanco, el cliente tiene derecho a elegir entre :</p> <ol style="list-style-type: none"> La contratación del seguro ofrecido por Agrobanco. La contratación de un seguro a través de la designación de un corredor de seguros, siempre que cumpla -a satisfacción de Agrobanco- con las condiciones previamente informadas.
<p><u>Seguro de Desgravamen</u> Características del Seguro <u>Coberturas</u> - Muerte Natural - Muerte Accidental - Invalidez Total y Permanente por Accidente o Enfermedad - Desamparo Súbito Familiar (máximo S/. 20,000)</p> <p><u>Edades</u> Mínima de ingreso: 18 años Máxima de ingreso: 75 años (inclusive) Límite de Permanencia: 76 años (inclusive)</p> <p><u>Tasa</u> 0.045%</p>	Seguro	Página Web Agrobanco Red de oficinas en Lima y provincias	Ninguno	<p style="text-align: center;"><u>Atención de Siniestros</u></p> <p>Documentos a presentar en caso de ocurrencia de un siniestro por:</p> <p><u>Muerte Natural:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> Acta y Certificado de defunción del Asegurado. Documento de Identidad del Asegurado. En caso de contar con Beneficiarios Adicionales (Modalidad de Suma Asegurada Fija): Documento de Identidad o Partida de Nacimiento de los Beneficiarios Adicionales. Información formal del Monto Inicial y Saldo Insoluto de Crédito por parte de la entidad financiera, incluyendo el mes de ocurrencia del siniestro. <p><u>Muerte Accidental presentar adicionalmente lo siguiente:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> Atestado Policial Completo. Protocolo de Necropsia. Resultado de dosaje etílico <p><u>Invalidez Total y Permanente por Accidente o Enfermedad:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> Documento de Identidad del Asegurado. En caso de contar con Beneficiarios Adicionales: Documento de Identidad o Partida de Nacimiento de los Beneficiarios Adicionales. Informe médico indicando el diagnóstico y pronóstico. <p><u>Desamparo Súbito Familiar:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> Acta y Certificado de defunción del Asegurado y su Cónyuge o Conviviente. Documento de Identidad o Partida de Nacimiento del Asegurado y su Cónyuge o Conviviente. Documento de Identidad o Partida de Nacimiento de los hijos menores de 18 años y/o mayores de 18 años incapacitados de manera total y permanente. Atestado Policial. Protocolo de Necropsia del Asegurado y su Cónyuge o Conviviente.
<p><u>Seguro Multirriesgo</u> Emisión de pólizas para cubrir bienes brindados en créditos</p>	Seguro	Página Web Agrobanco Red de oficinas en Lima y provincias	Ninguno	<p>El analista de AGROBANCO solicita cotizar el bien que adquirirá con el crédito otorgado al prestatario. El bróker de seguros realiza la cotización solicitada y la remite nuevamente al analista de AGROBANCO para la revisión. Si la misma es aceptada, el analista informa nuevamente al bróker y este último solicita la emisión de la póliza a la Compañía de Seguros.</p> <p>La póliza es enviada a las oficinas de AGROBANCO Lima, quienes luego la remiten a sus oficinas en el interior del país.</p>
<p><u>Seguro Agrícola</u> Seguro que protege el cultivo ante una ocurrencia de riesgos climáticos</p>	Seguro	Página Web Agrobanco Red de oficinas en Lima y provincias	Solicitud, Póliza del seguro, formato condiciones particulares	<p><u>Contratación:</u> El seguro será obligatorio para los créditos otorgados hasta por montos de S/.100,000.00 o su equivalente en moneda extranjera, en los productos financieros de Crédito Agrícola y Credifinka, siempre que el destino del crédito sea el sostenimiento del cultivo y que el mismo haya sido aceptado en la Tabla de Cultivos por la compañía de seguros. No se considera créditos de Profundización Financiera.</p> <p><u>Coberturas:</u> Sequías, lluvias, inundaciones, temperaturas extremas, granizo, nieve, viento fuerte, huayco o deslizamiento e incendio.</p> <p><u>Suma Asegurada:</u> Es el costo de producción del cultivo por el número total de hectáreas financiadas.</p> <p><u>Tasa:</u> 2.95% del costo de producción del cultivo por hectárea.</p> <p>En caso de siniestro deberá dar aviso en el plazo de 05 días calendario desde la ocurrencia del evento climático, a través de los medios de comunicación:</p> <p>- <u>Teléfonos:</u> Llamando desde Lima: Informes: 211-0-212; Emergencia: 211-0-211 Llamando desde provincia: Informes: 74-9001; Emergencia: 74-9000</p> <p>- <u>Correo electrónico:</u> seguros rurales@lapositiva.com.pe</p> <p>- <u>Carta:</u> Dirigida al área de Seguros Rurales de La Positiva Seguros, entregada en la oficina principal: Calle Francisco Masías N°170, esquina con Javier Prado Este, San Isidro, Lima y en provincias en la red de la Cía. de Seguros La Positiva.</p>