

INFORMACION ADICIONAL PRODUCTOS ACTIVOS.

1. Procedimiento para la cancelación total de créditos.

CREDINKA comunica a sus clientes, que están facultados a realizar, en cualquier momento, las cancelaciones totales de sus créditos, para ello deben seguir el siguiente procedimiento:

- a) El cliente comunica, mediante documento escrito, su voluntad de cancelar anticipadamente su crédito a su oficial de negocios o en su defecto al jefe de negocios o administrador de agencia.
Le recordamos que solo podrá realizar la cancelación de su crédito si no está vencido, si su obligación estuviese en esta condición, deberá acercarse al personal autorizado para que le autorice realizar el pago de las cuotas atrasadas en primer término.
- b) El oficial de negocios o administrador de agencia le brindará el monto a cancelar efectuando previamente la liquidación de los intereses devengados al día de pago, incluyéndose además las comisiones y gastos relacionados al préstamo y los impuestos de Ley que sean de cargo del Cliente.
- c) El cliente conociendo el monto total de su deuda, podrá apersonarse a ventanilla y solicitar al representante de servicios (r/s) la cancelación de su obligación en forma total.
- d) El r/s atenderá al cliente, ratifica el importe a pagar, recibe y verifica el efectivo, procesa operación y entrega al cliente el voucher de cancelación.
- e) La cancelación total de los créditos se realizará en cualquiera de nuestras agencias listadas en nuestra página web institucional.

Fin.

2. Procedimiento para la amortización de pagos anticipados y adelanto de cuotas.

CREDINKA informa a sus clientes que podrán realizar pagos anticipados en forma total y parcial, así como adelanto de cuotas, operaciones que se realizarán sin ninguna limitación o aplicación de comisiones y/o penalidades; asimismo podrán ser desarrolladas siempre y cuando estén al día en sus pagos.

A continuación, explicamos brevemente estos conceptos:

Pago anticipado total	Pago anticipado parcial	Adelanto de cuotas
En caso sea un pago anticipado <u>en forma total</u> se aplica al capital del crédito, se reducen los intereses, comisiones y gastos (incluidos seguros) al día de pago.	En caso el pago sea realizado en <u>forma parcial</u> se considerará pago anticipado <u>cuando los prepagos que se realizan son mayores a dos (2) cuotas</u> , incluyendo la cuota de periodo, que es cargado al capital del crédito, con la reducción de intereses, comisiones y gastos (incluidos seguros).	Operación que se presenta <u>cuando los prepagos que se realizan son iguales o menores a dos (2) cuotas</u> , incluyendo la cuota de periodo, cancelándose la cuota vigente y las subsiguientes por vencer.
	En esta operación, el cliente tiene dos opciones para elegir: <ul style="list-style-type: none"> • Reducir el monto de cuotas: manteniendo el mismo plazo del crédito. • Reducir el número de cuotas: manteniendo el monto de las 	No se produce la reducción de intereses, comisiones o gastos, debiendo el cliente continuar con el pago de sus cuotas conforme al cronograma de pagos inicial, es decir, se mantiene el plazo, importe de cuotas y las fechas originales

	cuotas.	pactadas según cronograma.
	En caso el cliente realice un pago anticipado y no indique que opción se aplicará CREDINKA aplicará el pago anticipado reduciendo el número de cuotas, también será aplicable esta modalidad si el pago es realizado por un tercero y el cliente no brinda instrucciones a CREDINKA hasta siete días calendario después de realizada la operación.	
	Asimismo, es aplicable si el cliente ha realizado un pago menor o igual a dos cuotas pero mayor a la cuota de periodo e indica que se aplique la modalidad de pago anticipado.	Asimismo es aplicable si el cliente ha realizado un pago mayor a dos cuotas, e indica que se aplique la modalidad de adelanto de cuotas.
	El cliente podrá solicitar su cronograma en cualquiera de las oficinas de CREDINKA.	El cronograma de pagos es el mismo, razón por la cual no se emite un nuevo cronograma.
Los pagos serán aplicados de acuerdo a la elección realizada al momento del pago.	Los pagos serán aplicados de acuerdo a la elección realizada al momento del pago.	Los pagos serán aplicados de acuerdo a la elección realizada al momento del pago.

Para mayor ampliación sobre la aplicación de estos pagos el cliente se deberá acercar a Plataforma de atención al usuario o Jefe de Operaciones.

Para la aplicación de cualquiera de estas modalidades, deberá identificarse previamente y solicitar su constancia de elección de pago, posteriormente deberá acercarse a ventanilla para efectuar el pago respectivo.

Fin.

3. Consecuencias en caso se incumpla el pago de las obligaciones.

CREDINKA recuerda a sus clientes la obligación de pagar sus cuotas dentro del plazo convenido, con lo cual evitará las siguientes acciones:

- a) Incremento de su deuda por la generación de intereses moratorios y compensatorios.
- b) Visitas domiciliarias y/o llamadas de requerimiento de pago, tanto a titulares del crédito como a los garantes.
- c) Protesto del título valor (pagaré).
- d) La pérdida de beneficios especiales, acceso a promociones comerciales y acceso a otro tipo de créditos dentro de CREDINKA.
- e) Reporte de su calificación crediticia a las diversas centrales de riesgo, situación que limita su acceso al financiamiento. La clasificación de los deudores se realizara de acuerdo a lo establecido en la Resolución SBS N° 11356-2008.
- f) Se darán por vencidos los plazos de las obligaciones vencidas y no vencidas.
- g) Compensación de deuda con activos del cliente según contrato.
- h) Iniciar las acciones judiciales que la Ley prevé para la cobranza total de la obligación.
- i) La ejecución judicial de las garantías colaterales otorgadas.

Fin.

4. Efectos del refinanciamiento o reestructuración de la deuda.

En caso el crédito del cliente sea objeto de refinanciamiento o reestructuración por parte de CREDINKA, las consecuencias que derivan de esta operación son:

- a) El cliente deberá presentar su solicitud de refinanciamiento en forma escrita.
- b) La modificación de su calificación en las centrales de riesgo, la misma que será diferente a la calificación normal, y que se ceñirá a lo establecido en la Resolución SBS N° 11356 -2008.
- c) La calificación que se le asigne podrá variar de una categoría menor a una mayor, la cual estará relacionada directamente con el grado de cumplimiento de sus pagos.
- d) Modificación de las condiciones convenidas inicialmente, estableciéndose un nuevo cronograma que incluye todos los intereses moratorios y compensatorios generados, así como las comisiones y gastos que resulten aplicables.

Fin.

5. Procedimiento Para el ejercicio de los derechos de los avales o fiadores de los usuarios.

Estimado Aval/Fiador, le recordamos que Ud. cuenta con derecho a:

- a) Que se le otorgue toda la información que necesite antes de suscribir el contrato de crédito y demás documentación pertinente.
- b) Solicitar información del estado del crédito garantizado.
- c) Recibir información sobre la forma y condiciones de la operación que respalda en caso de cumplimiento e incumplimiento de las obligaciones de su garantizado.
- d) Solicitar copia de solicitud del crédito, contrato de crédito, hoja resumen y cronograma de pagos.
- e) Recibir la información del estado del crédito de su garantizado.
- f) Intervenir en la solución de problemas de pago.
- g) Tiene derecho a solicitar se le otorgue la constancia de pago por las amortizaciones que en su condición de aval y/o fiador realice a favor del crédito de su garantizado.
- h) Solicitar la devolución del pagaré en caso haya asumido y cancelado la obligación crediticia.
- i) Solicitar el levantamiento del gravamen que afecte sus bienes, cuando no haya deuda pendiente.
- j) Comunicar su intención de no garantizar nuevas obligaciones de su avalado y/o afianzado.
- k) Conocer el saldo de deuda.

Fin.

6. Procedimiento para la resolución de los contratos de crédito.

Si Ud. quiere resolver el contrato de crédito que mantiene con CREDINKA, deberá entregar una carta en cualquiera de nuestras oficinas donde solicite la resolución del mismo.

En el mismo documento nos deberá indicar como efectuará la cancelación del crédito vigente, pudiendo dar CREDINKA un plazo de hasta cuarenta y cinco (45) días para que pueda cancelar la obligación.

La cancelación se podrá realizar en cualquiera de nuestras agencias que cuente con r/s.

Si a la fecha de su solicitud se contará con garantías que respalden su crédito, se le informa que estas no serán levantadas hasta el pago total del crédito.

Fin.

7. Derecho del cliente en caso otorgue garantías reales y/o mobiliarias.

CREDINKA indica a sus clientes, que en caso otorguen garantías reales y/o mobiliarias, cuentan con los siguientes derechos:

- a) Contar con un juego del contrato de garantía suscrita entre nuestra empresa y el cliente.
- b) Que al cancelar las obligaciones (directas e indirectas) que mantenga con nosotros podrá solicitar el levantamiento de la garantía real o mobiliaria, a través de una solicitud simple que deberá ser presentada en cualquiera de nuestras oficinas de atención.
- c) La elaboración del documento que levanta o cancela la garantía real o mobiliaria es gratuita dentro de nuestra empresa.
- d) Se aclara que los servicios notariales, tasaciones y gastos registrales, no corren por cuenta de CREDINKA, ni en el proceso previo a la solicitud de crédito ni en el levantamiento de las garantías.
- e) Asimismo, se recuerda que todas las actualizaciones a las tasaciones realizadas en el proceso de vigencia del crédito, corren a cuenta de los clientes.

Fin.

8. Instancias en caso de reclamos quejas y denuncias.

CREDINKA informa que si Ud. requiere presentar un reclamo, queja o denuncia cuenta con las siguientes vías:

- a) **Vías internas:** En **forma personal** a través de nuestras **oficinas de atención**, mediante la **página web** www.credinka.com, en **forma escrita** y a través del **correo electrónico** reclamos@credinka.com (en esta última vía se debe poner sus datos personales, DNI, producto y motivo del reclamo).
- b) **Vías externas:** Asimismo cuenta con las siguientes vías externas donde puede interponer su reclamo:
 - **Plataforma de Atención al Usuario (PAU) de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.**
Av. Dos de Mayo 1475, San Isidro.
Teléfonos: 0-800-10840 (línea gratuita) y 428-0555.
Correo electrónico: pau@sbs.gob.pe
Página web: www.sbs.gob.pe
También podrá interponer su reclamo en cualquiera de las oficinas descentralizadas de la SBS.
 - **Servicio de Atención al Ciudadano de INDECOPI.**
Calle de la Prosa N° 138, San Borja, Lima.
Teléfonos 224 78 00 y 0-800-4-4040
Página web: www.indecopi.gob.pe

Fin.

9. Orden de imputación de pagos.

CREDINKA recuerda a sus clientes, que tal como se encuentra dispuesto en el contrato de crédito, el orden de imputación de pagos se destinarán, en primer término, a cancelar los montos correspondientes a los gastos y comisiones; luego de ello, los intereses moratorios y compensatorios devengados y, finalmente, a la cancelación del principal del crédito.

Fin.

10. Procedimiento para la recuperación del monto cancelado en exceso.

CREDINKA informa a sus clientes, que en caso hayan efectuado un pago en exceso y éste se hubiese realizado por responsabilidad de CREDINKA, que devolverá el monto pagado en exceso con el interés legal que este genere hasta la fecha de su devolución o en su defecto hasta la fecha en que tomo conocimiento por parte de CREDINKA que tiene un monto pendiente a su favor.

En caso el cliente desee solicitar el monto pagado en exceso deberá presentarse en cualquiera de nuestras oficinas de atención precisando lo siguiente:

- a) Registrar a través de plataforma de atención al usuario su reclamo solicitando la devolución de dinero pagado en exceso adjuntando copia simple de su D.O.I., y los documentos que acrediten el pago efectuado.
- b) CREDINKA le otorgara una copia del registro de su reclamo.
- c) CREDINKA, luego de realizar la constatación del pago en exceso, se comunicara con el cliente para comunicarle su respuesta y, de ser el caso, autorizara la devolución de este monto más los intereses generados, el cual se podrá efectivizar en cualquiera de nuestras oficinas de atención.

Fin.

11. Manual Operativo De Pre Pagos Créditos Hipotecarios Nuevo Crédito Mivivienda.**1. Definición.**

Es aquel pago efectuado por el cliente, superior ó igual al monto de una cuota mensual, al que está obligado a pagar según su cronograma entregado al momento de la firma de escritura pública.

2. Prelación de pago.

El monto del prepago será aplicado primero a los gastos, luego al interés corrido a la fecha y finalmente al capital.

3. Tipos de prepagos.

Hay tres tipos de prepagos:

- 3.1 Prepago parcial con reducción de plazo: el prepago busca mantener la misma cuota y reduce el plazo de repago del crédito.
- 3.2 Prepago parcial con reducción de cuota: el prepago busca mantener el mismo plazo y reduce la cuota a pagar de forma mensual.
- 3.3 Prepago total: implica la cancelación del crédito.

4. Formas de Pago.

Hay dos formas de efectuar el pago del prepago:

- En efectivo en las oficinas de Credinka.
- Cheque de gerencia a nombre de "Credinka S.A." o de "Financiera Credinka S.A.".

5. Consideraciones.

- 5.1 El pre-pago debería ser procesado con COFIDE máximo en 72 horas y solo hasta el día 20 del mes. Cabe indicar, que con el cliente no hay restricción de fecha de pre-pago.
- 5.2 El monto del nuevo tramo concesional será generado en función a la proporción inicial del monto

desembolsado y los 12,500 soles del Tramo Concesional.

5.3 Los prepagos a COFIDE se pueden hacer hasta 20 días después de haber recibido el prepagó.

5.4 Se considera prepagó a la cancelación de un monto igual o mayor a 1 cuotas del crédito mi vivienda, de lo contrario se considera como adelanto de pagos de cuota.

5.5 El prepagó debe ser solicitado formalmente mediante carta dirigida a Credinka S.A., firmada por él titular o titulares y entregada en plataforma de atención al usuario indicando lo siguiente:

Nombre del titular o titulares del crédito

Moneda y monto del prepagó

Tipo de prepagó

Forma de pago del prepagó

El prepagó puede ser realizado en cualquier momento de la vida del crédito.

5.6 No se puede realizar un prepagó con una cuota pendiente de pago. Primero se paga la cuota pendiente y luego procede el prepagó.

5.7 Luego de efectuado el pre-pago, los días de pago de la cuotas se mantienen invariables.

5.8 Luego de efectuado el pre-pago, el crédito no sufrirá variación alguna en su tasa original.

5.9 Se recalcará la prima de seguro de desgravamen.

6. Visto bueno.

Todo prepagó debe contar con el visto bueno del Jefe de Centro Hipotecario debe autorizar el prepagó.

7. Tanto la solicitud de prepagó como la evidencia de la gestión comercial debe ser archivada en el file del cliente.

Fin.

12. Procedimiento de comunicación para que el cliente comunique cualquier operación de pago no autorizada o ejecutada en forma incorrecta.

CREDINKA comunica a sus clientes, que en caso detectaran operaciones de pago ejecutadas en forma incorrecta o no autorizada, puede comunicar estos hechos a través de cualquiera de nuestras oficinas de atención listadas en nuestra página web www.credinka.com presentando la siguiente documentación:

- a) Solicitud o ficha de reclamo donde se precise las operaciones de pago no autorizadas o ejecutadas en forma incorrecta.
- b) Copia simple del Documento Oficial de Identidad (D.O.I.)
- c) Documentos adicionales que el cliente considere.

A estos efectos se considerara que el cliente ha tomado conocimiento de la operación cuando haya consultado sus movimientos o dentro de los treinta (30) días después de que CREDINKA haya remitido o puesto a su disposición el extracto periódico de sus operaciones.

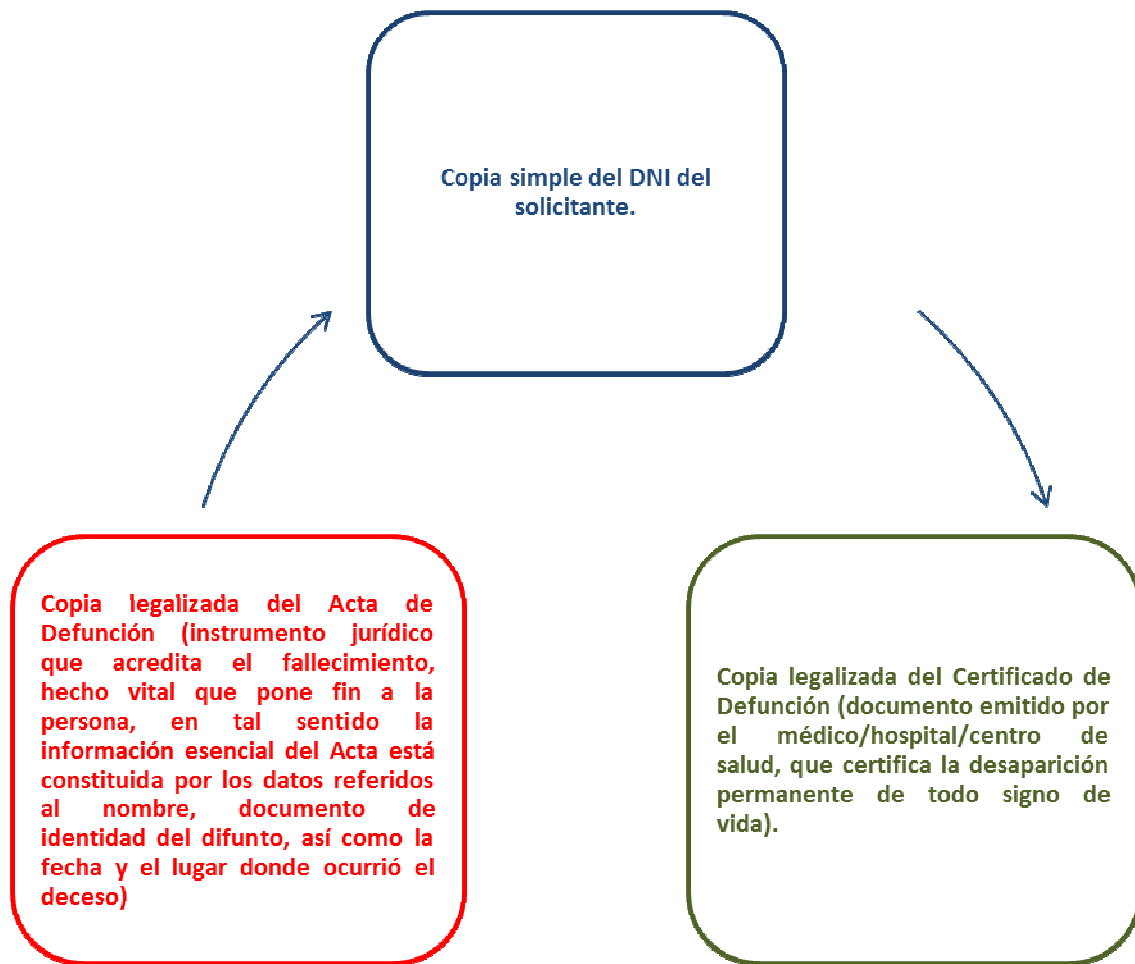
Estas peticiones serán canalizadas a través de la Unidad de Atención al Usuario, quien coordinara con las instancias involucradas para rectificar este error a la brevedad posible, siendo responsabilidad de CREDINKA efectuar la devolución con el pago de los intereses que hubiera generado si el caso puesto en conocimiento por el cliente sea correcto.

Fin.

13. Procedimiento aplicable en caso de fallecimiento del titular del crédito.

CREDINKA informa a sus clientes que los créditos otorgados por nuestra empresa se encuentran coberturados por la Aseguradora RIMAC SEGUROS con póliza N° 253739, salvo que el cliente decida contratar con otra empresa aseguradora.

En caso de siniestro los familiares o terceros interesados, deberán presentar una carta en cualquiera de las oficinas de atención de CREDINKA donde comuniquen la ocurrencia del fallecimiento del titular del crédito, a la mayor brevedad posible, con un máximo de 90 días desde ocurrido el siniestro, los requisitos a presentar son:



RIMAC SEGUROS, por su parte podrá solicitar la presentación de otros documentos adicionales que ayuden a determinar la cobertura del seguro de desgravamen.

¿Cuál es el plazo máximo que los familiares o deudos podrán reportar el fallecimiento o invalidez del Asegurado?

El plazo no deberá exceder de 90 días calendarios posteriores al siniestro, sin perjuicio del derecho que puedan tener los Beneficiarios o Herederos según las normas del Código Civil. Este tiempo no debe ser considerado como un plazo de caducidad.

¿En caso de siniestro qué documentos se debe presentar?

La documentación obligatoria es la que se describe a continuación:

1. Requisitos saldo insoluto menor a S/. 8,500.00

Muerte Natural y Accidental:

Copia del documento de identidad del ASEGURADO
Certificado de Defunción, en original o copia certificada.
Acta o Partida de Defunción, en original o copia certificada.
Estado de cuenta del préstamo a la fecha del siniestro.

Invalidez Total y Permanente por Accidente y Enfermedad:

Copia del documento de identidad del ASEGURADO
Certificado de Invalidez Total y Permanente de la Comisión Médica Evaluadora de Incapacidades emitido por MINSAs, ESSALUD o EPS.

2. Requisitos únicos necesarios para la liquidación de beneficios - saldo insoluto mayor a S/. 8,500.00

Muerte Natural

Copia del documento de identidad del ASEGURADO
Acta o Partida de Defunción, en original o copia certificada.
Certificado de Defunción, en original o copia certificada.
Historia Clínica foliada y fedatada del Asegurado en caso sea necesaria

Muerte Accidental

Copia del documento de Identidad del ASEGURADO
Certificado de Defunción, en original o copia certificada.
Acta o Partida de Defunción, en original o copia certificada.
Copia del parte y atestado policial.

Invalidez Total y Permanente por Accidente

Copia del documento de identidad del ASEGURADO.
Evaluación de Incapacidades emitido por la Comisión Médica de Essalud o el Ministerio de Salud (MINSAs) o EPS o la Comisión Médica correspondiente de las Fuerzas Armadas, en la que señale el grado de menoscabo y la fecha de configuración

Invalidez Total y Permanente por Enfermedad

Copia del documento de identidad del ASEGURADO.
Evaluación de Incapacidades emitido por (MINSAs) COMAFP, ESSALUD o EPS, (Cualquiera de ellos) en que se señale el grado de menoscabo y la fecha de configuración.
Copia de la Historia Clínica foliada y fedatada de todos los centros médicos donde se atendió antes y durante la enfermedad que generó la Invalidez Permanente Total.

Fin.

INFORMACION ADICIONAL PRODUCTOS PASIVOS.

1. Consulta de estado de cuentas.

El Cliente que requiera información sobre su estado de cuenta, deberá acercarse a cualquiera de nuestras oficinas – sección plataforma de atención al usuario, mostrando su documento oficial de identidad (D.O.I.)¹.

Fin.

2. Procedimiento para la cancelación de Cuentas de Ahorro.

Persona jurídica.	<p>El representante legal deberá apersonarse al representante de servicios (R/S) quien solicita su documento oficial de identidad y contrasta que los datos correspondan a los registrados en el sistema de CREDINKA, adicionalmente el cliente deberá presentar una carta debidamente suscrita por el representante legal y entregar la tarjeta de ahorro debidamente suscrita por el representante legal.</p> <p>Para las cuentas de ahorros con Órdenes de pago, deberá devolver los talonarios de Órdenes de Pago no usados.</p> <p>En caso de cancelaciones de montos mayores a S/. 10,000 o su equivalente en moneda extranjera se requerirá visto bueno de la Jefatura de Operaciones.</p>
Persona natural.	<p>Apersonarse al representante de servicios (r/s) con su documento oficial de identidad solicitando la cancelación de la cuenta.</p> <p>En el caso de cuentas mancomunadas conjuntas, tienen que estar todos los titulares de la cuenta de ahorros.</p>
Si se trata de terceras personas que representan al titular.	<p>En caso la solicitud de cancelación sea realizada por un tercero en representación del titular, deberá contar con facultades para realizar esta acción, así como los poderes para efectuar el cobro, debiendo contar con el documento que se detalla a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si la cuantía es menor a media UIT: Carta poder simple. • Más de media UIT hasta 1 UIT: Poder Fuera de Registro. • Más de 1 UIT: Poder por Escritura Pública inscrito en SUNARP.
Si se trata del fallecimiento del titular.	<p>El solicitante deberá presentar la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud donde requiera la cancelación de la cuenta por fallecimiento del titular. • Certificado de defunción del titular de la cuenta. • Presentación de original y copia simple del Testimonio de testamento o sucesión intestada del titular de la cuenta. • Inscripción en el Registro de Testamentos o Sucesión Intestada del titular de la cuenta. • Documento oficial de identidad de todos los herederos. • Toda esta documentación deberá contar con el V°B° del Asesor Legal.
Si se trata de	Las cancelaciones de depósitos CTS se rigen por lo establecido en la normativa legal

¹ D.O.I.: Se considerará como D.O.I. los siguientes documentos: Documento Nacional de Identidad (D.N.I), Pasaporte y/o Carne de extranjería.

un depósito CTS.	vigente.
Si se trata de un depósito a plazo fijo.	La cuenta podrá ser cancelada a solicitud expresa del titular, o representantes legales autorizados para el manejo de la cuenta, a la presentación del Certificado a Plazo Fijo y documento oficial de identidad. En caso de producirse la cancelación antes del plazo pactado, la tasa de interés a pagarse será la vigente para los depósitos de ahorro corriente.
Fin.	

3. Procedimiento de comunicación para que el cliente comunique cualquier operación de pago no autorizada o ejecutada en forma incorrecta.

CREDINKA pone a disposición de sus clientes, la información relevante a una operación cuando este lo requiera.

Asimismo CREDINKA informa a sus clientes, que en caso detectaran operaciones de pago ejecutadas en forma incorrecta o no autorizada, puede comunicar estos hechos a través de cualquiera de nuestras oficinas de atención listadas en nuestra página web www.credinka.com presentando la siguiente documentación:

- a) Solicitud o ficha de reclamo donde se precise las operaciones de pago no autorizadas o ejecutadas en forma incorrecta.
- b) Copia simple del Documento Oficial de Identidad (D.O.I.)
- c) Documentos adicionales que el cliente considere.

A estos efectos se considerara que el cliente ha tomado conocimiento de la operación cuando haya consultado sus movimientos o dentro de los treinta (30) días después de que CREDINKA haya remitido o puesto a su disposición el extracto periódico de sus operaciones.

Estas peticiones serán canalizadas a través de la Unidad de Atención al Usuario, quien coordinara con las instancias involucradas para rectificar este error a la brevedad posible, siendo responsabilidad de CREDINKA efectuar la devolución con el pago de los intereses que hubiera generado si el caso puesto en conocimiento por el cliente sea correcto.

Fin.

4. Instancias en caso de reclamos quejas y denuncias.

CREDINKA informa que si Ud. requiere presentar un reclamo, queja o denuncia cuenta con las siguientes vías:

- **Vías internas:** En forma personal a través de nuestras oficinas de atención, mediante la página web www.credinka.com, en forma escrita y a través del correo electrónico reclamos@credinka.com
- **Vías externas:** Asimismo cuenta con las siguientes vías externas donde puede interponer su reclamo:
 - **Plataforma de Atención al Usuario (PAU) de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.**

Av. Dos de Mayo 1475, San Isidro.
Teléfonos: 0-800-10840 (línea gratuita) y 428-0555.
Correo electrónico: pau@sbs.gob.pe

Página web: www.sbs.gob.pe

También podrá interponer su reclamo en cualquiera de las oficinas descentralizadas de la SBS.

- **Servicio de Atención al Ciudadano de INDECOPI.**

Calle de la Prosa N° 138, San Borja, Lima.
Teléfonos 224 78 00 y 0-800-4-4040

Página web: www.indecopi.gob.pe

Fin.

5. Procedimiento para la resolución de los contratos de depósito.

CREDINKA informa que nuestros clientes cuentan con la facultad de resolver el contrato de depósito que nos vincula, en caso alguna modificación que realicemos a las condiciones primigenias contratadas no lo satisfaga, en ese sentido debe de realizar los siguientes pasos:

- Presentar en cualquiera de nuestras agencias una carta dirigida a nuestra empresa, donde comunique su decisión de resolver el contrato que lo vincula con nuestra empresa.
- Si a la fecha de su solicitud su depósito respalda algún crédito en forma directa o indirecta, el monto quedará retenido hasta que se haya realizado el pago total del crédito que respalda.

Fin.

6. Precauciones al utilizar la tarjeta de débito CREDINKA.

CREDINKA recomienda tomar en cuenta las siguientes recomendaciones al hacer uso de su tarjeta de debito

Al momento de recepcionar su tarjeta de débito:

- Firme su tarjeta en el lugar señalado al momento de recibirla.
- Verifique que el sobre donde se encuentra la tarjeta esté debidamente cerrado, si hubiera alguna anomalía infórmelo al personal de plataforma de atención al usuario de CREDINKA.
- La clave secreta es confidencial y personal, nadie más debe conocerla.
- Cambie su clave secreta periódicamente.

Al momento de efectuar transacciones en cajeros automáticos:

- Verifique que en la ranura donde se inserta la tarjeta, no se encuentre ningún material extraño pegado.
- No acepte ayuda de nadie mientras opera en el cajero automático hasta que termine su transacción.
- En caso su tarjeta quede retenida, acérquese a cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional para recibir una nueva.
- Si usted requiere salir o retirarse del cajero automático antes de terminar su transacción, anule la operación digitando la tecla CANCELAR.
- Si su tarjeta es sustraída o extraviada, acérquese a cualquier oficina de atención de CREDINKA o llame gratuitamente al teléfono de la Central de Servicios al Cliente de Unibanca: 0 800 42121 para realizar el bloqueo.

Al realizar compras en establecimientos comerciales:

- a) Nunca pierda de vista su tarjeta cuando realice pagos en establecimientos comerciales.
- b) Conserve su voucher o comprobante por el débito efectuado.
- c) En caso de tener alguna consulta adicional, comuníquese con CREDINKA a la Central de Servicios al Cliente de Unibanca: 0 800 42121 o acérquese a la oficina de atención más cercana.

Otras recomendaciones:

- a) Es recomendable que revise constantemente el vencimiento de su Tarjeta de Débito para no tener inconvenientes con los establecimientos al momento de realizar los pagos de sus compras.
- b) Si su Tarjeta de Débito se encuentra en mal estado, mojada o deteriorada, cámbiela por una nueva en cualquiera de nuestras oficinas de atención.
- c) Se puede usar en todos los establecimientos y cajeros que exhiban la marca VISA a nivel internacional.
- d) Si tiene planeado realizar viajes, es recomendable que informe a la Central de Servicios al Cliente de Unibanca 0 800 42121; de esta manera evitara inconvenientes relacionadas al uso de la tarjeta.
- e) Los vouchers emitidos por Cajeros Automáticos y POS son impresos en papel térmico, cuyo contenido puede borrarse en caso no se conserve adecuadamente, si considera importante la información contenida, anótela y archívela en un lugar seguro.
- f) Conserve sus tarjetas sin entrar en contacto con la banda magnética de otras tarjetas ni en lugares próximos a un electrodoméstico o artículos electrónicos.
- g) Procure llevar su Tarjeta de Débito en porta tarjetas y evite tenerla en la billetera.
- h) Recuerde que los límites y las condiciones de uso se encuentran en el Tarifario de Tarjeta de Débito, publicado en la página web de la empresa www.credinka.com y/o en nuestras oficinas de atención.
- i) Una vez cambiada la clave secreta por primera vez, deberá destruir el sobre donde viene impresa la clave secreta inicial.
- j) No debe escribir su clave en la parte posterior de la tarjeta.
- k) Al momento de digitar su clave secreta, no permita que nadie más la vea.
- l) No responda a correos electrónicos o llamadas telefónicas que le soliciten información confidencial como claves de acceso, números de cuenta, saldos u otros. En caso de recibir correos electrónicos o llamadas telefónicas con estas características comuníquese con nosotros a través de nuestras oficinas de atención.

Fin.

Esta información se difunde de acuerdo a lo estipulado por el Reglamento de Transparencia de Información y Disposiciones Aplicables a la Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, aprobado mediante la Resolución SBS N° 8181-2012.