

PREGUNTAS FRECUENTES: TRANSPARENCIA DE INFORMACION.

1. ¿Qué es la transparencia en la información?

La transparencia de la información, es un sistema que permite mejorar el acceso a la información de los usuarios y público en general, con el objeto de reducir la asimetría de información existente.

Con ello se busca que los usuarios puedan, de manera responsable, tomar decisiones informadas con relación a las operaciones y servicios que desean contratar y/o utilizar con las empresas del sistema financiero.

La norma vigente es la Resolución SBS N° 8181-2012.

2. ¿Cómo se determinan los intereses en CREDINKA?

De acuerdo a la normativa legal vigente (Ley N° 26702, Ley N° 28587 y Resolución SBS N° 8181-2012), CREDINKA puede determinar libremente las tasas de interés, el interés compensatorio y moratorio para sus operaciones activas y pasivas.

Los intereses se fijan en forma anual, debiéndose considerar para tal efecto que se trata de un año de trescientos sesenta (360) días.

3. ¿Qué son comisiones?

Las comisiones constituyen retribuciones por operaciones y servicios adicionales y/o complementarios a las operaciones contratadas por los usuarios y/o clientes, que hayan sido previamente acordados y efectivamente prestados por CREDINKA.

Ejemplos: Comisión por emisión de constancia (a partir de la segunda), Comisión por operaciones realizadas interplaza.

4. ¿Qué son gastos?

Los gastos son aquellos costos debidamente acreditados, en que incurre CREDINKA con terceros por cuenta del cliente para brindar servicios adicionales y/o complementarios a las operaciones contratadas que, de acuerdo a lo pactado, serán trasladados al cliente.

Ejemplo: Gasto por protesto de pagaré, Gastos Notariales.

5. ¿Cómo se determinan las comisiones y los gastos?

Las Comisiones y Gastos que CREDINKA aplique sobre sus operaciones (activas, pasivas y servicios) se determina libremente de acuerdo a lo establecido en la normativa legal vigente.

6. ¿Qué información tiene la obligación de difundir CREDINKA?

CREDINKA tiene la obligación de brindar la siguiente información:

- Requisitos y condiciones del producto.
- Beneficios del producto.
- Tasas de interés.
- Comisiones.
- Gastos.

- Formularios contractuales.
- Aplicación de fórmulas.

Todo esta información es puesta a disposición del cliente a través de los diversos canales de comunicación que CREDINKA les brinda: Plataforma de Atención al Usuario y página web institucional.

7. ¿Qué es la cartilla de información?

La Cartilla de Información, muestra el detalle de la tasa de interés que se retribuirá al cliente, 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 que sean relevantes para las partes.

La Cartilla de Información es un anexo que forma parte del contrato de depósito y deberá llevar la firma de la persona autorizada que actúa en representación de la empresa.

8. ¿Qué es la Hoja Resumen?

La Hoja Resumen es el documento que muestra el detalle de las tasas de interés compensatoria y moratoria, 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 que sean relevantes para ambas partes.

La Hoja Resumen se entrega en todos los casos que se desarrolle una operación activa, sea que se trate de aquéllas otorgadas bajo el sistema de cuotas u otras modalidades distintas.

9. ¿Qué tamaño de letra debe tener el Tarifario y los Contratos?

El Tarifario y los Contratos deben ser redactados en un lenguaje SENCILLO y CLARO con caracteres LEGIBLES y NO INFERIORES A TRES (03) MILÍMETROS.

Alguno de los tipos de letra y tamaño que recomienda la SBS son: Arial Narrow 11; Arial 11; Tahoma 11; Verdana 11; Century gothic 11, entre otros.

10. ¿En qué casos se debe informar a los clientes la modificación de las tasas de interés, comisiones y gastos pactados en los contratos?

CREDINKA debe informar a los clientes la modificación de las comisiones y gastos en forma previa a su aplicación, en caso dichas modificaciones representen un incremento respecto de lo pactado.

La comunicación deberá ser efectuada con una anticipación no menor de cuarenta y cinco (45) días calendario, indicando la fecha o el momento a partir del cual la modificación entrará en vigencia. La comunicación previa no será exigible cuando la modificación de las comisiones y gastos sea favorable para el cliente, en cuyo caso, los nuevos cobros podrán aplicarse de manera inmediata.

11. ¿En qué plazo debe comunicar CREDINKA al cliente la modificación de otros aspectos comprendidos en los contratos?

Las modificaciones de las condiciones contractuales distintas a tasas de interés, comisiones y gastos, también deberán ser informadas a los clientes en forma previa a su aplicación.

La respectiva comunicación deberá ser realizada 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.

12. ¿Qué es una tasa (%)?

La tasa de interés constituye la ganancia esperada por CREDINKA al otorgar un crédito ofrecido es decir representa el costo de oportunidad del dinero de un acreedor.

La tasa de interés se asocia a los instrumentos de deuda emitidas u ofrecidas por las distintas entidades financieras, como los préstamos, créditos hipotecarios entre otros.

13. ¿Qué es la TCEA?

La Tasa de Costo Efectivo Anual, es aquella que permite igualar el valor actual de todas las cuotas y demás pagos que serán efectuados por el cliente, incluyendo los cargos por comisiones, gastos, seguros, con el monto que efectivamente ha recibido en préstamo, bajo el supuesto de cumplimiento de todas las condiciones pactadas.

14. ¿Qué es el TREA?

La Tasa de Rendimiento Efectivo Anual, es aquella que permite igualar el monto que se ha depositado con el valor actual del monto que efectivamente se recibe al vencimiento del plazo, considerando todos los cargos por comisiones y gastos, incluidos los seguros, cuando corresponda, y bajo el supuesto de cumplimiento de todas las condiciones pactadas.

15. ¿Qué es un cronograma de pagos?

Es un documento donde detalla las cuotas a pagar, el monto de cada una de ellas y el día que tienen que venir el cliente a cancelar la cuota.

16. ¿Cuál es la norma de gestión de atención a los usuarios?

Es la Circular N° G-184-2015.

Las empresas deberán mantener a disposición del público, en todos sus establecimientos, la información referente al procedimiento de atención de reclamos, así como el procedimiento de requerimientos, señalando en forma clara los requisitos y cualquier información necesaria para dar trámite a los mismos, de conformidad con lo contemplado en la presente norma.

17. ¿Qué es un requerimiento?

Son las comunicaciones realizadas por los usuarios o por terceros en nombre de los usuarios, por la que se busca una acción por parte de CREDINKA. Para efectos de lo dispuesto en la circular, los requerimientos se pueden dividir en:

- a) **Consultas:** Comunicaciones por las que se busca que CREDINKA proporcione determinada información ante una situación de incertidumbre, desconocimiento o duda relacionada a la operación, producto o servicio ofrecido o contratado con CREDINKA.
- b) **Solicitudes de entrega o puesta a disposición de información** que CREDINKA posee sobre la relación que mantienen los usuarios.
- c) **Otras solicitudes** distintas a las indicadas en el literal b)

18. ¿Dónde puede realizarse un requerimiento?

Los requerimientos pueden realizarse en forma personal en cualquiera de las oficinas de atención a través del Sistema de Atención al Usuario, también puede utilizar nuestra página web institucional o canalizarla a través del correo electrónico consultas@credinka.com

Los requerimientos pueden ser atendidos en forma inmediata, caso contrario CREDINKA atenderá el mismo en un plazo que no exceda los treinta (30) días calendario.

19. ¿Qué es una queja?

Manifestación que un cliente o usuario realiza a través del Sistema de Atención al Usuario ubicado en todas nuestras oficinas de atención, en forma escrita, a través de nuestra página web institucional o mediante comunicación realizada al correo electrónico reclamos@credinka.com que no se encuentra relacionada a los productos y/o los servicios prestados; sino a su disconformidad con relación a la atención al público.

Si Ud. interpone su queja por correo electrónico o a través de la página web, nosotros le enviaremos la ficha de recepción de su reclamo con su código que le permitirá averiguar el estado del mismo.

20. ¿Qué es un reclamo?

Es la manifestación que realiza un cliente o usuario a través del Sistema de Atención al Usuario ubicado en todas nuestras oficinas de atención, en forma escrita, a través de nuestra página web institucional o mediante comunicación realizada al correo electrónico reclamos@credinka.com donde expresa su disconformidad relacionada a los productos y/o a los servicios prestados.

Si Ud. interpone su reclamo por correo electrónico o a través de la página web, nosotros le enviaremos la ficha de recepción de su reclamo con su código que le permitirá averiguar el estado del mismo.

21. ¿Quiénes pueden presentar un reclamo?

Puede presentar reclamos la persona natural (titular o usuario del producto) y la persona jurídica (a través del representante legal de la empresa).

22. ¿En qué tiempo se debe responder un Reclamo o Queja?

Una vez que el Cliente presenta un reclamo o queja, CREDINKA debe resolverla y enviar la respuesta al Cliente en un plazo no mayor de treinta (30) días calendario desde la fecha en que se interpuso la insatisfacción.

23. ¿Dónde puedo presentar un reclamo?

El reclamo del usuario y/o cliente puede ser presentado a través de los medios que CREDINKA pone a su disposición:

- Plataforma de Atención al Usuario de todas las Agencias de CREDINKA.
- En forma escrita.
- A través de la página web institucional www.credinka.com
- A través del correo electrónico reclamos@credinka.com

24. ¿Qué documentación se requiere para presentar un reclamo?

Recomendamos que el reclamante adjunte la siguiente información:

- Datos del cliente (nombre completo, documento oficial de identidad y número del documento, dirección y teléfono).
- Producto sobre el cual recae el reclamo (ahorros, crédito, servicios).
- Descripción de los hechos producidos y los términos en que sustenta el reclamo.
- Solución que espera por parte de CREDINKA en relación a su reclamo.

- Documentación que a su criterio sustente su reclamo,
- El reclamo puede ser efectuado a través del documento que determine el reclamante o en su defecto puede apersonarse a las plataformas de atención al usuario donde puede solicitar el Formulario de Atención a Reclamos.

25. ¿Qué pasa si no me encuentro de acuerdo con la respuesta dada a mi reclamo?

Si Ud. no se encontrara de acuerdo con la respuesta dada a su reclamo en primera instancia puede presentar recurso de reconsideración a CREDINKA, para lo cual es necesario que sustente las razones por las cuales no se encuentra de acuerdo con el mismo, así como la documentación adicional que considere, esta petición debe ser resuelta en el plazo de treinta (30) días por CREDINKA.

Asimismo si Ud. no considerara necesario puede optar por presentar su reclamo en INDECOPI, ante la PLATAFORMA DE ATENCION AL USUARIO de la SBS o en su defecto ante el ÓRGANO JURISDICCIONAL de acuerdo a Ley.

Recuerde que CREDINKA es la primera instancia en cuanto a su reclamo.

La presente información se brinda de acuerdo a lo establecido por las Leyes N° 28587 y N° 29571, así como al Reglamento de Transparencia y disposiciones aplicables a la contratación con usuarios del Sistema Financiero, aprobado por Resolución SBS N° 8181-2012.