

## **INFORMACIÓN REFERIDA A BENEFICIOS, RIESGOS Y CONDICIONES DEL PRODUCTO O SERVICIO FINANCIERO**

### **1. Procedimiento para solicitar cancelación de crédito:**

Tener en cuenta que la cancelación anticipada total del crédito, es el pago total de su deuda antes del plazo establecido, con la consiguiente liquidación de los intereses, gastos o comisión y el correspondiente ITF al día de pago.

- Acérquese a cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional y solicite directamente ante nuestras ejecutivas de servicio la cancelación de su crédito.

### **2. Procedimiento para realizar pagos anticipados parciales de sus cuotas:**

Tener en cuenta que el cliente financiero es libre de poder efectuar los pagos anticipados no programados, que afectan el saldo capital de su crédito; sin aplicación de alguna penalidad por tal pago.

- Acérquese a cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional y solicite directamente ante nuestras ejecutivas de servicio el pago anticipado de su crédito, el cual se realizará con el respectivo cálculo de intereses, comisiones y gastos a la fecha de pago.

### **3. Procedimiento para el ejercicio de los derechos de los avales o fiadores:**

- Los avales y fiadores tienen los siguientes derechos:
  - a. Solicitar copia de contrato de crédito
  - b. Solicitar copia de voucher de pago de cuota.
  - c. Solicitar copia Hoja Resumen y Cronograma de Pagos.
  - d. Solicitar constancia de adeudo o no adeudo.
- En todos los casos el aval o fiador deberá acercarse a cualquiera de nuestras agencias y presentar una solicitud adjuntando su Documento de Identidad vigente.

### **4. Detalle de las consecuencias por incumplimiento en el pago de obligaciones:**

- Se dará inicio a la cobranza del saldo capital, así como del interés compensatorio y moratorio pactado o penalidad (si en caso aplique), comisiones y, los gastos judiciales, notariales y administrativos.
- En el caso de los productos con garantía mobiliaria, se procederá al remate o venta extrajudicial del bien o bienes dejados en garantía; después del vencimiento de los plazos pactados contractualmente.
- En cumplimiento de la norma respectiva de la SBS, se procederá a realizar el reporte a las Centrales de Riesgos con la calificación que le corresponda.

### **5. Detalle de los efectos del refinanciamiento de la deuda:**

- Cambio de la condición del crédito a REFINANCIADO.
- Información de la nueva condición a la Central de Riesgos de la SBS, con la calificación que corresponda de acuerdo a la normativa de la SBS.
- Generación de un nuevo cronograma de pagos con nuevas condiciones pactadas contractualmente.

**6. Principales características del medio de pago – en caso corresponda - y las formas de su utilización.**

Los pagos de los créditos se realizarán en efectivo y a través de nuestra red de agencias.

**7. Límites que, en su caso, se establezcan a las operaciones que se ejecuten a través de ese medio de pago.**

Los pagos de los créditos se realizarán en efectivo y a través de nuestra red de agencias. En moneda nacional.

**8. Medidas que el usuario deberá adoptar para preservar la seguridad del medio de pago, en caso corresponda**

El cliente deberá conservar el comprobante de pago que se emita luego de realizado cualquier pago, como sustento del cumplimiento.

**9. Mecanismos existentes para que el usuario notifique a la empresa cualquier operación de pago no autorizada o ejecutada de forma incorrecta.**

El cliente deberá utilizar el LIBRO DE RECLAMACIONES VIRTUAL que ILC pone a su disposición a través de la red de agencias, página web y del predafono.

**10. Responsabilidad de la entidad en caso de operaciones de pago no autorizadas o ejecutada de forma incorrecta.**

El cliente es responsable de verificar su comprobante de pago luego del pago y antes de retirarse. Si de forma posterior al pago, el cliente considera que la operación realizada no corresponde al pago que desea efectuar, tiene derecho a presentar su reclamo a través del LIBRO DE RECLAMACIONES.

**11. Procedimiento aplicable en el caso de fallecimiento del titular del crédito.**

En caso de fallecimiento del titular, será de cargo de sus herederos el pago del saldo adeudado, que incluye el saldo de capital, los intereses compensatorios, intereses moratorios o penalidades (de ser el caso), comisiones, gastos que originen hasta el día de pago de la deuda, conforme a las disposiciones establecidas en el Código Civil sobre la materia.

**12. El procedimiento para la presentación y atención de las solicitudes de resolución del contrato, indicándole todos los canales puestos a su disposición para tal fin. Dicho procedimiento no podrá ser más engorroso que aquél dispuesto para contratar el crédito o tarjeta de crédito, no pudiéndose establecer requisitos o exigencias adicionales que dificulten el ejercicio de dicho derecho**

Para realizar la resolución del contrato el cliente deberá acercarse a cualquiera de las agencias presentar la solicitud por escrito. Además de realizar el pago del total del crédito, incluido el saldo de capital, intereses, comisiones y gastos generados hasta la fecha de pago.

**13. El procedimiento aplicable para recuperar el monto cancelado por concepto de pagos en exceso, de acuerdo a lo señalado en el Código.**

Para los casos en los cuales el cliente desee recuperar el monto cancelado con motivo de un pago en exceso, deberá acercarse a cualquiera de nuestras oficinas y solicitarlo a nuestro personal de atención.

Los documentos que deberá presentar son los siguientes:

- Copia de DNI
- Comprobante de pago, original de depósito o pago

En caso de argumentar dolo o culpa el cliente deberá adjuntar los documentos antes mencionados y una copia certificada de la resolución judicial consentida donde se demuestre la existencia de dolo o culpa de ILC. Asimismo tiene derecho a presentar su reclamo a través del LIBRO DE RECLAMACIONES.

**14. Información respecto a las instancias ante las que pueden recurrir los usuarios para presentar reclamos y/o denuncias por las operaciones y servicios que realicen, tales como la propia empresa, el INDECOPI y la Superintendencia, entre otros**

**¿Cómo presentar un reclamo, consulta o queja?**

Para presentar su reclamo, consulta o queja podrá utilizar cualquiera de los siguientes canales de atención:

- Red de agencias a nivel nacional
- Página Web: [www.inversioneslacruz.com](http://www.inversioneslacruz.com)
- A través del teléfono llamando a nuestro PRENDAFONO.

**¿Qué documento debe presentar?**

De acuerdo al tipo de reclamo, consulta o queja se le solicitará la presentación de la documentación que sustente su reclamo.

**¿En cuánto tiempo tendrá respuesta a su reclamo, consulta o queja?**

La circular G/184-2015 emitida por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP establece un plazo máximo de atención de reclamo de 30 días calendarios, contados desde el día de recibido el reclamo, el cual podrá extenderse dependiendo de la complejidad de su requerimiento. Está ampliación será comunicada al cliente indicando el motivo y el nuevo plazo de absolución.

**¿Sí no está de acuerdo con la solución de su reclamo?**

Puede presentar su RECONSIDERACIÓN a nuestra empresa en cualquier agencia o puede acudir al Servicio de Atención al Ciudadano de INDECOPI, línea gratuita a nivel nacional 0-800-44040, o a la Plataforma de Atención al Usuario (PAU) de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs, línea gratuita a nivel nacional 0-800-10840, vía correo electrónico [pau@sbs.gob.pe](mailto:pau@sbs.gob.pe).

\*\*\*\*\*