

# NORMATIVIDAD INTERNA DE TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN FINANCIERA A USUARIOS DE LA CMAC PAITA S.A.

## I. OBJETIVO

La presente normatividad, incorpora temas referidos a la adecuada Transparencia de Información, la misma que contempla específicamente los aspectos referidos a la difusión, aplicación y modificación de tasas y costos aplicables a los productos y servicios que brinda la CMAC PAITA S.A., de acuerdo a lo establecido en la Resolución SBS N° 3274-2017 mediante la cual se aprueba el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero.

La transparencia de información es un mecanismo que busca mejorar el acceso a la información de los usuarios. El personal de CMAC PAITA S.A., deberá ser diligente en las explicaciones que brindan respecto de los productos y servicios ofrecidos, con el fin que los clientes y/o usuarios comprendan sus características, beneficios, riesgos y condiciones aplicables y puedan, de manera responsable, tomar decisiones adecuadas sobre una base debidamente informada.

## II. MARCO NORMATIVO

- Ley N°. 28587: Ley complementaria a la Ley de protección al consumidor en materia de servicios financieros.
- Ley N°. 26702: Ley General del sistema financiero y del sistema de seguros y orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros
- Resolución SBS N° 1801-2014.
- Resolución SBS N° 3274-2017: Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero.
- Circular N° 184-2015: Circular de Atención al Usuario.
- Resolución SBS 904-2019: que sustituye el artículo 28 del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado por Resolución SBS N° 3274-2017. Aprobado el 06 de marzo 2019.
- Ley N° 30908: Ley que modifica la Ley 29571, Código de protección y defensa del consumidor, para garantizar el derecho de libre elección del servicio notarial. Aprobada el 23 de enero 2019.
- Resolución SBS 3966-2018: que modifica el artículo 9, 10, 25, 32, 36, 39, 41, 49, 52, 54 y el anexo N° 1-A del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado por Resolución SBS N° 3274-2017. Aprobado el 11 de octubre 2018.
- Resolución SBS N°1870-2020, de fecha 29 de Julio 2020, que modifica el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero y el Reglamento de Infracciones y Sanciones de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.
- Resolución SBS N°2304-2020, de fecha 22 de Setiembre 2020, que aprueba el Reglamento del Régimen Especial para la Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero y modifica el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, el Reglamento de Operaciones con Dinero Electrónico, el Reglamento de Cuentas Básicas, la Circular de Atención al Usuario y el TUPA de la SBS.
- Ley N° 31143 - Ley de Usura
- Resolución SBS N° 03748-2021 Reglamento de comisiones y gastos del sistema financiero.
- Resolución SBS N° 04036- 2022 – Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos.

## III. DETALLE Y APLICACIÓN DE LA NORMA

La CMAC PAITA S.A., en aras de cumplir con lo establecido en la Resolución SBS N° 3274-2017, posee dentro de su normativa interna los elementos mínimos del sistema de atención al usuario tales como:

- a. REGLAMENTO DE GESTION DE CONDUCTA DE MERCADO.- Que contiene los objetivos, responsabilidades de las unidades involucradas y del Oficial de Conducta de Mercado, así como los canales de comunicación y de coordinación entre ellos, la política de capacitación del personal, y aspectos relevantes contemplados dentro del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero. Todo lo cual es consistente con el marco normativo vigente que versa sobre esta materia.
- b. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CONDUCTA DE MERCADO.- Que contiene los procedimientos que se llevan a cabo en la entidad para brindar un óptimo servicio de atención al usuario. Dentro de estos procedimientos se citan las actividades a ejecutarse y sus responsables.

c. CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS DE CONDUCTA DE MERCADO.- Que contiene las estrategias planteadas para que los colaboradores y funcionarios responsables de atender a los usuarios, proporcionen información veraz y oportuna en conformidad con las normas vigentes y por ende un servicio de calidad.

#### IV. PORTAL WEB

Los mecanismos de difusión de información sobre tasas de interés, comisiones, gastos y productos o servicios, pueden ser los siguientes, según corresponda:

- Listado o tarifario.
- Folletos informativos cualitativos.
- Folletos informativos cuantitativos.
- Página web.
- Información brindada por las personas encargadas de la oferta de productos y servicios.

##### IV.1. **NOSOTROS:** que a su vez hace referencia a:

- i. Quiénes somos
- ii. Nuestra historia
- iii. Misión y Visión
- iv. Nuestros Valores
- v. Objetivos estratégicos
- vi. Nuestro Directorio.- detalle de los miembros del Directorio y su respectivo cargo.
- vii. Gerencia Mancomunada.- detalle de los miembros de la Gerencia y su respectivo cargo.
- viii. Recursos Humanos
- ix. Trabaja con nosotros
- x. Protocolos COVID19

##### IV.2. **PRODUCTOS Y SERVICIOS:** contiene información sobre los diversos productos de ahorros y créditos que CMAC-PAITA S.A. tiene a disposición de nuestros clientes y público en general.

**CRÉDITOS:** ofrecemos los siguientes tipos de créditos:

##### **Créditos Pyme:**

Crédito Campaña
Crédito Rapidito
Crédito Agrícola
Crédito Pecuario
Crédito Pyme Negocios
Crédito Pesca
Crédito Crece Mujer
Crédito Pyme Vehicular

##### **Créditos Consumo:**

Crédito Consumo
Crédito Descuento por Planilla
Crediplazo
Crédito Pignoraticio
Crédito Consumo Pesca
Crédito Vehicular Consumo

Al desglosar la información que contiene cada producto crediticio, encontrarán:

##### **Concepto de cada tipo de crédito.**

**Beneficios**

**Características**

**Requisitos**

**Riesgos**

**Conversión de moneda.-** Se realizará la conversión al tipo de cambio vigente en el día.

**Respuestas a tus preguntas:**

- Preguntas frecuentes.
- Fórmulas y ejemplos explicativos.
- Contrato.
- Simulador de créditos.

**Infórmate más**

- Intereses por Operaciones Activas.
- Comisiones Activas.
- Gastos Activos.
- Solicita tu Crédito.

**Transparencia.-** Esta información se proporciona de acuerdo a lo estipulado en la Ley Nº 28587 y el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS Nº 3274-2017.

**Contáctenos.-** ¿Desea hacernos alguna consulta sobre este producto? Se hace clic, en el presente enlace, y el sistema emitirá la sección ATENCIÓN AL CLIENTE que contiene formularios de consultas y sugerencias, los mismos que al ser completados se derivarán a nuestro personal encargado de absolver dichas inquietudes.

**AHORROS:** ofrecemos las siguientes modalidades de ahorros:

Ahorro
Orden de Pago
Cuenta Sueldo
Plus Ahorro
Plazo Fijo
Mas Ahorro
Peke Ahorro
CTS Normal
CTS Pesquero

En cada uno de nuestros tipos de cuentas se detalla lo siguiente:

**Beneficios****Requisitos****Riesgos****Respuestas a tus preguntas:**

- Preguntas frecuentes.
- Fórmulas y ejemplos explicativos.
- Impuesto a las Transacciones Financieras.

**Infórmate más**

- Tasas de interés.
- Comisiones pasivas.
- Gastos pasivos.

**Transparencia.-** Esta información se proporciona de acuerdo a lo estipulado en la Ley Nº 28587 y el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS Nº 3274-2017.

**Contáctenos.-** ¿Desea hacernos alguna consulta sobre este producto? Se hace clic, en el presente enlace, y el sistema emitirá la sección ATENCIÓN AL CLIENTE que contiene formularios de consultas y sugerencias, los mismos que al ser completados se derivarán a nuestro personal encargado de absolver dichas inquietudes.

**SEGUROS:** al hacer clic en este enlace encontrarán información acerca de los diversos seguros que comercializa la entidad:

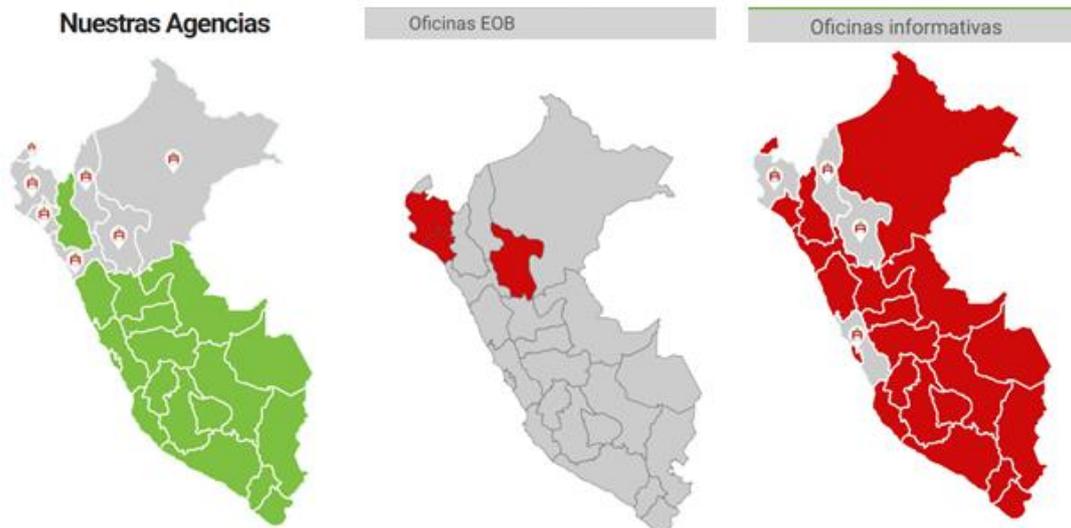
- Seguro SOAT electrónico
- Seguro SOAT
- Seguro Multiriesgo
- Seguro de Sepelio
- Seguro de Desgravamen
- Seguro contra Incendio
- Seguro Agrícola
- Seguro de Accidentes personales
- Seguro Indemnización diagnóstico de cáncer
- Seguro Desgravamen con devolución

**SERVICIOS:** al hacer clic en este enlace encontrarán información acerca de los diversos servicios que ofrece la entidad:

- Compra y Venta de moneda
- Servicio de recaudo EPS GRAU
- Recaudo de instituciones
- Recaudación de televisión por cable
- Servicios giros nacionales
- Servicios Western Unión
- Agente corresponsal BN

**IV.3. AGENCIAS/OFICINAS/EOB:** En esta sección se visualiza información relevante de nuestra red de agencias, oficinas informativas y Establecimientos de Operaciones Básicas.

Al momento de hacer clic, tanto en agencias como en oficinas EOB y oficinas informativas, se visualizarán las siguientes imágenes las que le mostrarán información sobre: dirección, teléfono, datos del responsable o administrador a cargo, horarios de atención y agencia de dependencia, según corresponda.



#### HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Agencia	Lunes - Viernes		Sábado	
	Inicio	Fin	Inicio	Fin
Paita	08:30 a.m.	06:00 p.m.	08:15 a.m.	12:00 p.m.
Chulucanas	08:30 a.m.	06:00 p.m.	08:15 a.m.	12:00 p.m.
Tarapoto	08:30 a.m.	06:00 p.m.	08:15 a.m.	12:00 p.m.
Tablazo	08:30 a.m.	06:00 p.m.	08:15 a.m.	12:00 p.m.
Yurimaguas	08:30 a.m.	06:00 p.m.	08:15 a.m.	12:00 p.m.
Juanjui	08:30 a.m.	06:00 p.m.	08:15 a.m.	12:00 p.m.
Chachapoyas	08:30 a.m.	06:00 p.m.	08:15 a.m.	12:00 p.m.

Talara	08:30 a.m.	06:00 p.m.	08:15 a.m.	12:00 p.m.
Sechura	08:30 a.m.	06:00 p.m.	08:15 a.m.	12:00 p.m.
Lambayeque	08:30 a.m.	06:00 p.m.	08:15 a.m.	12:00 p.m.
Chepén	08:30 a.m.	06:00 p.m.	08:15 a.m.	12:00 p.m.
Piura	08:30 a.m.	06:00 p.m.	08:15 a.m.	12:00 p.m.
Tumbes	08:30 a.m.	06:00 p.m.	08:15 a.m.	12:00 p.m.

EOB	Lunes - Viernes		Sábado	
	Turno mañana	Turno tarde	Inicio	Fin
Nueva Cajamarca	08:30 a.m. – 01:15 p.m.	03:00 p.m. – 06:00 p.m.	08:15 a.m.	12:00 p.m.
Cutervo	08:30 a.m. – 01:15 p.m.	03:00 p.m. – 06:00 p.m.	08:15 a.m.	12:00 p.m.
La Unión	08:30 a.m. – 01:15 p.m.	03:00 p.m. – 06:00 p.m.	08:15 a.m.	12:00 p.m.
Huancabamba	08:30 a.m. – 01:15 p.m.	03:00 p.m. – 06:00 p.m.	08:15 a.m.	12:00 p.m.

Oficina Informativa	Lunes - Viernes		Sábado	
	Turno mañana	Turno tarde	Inicio	Fin
Bagua	08:00 a.m. - 01:00 p.m.	02:30 p.m. - 06:00 p.m.	08:00 a.m.	12:00 p.m.
Chota	08:00 a.m. - 01:00 p.m.	02:30 p.m. - 06:00 p.m.	08:00 a.m.	12:00 p.m.
Yerbabuena	08:00 a.m. - 01:00 p.m.	02:30 p.m. - 06:00 p.m.	08:00 a.m.	12:00 p.m.
Lima	08:30 a.m. - 01:30 p.m.	02:45 p.m. - 06:00 p.m.	08:30 a.m.	12:00 p.m.

#### IV.4. TRANSPARENCIA

#### BASE LEGAL

- Marco Legal.
- Resolución SBS N° 3274-2017, Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero.
- Circular SBS N° G-184-2015 Circular de Atención al Usuario.
- Resolución SBS N° 1801-2014.
- Ley N° 28587: Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros.
- Ley 28683: Atención Preferencial.
- Ley N° 29571: Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Preguntas frecuentes de Transparencia.

- Anexos de la Resolución SBS N° 3274-2017, Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero.
- Ley N° 31435 Ley que modifica la Ley N° 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**PRESUPUESTO.-** Trimestralmente se actualiza el Presupuesto programado de Ingresos y Gastos, información difundida desde el año 2005.

**PERSONAL.-** Se presenta el Organigrama Institucional debidamente actualizado, la relación actual de puestos de Caja Municipal de Paita S.A. así como su respectivo historial.

**GESTIÓN FINANCIERA.-** Presenta mensualmente el Estado de Situación Financiera y Estado de Pérdidas y Ganancias. Información difundida desde el año 2007 en adelante. Cabe precisar que hasta el año 2012 se conoció como Balance General a lo que hoy se denomina Estado de Situación Financiera.

**ADQUISICIONES.-** Expone el Plan de Adquisiciones, Listado de proveedores y Requisitos. Se cuenta con un historial desde el año 2005.

**BIENES EN VENTA.-** En este enlace se muestra información de los procesos de venta de bienes a nivel institucional.

**TARIFARIOS.-** Este enlace contiene los tarifarios de operaciones activas y pasivas, de comisiones y gastos vinculadas a las operaciones pasivas y activas y el tarifario de servicios de giros. Adicional a ello, se muestra el respectivo historial de los citados tarifarios desde el año 2009, con sus períodos de vigencia.

**ATENCIÓN AL CLIENTE.-** muestra la siguiente información:

- **Contratos.-** Presenta toda la información contractual vigente y su respectivo historial que difunde las diversas modificaciones efectuadas a nuestras condiciones contractuales, así como su periodo de vigencia.

Dentro de estos contratos encontramos:

- i. Contrato de Garantía Mobiliaria sobre Depósitos Dinerario.
- ii. Contrato de Cuentas de Ahorro y Servicios Financieros.
- iii. Contrato de Préstamo Y Constitución De Garantía Mobiliaria.
- iv. Contrato de Clausulas Generales de Operaciones Activas.
- v. Contrato de Tarjeta Cliente.
- vi. Hoja de Resumen del Préstamo.
- vii. Hoja Resumen del Préstamo Pignoraticio.
- viii. Cartilla de Información Ahorro.
- ix. Cartilla de Información Ahorro con Orden de Pago.
- x. Cartilla de Información Plus Ahorro.
- xi. Cartilla de Información Peke Ahorro.
- xii. Cartilla de Información Depósito a Plazo.
- xiii. Cartilla de Información Mass Ahorro.
- xiv. Cartilla de Información CTS
- xv. Cartilla de Información Cuenta Sueldo.

- **Información estadística:** se presenta trimestralmente la información estadística de reclamos, con su respectivo historial desde el año 2012.

- **Procedimientos:** a través de este enlace se difunden los procedimientos vigentes para la atención al usuario, tales como:

- i. Normatividad Interna de Transparencia de Información Financiera a Usuarios de la CMAC-PAITA S.A.
- ii. Procedimiento para la disposición de intereses con carta instrucción
- iii. Procedimiento para realizar pago anticipado, adelanto de cuotas y cancelación total de los créditos
- iv. Procedimiento de cancelación de cuentas de ahorro corriente
- v. Requisitos para seguro de desgravamen contratado directamente por el cliente
- vi. Protocolo interno para otorgar ajustes razonables a las personas con discapacidad
- vii. Procedimiento para la atención básica de solicitudes de ajustes razonables
- viii. Procedimiento para la atención especializada de solicitudes de ajustes razonables

- ix. Procedimiento para la atención de derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de datos personales
  - x. Procedimiento para cancelación de cuentas CTS
  - xi. Procedimiento para cancelación de cuentas Plazo Fijo
  - xii. Procedimiento para realizar el trámite para solicitar información pública
  - xiii. Procedimiento en caso de fallecimiento del cliente
  - xiv. Procedimiento para resolución de contratos
  - xv. Manual de procedimientos para el tratamiento de clientes con dificultades temporales para el pago de créditos en situaciones de emergencia
  - xvi. Guía para la atención quejas y/o reclamos, requerimientos, consultas y sugerencias
  - xvii. Procedimiento de atención y solución de reclamos en agencias y EOB's
  - xviii. Procedimiento para atención y solución de requerimientos en agencias y EOB's
  - xix. Requisitos para el seguro de desgravamen cuando es contratado directamente por el cliente.
  - xx. Información adicional.
- **Servicios Notariales:** Se presenta la lista del Directorio Notarial del Perú, para conocimiento del público en general, a fin de que el cliente pueda contratar con la notaría que considere pertinente.
- i. Elección de notaría.
  - ii. Distrito Notarial Amazonas
  - iii. Distrito Notarial Lambayeque
  - iv. Distrito Notarial La Libertad
  - v. Distrito Notarial Loreto
  - vi. Notarios de Piura y Tumbes
  - vii. Distrito Notarial San Martín
  - viii. Directorio Notarial del Perú – Notarías por Distrito Notarial
- **Cobertura de Fondos de Seguro de Depósitos:** Presenta toda la información del Fondo de Seguro de Depósitos vigente y su respectivo historial desde el año 2022.

Incluye modificaciones aprobadas en ROD de fecha 28.06.2022.

**CONTÁCTENOS.-** Sección donde los clientes y/o usuarios pueden efectuar sus consultas, sugerencias, quejas y/o reclamos.

**CONSULTAS Y/O SUGERENCIAS.-** Hacer clic en el enlace y automáticamente se emitirán unos formularios a través de los cuales el cliente y/o usuario pueden enviar sus consultas y/o sugerencias, las mismas que serán absueltas en el menor tiempo posible. Dicho formulario se direccionará automáticamente al correo electrónico del funcionario responsable.

**QUEJAS Y/O RECLAMOS.-** Hacer clic en el enlace y automáticamente se emitirán unos formularios a través de los cuales el cliente y/o usuario puede enviar sus quejas y/o reclamos, los mismos que serán absueltas máximo en quince (15) días hábiles de acuerdo a lo estipulado en el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS 3274-2017. **y Resolución SBS N° 04036- 2022 – Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos.** Dicho formulario se direccionará automáticamente al correo electrónico del funcionario responsable.

En este enlace se define lo que es una queja y un reclamo:

- i. **Reclamo.-** Disconformidad relacionada a los productos o servicios.
- ii. **Queja.-** Disconformidad no relacionada a los productos o servicios o, malestar o descontento respecto a la atención al público.

**IV.5. SIMULADORES:** Con el fin de que nuestros clientes efectúen los cálculos respectivos de sus cuotas a pagar, en el caso de los productos de créditos, o del interés a obtener, en el caso de los productos de ahorro; se presentan tres (03) simuladores:

- Simulador Depósito a Plazo Fijo.
- Simulador Crédito Pignoraticio.
- Simulador Crédito.

**IV.6. ¡SOLICITA TU CRÉDITO AQUÍ!** Hacer clic en el enlace y automáticamente se emitirá un formulario a través del cual el cliente y/o usuario puede solicitar un crédito. Dicho formulario se direccionará automáticamente al correo electrónico del funcionario responsable.

**IV.7. VENTA DE INMUEBLES:** Presenta toda la información de la venta de inmuebles vigente.

**IV.8. OPERACIONES EN LÍNEA:** Permite a nuestros clientes -que cuentan con su Tarjeta Cliente-, realizar consultas, de sus cuentas de ahorros o de créditos, a través de nuestra Página Web: [www.cajapaita.pe](http://www.cajapaita.pe)

Junto a este enlace hay un ícono, el cual direcciona al manual de usuario de operaciones en línea al hacer clic en este. Dicho manual muestra cuál es la forma correcta de acceder a OPERACIONES EN LINEA.

**IV.9. FACEBOOK:** se muestra el acceso a la red social de la entidad, a través de un ícono (f)

**IV.10. FONDO DE SEGURO DE DEPÓSITO:** Información sobre el respaldo del Fondo de Seguro de Depósito.

**IV.11. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES:** Información sobre el Aviso de Privacidad de La Ley de Protección de Datos Personales N° 29733 y la Política de Protección de Datos Personales.

**IV.12. RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD:** Información sobre las medidas preventivas que puede aplicar en los canales que tiene a su disposición al momento de realizar transacciones financieras, en aras de proteger su dinero.

**IV.13. CONTÁCTENOS:** Sección donde los clientes y/o usuarios pueden efectuar sus consultas, sugerencias, quejas y/o reclamos.

**IV.14. CANAL DE DENUNCIAS:** CMAC-PAITA S.A., pone a disposición de los usuarios un enlace que le permitirá efectuar alguna denuncia/queja, que requiera realizar, guardando la confidencialidad del caso.

**IV.15. LIBRO DE RECLAMACIONES:** Sección donde los clientes y/o usuarios pueden efectuar sus reclamos.

**IV.16. CORREO:** este enlace direcciona al correo institucional de los colaboradores de CAJA PAITA S.A., por ende, es de uso interno del personal de la entidad.

En el portal web, encontrarán los íconos que se muestran a continuación, los cuales direccionan cada uno, a nuestros productos de créditos, de ahorro, servicios que brinda la entidad, los seguros que comercializa respectivamente. Y a los organismos supervisores, y reguladores.



Quiero un Préstamo  
Productos de Créditos



Quiero que mi dinero crezca  
Productos de Ahorro



Quiero Mayor Comodidad  
Servicios



Quiero estar Protegido  
Seguros



Banco Central de Reserva  
del Perú

Al inicio de la página web institucional el cliente/usuario, podrá conocer también el tipo de cambio del día, y los números fijos de la entidad al cual se pueden comunicar.

## V. DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA

Con el objetivo de mantener actualizada la información de las agencias, oficinas informativas y EOBs, toda modificación relacionada a horarios y/o aperturas y cierres de agencias se realizará únicamente con Memorándum de Gerencia Mancomunada, no siendo necesaria la aprobación por parte del Directorio.