

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CLIENTES FINANCIERA TFC S.A.

PROCEDIMIENTO	DOCUMENTOS A PRESENTAR	ANTE QUIEN SE REALIZA EL TRAMITE	TARIFAS	CONDICIONES
Cierre o Cancelación de Depósitos	1) Documento Oficial de Identidad del titular de la cuenta. 2) Certificado de Depósito original. 3) Formato "Sirvase a Ejecutar"	Oficina Principal Módulo de Atención al Cliente	No aplica	Toda cancelación antes de los 30 días de permanencia no ganara intereses. En caso la cancelación sea antes del plazo pactado, la tasa de interés a aplicarse será la que corresponde al número de días que realmente se mantuvo el efectivo en la entidad.
Cierre o Cancelación de Cuentas CTS	1) Documento Oficial de Identidad del titular de la cuenta. 2) Constancia original de cese de su empleador. 3) Formato "Solicitud de Retiro".	Oficina Principal y Oficinas Especiales en el Módulo de Atención al Cliente	No aplica	Ninguno
Pagos Anticipados en forma Parcial o Total	<p>Pagos en forma parcial:</p> 1) El titular o un tercero podrá efectuar el pago solo indicando el número de Documento Oficial de Identidad del titular de la cuenta. <p>Cancelación anticipada total:</p> 1) El titular o un tercero podrá efectuar el pago solo indicando el número de Documento Oficial de Identidad del titular de la cuenta.	Oficina Principal y Oficinas Especiales en el Modulo de Caja	No aplica	El cliente podrá optar entre reducir el monto o el número de las cuotas, debiendo realizar dicha indicación al momento de comunicar su intención de realizar el pago anticipado; caso contrario, el pago reducirá el monto de las cuotas sin reducir el número de las mismas. Tener en cuenta que los pagos anticipados deberán ser por montos iguales o superiores a una cuota.
Pagos Anticipados en forma Parcial o Total de Creditos Hipotecarios - Programa Techo Propio y Mi Vivienda	<p>Pagos en forma parcial:</p> 1) Documento Oficial de Identidad del titular de la cuenta. 2) Solicitud por pago anticipado 3) Comprobante de Pago (voucher) <p>Cancelación anticipada total:</p> 1) Documento Oficial de Identidad del titular de la cuenta. 2) Solicitud por pago anticipado 3) Comprobante de Pago (voucher)	Oficina Principal y Oficinas Especiales en el Módulo de Atención al Cliente	No aplica	En caso sea pago anticipado parcial, indicará expresamente en solicitud si desea reducir el monto de sus cuotas o el número de ellas, en caso no se indique la Financiera reducirá el monto de las cuotas sin reducir el números de las mismas. En caso sea pago anticipado parcial, usted deberá acercarse a la Oficina Principal u Oficina Especial para el recojo de su nuevo cronograma de Pagos.
Cambio de Fecha de Vencimiento de Cuotas	1) Documento Oficial de Identidad del titular de la cuenta.	Oficina Principal y Oficinas Especiales en el Módulo de Atención al Cliente	Comisión aplicable según Tarifario que corresponda.	1. Sujeto a evaluación. 2. Debe solicitarse como minimo diez (10) días antes del vencimiento de la proxima cuota a pagar. 3. Solo se puede realizar un (01) cambio de fecha de vencimiento a lo largo del crédito. 4. El credito debe de estar al día y tener una calificacion 100% normal en las centrales de riesgo. 5. Esta operación implica el cobro del interes corrido el cual genera un incremento en la cuota inicialmente pactada.
Devolución de Pagos en Exceso	1) Documento Oficial de Identidad del titular de la cuenta. 2) Solicitud de devolución de pago en exceso	Oficina Principal y Oficinas Especiales en el Módulo de Atención al Cliente	No aplica	En caso el usuario hubiera efectuado pagos en exceso producto de dolo o culpa debidamente acreditados, el cliente podrá solicitar la devolución y devengará hasta el máximo de la suma por concepto de intereses compensatorio y moratorio que se hayan pactado o en su defecto, el interés legal. Para ello, el cliente deberá presentar una solicitud detallada y debidamente sustentada incluyendo copia certificada de la resolución definitiva emitida por la entidad competente.

PROCEDIMIENTO	DETALLE
Derechos de los avales o fiadores de los usuarios	<p>Los garantes (avales o fiadores) de créditos tienen los siguientes derechos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Recibir toda la información que sea necesaria antes de la firma del contrato. 2) Solicitar información sobre el estado actual del crédito garantizado. 3) A solicitar la entrega del pagare original, en caso realice el pago total de la deuda 4) A objetar defectos de forma o requisitos de validez en los títulos valores avalados por la vía judicial para eximirse del pago. 5) A iniciar las acciones legales que la Ley prevé para efectuar el cobro al deudor garantizado. 6) En caso el deudor principal incumpla los pagos a la deuda contraída, recibirá avisos y cartas de cobranza periódicos. 7) El aval/ fiador, en caso exista problemas de pago del deudor principal, podrá ser asesorado comunicándose con el Dpto. de Atención al Usuario al (01) 313-3600 opción 3, o acercándose a la oficina principal o agencia especial donde se otorgó el crédito, para negociar alguna solución con la Financiera. El fiador/aval deberá tener en consideración que en caso de incumplimiento de pago del deudor principal, será reportado negativamente a la central de riesgos de acuerdo a la calificación del crédito garantizado. 8) El aval/ fiador recibirá constancia de pago por las amortizaciones que realice a la deuda de su garantizado.
Consecuencias en caso de incumplimiento en el pago de las obligaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1) Se cobrará la tasa de interés moratoria establecida en el Tarifario correspondiente por cada día de atraso en el pago, de manera adicional a la tasa de interés compensatoria. El interés moratorio se devengará a partir del día siguiente de la fecha de vencimiento y se cargará sobre el saldo deudor del crédito. 2) Se cobrarán las comisiones de cobranza y/o gastos que establece el Tarifario de la Financiera de acuerdo a los días de mora de la deuda. 3) Dependiendo al nivel de atraso en los pagos, se realizaran gestiones de cobranza por carta, teléfono, presencial, incluso judicial. 4) Se reportará al cliente a la Central de Riesgos con la calificación que corresponda según el Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones vigente. 5) A criterio de la Financiera, de acuerdo al número de cuotas pendientes por cancelar, esta podrá dar por vencidos todos los plazos y proceder al protesto del pagaré.
Consecuencias en caso de refinanciamiento de deudas	<ol style="list-style-type: none"> 1) El refinanciamiento del crédito solo considerará variaciones de plazo y/o monto del contrato original y no significara desembolso de dinero en efectivo por parte de la Financiera. 2) Cambian las condiciones del crédito original, generándose un nuevo cronograma que incluirá la deuda vencida más los gastos, intereses y comisiones generados. 3) Deterioro en la calificación crediticia registrada en el sistema financiero, dificultando la obtención de nuevos créditos. Se reportara al cliente a la Central de Riesgos con la calificación correspondiente según el Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones vigentes. 4) Queda antecedente de dificultad de pago, afecta futuras solicitudes en el sistema financiero. 5) Afecta los demás productos de crédito vigentes que están al día, dando por vencido los créditos.
Consecuencias en caso de reprogramación de deudas	<ol style="list-style-type: none"> 1) La reprogramación del crédito solo se considerará variaciones del plazo y/o monto del contrato original que no obedecen a dificultades en la capacidad de pago del deudor. Sólo será modificada la condición contractual, de acuerdo a evaluación. 2) El crédito reprogramado sustituye la obligación de los créditos originales en las condiciones que acuerden el cliente y la Financiera, generándose un nuevo cronograma. 3) Se reportará al cliente a la Central de Riesgos con la calificación correspondiente según el Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones vigentes.

Información brindada de conformidad con la Ley N° 28587 y el Reglamento de Transparencia de Información y Disposiciones Aplicables a la Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 1765-2005.