

ANEXO 4

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

1. Las principales características del medio de pago - en caso corresponda - y las formas de su utilización.

El pago se puede realizar en los Bancos BBVA, Interbank y Scotiabank a través del pago por Ventanilla o vía página web de los Bancos, previa afiliación (*). Para ello debe indicar número de DNI o RUC del titular del crédito. Y una vez realizado el abono, el cliente debe verificar que en el voucher del banco donde realizó el pago aparezca MAF PERU S.A., así como los datos del crédito (número de operación, fecha de vencimiento y número de cuota pagada)

(*) La afiliación a la banca electrónica lo deberá de tramitarlo directamente a través del banco elegido.

2. Los límites que, en su caso, se establezcan a las operaciones que se ejecutan a través de ese medio de pago.

El pago deberá ser por cuotas completas. Las solicitudes de adelanto de cuota, pago anticipado y pre cancelaciones de crédito pueden ser informadas o coordinadas con nuestros Ejecutivos Comerciales y/o atendidas en nuestro buzón precancelaciones@mafperu.com, y telefónicamente mediante la central 6308500.

El formato de solicitud para realizar adelanto de cuota y/o pago anticipado se encuentra en nuestra página web www.mafperu.com en la sección de ***“Información al Usuario/Formatos”***.

3. Las medidas que el usuario deberá adoptar para preservar la seguridad de medio de pago, en caso corresponda.

El Cliente debe verificar en el voucher del banco donde realizó el pago, que aparezca MAF PERU S.A., así como los datos del crédito (número de operación, fecha de vencimiento y número de cuota pagada).

4. Información relacionada a los seguros ofertados (Banca-Seguros).

Seguro Desgravamen:

MAF PERU cuenta con respaldo de la Compañía de Seguros El Pacifico Vida Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.

Este seguro cancela la deuda del cliente hasta por un monto de US\$ 75,000 o su equivalente en moneda nacional, en caso Muerte natural o accidental de cualquiera de los intervinientes del crédito, así como invalidez total y permanente o por accidente o enfermedad.

Requisitos:

Persona natural que solicite un crédito en la financiera y los demás intervinientes en la operación, si los hubiera.

- Edad Máxima de Ingreso: 70 años, 11 meses, 29 días.
- Edad Máxima de Permanencia: 75 años, 11 meses, 29 días.
- Si el titular o los intervinientes son mayores de 70 años, 11 meses, 29 días y que soliciten un crédito vehicular mayor a US\$ 50,000 deben llenar y firmar una Declaración Personal de Salud, con lo cual será evaluado por la Compañía de Seguros.

El cliente que no desee contar con el seguro ofrecido tiene la opción de contratar uno por su cuenta y endosarlo a favor de MAF PERU, siempre que el mismo reúna las condiciones y características de cobertura requerida a satisfacción de MAF PERU. En ese caso se cobrará la comisión de evaluación de pólizas de seguro endosadas por cada evaluación realizada.

Seguro Vehicular:

MAF PERU cuenta con respaldo de las siguientes Compañías de Seguros:

- EL PACIFICO PERUANO-SUIZA CIA SEG Y REA. S.A.
- MAPFRE PERU COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.

El seguro vehicular cubre los daños producidos como consecuencia de accidentes y robo que sufren los vehículos asegurados de acuerdo a las condiciones de la póliza, las cuales se determinan por el modelo, uso y localidad de uso del vehículo.

El seguro vehicular cubre los daños producidos como consecuencia de accidentes y/o robo que sufran los vehículos asegurados de acuerdo a las condiciones de la póliza, las cuales se determinan por el modelo, uso y localidad de utilización del vehículo.

Cada póliza contará con su propio número y debe estar endosada a nombre de MAF PERU.

Ante cualquier siniestro que genere una pérdida total y/o robo total con cobertura aprobada por la Compañía de Seguros, esta indemnizará dicha pérdida emitiendo un cheque a nombre de MAF PERU con el fin de ser aplicado al crédito vehicular vigente. De existir un saldo restante como resultado de la aplicación de la indemnización al crédito vehicular, este corresponderá al titular del financiamiento.

Requisitos:

Persona natural y Jurídica que solicite un crédito en la financiera.

Requisitos solicitados por la Financiera:

- Póliza de Seguro Vehicular a todo riesgo, pagada totalmente por el periodo del crédito (mínimo un año).
- Detalle de características de la unidad: Número de motor y chasis.
- Póliza completa.
- Cobertura de Responsabilidad Civil por Ausencia de Control debe ser mínimo US\$ 50,000.
- Cobertura de Daño Propio debe ser como mínimo el valor de la unidad a Financiar.
- Cobertura de Responsabilidad Civil Frente a Terceros debe ser mínimo US\$ 150,000.
- Tipo de uso de la unidad debe ser el mismo de la solicitud de crédito.
- Endoso a nombre de Mitsui Auto Finance Perú S.A.
- Cliente deberá presentar a MAF, 30 días antes de finalizar la vigencia de la póliza, la renovación de la misma, durante todo el periodo del crédito.
- La obligación de la Compañía de Seguros de comunicar con treinta (30) días calendario de anticipación el vencimiento de las pólizas o la anulación de las mismas por cualquier causa.
- La declaración de la Compañía de Seguros indicando expresamente que MAF PERU es el único beneficiario de las pólizas.
- Las pólizas no podrán ser anuladas sin previo aviso escrito a MAF PERU por parte de la compañía aseguradora con un mínimo de quince (15) días calendario de anticipación.
- La póliza no debe contener en el endoso de Cesión de Derechos cláusula de Solidaridad en el pago de primas, donde se obliga a MAF a cumplir con el pago de las mismas cuando existe incumplimiento por parte del cliente.

En caso de la ocurrencia de un siniestro el cliente debe de reportar de forma inmediata a la Compañía de Seguros y cumplir con toda la información, documentación y procedimiento que esta solicite.

Compañías de Seguros	Teléfonos de Emergencias
Pacifico Seguros	4151515
Mapfre Seguros	2133333

El cliente que no desee contar con el seguro ofrecido tiene la opción de contratar uno por su cuenta y endosarlo a favor de LA FINANCIERA, siempre que el mismo reúna las condiciones y características de cobertura requerida. En ese caso se cobrará la comisión de evaluación de pólizas de seguro endosadas por vez.

En caso de quejas o reclamos el asegurado o beneficiario podrá llamar a EL PACIFICO PERUANO-SUIZA CIA SEG Y REA S.A. al teléfono 513-5000, enviar una carta o acercarse a la oficina principal ubicada en Av. Juan de Arona 830, San Isidro - Lima o presentar tu reclamo a través del formulario web de atención a reclamos www.pacificoseguros.com.

En caso de quejas o reclamos el asegurado o beneficiario podrá llamar a MAPFRE PERU COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A. debe registrar su reclamo al siguiente link <http://oim.mapfreperu.com/lrv/formularios/frmRegisReclamoUsuario.aspx>.

5. El procedimiento aplicable en el caso de fallecimiento del titular del crédito.

En caso de siniestro, el Beneficiario del asegurado deberá presentar los siguientes documentos: (original o copia legalizada):

- Partida de defunción completa.
- Certificado de defunción completo.
- DNI.
- Formato de la Compañía de Seguros IMA.

En caso de muerte accidental:

- DNI.
- Informe de Necropsia.
- Partida de defunción Completa.
- Atestado Policial Completo.
- Resultado de dosaje etílico.
- Resultado del examen toxicológico.

En caso de invalidez Total y permanente:

- DNI.
- Informe médico indicando el diagnóstico y el pronóstico.
- Atestado policial completo.
- Resultado del examen de dosaje etílico.
- Resultado del examen toxicológico.
- Y cualquier otro documento que la Compañía de Seguros considere necesarios.

En caso de quejas o reclamos el asegurado o beneficiario podrá llamar a El Pacifico Vida Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. al teléfono 0800-1-VIDA (8432), enviar una carta o acercarse a la oficina principal ubicada en Av. Juan de Arona 830, San Isidro - Lima o escribir al correo servicioalcliente@pacificovida.com.pe.

6. Procedimiento para la presentación y atención de solicitudes de resolución de contrato

- El cliente contará con un plazo de cuarenta y cinco (45) días para la cancelación total de las obligaciones adeudadas a MAF, contados a partir de la recepción de la solicitud de resolución de contrato.
- El cliente podrá presentar su solicitud de resolución de contrato mediante aviso escrito cursado a MAF PERU.
- Luego deberá solicitar al área de cobranzas el importe total de las obligaciones adeudadas a MAF PERU, a través del correo electrónico consultascobranzas@mafperu.com o al teléfono 6308500.
- Luego del pago del importe total de las obligaciones adeudadas, el cliente podrá solicitar la carta de no adeudo y la carta de levantamiento de garantía mobiliaria, según corresponda.

7. El procedimiento para el ejercicio de los derechos de los avales o fiadores de los usuarios.

El aval o Fiador tienen los siguientes derechos:

- Recibir toda la información que sea necesaria, antes de la firma del Contrato de Crédito, pagare u otros documentos generados, según sea el caso.
- Estar informado de incumplimiento de pagos de cliente, previo inicio de proceso judicial.
- Recibir una copia de documentos firmados.

8. El detalle de las consecuencias en caso de incumplimiento en el pago de las obligaciones, así como los efectos del refinanciamiento o reestructuración de la deuda.

El cliente se obliga a cumplir con las obligaciones de pago a su cargo en forma puntual. Ante el incumplimiento del pago según las condiciones pactadas, las consecuencias serán las siguientes:

- Cobro de tasas de interés moratorio.
- Asimismo se procederá a reportar al cliente deudor en la "Central de Riesgos" de la SBS con la calificación que corresponda de acuerdo a ley vigente, así como resolución de contrato.
- Cobranza judicial, ejecución de títulos valores y de las garantías. Se darán por vencidos los plazos de las obligaciones vencidas y no vencidas según contrato.

9. Derecho que tiene el cliente de requerir la emisión de cláusula o documento necesario para proceder al levantamiento de garantías, incluyendo aquellas condicionadas al pago de la obligación.

- Acercarse a la oficina principal en San Isidro.
- A través de los Ejecutivos Comerciales en los concesionarios de Toyota.
- Telefónicamente, mediante la central 6308500.

La gestión de levantamiento lo realiza el área de operaciones, el mismo que recibe las solicitudes a través de los canales mencionados anteriormente, una vez recibido los mismos deberá dar su aprobación verificando lo siguiente:

- * La solicitud debe ser realizada por el titular del crédito o una tercera persona con carta poder legalizada del titular del crédito.
- * Se verificará que el crédito se encuentra cancelado en su totalidad, asimismo no presente deudas relacionadas (directas o indirectas).

El trámite de gestión del documento que da a merito el levantamiento se dará en un plazo de 3 a 5 días útiles.

10. 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.

Si requieres presentar algún reclamo hazlo por los siguientes medios:

- Personalmente, a través de los Ejecutivos Comerciales en los concesionarios de Toyota, en cuyo caso se llenará el Formulario de Atención de Reclamos el cual deberás firmar, o podrás solicitar el Libro de Reclamaciones.
- Telefónicamente, mediante la central 6308500, de Lunes a Viernes de 9:00 a 18:00 Hrs. y sábados de 9:00 a 13:00 Hrs., sólo para el caso de P.N., donde un asesor llenara el Formulario de Atención de Reclamos con el detalle del mismo.
- Mediante carta en papel membretado para P.J. o carta Simple para P.N.
- Mediante E-mail dirigido al buzón contacto@mafperu.com detallando el reclamo en el mismo correo o adjuntando carta simple o el Formulario de Atención de Reclamos publicado en nuestra pág. Web debidamente llenado.

Si no encuentras conforme nuestra respuesta a tu reclamo, puedes presentar una reconsideración o de lo contrario puedes elevar tu reclamo al instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad intelectual (INDECOPI), llamando al teléfono (511) 224-7777 o ingresar a la página Web: www.indecopi.gob.pe o a la Plataforma de Atención al Usuario (PAU) de la SBS, línea gratuita 0-800-1-0840 – 2001930, o al correo pau@sbs.gob.pe.