

INFORMACIÓN REFERIDA A BENEFICIOS, RIESGOS Y CONDICIONES – OPERACIONES PASIVAS

1. Cobertura de los depósitos por el Fondo de Seguro de Depósitos

Las cuentas de ahorros se encuentran protegidas por el Fondo de Seguro de Depósitos, por un monto máximo de cobertura que varía de manera trimestral y que es publicado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. Puedes verificar el monto máximo de cobertura actual en la ['Actualización de tasas tarifas contratos y temas relacionados a Atención al Usuario'](#)

Para más información dirigirse a la página del Fondo de Seguro de Depósitos:
<http://www.fsd.org.pe>

2. Procedimiento aplicable en caso de fallecimiento del titular de la cuenta

Los herederos deben acercarse a cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional y entregar los siguientes documentos que serán verificados por el Departamento de Asesoría Legal:

En caso sucesión Testada

- Copia certificada del Testamento.
- Copia de la inscripción del testamento original en Registros Públicos.

En caso sucesión Intestada

- Resolución del juzgado o Escritura Pública Notarial en la que se declara los herederos y la ficha de inscripción respectiva.

Adicional a los documentos anteriores, para ambos casos se debe presentar:

- Partida de defunción.
- Copia del documento de identidad de cada heredero.
- Solicitud de cancelación de la cuenta, con las firmas legalizadas de los herederos.
- En caso de herederos menores de edad: la sentencia y resolución confirmada donde se declara al tutor y partida de nacimiento.

El tiempo mínimo de atención de la solicitud de cancelación de las cuentas en caso de fallecimiento es de 5 días hábiles, de no ser aceptada se devolverán los documentos presentados.

3. Procedimiento para la cancelación de la cuenta de Depósito

Para las cancelaciones de las cuentas de Depósito el cliente puede acercarse a cualquier agencia de Compartamos Financiera, en donde, presentando su DNI se le facilitará un formato múltiple para iniciar con la operación mencionada (en caso de cuenta CTS el cliente deberá presentar la carta membretada de cese de parte del empleador) o en caso de poder otorgado a terceros, se deberá presentar:

- Poder otorgado que será verificado por el Departamento de Asesoría Legal, DNI original y copia.
- Carta dirigida a Compartamos Financiera indicando los datos de la cuenta a cancelar.

4. Instancias a las que puede recurrir el usuario para presentar un reclamo y/o denuncias

Compartamos Banco ha implementado un Libro de Reclamaciones virtual que está a su disposición en nuestra red de Agencias a nivel nacional, visitando nuestra página web www.compartamos.com.pe o llamando a nuestra línea telefónica de atención al cliente 313- 5000. También tiene la opción de dirigirse a la plataforma de Atención al Usuario de la SBS o al Indecopi (www.sbs.gob.pe / www.indecopi.gob.pe).