

**ANEXO 4**  
**INFORMACIÓN REFERIDA A BENEFICIOS, RIESGOS Y CONDICIONES DEL PRODUCTO O**  
**SERVICIO FINANCIERO**

**CRÉDITOS**

**Créditos Consumo**

Aplica para los créditos: Libre Disponibilidad, Garantía Líquida, Autoconstrucción, Compras y Motos.

**1. Los mecanismos existentes para que el usuario notifique a la empresa cualquier operación de pago no autorizada o ejecutada de forma incorrecta. Y la responsabilidad de la entidad en caso de operaciones de pago no autorizadas o ejecutada de forma incorrecta.**

La notificación de una operación de pago no autorizado se puede informar a través de nuestro Servicio de Atención al Cliente al 211-9000 (Lima) o al 0-801-1-9000 (provincias) o puede acercarse a la agencia más cercana. Dicha operación será revisada y evaluada.

**2. Información relacionada a los seguros ofertados.**

**Seguro de desgravamen**

Cuenta con el respaldo de Compañía de Seguros: BNP Paribas Cardif S.A.

Pólizas:

- Soles: N° 7419190134
- Dólares: N° 7419190235

Código SBS: VI2087400078.

Seguro obligatorio asociado todo crédito de consumo, que cubre al contratante con el pago total de la deuda, hasta por un monto de S/150,000.00 o su equivalente en moneda extranjera, al presentarse un siniestro generado por Muerte Natural, Muerte Accidental o Incapacidad Total y Permanente.

Adicionalmente cubre al asegurado con el pago de cuatro cuotas del crédito (hasta S/1,000.00 por cuota), al presentarse un siniestro generado por Desempleo Involuntario o Incapacidad Temporal.

Requisitos:

- Edad Máxima de Ingreso: 80 años, 11 meses, 29 días.
- Edad Máxima de Permanencia: 85 años, 11 meses, 29 días.
- Si el titular o los intervinientes son mayores de 60 años 11 meses 29 días y solicitan un crédito de consumo mayor a S/ 20,000.00 deben llenar y firmar una Declaración Personal de Salud.

El cliente que no desee contar con el seguro ofrecido tiene la opción de contratar un seguro de vida 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. El cliente podrá consultar la comisión en tarifario vigente en la red de agencias o en [www.crediscotia.com.pe](http://www.crediscotia.com.pe).

**3. Procedimiento aplicable en caso de siniestro generado por Muerte Natural, Muerte Accidental o Incapacidad Total y Permanente del titular del crédito:**

En caso de siniestro, se deberá presentar los siguientes documentos detallados a continuación:

- En caso de Muerte natural o Accidental:
  1. Original y/o certificación de reproducción notarial (copia legalizada) del Certificado de Defunción del Asegurado.
  2. Historia Clínica completa, foliada y fedateada del Asegurado, aplica solo en caso de fallecimiento por enfermedad.
- En caso de Invalidez Total y Permanente por enfermedad o accidente:
  1. Historia Clínica completa, foliada y fedateada del Asegurado, aplica solo en caso de invalidez por enfermedad.

2. Original y/o certificación de reproducción notarial (copia legalizada) del Dictamen de Evaluación y Calificación de Invalidez Total y Permanente expedido por ESSALUD o la COMAFP o en su defecto por los hospitales nacionales bajo la gestión del MINSA o por el Instituto Nacional de Rehabilitación o cualquier otra entidad autorizada para emitir dicho documento; o el Dictamen de Invalidez emitido por la COMAFP (Comité Medico de las AFP) y/o COMEC (Comité Medico de la Superintendencia)

En caso de quejas o reclamos el asegurado o beneficiario podrá llamar a BNP Paribas Cardif S.A. al teléfono (01) 615-5701, enviar una carta o acercarse a la oficina principal ubicada en Av. Canaval y Moreyra N°380, piso 11, San Isidro - Lima o escribir al correo: [servicioalcliente@cardif.com.pe](mailto:servicioalcliente@cardif.com.pe)

#### **4. Procedimiento aplicable en caso de siniestro generado por Desempleo Involuntario o Incapacidad Temporal del titular del crédito:**

En caso de siniestro, se deberá presentar los siguientes documentos detallados a continuación:

- En caso de Desempleo Involuntario:
  1. Certificación de reproducción notarial (copia legalizada) de la carta o resolución de cese emitida por la empresa o institución, respectivamente.
  2. Original o certificación de reproducción notarial (copia legalizada) del Convenio de Cese por Mutuo Disenso y/o de la liquidación de beneficios sociales que evidencie el pago de una indemnización, en caso corresponda.
  3. Original o certificación de reproducción notarial (copia legalizada) de la liquidación de beneficios sociales por despido y constancia del pago, en caso corresponda.
  4. Certificación de reproducción notarial (copia legalizada) del Certificado de Trabajo.
  5. Copia Simple del Contrato de Trabajo (de ser solicitado por la Compañía).

\*Nota: En caso alguno de los documentos señalados en los literales 1,3,4 y 5 no hubiera sido proporcionado por el empleador, el Asegurado podrá presentar en su defecto, la Constatación Policial o de la Autoridad Administrativa de Trabajo por despido de facto o hecho, que deberá señalar como mínimo la fecha de inicio y cese de la relación laboral, modalidad de contrato y motivo del cese.

- En caso de Incapacidad Temporal por enfermedad o accidente:
  1. Certificación de reproducción notarial (copia legalizada) del certificado que acredite la situación de Incapacidad Temporal.
  2. Declaración Jurada que indique su situación de Trabajador de Independiente, en caso corresponda.

En caso de quejas o reclamos el asegurado o beneficiario podrá llamar a BNP Paribas Cardif S.A. al teléfono (01) 615-5701, enviar una carta o acercarse a la oficina principal ubicada en Av. Canaval y Moreyra N°380, piso 11, San Isidro - Lima o escribir al correo: [servicioalcliente@cardif.com.pe](mailto:servicioalcliente@cardif.com.pe)

#### **5. Procedimiento para la presentación y atención de solicitudes de resolución de contrato**

De no encontrarse conforme con las condiciones contractuales, EL CLIENTE podrá solicitar unilateralmente la resolución del contrato suscrito ingresando una comunicación por escrito en la red de agencias de LA FINANCIERA a nivel nacional; debiéndose cumplir previamente con el pago total de la obligación.

Adicionalmente al reclamo que pueda presentar ante LA FINANCIERA, EL CLIENTE podrá acudir también a otras instancias con la finalidad de presentar sus reclamos, tales como la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, INDECOPI, entre otros.

#### **6. Procedimiento para el ejercicio de los derechos de avales o fiadores de los usuarios**

Los fiadores solidarios y/o avalistas respaldan cualquier obligación presente o futura, directa o indirecta que el cliente haya contratado o asuma durante su vigencia ante LA FINANCIERA. La vigencia de la garantía será indefinida y sólo quedará liberada cuando el cliente no mantenga obligaciones pendientes con LA FINANCIERA.

El aval o fiador tiene los siguientes derechos:

1. Recibir toda la información que sea necesaria antes de la firma del contrato de crédito y otros documentos generados.
2. Solicitar toda la información necesaria del estado del crédito del cual es aval o fiador.

3. Estar informado de los incumplimientos de pago del obligado, para lo cual deberá recibir los documentos generados durante la gestión de cobranza.
4. Recibir documentos que demuestren los pagos que haya realizado en el crédito otorgado.
5. Participar en la solución de problemas de pago del deudor.
6. De ser el caso, participar en el juicio contra el deudor.

## **7. Consecuencias en caso de incumplimiento en el pago de las obligaciones y 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 y a constituir las garantías que resulten necesarias cuando corresponda. Ante el incumplimiento del pago según las condiciones pactadas, las consecuencias serán las siguientes:

### Consecuencias en caso de incumplimiento en el pago de las obligaciones

- Pérdida de las condiciones especiales de tasa que tenía.
- Pago adicional de penalidad por pago tardío e intereses compensatorios, así como gastos judiciales de ser el caso.
- Dependiendo del nivel de retraso, se realizarán gestiones de cobranza por carta, por teléfono, física, incluso judicial.
- Posibilidad de pérdida temporal o definitiva de las líneas de crédito con LA FINANCIERA.
- Será reportado a las centrales de riesgo, con la calificación que corresponda, de conformidad con el Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones vigente, limitando la posibilidad de obtener nuevos créditos en otras entidades del Sistema.

### Efectos del refinanciamiento o reestructuración de la deuda

- Deterioro de la calificación crediticia en el Sistema Financiero, dificultando la obtención de nuevos créditos.
- Cambio de las condiciones del crédito original, generándose un nuevo cronograma que incluirá la deuda vencida más los gastos e intereses generados.

## **8. 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.**

El cliente que desee proceder con el levantamiento de garantías deberá acercarse a cualquier agencia de LA FINANCIERA a nivel nacional e ingresar su solicitud a través de nuestros Funcionarios de Negocios y Servicios.

El levantamiento de garantías procederá –previa aprobación del área de Servicios Operativos - en los siguientes casos:

1. Cuando el cliente haya cumplido con cancelar el total de la obligación y la garantía no tenga deudas relacionadas (directas y/o indirectas).
2. Por exceso en la cobertura de las colocaciones, en relación a lo aprobado por la Instancia correspondiente.
3. Cuando un cliente solicite el traslado de su hipoteca a favor de otro Banco contra la cancelación de sus obligaciones.

El levantamiento de garantía no estará sujeto al cobro comisión alguna.

El Abogado de Garantías elabora la minuta de levantamiento de garantía, sin o con condición, en el plazo no mayor de 2 días útiles de haber recepcionado la autorización de levantamiento por parte del área respectiva y entregará la minuta al cliente para que realice los trámites que correspondan para su inscripción ante Registros Públicos.

Si se trata de un levantamiento de garantía condicionada a pago de obligaciones, la firma de la Escritura Pública por parte de LA FINANCIERA se efectuará una vez verificado el pago total de la deuda por parte del cliente.

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

Si producto del dolo o culpa debidamente acreditados, se induce a error a EL CLIENTE y como consecuencia de ello este realiza un pago en exceso, dicho monto es recuperable y devengará hasta su devolución el máximo de la suma por concepto de interés compensatorio que se hayan pactado para la operación crediticia o en su defecto el interés legal. Para lo cual deberá ingresar una solicitud en la red de agencias a nivel nacional.

**10. Instancias ante las que puede recurrir los usuarios para presentar reclamos y/o denuncias por operaciones y servicios realizados**

Se sugiere inicialmente verificar las condiciones del producto o servicio contratado, a través del material promocional o la información ofrecida en el portal de Internet: [www.crediscotia.com.pe](http://www.crediscotia.com.pe). Si luego de ello lo estima procedente, detallamos lo diversos canales de atención:

- **Banca Telefónica:** Llamando al teléfono 211-9000 opción 9 (Lima) y 0-801-1-9000 (Provincias), a costo de llamada local, para ser atendido por un operador.
- **Red de agencias y Oficinas Especiales a nivel nacional:** se podrá presentar el requerimiento con el Funcionario de Negocios y Servicios en forma verbal o escrita.
- **Canal virtual:** acceso vía página web [www.crediscotia.com.pe](http://www.crediscotia.com.pe), en el link "Contáctenos" o directamente al correo electrónico [crediscotiaenlinea@crediscotia.com.pe](mailto:crediscotiaenlinea@crediscotia.com.pe). Para facilitar la atención es preciso que brinde sus Datos Personales como Nombres y Apellidos, DNI, Teléfono, Direcciones, así como la descripción detallada de la consulta, reclamo o solicitud y el producto relacionado.

Adicionalmente al reclamo que pueda presentar el cliente ante LA FINANCIERA, EL CLIENTE podrá acudir también a otras instancias con la finalidad de presentar sus reclamos, tales como:

- Plataforma de Atención al Usuario (PAU) de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.
- Servicio de Atención al Ciudadano de INDECOPI, entre otros.

**11. Procedimiento para la presentación y atención de las solicitudes de cancelación de créditos**

A. Cancelación anticipada

Se entenderá como "cancelación anticipada" al pago total de la deuda antes del plazo pactado.

Se deberá tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- No se cobrará penalidad por cancelar anticipadamente el crédito.
- El pago podrá ser en efectivo o en cheque.
- Se considerará el capital, seguros, intereses compensatorios a la fecha de pago, y penalidad por pago tardío.
- Estará sujeta al cobro de ITF.

A1. Cancelación anticipada con pago en efectivo

Pasos a seguir

1. Acercarse a cualquiera de las agencias de la FINANCIERA a nivel nacional.
2. Presentar DNI al Funcionario de Negocios Consumo o Funcionario de Negocios y Servicios, el cual le entregará la información donde se indicará el importe total para cancelar el crédito, así como los conceptos que conforman dicho monto.
3. Verificar con el Funcionario de Negocios Consumo o Funcionario de Negocios y Servicios el importe total necesario para cancelar el crédito.
4. Acercarse al Representante de Servicios en ventanilla y entregar el monto que se le indique. De ser conforme el monto recibido, se procederá con la cancelación y entrega del voucher de cancelación.
5. Verificar firma y escribir el número del DNI en el voucher de cancelación del crédito.
6. Recibir y conservar el voucher de cancelación del crédito con el sello y visto del Representante de Servicios.

Nota: En caso se indique deberá llenar una Carta de Instrucciones que proporcionará la Agencia.

## **12. Procedimiento para ejercer el derecho de realizar pagos anticipados en forma parcial o total**

### A. Pago parcial de una cuota del crédito

#### Pasos a seguir

1. Acercarse a cualquier agencia de LA FINANCIERA.
2. Indicar al Representante de Servicios en ventanilla el pago parcial de la cuota a realizar.
3. Entregar el dinero al Representante de Servicios.
4. Verificar y firmar el voucher de pago.
5. Recibir y conservar el voucher de pago con el sello y visto del Representante de Servicios.

#### Nota:

Recordar que el pago parcial amortiza una parte de la cuota, debiendo pagar la diferencia de la cuota en la fecha pactada, caso contrario generará recargos de intereses por la parte no pagada de la cuota en el período al que corresponde, los cuales se adicionarán a la siguiente cuota generando, además, gastos por gestión de cobranzas y penalidad por pago tardío.

### B. Pago total de una cuota del crédito

#### Pasos a seguir

1. Acercarse a cualquier agencia de LA FINANCIERA.
2. Indicar al Representante de Servicios en ventanilla el pago total de la cuota a realizar.
3. Entregar el dinero al Representante de Servicios.
4. Verificar y firmar el voucher de pago.
5. Recibir y conservar el voucher de pago con el sello y visto del Representante de Servicios.

### C. Adelanto de Cuota

Se entenderá como “Adelanto de Cuotas” al pago que trae como consecuencia la aplicación del monto pagado a las cuotas inmediatamente posteriores a la exigible del periodo, sin que se produzca una reducción de los intereses, las comisiones y los gastos derivados de las cláusulas contractuales.

#### Pasos a seguir

1. Acercarse a cualquier agencia de LA FINANCIERA.
2. Indicar al Representante de Servicios en ventanilla el pago total de la cuota a realizar.
3. Entregar el dinero al Representante de Servicios.
4. Verificar y firmar el voucher de pago.
5. Recibir y conservar el voucher de pago con el sello y visto del Representante de Servicios.

### D. Pago Anticipado

Se entenderá como “pago anticipado” al pago de una parte del capital de la deuda, lo cual implica la disminución del plazo o del monto de cuota. El monto mínimo de pago anticipado debe ser mayor a dos cuotas (incluida aquella exigible en el periodo). El pago anticipado solo puede realizarse con créditos que no tengan cuotas vencidas. El cliente puede elegir, al momento de realizar el pago, entre reducir el monto de las cuotas restantes, pero manteniendo el plazo original o reducir el número de cuotas con la consecuente reducción del plazo del crédito. **Se recomienda coordinar con su funcionario los detalles del pago anticipado que desee efectuar.**

#### D1. Pago anticipado con reducción del importe de las cuotas

##### Pasos a seguir

1. Acercarse a cualquier agencia de LA FINANCIERA a nivel nacional.
2. En ventanilla, presentar su DNI al Representante de Servicios
3. Consultar al Representante de Servicios si existen cuotas vencidas pendientes de pago, de ser así deberá cancelarlas previamente.
4. Indicar al Representante de Servicios el monto del pago anticipado.
5. Entregar al Representante de Servicios el monto indicado.
6. Verificar y firmar el voucher de caja.
7. Recibir y conservar el voucher de caja con el sello y visto del Representante de Servicios.
8. Acercarse con su funcionario para recibir el nuevo cronograma de pagos.

D2. Pago anticipado con reducción de Plazo

Pasos a Seguir

1. Acercarse a cualquier agencia de LA FINANCIERA a nivel nacional.
2. Presentar DNI al Funcionario de la agencia.
3. Indicar al funcionario el monto del pago anticipado y coordinar reducción de plazo.
4. Firmar documentos proporcionados por el funcionario para el pago anticipado con reducción de plazo.
5. Acercarse a ventanilla y entregar al Representante de Servicios el monto indicado.
6. Verificar y firmar el voucher de caja.
7. Recibir y conservar el voucher de caja con el sello y visto del Representante de Servicios.
8. Acercarse con su funcionario para recibir el nuevo cronograma de pagos.