

ANEXO 4

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

PRODUCTOS ACTIVOS

Préstamos Personales / Vehiculares / Hipotecarios

1. Los mecanismos existentes para que el usuario notifique a la empresa cualquier operación de pago no autorizada o ejecutada de forma incorrecta.

La notificación de una operación de pago no autorizada se puede informar a través de nuestro Servicio de Atención al Cliente al 311-6000 (Lima) y 0-801-1-6000 (Provincias) o puede acercarse a la agencia más cercana. Dicha operación será revisada y evaluada.

2. Información relacionada a los seguros ofertados.

2.1 SEGURO DE DESGRAVAMEN

Cuenta con respaldo de la Compañía de Seguros BNP Paribas Cardif S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros.

Es un seguro que cubre al cliente y en caso corresponda también a su cónyuge, en caso de fallecimiento e invalidez total y permanente, pagando el saldo capital de la deuda del (los) asegurado (s) sin incluir intereses, gastos, moras o cualquier otro gasto adicional cobrado por Scotiabank, bajo los términos y condiciones que se detallan en la solicitud/certificado de la póliza de desgravamen que firma(n) y recibe(n) el(los) asegurado(s) en señal de aceptación de las condiciones contratadas.

La tasa de la prima del seguro de desgravamen se aplicará según corresponda, mayor detalle se encuentra en el tarifario vigente, el cual se puede consultar en la página web de Scotiabank: www.scotiabank.com.pe.

2.1.1 Para Créditos Libre Disponibilidad y Prestabono

Póliza respaldada por BNP Paribas Cardif SA Compañía de Seguros y Reaseguros mediante las pólizas en Soles N°7401220195 y en Dólares N°7401220296 con código SBS N°VI2087400078. Modalidad de cobro: Prima única, el monto de la prima única adelantada del seguro, se calcula en base a la sumatoria de las primas mensuales trasladada a valor presente

2.1.2 Para Créditos Descuento por Planilla

Póliza respaldada por BNP Paribas Cardif SA Compañía de Seguros y Reaseguros mediante las pólizas en Soles N°7401220199 y Dólares N°74012202100 con código SBS N°VI2087400078. Modalidad de cobro: Prima única, el monto de la prima única adelantada del seguro, se calcula en base a la sumatoria de las primas mensuales trasladada a valor presente

2.1.3 Para Créditos Hipotecarios y Libre Disponibilidad con Garantía Hipotecaria

Póliza respaldada por BNP Paribas Cardif SA Compañía de Seguros y Reaseguros mediante las pólizas en Soles N°74012201103 y en Dólares N°74012202104 con código SBS N°VI2087400078. Modalidad de cobro: Prima mensual, para préstamos mayores a US\$150M el monto de la prima mensual, se determinará luego de evaluar la DPS (Declaración Personal de Salud) y la evaluación médica. Sepodrá aplicar un recargo del 50% o 100% de la tasa.

2.1.4 Para Créditos Hipotecarios Mivivienda

Póliza respaldada por BNP Paribas Cardif SA Compañía de Seguros y Reaseguros mediante las pólizas en Soles N°74012201103 y en Dólares N°74012202104 con código SBS N°VI2087400078. Modalidad de cobro: Prima mensual, para préstamos mayores a US\$150M el monto de la prima mensual, se determinará luego de evaluar la DPS (Declaración Personal de Salud) y la evaluación médica. Se podrá aplicar un recargo del 50% o 100% de la tasa.

2.1.5 Para Créditos Vehiculares

Póliza respaldada por BNP Paribas Cardif SA Compañía de Seguros y Reaseguros mediante las pólizas en Soles N°74012201111 y en Dólares N°74012202112 con código SBS N°VI2087400078. Modalidad de cobro: Prima única, el monto de la prima única adelantada del seguro, se calcula en base a la sumatoria de las primas mensuales trasladada a valor presente

2.2 SEGURO DE DESGRAVAMEN CON DEVOLUCIÓN

Cuenta con respaldo de la Compañía de Seguros BNP Paribas Cardif S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros.

Es un seguro que cubre al cliente y en caso corresponda también a su cónyuge, en caso de fallecimiento e invalidez total y permanente, pagando el saldo capital de la deuda del (los) asegurado (s) sin incluir intereses, gastos, moras o cualquier otro gasto adicional cobrado por Scotiabank.

Cubre también al (los) cliente(s) en caso de sobrevivencia, devolviéndole el 30% del pago de las primas realizadas, siempre que el (los) asegurado(s) mantenga el seguro vigente durante todo el plazo inicialmente contratado.

Todas las coberturas se encuentran bajo los términos y condiciones que se detallan en la solicitud/certificado de la póliza de desgravamen con devolución que firma(n) y recibe(n) el(los) asegurado(s) en señal de aceptación de las condiciones contratadas.

La tasa de la prima del seguro de desgravamen con devolución se aplicará según corresponda, mayor detalle se encuentra en el tarifario vigente, el cual se puede consultar en la página web de Scotiabank: <http://www.scotiabank.com.pe/>

2.2.1 Para Créditos Libre Disponibilidad y Presta abono

Póliza respaldada por BNP Paribas Cardif SA Compañía de Seguros y Reaseguros mediante las pólizas en Soles N°7401220197 y en Dólares N°7401220298 con código SBS N°VI2087400091. Modalidad de cobro: Prima única, el monto de la prima única adelantada del seguro, se calcula en base a la sumatoria de las primas mensuales trasladada a valor presente.

2.2.2 Para Créditos Descuento por Planilla

Póliza respaldada por BNP Paribas Cardif SA Compañía de Seguros y Reaseguros mediante las pólizas en Soles N°74012201101 y en Dólares N°74012202102 con código SBS N°VI2087400091. Modalidad de cobro: Prima única, el monto de la prima única adelantada del seguro, se calcula en base a la sumatoria de las primas mensuales trasladada a valor presente.

2.2.3 Para Créditos Hipotecarios y Libre Disponibilidad con Garantía Hipotecaria

Póliza respaldada por BNP Paribas Cardif SA Compañía de Seguros y Reaseguros mediante las pólizas en Soles N°74012201105 y en Dólares N°74012202106 con código SBS N° VI2087400091. Modalidad de cobro: Prima mensual, para préstamos mayores a US\$150M el monto de la prima mensual, se determinará luego de evaluar la DPS (Declaración Personal de Salud) y la evaluación médica. Se podrá aplicar un recargo del 50% o 100% de la tasa.

2.2.4 Para Créditos Hipotecarios Mivivienda

Póliza respaldada por BNP Paribas Cardif SA Compañía de Seguros y Reaseguros mediante las pólizas en Soles N°74012201105 y en Dólares N°74012202106 con código SBS N°VI2087400091. Modalidad de cobro: Prima mensual, para préstamos mayores a US\$150M el monto de la prima mensual, se determinará luego de evaluar la DPS (Declaración Personal de Salud) y la evaluación médica. Se podrá aplicar un recargo del 50% o 100% de la tasa.

2.2.5 Para Créditos Vehiculares

Póliza respaldada por BNP Paribas Cardif SA Compañía de Seguros y Reaseguros mediante las pólizas en Soles N°74012201113 y en Dólares N°74012202114 con código SBS N°VI2087400091. Modalidad de cobro: Prima única, el monto de la prima única adelantada del seguro, se calcula en base a la sumatoria de las primas mensuales trasladada a valor presente.

2.3 SEGURO DE VIDA DE PRÉSTAMOS PERSONALES Y VEHICULARES (Seguro Optativo)

Cuenta con respaldo de la Compañía de Seguros BNP Paribas Cardif S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros.

El seguro de vida cubre el saldo capital de tu deuda e indemniza a tus herederos legales, en caso de fallecimiento o invalidez total y permanente. La suma asegurada es igual al monto del préstamo solicitado por el cliente.

Adicionalmente cuenta con una cobertura de Desamparo Súbito Familiar de hasta US\$ 10,000.00 o su equivalente en moneda nacional, esta aplica en caso el asegurado y su cónyuge fallezcan en un mismo accidente.

Cuenta con una cobertura de Desempleo e Incapacidad Temporal de hasta S/2,000.00 o el valor de una cuota del préstamo. Máximo 2 eventos por año. Periodo de Carencia: 60 días (No aplica para Incapacidad Temporal para Accidentes). Esta cobertura solo aplica para clientes que contrataron el Seguro de Vida de Préstamos Personales (Libre Disponibilidad y Prestabono) y Vehiculares, no aplica para clientes que contrataron el Seguro de Vida de Préstamos Personales (Descuento por Planilla).

Todas las coberturas se encuentran bajo los términos y condiciones que se detallan en la solicitud/certificado de la póliza de vida que firma(n) y recibe(n) el(los) asegurado(s) en señal de aceptación de las condiciones contratadas.

La tasa de la prima del seguro de vida se aplicará según corresponda, mayor detalle se encuentra en el tarifario vigente, el cual se puede consultar en la página web de Scotiabank: www.scotiabank.com.pe

2.3.1 Para Créditos Libre Disponibilidad y Presta abono

Póliza respaldada por BNP Paribas Cardif SA Compañía de Seguros y Reaseguros mediante las pólizas en Soles N°7201220104 y en Dólares N°7201220205 con código SBS N°VI2087200086. Modalidad de cobro: Prima única, es igual a la multiplicación de la tasa de la prima por el monto solicitado por el cliente.

2.3.2 Para Créditos Descuento por Planilla

Póliza respaldada por BNP Paribas Cardif SA Compañía de Seguros y Reaseguros mediante las pólizas en Soles N°7201220102 y en Dólares N°7201220203 con código SBS VI2087200086. Modalidad de cobro: Prima única, es igual a la multiplicación de la tasa de la prima por el monto solicitado por el cliente.

2.3.3 Para Créditos Vehiculares

Póliza respaldada por BNP Paribas Cardif SA Compañía de Seguros y Reaseguros mediante las pólizas en Soles N°7201220106 y en Dólares N°7201220207 con código SBS N°VI2087200086. Modalidad de cobro: Prima única, es igual a la multiplicación de la tasa de la prima por el monto solicitado por el cliente.

2.4 BNP PARIBAS CARDIF SA, SOLICITA LOS SIGUIENTES REQUISITOS PARA LA CONTRATACION:

- Persona natural que solicite un crédito en Scotiabank.
- Edad mínima de ingreso: 18 años
- Edad máxima de ingreso: 69 años y 364 días.
- Edad máxima de permanencia: 79 años y 364 días.
- En el caso de las pólizas asociadas a los préstamos hipotecarios y préstamos mi vivienda, en función al monto del préstamo solicitado y la edad del prestatario, la aseguradora podría solicitar exámenes médicos para confirmar las condiciones de asegurabilidad.

2.4.1 Condiciones para la evaluación de Pólizas de Vida a endosar:

- El Monto de la póliza a endosar debe cubrir el 100% del monto y plazo a financiar. En caso el crédito haya sido evaluado por Titular y Cónyuge u otros, se deberá de contar con una póliza por cada persona.
- Póliza Completa y con el Endoso de Cesión de derechos Indemnizatorios a favor de Scotiabank firmado y sellado por el asegurado, según modelo aprobado en ASBANC.
- Las coberturas deben contemplar:
 - Muerte Natural y Muerte Accidental.
 - Invalidez Total y Permanente por Enfermedad y Accidente.
- Póliza deberá ser emitida con Frecuencia de Pago Anual.
- Factura pagada a la Compañía de Seguros por modalidad de pago anual adelantado.
- Carta de renuncia al seguro desgravamen del Banco, debidamente firmado, según modelos publicados en la web www.scotiabank.com.pe.
- **El proceso de evaluación de una póliza de vida a endosar en reemplazo del seguro de desgravamen comercializado por Scotiabank no tiene costo. No se cobra comisión.**

2.5 SEGURO DEL BIEN – VEHICULOS (Para préstamo vehicular)

Cuenta con el respaldo de Compañía de Seguros: MAPFRE Perú Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.

Pólizas:

- Número de Póliza Matriz: N° 30116907

La cobertura inicia desde la fecha de desembolso del crédito. El seguro se mantiene vigente siempre y cuando el cliente este al día en sus pagos; cuando el crédito se cancela anticipadamente

Coberturas:

- Daño Propio.
- Pérdida Total.
- Responsabilidad Civil frente a terceros.
- Responsabilidad Civil de Ocupantes.
- Accidentes Personales.
- Responsabilidad Civil por Ausencia de Control.
- Ausencia Control.
- Equipos Audiovisuales.
- Vehículo de Reemplazo.

- Chofer de reemplazo.
- Asistencia a Automóviles y Personas
Para más detalle de las coberturas y los deducibles, se debe revisar la hoja resumen del seguro vehicular que firma y recibe el asegurado en señal de aceptación de las condiciones contratadas.

Requisitos:

- El cliente debe contar con un Préstamo Vehicular de Scotiabank.

Es obligación del cliente:

SOAT.- El cliente se encuentra obligado a contratar y mantener al día el respectivo Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito – SOAT, de acuerdo a las normas vigentes sobre la materia, de ser el caso.

GPS.- En caso exista la condición para activar la(s) cobertura(s) del seguro y de acuerdo a sus especificaciones, es responsabilidad del Cliente la instalación, mantenimiento y pago oportuno (en caso corresponda) de un dispositivo GPS en el vehículo.

2.6 SEGURO INCENDIO A TODO RIESGO (Para préstamos hipotecarios)

Cuenta con el respaldo de Compañía de Seguros: MAPFRE Perú Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.

Pólizas:

Número de Póliza en Soles : 2010610100560

Número de Póliza en Dólares : 2010610100559

Materia Asegurada:

Edificaciones (excluyendo el valor del terreno) que correspondan al programa de crédito hipotecario o crédito con garantía hipotecaria.

Coberturas Principales:

Cubre el inmueble a financiar hasta por S/17'000,000.00 o su equivalente en dólares hasta por US\$5'000,000.00 en caso de:

- (a) Todo Riesgo de Incendio incluyendo Terremoto.
- (b) Huelga, Motín, Conmoción Civil, Daño Malicioso, Vandalismo y Terrorismo, el límite de estas coberturas será hasta el 100% del valor de reconstrucción del predio asegurado.

Coberturas Adicionales:

- (a) Gastos Extraordinarios.
- (b) Gastos Extras.
- (c) Alquiler de Vivienda.
- (d) Rotura o Rajadura Accidental de Cristales y Vidrios.
- (e) Robo de Instalaciones Fijas y Acabados.
- (f) Responsabilidad Civil Extracontractual.
- (g) Todo Riesgo Contratista (CAR) y Todo Riesgo de Montaje (EAR) (aplica solo para remodelaciones y/o ampliaciones de los predios asegurados).

Para más detalle de las coberturas y los deducibles, se debe revisar la solicitud/certificado de afiliación a este seguro que firma y recibe el asegurado en señal de aceptación de las condiciones contratadas.

Requisitos:

- El cliente debe contar con algún tipo de Préstamo Hipotecario.

Condiciones para la evaluación de Pólizas del bien (autos e inmuebles) a endosar:

- Póliza Completa y Endoso de Cesión de derechos Indemnizatorios a favor de Scotiabank firmado y sellado por el asegurado, según modelo aprobado en ASBANC. El asegurado debe de ser el Titular del Crédito.
- Carta de características del vehículo (Aplica solo para solicitudes de endosos de pólizas vehiculares y nuevas garantías).
- Tasación (Aplica solo para solicitudes de endosos de pólizas de inmuebles y nuevas garantías).
- Póliza deberá ser emitida con Frecuencia de Pago Anual.
- Constancia de instalación del GPS o carta de compromiso que se adjunta por correo firmado y sellado por el asegurado en caso la póliza así lo exija como garantía para cobertura de Robo.
- Factura pagada a la Compañía de Seguros por modalidad de pago anual Constancia de Pago por la Comisión de Revisión de Póliza a endosar para garantías equivalente a US\$ 50.00

2.7 CANALES DE ATENCION DE RECLAMOS / SINIESTROS

Para BNP PARIBAS CARDIF:

RECLAMOS:

Para canalizar la atención de reclamos el asegurado y/o los usuarios podrán realizarlo a través de los siguientes canales de atención:

- Atención Telefónica - 615-5700
- Acercarse a la oficina de Av. Canaval y Moreyra Nro. 380, Piso 11 – San Isidro, presentando una carta o llenando el Formulario de Reclamos
- A través de la página Web de BNP PARIBAS CARDIF <https://bnpparibascardif.com.pe/> enlazándose al link de “Libro de Reclamaciones” y también a través del correo electrónico servicioalcliente@cardif.com.pe

SINIESTROS:

Los deudos o herederos legales deberán comunicar al banco el fallecimiento o la invalidez total y permanente del titular a través de cualquiera de sus agencias.

Para tener derecho al pago del siniestro los deudos o sus herederos legales deberán acreditar el siniestro con BNP Paribas Cardif S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros, enviando al número de WhatsApp: +51 960 252 578 digitalizados todos los documentos sustentatorios necesarios para acceder a las coberturas de la póliza que se detallan a continuación:

PRÉSTAMOS PERSONALES Y PRÉSTAMOS VEHICULARES:

En caso de Fallecimiento Natural o Accidental

- ⇒ Formulario de Declaración de Siniestro proporcionado por la Compañía.
- ⇒ Copia simple del DOI (Documento de Identidad) del asegurado, de contar con el mismo.
- ⇒ Copia simple del Acta y Certificado de Defunción del asegurado.
- ⇒ Copia simple de la Historia Clínica.
- ⇒ Copia simple del Documento de Identidad de los Beneficiarios (Aplica solo para el Seguro de Vida).

*Aplica para el seguro de desgravamen, desgravamen con devolución y vida.

En caso de Invalidez Total y Permanente por Enfermedad o Accidente

- ⇒ Formulario de Declaración de Siniestro proporcionado por la Compañía.
- ⇒ Copia simple del DOI (Documento de Identidad) del asegurado.
- ⇒ Copia simple de la Historia Clínica.
- ⇒ Original y/o certificación de reproducción notarial (copia legalizada) del Certificado de Invalidez Total y Permanente expedido por ESSALUD 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 Médico de las AFP) y/o COMEC (Comité Médico de la Superintendencia).

*Aplica para el seguro de desgravamen, desgravamen con devolución y vida.

En caso de Sobrevivencia

- ⇒ Copia simple del DOI (Documento de Identidad) del asegurado.

*Aplica para el seguro de desgravamen con devolución.

PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS:

En caso de Fallecimiento Natural	En caso de Fallecimiento Accidental
<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Formulario de Declaración de Siniestro proporcionado por la Compañía. ⇒ Copia simple del DOI (Documento de Identidad) del asegurado, de contar con el mismo. ⇒ Copia simple del Acta y Certificado de Defunción del asegurado. ⇒ Copia simple de la Historia Clínica. 	<p>Los mismos documentos que se solicitan en caso de Muerte Natural adicionando lo detallado a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Copia simple del Informe Policial, Atestado Policial o Parte Policial, según corresponda.

*Aplica para el seguro de desgravamen y desgravamen con devolución.

En caso de Invalidez Total y Permanente por Enfermedad	En caso de Invalidez Total y Permanente por Accidente
<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Formulario de Declaración de Siniestro proporcionado por la Compañía. ⇒ Copia simple del DOI (Documento de Identidad) del asegurado. ⇒ Copia simple de la Historia Clínica. ⇒ Original y/o certificación de reproducción notarial (copia legalizada) del Certificado de Invalidez Total y Permanente expedido por ESSALUD 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 Médico de las AFP) y/o COMEC (Comité Médico de la Superintendencia). 	<p>Los mismos documentos que se solicitan en caso de Invalidez Total y Permanente por Enfermedad adicionando lo detallado a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Copia simple del Informe Policial, Atestado Policial o Parte Policial, según corresponda.

*Aplica para el seguro de desgravamen y desgravamen con devolución.

En caso de Sobrevivencia
<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Copia simple del DOI (Documento de Identidad) del asegurado.

*Aplica para el seguro de desgravamen con devolución.

Cabe resaltar que la Compañía de Seguros se reserva el derecho de solicitar documentación adicional en caso lo estime conveniente.

Asimismo, la Compañía de Seguros podrá investigar, revisar, solicitar o comprobar la autenticidad de la información recibida; en general podrá disponer las medidas necesarias para la sustentación del evento.

En caso de siniestros producidos en el extranjero, los documentos deberán estar legalizados por el Consulado peruano del país donde ocurrió el siniestro y validado por el Ministerio de Relaciones exteriores de Perú; o de ser el caso, debidamente apostillados. En caso los documentos sustentatorios estén en idioma extranjero, deberán presentarse con traducción oficial y visado por el Ministerio de Relaciones Exteriores.

El Plazo para atención de siniestros es de treinta (30) días calendario, los cuales se contabilizan desde que BNP Paribas Cardif S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros recibe digitalizados todos los documentos necesarios para sustentar el siniestro a través del número de WhatsApp: +51 960 252 578.

Para MAPFRE:

Para canalizar la atención de reclamos el asegurado y/o los usuarios deberán dirigirse a:

RECLAMOS:

Carta dirigida al presidente del Grupo MAPFRE PERÚ (en papel membretado en caso de ser persona jurídica), indicando: tipo de solicitante, nombre completo, documento de identidad, domicilio, teléfono, correo electrónico, número de póliza, número de siniestro, de ser el caso, nombre del producto/servicio afectado, así como una breve explicación, clara y precisa, del hecho reclamado y documentos que adjunta.

“Libro de Reclamaciones Virtual”, que estará al alcance del consumidor o usuario, siendo asesorado por un Ejecutivo de Atención al Cliente en las oficinas de LA COMPAÑÍA a nivel nacional. Podrá adjuntar, de ser el caso documentos que sustenten su reclamo y/o queja.

A través de la página Web de MAPFRE PERU <http://www.mapfreperu.com> enlazándose al link de “Libro de Reclamaciones” (Reclamos y/o Quejas).

SINIESTROS:

En caso de siniestro, el CONTRATANTE, el ASEGURADO, o el BENEFICIARIO deberán comunicarse tan pronto como se tenga conocimiento de la ocurrencia y dentro de un plazo no mayor de tres (03) días, al teléfono 213-3333 (Lima) y 0801-1-1133 (Provincia) o a través del número de Whatsapp: +51 999 919 133 los cuales pertenecen al servicio de Atención al Cliente SI24 Horas de Mapfre.

2.7 INSTANCIAS HABILITADAS PARA PRESENTAR RECLAMOS Y/O DENUNCIAS:

1. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (Solo denuncias)
Jr. Junín N° 270, Lima 01.
Teléfonos: 0800-10840 | (511) 200-1930
www.sbs.gob.pe
2. INDECOPI
Calle de la Prosa 104, San Borja
Teléfonos: 224 7777 (Lima) o 0800-4-4040 (provincias)
www.indecopi.gob.pe
3. Defensoría del Asegurado
Av. Amador Merino Reina 307, Piso 9
San Isidro, Lima Perú
Telefax: 421 06 14
www.defaseg.com.pe

3. Procedimiento para el pago anticipado y adelanto de cuotas

A.- Pago anticipado parcial

Se define como el pago que trae como consecuencia la aplicación del monto al capital del crédito, con la consiguiente reducción de los intereses, las comisiones y los gastos derivados de las cláusulas contractuales al día de pago. Los pagos mayores a dos cuotas (que incluye aquella exigible en el periodo) se consideran pagos anticipados.

El cliente tendrá la opción a decidir que reducirá:

A.1 Pago anticipado con reducción de Cuota mensual (monto)

Procedimiento de atención y pasos a seguir

1. Acercarse a cualquier agencia de EL BANCO.
2. Indicar al Promotor de Servicios en ventanilla el importe total que desea aplicar al préstamo.
3. Entregar el dinero al Promotor de Servicios.
4. Verificar y firmar el voucher de pago.
5. Recibir y conservar el voucher de pago con el sello y visto del Promotor de Servicios.
6. Derivar al cliente al Asesor de Ventas y Servicios para que le entreguen su nuevo cronograma de pagos.

A.2 Pago anticipado con reducción del Número de Cuotas

Procedimiento de atención y pasos a seguir

1. Acercarse a cualquier agencia de EL BANCO.
2. Indicar al Funcionario de Negocio Personal que desea reducir el número de cuotas a pagar, señalando el importe a aplicar sobre el préstamo.
3. Luego dirigirse al Promotor de Servicios en ventanilla del banco y entregar el dinero.
4. Verificar y firmar el voucher de pago.
5. Recibir y conservar el voucher de pago con el sello y visto del Promotor de Servicios.
6. Derivar al cliente al Asesor de Ventas y Servicios para que le entreguen su nuevo cronograma de pagos.

Nota:

- Recordar que el pago anticipado parcial amortiza el saldo total o una parte del capital, pudiendo el cliente escoger entre la reducción del número de cuotas o monto lo cual implica la generación de un nuevo cronograma con reducción de capital, intereses y comisiones.
- El Cliente siempre deberá llenar una Hoja de Instrucción que proporcionará la Agencia.

El Cliente puede manifestar su intención de efectuar un adelanto de pago de cuotas en vez de un pago anticipado parcial, siendo aplicable lo señalado en el literal B siguiente.

B.- Adelanto de cuotas

Se define como pago que trae como consecuencia la aplicación del monto pagado a las cuotas inmediatamente posteriores a la exigible en el periodo, sin que se produzca una reducción de los intereses, las comisiones y los gastos derivados de las cláusulas contractuales. Los pagos menores o iguales al equivalente de dos cuotas (que incluyen aquella exigible en el periodo) se consideran adelanto de cuotas.

Procedimiento de atención y pasos a seguir

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

Nota:

Cliente siempre deberá llenar una Hoja de Instrucción que proporcionará la Agencia.

El Cliente puede pueden manifestar su intención de efectuar un pago anticipado parcial en vez de adelanto de pago de cuotas, siendo aplicable lo señalado en el literal A precedente.

C. Pago anticipado total del crédito

Tomar en cuenta

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 atraso de pago.

Estará sujeta al cobro de ITF.

Procedimiento de atención y pasos a seguir

1. Acercarse a cualquiera de las agencias de EL BANCO a nivel nacional.
2. Presentar DNI al Funcionario de Negocios o Plataforma Comercial, 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 o Plataforma Comercial el importe total necesario para cancelar el crédito.
4. Acercarse al Promotor 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 Promotor de Servicios.

4. Procedimiento para la presentación y atención de las solicitudes de resolución del contrato y los canales a disposición para tal fin.

El cliente podrá solicitar resolver el contrato en el siguiente supuesto:

- Si el banco enviará una comunicación post desembolso señalando alguna modificación unilateral del contrato que el cliente firmó y con el cual no se encuentre de acuerdo. Tener en cuenta que el banco aplica el cambio en el crédito 45 días después que se envía la información y el cliente tiene la opción de presentar su solicitud escrita en cualquier Agencia Scotiabank a nivel nacional en este lapso de tiempo.
La resolución implica la cancelación del crédito de acuerdo con las condiciones establecidas en el contrato vigente.

5. 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 EL BANCO. La vigencia de la garantía será indefinida y sólo quedará liberada cuando el cliente no mantenga obligaciones pendientes con EL BANCO.

El aval o fiador tiene los siguientes derechos:

- Recibir toda la información que sea necesaria antes de la firma del contrato de crédito y otros documentos generados.
- Solicitar toda la información necesaria del estado del crédito del cual es aval o fiador.
- Estar informado de los incumplimientos de pago del obligado, para lo cual deberá recibir los documentos generados durante la gestión de cobranza sin perjuicio del cobro directo por su carácter de obligado solidario.
- Recibir documentos que demuestren los pagos que haya realizado en el crédito otorgado.
- Participar en la solución de problemas de pago del deudor.
- De ser el caso, participar en el juicio que pudiera iniciarse contra el deudor.

6. Consecuencias en caso de incumplimiento en el pago de las obligaciones y efectos del refinanciamiento o restructuración de la deuda

El cliente está obligado 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 en los contratos, 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 atraso de pago 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 EL BANCO.
- Ejecución de la garantía para la cancelación del préstamo.
- 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.

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

Si producto de 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.

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

Sugerimos inicialmente verificar las condiciones del producto o servicio contratado, a través de la información ofrecida en el portal de Internet: www.scotiabank.com.pe o el material promocional disponible en nuestras agencias. Si luego de ello lo estima procedente, detallamos lo diversos canales de recepción de reclamos:

- **Banca Telefónica:** Llamando al teléfono 311-6000 (Lima) y 0-801-1-6000 (Provincias) en ambos casos opción 0, a costo de llamada local, para ser atendido por un operador. En el caso de reclamos relacionados a operaciones no realizadas, no concretadas o créditos / tarjetas no reconocidas, deberán acercarse a cualquier agencia de nuestra red para llenar los formularios obligatorios relacionados a este proceso.
- **Red de agencias a nivel nacional:** Podrá presentar su requerimiento en forma verbal o escrita acercándose a nuestras plataformas de atención.
- **Canal virtual Scotia en Línea:** acceso vía página web www.scotiabank.com.pe, en el link "Libro de Reclamaciones". 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.

Si luego de efectuado el reclamo el cliente no se encontrara conforme con la respuesta emitida por nuestra institución, puede solicitar una reconsideración y/o apelación, presentando una carta en la cual adjunte sustentos adicionales que le permitan al Banco reevaluar el caso.

Asimismo, nuestros CLIENTES podrán recurrir a otras instancias para presentar reclamos por las operaciones y servicios que realicen tales como:

- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, Plataforma de Atención al Usuario (PAU) e mail pau@sbs.gob.pe.
- INDECOPI, Oficina de Servicios de Atención al Ciudadano, página web www.reclamos.gob.pe entre otros.

9. Procedimiento aplicable para afiliación de cuenta al sistema de débito automático

En caso el cliente desee afiliar su cuenta al sistema de débito automático para el pago de las cuotas de su préstamo personal y/o vehicular y/o hipotecario, deberá autorizarlo a través de la Solicitud de Crédito que firmará. En caso desee modificar la cuenta afiliada al débito automático, deberá solicitarlo detalladamente mediante una Hoja de Instrucciones en cualquiera de nuestras agencias ubicadas en Lima y provincias.

10. Derecho que tiene EL CLIENTE de requerir la liberación de garantías.

EL CLIENTE que desee proceder con la liberación de garantías sobre un depósito a plazo fijo, o Fondo Mutuo o Certificados de Depósito Negociables (CDN), deberá acercarse a cualquier agencia de EL BANCO a nivel nacional e ingresar su solicitud a través de nuestras plataformas comerciales.

El levantamiento de garantías procederá previa aprobación del área de Centro de Servicios Garantía. Se procederá al levantamiento de garantías en los siguientes casos:

- Cuando el cliente haya cumplido con cancelar el total de la obligación y la garantía no tenga deudas relacionadas (directas y/o indirectas).
- Por exceso en la cobertura de las colocaciones, con relación a lo aprobado por la Instancia correspondiente y a solicitud del cliente.

La liberación de garantía no estará sujeto al cobro comisión alguna.

Las liberaciones de las garantías se realizan a solicitud del Funcionario de Negocio, Gestor de Portafolio o Créditos, cuando sean solicitadas por el cliente o cuando requieran ser aplicadas a las deudas del cliente que sean respaldadas por estas garantías.

11. Procedimiento para el levantamiento de garantías Hipotecaria y mobiliaria

El levantamiento de garantías procede en los siguientes casos:

- ✓ Cuando el cliente haya cumplido con cancelar el total de la obligación y la garantía no tenga deudas relacionadas (directas y/o indirectas).
- ✓ Cuando el bien (mueble) haya sido destruido o robado (ocurrencia de siniestro), previo cobro de la póliza por parte del banco, de ser el caso.
- ✓ Levantamiento automático de acuerdo con Ley 31143 en 7 días hábiles y siempre que el cliente haya cumplido con cancelar el total de la obligación y la garantía no tenga deudas relacionadas (directas y/o indirectas).

11.1 Levantamiento de Garantía Vehicular

Aplica sólo para Banca Personas (personas naturales con DNI y con RUC).

a. **Créditos vehiculares cancelados desde el 18/03/2021 en adelante (Levantamiento automático de acuerdo con Ley 31143):**

- ⇒ Al cancelar todas las obligaciones y líneas vigentes relacionadas a la Garantía, en 7 días hábiles* tendrás a disposición la Minuta de Levantamiento de la garantía.
- ⇒ La Minuta de Levantamiento de la garantía será entregada en Lima: Notaría Becerra Sosaya (Av. Aviación N° 2489, San Borja) y en Provincia: En la red de agencias donde te encuentres sectorizado, previa coordinación de cita con su funcionario de negocios.

b. **Créditos vehiculares cancelados antes del 18/03/2021:**

- ⇒ El cliente deberá acercarse a cualquier agencia del banco a solicitar el levantamiento de garantía vehicular luego de haber cancelado la totalidad de su préstamo.
- ⇒ El cliente recibirá un correo electrónico, en donde se le indicará el horario y dirección exacta a donde deberá acercarse a recoger su minuta de levantamiento.

11.2 Levantamiento de Garantía Hipotecaria

Aplica sólo para Banca Personas (personas naturales con DNI y con RUC).

a. **Créditos hipotecarios cancelados desde el 18/03/2021 en adelante (Levantamiento automático de acuerdo con Ley 31143):**

- ⇒ Al cancelar todas las obligaciones y líneas vigentes relacionadas a esta Garantía, en 7 días hábiles* tendrás a disposición la Minuta de Levantamiento de la garantía.
- ⇒ La Minuta de Levantamiento de la garantía será entregada en Lima: Notaría Becerra Sosaya (Av. Aviación N° 2489, San Borja) y en Provincia: En la red de agencias donde te encuentres sectorizado, previa coordinación de cita con su funcionario de negocios.

b. Créditos hipotecarios cancelados antes del 18/03/2021:

- ⇒ El cliente deberá acercarse a cualquier agencia del banco a solicitar el levantamiento de garantía hipotecaria luego de haber cancelado la totalidad de su crédito hipotecario y las deudas relacionadas a la Garantía.
- ⇒ El cliente recibirá un correo electrónico en donde se le indicará el horario y dirección exacta a donde deberá acercarse a recoger su minuta de levantamiento de garantía.

* El cumplimiento de los días detallados en el proceso de levantamiento de garantías se contarán desde la fecha en que se cancelen las obligaciones y Líneas relacionadas a la garantía (deuda directa e indirecta).