Scotiabank

ANEXO 4

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

Créditos Banca Negocios

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.

   El cliente puede escoger alguno de los seguros obligatorios ofertados. En caso de ya contar con algún seguro, tiene la opción de endosarlo sin costo alguno.

   2.1 Seguro de Desgravamen

   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 de el (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 o 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.

   i. Seguro de Desgravamen para Préstamos PYME Persona Natural: Respaldado por BNP Paribas Cardif S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros mediante la póliza en Soles N°7401220191 y en Dólares N° 7401220292. Modalidad de cobro: El monto de la prima única adelantada se obtendrá sumando las primas mensuales traídas a valor presente (Tasa mensual de actualización a valor presente: 0.2871%). Para préstamos mayores a S/585M o US$150M, luego de evaluar la DPS (Declaración Personal de Salud) y la evaluación médica, se aceptará o se rechazará la afiliación del asegurado o los asegurados de esta póliza.
   ii. Seguro de Desgravamen para Préstamos PYME Persona Jurídica: Respaldado por BNP Paribas Cardif S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros mediante la póliza en Soles N°7401210180 y en dólares N°7401210281. Modalidad de cobro: Tasa mensual aplicable al saldo deudor, sobre la base de 30 días, considerando para el cálculo los días del mes en curso. Para préstamos mayores a S/585M o US$150M, luego de evaluar la DPS (Declaración Personal de Salud) y la evaluación médica, se aceptará o se rechazará la afiliación del asegurado o los asegurados de esta póliza.

   2.2. Seguro de Desgravamen con Devolución

   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 de el (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: www.scotiabank.com.pe
   Seguro de Desgravamen con Devolución para Préstamos PYME Persona Natural: Respaldado por BNP Paribas Cardif S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros mediante la póliza en Soles N°7401220193 y en dólares N°7401220294. Modalidad de cobro: El monto de la prima única adelantada se obtendrá sumando las primas mensuales traídas a valor presente (Tasa mensual de actualización a valor presente: 0.2871%). Para préstamos mayores a S/585M o US$150M ,luego de evaluar la DPS (Declaración Personal de Salud) y la evaluación médica, se aceptará o se rechazará la afiliación del asegurado o los asegurados de esta póliza.

2.3 Seguro de Vida que se puede comercializar y endosar a un Préstamo PYME Persona Natural (Seguro Optativo)

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 S/39,000.00 o su equivalente en moneda extranjera, esta aplica en caso el asegurado y su cónyuge fallezcan en un mismo accidente.
Cuenta con una cobertura de Incapacidad Temporal de hasta S/5,000.00 o el valor de una cuota del préstamo, siempre que se sustente al menos 15 días consecutivos de incapacidad. Aplica solo para asegurados que tengan como mínimo 12 meses consecutivos como trabajadores independientes. Máximo 2 eventos por año. Periodo de Carencia: 60 días (No aplica para Incapacidad Temporal para Accidentes).
Todas las coberturas se encuentran bajo los términos y condiciones que se detallan en el certificado de la póliza de vida que recibe(n) el(los) asegurado(s) por correo electrónico luego de que BNP Paribas Cardif acepta la Solicitud de afiliación al producto del cliente.
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
Seguro de Vida e Incapacidad Scotiabank: Respaldado por BNP Paribas Cardif S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros mediante la póliza en Soles N° 7201230117 y en Dólares N° 7201230218. Modalidad de cobro: el monto de la prima única adelantada se obtendrá multiplicando la tasa de la prima única, por el monto solicitado por el cliente.

BNP Paribas CARDIF SA, solicita los siguientes requisitos para la contratación:

- 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 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. Condiciones para la evaluación de Pólizas de Vida a endosar:

Requisitos

- El Monto y el plazo de la póliza de vida a endosar, debe ser mayor o igual al 100% del monto y/o plazo del préstamo a desembolsar. En caso el crédito haya sido evaluado por Titular y Cónyuge u otros, se deberá presentar una póliza de vida a endosar, por cada persona que participe en el crédito.
- La póliza de vida a endosar debe estar completa y debe contar con el Endoso de Cesión de derechos Indemnizatorios a favor de SCOTIABANK PERÚ S.A.A. firmado por el asegurado, según modelo aprobado en ASBANC.
- Las coberturas deben contemplar:
  - Muerte Natural o Accidental.
  - Invalidez Total y Permanente por Enfermedad o Accidente.
- La póliza de vida a endosar deberá ser emitida con la frecuencia que pactó el cliente con la Compañía de Seguros al momento de la emisión de la póliza a endosar.
- Solo se aceptarán endosos de pólizas de vida emitidas por una compañía de seguro autorizada por la SBS.

Documentos:

- Póliza de vida completa a endosar firmada por el asegurado.
- Endoso cesión de derechos según modelo ASBANC a favor de SCOTIABANK S.A.A.
- Factura cancelada a la Compañía de Seguros en función a la frecuencia pactada con la Compañía de Seguros que emite la póliza a endosar.
- Carta de renuncia al seguro de desgravamen (S.0442)
- Carta de compromiso del cliente para garantizar la vigencia de la póliza de vida a endosar (S.1186)
- Instrucción de solicitud de endoso de póliza de vida en reemplazo del Seguro de Desgravamen (S.2121)

- **El proceso de evaluación de una póliza de vida a endosar en reemplazo del seguro de desgravamen/vida comercializado por Scotiabank no tiene costo.**

3. Seguro Del Bien:

El seguro del Bien cubre la propiedad del asegurado entendiendo como tal a inmuebles destinados a casa habitación, comercio, industrias y oficinas (excluyendo siempre el valor del terreno) ubicados dentro de la república del Perú, así como también vehículos, existencias, maquinarias y equipos.

El cliente que no desea contratar el seguro del bien comercializado por Scotiabank tiene la opción de contratar uno por su cuenta y endosarlo a favor de Scotiabank, siempre que el mismo reúna las condiciones y características de coberturas requeridas. En ese caso se cobrará US$50.00 o su equivalente en moneda nacional por concepto de comisión de estudio o evaluación de pólizas del bien a endosar. Se cobra por cada revisión.

3.1. SEGURO DEL BIEN – VEHICULAR

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

Pólizas:

- Número de Póliza Vehicular o de Garantías Vehiculares: N°30093
- Número de Póliza Vehicular o de Garantías Vehiculares - Leasing: N°30247

Este seguro cubre los vehículos financiados por Scotiabank o los vehículos en garantía, en caso de producirse un daño y/o pérdida que afecte al mismo. Garantiza el pago de la indemnización y/o reparación de los daños y/o pérdidas parciales que sufra el vehículo asegurado como consecuencia de su uso y circulación, dicha indemnización será en base al valor comercial (suma asegurada), pero en ningún caso será menor al saldo de la deuda, ni mayor a la suma asegurada. El beneficiario ante la pérdida total siempre será Scotiabank.
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 el seguro deja de estar vigente.

Coberturas:

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

  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 PYME de Activo Fijo, Vehicular, Leasing o un Préstamo PYME respaldado por una Garantía 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 establecidas por el Ministerio de Transporte.
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.

3.2. SEGURO DEL BIEN - INCENDIO O TODO RIESGO

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

Pólizas:

Número de Póliza de prima mensual o única adelantada en Soles: 2010610100560
Número de Póliza de prima mensual o única adelantada 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 un Préstamo PYME de Activo Fijo, Leasing o Préstamo con Garantía Hipotecaria de Scotiabank.

3.3 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 de instalación, firmada y sellada por el asegurado en caso de que la póliza a endosar así lo exija, esto con la finalidad de garantizar la cobertura de Robo (Aplica solo para solicitudes de endosos de pólizas vehiculares y nuevas garantías).
- Factura pagada por adelantado a la Compañía de Seguros por un año.
- Constancia de Pago por la Comisión de Revisión de Póliza a endosar para garantías, equivalente a US$ 50.00. Se cobra por cada revisión.

4. Canales de Atención de Reclamos / Siniestros

4.1. Para BNP PARIBAS CARDIF:

RECLAMOS:
Si el (los) asegurado (s) desean ingresar un reclamo, podrán realizarlo a través de los siguientes canales de atención:

- Número Telefónico de Atención al Cliente : 615-5718
- Presencial: Acercándose a la oficina de BNP PARIBAS CARDIF ubicada en Av. Canaval y Moreyra Nro. 380, Piso 10, oficina 1002 – San Isidro, presentando una carta o llenando el Formulario de Reclamos.
- Página web y Correo Electrónico: A través de la página Web de BNP PARIBAS CARDIF https://bnpparibascardif.com.pe/ enlazándose al link de "Libro de Reclamaciones" y 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 PYME PERSONA NATURAL:

En caso de Fallecimiento Natural o Accidental	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, de contar con el mismo. (Aplica para el Seguro de Desgravamen y Desgravamen con devolución) ⇨ Copia simple del Acta y Certificado de Defunción del asegurado. ⇨ En caso de no designarse beneficiarios, Copia Simple de la Sucesión Intestada o testamento y DNI de los herederos legales (Aplica para el Seguro de Vida) ⇨ Copia simple de la Historia Clínica.	⇨ Formulario de Declaración de Siniestro proporcionado por la Compañía. ⇨ Copia simple del DOI (Documento de Identidad) del asegurado. ⇨ Copia simple de la Historia Clínica. (Aplica para el Seguro de Desgravamen y Desgravamen con devolución) ⇨ 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 y desgravamen con devolución y vida.

En caso de Desamparo Súbito Familiar	En caso de Incapacidad Temporal
⇨ Declaración del siniestro ⇨ Copia simple del Acta y Certificado de Defunción del Asegurado y de su cónyuge o conviviente ⇨ Copia simple del Documento de Identidad del Asegurado y de su cónyuge o conviviente, de contar con el mismo ⇨ En caso de no designarse beneficiarios, Copia Simple de la Sucesión Intestada o testamento y DNI de los herederos legales Copia Simple de Informe Policial, Parte Policial o Atestado Policial, en caso corresponda	⇨ Formulario de Declaración de Siniestro proporcionado por la Compañía. ⇨ Copia simple del DOI (Documento de Identidad) del asegurado. ⇨ Copia simple del Certificado que acredite la situación de Incapacidad Temporal y días de incapacidad emitido por el médico tratante. ⇨ Copia simple de la Historia Clínica.

Aplica para el seguro de vida

En caso de Sobrevivencia
⇨ Copia simple del DOI (Documento de Identidad) del asegurado.

Aplica para el seguro de desgravamen con devolución.

PRÉSTAMOS PYME PERSONA JURÍDICA:

En caso de Fallecimiento Natural	En caso de Fallecimiento 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 de Defunción del asegurado. ⇨ ⇨ Original y/o certificación de reproducción notarial (copia legalizada) del Certificado de Defunción del Asegurado. ⇨ Historia Clínica completa, foliada y fedateada del Asegurado, en caso de fallecimiento por enfermedad. ⇨ Original y/o certificación de reproducción notarial (copia legalizada) del Informe médico del médico tratante en caso de fallecimiento por Enfermedad. ⇨ Original de la Copia literal de la Partida Registral de la MYPE, con una antigüedad no mayor a 30 días calendarios donde se verifique la calidad de Representante Legal del Asegurado, en caso el Titular del crédito sea una MYPE- Persona Jurídica.	Los mismos documentos que se solicitan en caso de Muerte Natural adicionando lo detallado a continuación: ⇨ Original y/o certificación de reproducción notarial (copia legalizada) del Atestado Policial o Parte Policial, según corresponda. ⇨ Original y/o certificación de reproducción notarial (copia legalizada) del Protocolo de necropsia que incluya el resultado de examen toxicológico y dosaje etílico, en caso corresponda.

Aplica para el seguro de desgravamen.

En caso de Invalidez Total y Permanente por Enfermedad	En caso de Invalidez Total y Permanente por Accidente
⇨ Formulario de Declaración de Siniestro proporcionado por la Compañía. ⇨ Copia simple del DOI (Documento de Identidad) del asegurado. ⇨ Historia Clínica completa foliada y fedateada del Asegurado, en caso de invalidez por enfermedad. ⇨ Original y/o certificación de reproducción notarial (copia legalizada) del Certificado de Invalidez Total y Permanente expedido por ESSALUD o la COMAFP (Comité Médico de las AFP) y/o COMEC (Comité Médico de la Superintendencia) o en su defecto por los hospitales nacionales bajo la gestión del MINSA o por el Instituto Nacional de Rehabilitación. ⇨ Original de la Copia literal de la Partida Registral de la MYPE, con una antigüedad no mayor a 30 días calendarios donde se verifique la calidad de Representante Legal del Asegurado, en caso el Titular del crédito sea una MYPE- Persona Jurídica.	Los mismos documentos que se solicitan en caso de Invalidez Total y Permanente por Enfermedad adicionando lo detallado a continuación: ⇨ Original y/o certificación de reproducción notarial (copia legalizada) del Atestado Policial o Parte Policial, según corresponda. ⇨ Original y/o certificación de reproducción notarial (copia legalizada) del Protocolo de necropsia que incluya el resultado de examen toxicológico y dosaje etílico, en caso corresponda.

Aplica para el seguro de desgravamen.

4.2. *Para MAPFRE:*

Para canalizar la atención de reclamos, EL CLIENTE puede comunicarse con Mapfre Perú Compañía De Seguros y Reaseguros 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, visitar sus oficinas en Av. 28 de Julio 873, Miraflores, en el horario de atención de lunes a viernes de 08:30 a 6:00 pm, escribir al correo electrónico: BancasegurosyMasivos@mapfre.com.pe o en la página web: www.mapfre.com.pe . Las condiciones y exclusiones de

este seguro se encuentran en la Hoja de Resumen Seguro Vehicular PYME, en www.scotiabank.com.pe y en www.mapfre.com.pe.
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.

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

De no encontrarse conforme con las condiciones contractuales y/o modificaciones, EL CLIENTE deberá manifestarlo por escrito, dirigido a Scotiabank S.A.A., dentro de los 5 días de recibida la comunicación y/o tomado conocimiento de la misma, cesando en ese caso el servicio no aceptado, previo pago de lo adeudado y demás obligaciones directa o indirectas que EL CLIENTE mantenga.
Para el caso de los clientes PN con negocio o que se encuentren en el segmento de microempresa el plazo máximo para poder realizar el pago de lo adeudado es de 45 días.

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

Los fiadores solidarios y/o avalistas se obligan frente a EL BANCO en forma solidaria, incondicionada, irrevocable e ilimitada, a fin de garantizar todas las deudas y obligaciones directas e indirectas, existentes o futuras, incluyendo intereses, gastos, costos, costas, tributos y/o todo otro concepto derivado de las obligaciones que EL CLIENTE asuma frente a EL BANCO.
La presente fianza se otorga por tiempo indefinido, asimismo, el FIADOR autoriza a EL BANCO a cargar el importe de la deuda en cualesquiera de las cuentas que mantenga en EL BANCO. El FIADOR acepta desde ya cualquier prórroga o modificación que pudieran acordar las partes contratantes respecto de las obligaciones asumidas por EL CLIENTE, una vez que firma el contrato.

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 sin perjuicio del cobro directo por su carácter de obligado solidario.
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.

Si el FIADOR es sometido a un proceso concursal o es declarado en insolvencia; se considerará una causal de incumplimiento contractual.

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

1. Dar por vencidos todos los plazos de las obligaciones de EL CLIENTE y solicitar el pago inmediato de las mismas.
2. Resolver el Contrato de conformidad con lo establecido en el artículo 1430° del Código Civil y exigir el pago total del crédito insoluto, previa deducción de las cuotas pagadas.
3. Para los casos 1. y 2. el importe de las obligaciones vencidas e insolutas incluirán los intereses compensatorios y moratorios, así como gastos judiciales de ser el caso, señalados en la Hoja Resumen del Contrato firmado.
4. Dependiendo del nivel de retraso, se realizarán gestiones de cobranza por carta, por teléfono, física, incluso judicial.
5. Posibilidad de pérdida temporal o definitiva de las líneas de crédito con EL BANCO.
6. 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 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).
- ✓ Cuando el bien 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).

El proceso para la entrega de minutas de levantamiento de garantías es el siguiente:

Para Persona Jurídica (RUC 20)

En caso de figurar como microempresa, el levantamiento de garantías se generará automáticamente en un plazo máximo de 7 días hábiles, pero de no ser el caso debe seguir el siguiente proceso:

1. El cliente debe presentar su requerimiento de levantamiento ante su funcionario o si no tiene funcionario, ante el funcionario de plataforma en cualquier agencia del banco, para lo cual adjuntará la documentación registral que acredite la garantía.
2. Con la documentación arriba indicada el funcionario (del cliente o de plataforma) realiza el trámite regular de levantamiento, Ingresa el requerimiento al módulo de Levantamiento de Garantías Reales a través de BT
3. Garantías Fast, Liberaciones & Levantamientos calificará la documentación y dependiendo de si el garantizado de la hipoteca o garantía mobiliaria tienen deudas con el banco instruirá a legal para que prepare la minuta de levantamiento condicionado a la cancelación de obligaciones. Si no existiera deuda, entonces solicitará a legal se prepare la minuta de levantamiento sin condición.
4. Legal preparará la minuta de acuerdo con la instrucción de Garantías Fast, Liberaciones & Levantamientos y avisará al funcionario cuando esté lista la minuta a fin de que el funcionario pueda a su vez informarle al cliente que puede pasar a recoger la minuta respectiva.

Notas Importantes:

- Sólo Garantías Fast, Liberaciones & Levantamientos puede instruir a legal para la emisión de una minuta. Ninguna otra área del banco puede hacerlo.
- Legal entrega la minuta al cliente para que éste se encargue del trámite notarial y registral del levantamiento.
- No se hará el levantamiento automático de garantías, si ha firmado la carta de No levantamiento automático y/o se cuente con la aceptación de No levantamiento dentro del Contrato de Constitución de Garantía (Cláusula decimosexta).

Para Persona Natural (RUC 10) – Proceso Simplificado

Cuando el cliente haya cumplido con cancelar el total de la obligación y la garantía no tenga deudas relacionadas (directa y/o indirectamente), el asistente de Liberaciones & Levantamiento es responsable de realizar las validaciones correspondientes y generar la solicitud para gestionar el levantamiento dentro del plazo de 7 días útiles contados desde la cancelación de la operación.

Si luego de las validaciones el cliente aplica para iniciar el proceso de levantamiento, el asistente de Liberaciones & Levantamiento de garantías deberá enviar correo al FDN informando que procederá con levantamiento de la Garantía.

Una vez que se comunique al funcionario y no exista ninguna observación se procederá con la instrucción al área legal y/o Notaria para la elaboración de minuta de levantamiento.

Cuando se cuente con la minuta elaborada y firmada por los representantes del banco el asistente de Liberaciones y Levantamientos debe enviar correo al funcionario solicitando se informe al cliente que ya puede pasar a recoger su minuta de levantamiento

Notas Importantes:

- Sólo Garantías Fast, Liberaciones & Levantamientos puede instruir a legal para la emisión de una minuta. Ninguna otra área del banco puede hacerlo.
  Legal entrega la minuta al cliente para que éste se encargue del trámite notarial y registral del levantamiento.

- No se hará el levantamiento automático de garantías, si ha firmado la carta de No levantamiento automático y/o se cuente con la aceptación de No levantamiento dentro del Contrato de Constitución de Garantía (Cláusula decimosexta).

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*

Mayor información acerca de nuestras tasas de interés, comisiones y gastos puede consultar en el Tarifario ubicado en la Red de Agencias o en el portal de Internet www.scotiabank.com.pe. La empresa tiene la obligación de difundir información de conformidad con la Ley 28587, sus modificatorias y reglamento respectivo.

Además, cuenta con los siguientes canales de atención:

- 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.

Adicionalmente, EL CLIENTE podrá acudir también a otras instancias diferentes a EL BANCO con la finalidad de presentar sus reclamos, tales como:
- Defensor del Cliente Financiero de ASBANC
- 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 el pago anticipado y adelanto de cuotas*

Canal Agencia:

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. 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 funcionario de negocio que desea amortizar su crédito con reducción del importe de la cuota.
3. Cliente debe completar y firmar una instrucción de pago.
4. El funcionario de negocios verificará la instrucción de pago y acompañará al cliente a la ventanilla.
5. .El promotor de servicio realizara la amortización en el sistema.
6. Cliente recibe, valida y firma comprobante de pago, colocando el número del DOI en el voucher de cancelación del crédito.
7. Cliente regresará con funcionario de negocio para recibir su cronograma.
8. Funcionario de negocio entrega nuevo cronograma a cliente.
9. En el caso donde el cliente se acerque directo a ventanilla a realizar la amortización, es el promotor de servicio quien coordinará con el funcionario o jefe de servicio la entrega del nuevo cronograma.

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 que desea amortizar su crédito reduciendo el número de sus cuotas (plazo).
3. Cliente debe completar y firmar una instrucción de pago.
4. El funcionario de negocios verificará la instrucción de pago y acompañará al cliente a la ventanilla.
5. El promotor de servicio realizara la amortización en el sistema.
6. Cliente recibe, valida y firma comprobante de pago, colocando el número del DOI en el voucher de cancelación del crédito.
7. Cliente regresará con funcionario de negocio para recibir su cronograma.
8. Funcionario de negocio entrega nuevo cronograma a cliente.
9. En el caso donde el cliente se acerque directo a ventanilla a realizar la amortización, es el promotor de servicio quien coordinará con el funcionario o jefe de servicio la entrega del nuevo cronograma.

Nota:

- Recordar que el pago anticipado amortiza el total o una parte del capital, pudiendo el cliente escoger entre la reducción del número de cuotas o del monto de la cuota, lo cual implica la generación de un nuevo cronograma con reducción de capital, intereses y comisiones.
- El Cliente siempre deberá llenar el formato de Instrucción de pago que proporcionará la Agencia. El Cliente puede manifestar su intención de efectuar un adelanto de pago de cuotas en vez de un pago anticipado, siendo aplicable lo señalado en el literal B siguiente.
- Existe una Comisión por Prepago, la cual se encuentra detallada en el Tarifario ubicado en www.scotiabank.com.pe y en la Hoja Resumen recibida durante la contratación del crédito (no aplica para PN con Negocio y Microempresas).

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.

Procedimiento de atención y pasos a seguir:

1. Acercarse a cualquier agencia de EL BANCO.
2. Indicar al funcionario de negocio o Promotor de Servicio, que desea realizar adelanto de cuotas de su crédito.
3. Cliente debe completar y firmar una instrucción de pago.
4. El funcionario de negocios o Promotor de Servicio verificará la instrucción de pago y en caso el cliente se acercara primero con el funcionario de negocios este lo acompañará a la ventanilla. El promotor de servicio realizara el adelanto de cuotas según instrucción.
5. Cliente recibe, valida y firma comprobante de pago, colocando el número del DOI en el voucher de cancelación del crédito. Recibir y conservar el voucher de pago con el sello y visto del Promotor de Servicios.

Nota:

- Cliente siempre deberá llenar el formato de Instrucción de pago que proporcionará la Agencia.
- El Cliente puede manifestar su intención de efectuar un pago anticipado parcial en vez de adelanto de cuotas, siendo aplicable lo señalado en el literal A precedente.

C. **Pago anticipado total del crédito (Cancelación Total)**

Tomar en cuenta:

- 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.
- Existe una Comisión por Cancelación anticipada (prepago total) la cual se encuentra detallada en el Tarifario ubicado en www.scotiabank.com.pe y en la Hoja Resumen recibida durante la contratación del crédito (no aplica para PN con Negocio y Microempresas).

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, 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. Llenar el formato de Instrucción de pago.
4. Verificar con el Funcionario de Negocios el importe total necesario para cancelar el crédito.
5. 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.
6. Verificar firma y escribir el número del DOI en el voucher de cancelación del crédito.
7. Recibir y conservar el voucher de cancelación del crédito con el sello y visto del Promotor de Servicios.

Nota:
El Cliente siempre deberá llenar el formato de Instrucción de pago que proporcionará la Agencia.

Canal Digital (APP y Web)
Para acceder a realizar los pagos a través de nuestros canales digitales el cliente deberá contar con un usuario registrado y con el saldo correspondiente a la opción de pago que desea realizar.
En caso el cliente desee revertir el pago deberá dirigirse a cualquier agencia y solicitar el cambio correspondiente.

A.- Pago anticipado parcial

A.1 Pago anticipado con reducción de **Cuota mensual (monto)**
Procedimiento de atención y pasos a seguir

- Paso 1: Seleccionar la opción **Mis Productos**
- Paso 2: Seleccionar el préstamo que se desea pagar
- Paso 3: Clic en **Pagar**
- Paso 4: Seleccionar **Mas opciones de pago**
- Paso 5: Seleccionar **Reducir Cuota** e ingresar el Monto a pagar
- Paso 6: Elegir Método de pago (seleccionar una cuenta activa para cargar el pago)
- Paso 7: Clic en **Confirmar**
- Paso 8: ¡Listo! Se mostrará la constancia de Pago.

A.2 Pago anticipado con reducción del **Número de Cuotas**
Procedimiento de atención y pasos a seguir

- Paso 1: Seleccionar la opción **Mis Productos**
- Paso 2: Seleccionar el préstamo que se desea pagar
- Paso 3: Clic en **Pagar**
- Paso 4: Seleccionar **Mas opciones de pago**
- Paso 5: Seleccionar **Reducir Plazo** e ingresar el Monto a pagar
- Paso 6: Elegir Método de pago (seleccionar una cuenta activa para cargar el pago)
- Paso 7: Clic en **Confirmar**
- Paso 8: ¡Listo! Se mostrará la constancia de Pago.

B.- Adelanto de cuotas
Procedimiento de atención y pasos a seguir:

- Paso 1: Seleccionar la opción **Mis Productos**
- Paso 2: Clic en **Pagar**
- Paso 3: Clic en Préstamos y Créditos
- Paso 4: Seleccionar el préstamo que se desea pagar
- Paso 5: Seleccionar Cuota habilitada a pagar
- Paso 6: Elegir Método de pago (seleccionar una cuenta activa para cargar el pago)
- Paso 7: Clic en Confirmar
- Paso 8: ¡Listo! Se mostrará la constancia de Pago

Nota:
El cliente podría visualizar la cuota subsiguiente después de pagar la vigente.

C.- Pago anticipado total del crédito
Procedimiento de atención y pasos a seguir

- Paso 1: Seleccionar la opción **Mis Productos**

- Paso 2: Clic en **Pagar**
- Paso 3: Clic en Préstamos y Créditos
- Paso 4: Seleccionar el préstamo que se desea pagar
- Paso 5: Seleccionar **Mas opciones de pago**
- Paso 6: Seleccionar **Pagar total**
- Paso 7: Elegir Método de pago (seleccionar una cuenta activa para cargar el pago)
- Paso 8: Clic en **Confirmar**
- Paso 9: ¡Listo! Se mostrará la constancia de Pago.

12. *Proceso para la emisión de Carta de No Adeudo Total*

Es el documento en el que consta que el cliente no tiene deuda con el banco en ninguno de sus productos y es puesta a disposición del cliente al día siguiente de la cancelación de todas sus deudas, independiente del canal de cancelación. Su emisión y puesta a disposición se realiza conforme a lo dispuesto en la Tercera Disposición Complementaria Final de la Ley N° 31143 y el Oficio N° 54730-2021-SBS, en donde se establece que la entrega o puesta a disposición se realizará dentro de los siete (07) días hábiles posteriores a la fecha de cancelación.

Requisitos:

- ✓ Cliente figura sin deudas vigentes.
- ✓ Cliente no mantiene productos, líneas de crédito o rubros deudores ni tarjetas de crédito activas en el banco

Procedimiento de atención y pasos a seguir:

- Paso 1: Acercarse a cualquier agencia de EL BANCO.
- Paso 2: Entregar DOI al Asesor de Ventas y Servicios / Funcionario de Banca Negocios.
- Paso 3: Indicar al Asesor de Ventas y Servicios / Funcionario de Banca Negocios que desea la Carta de No Adeudo total.
- Paso 4: El Asesor de Ventas y Servicios / Funcionario de Banca Negocios realizará la consulta en el sistema y de ser conforme se procede con la impresión.

Notas:

- La emisión de la primera carta será gratuita, en caso de requerir una segunda Carta de No Adeudo Total, deberá tramitarla en agencia y realizar el pago en ventanilla de la comisión correspondiente indicada en nuestros Tarifarios.
- La Carta solo aplica a deudas directas del cliente.
- El banco no emite ningún tipo de constancia que libere responsabilidad sobre deudas avaladas.
- La cancelación total de deuda no puede provenir de honramientos de Fondos de Gobierno
- La emisión automática de hasta 7 días hábiles solo es válida para persona natural con negocio y microempresas.

13. *Proceso para la emisión de Carta de No Adeudo Parcial*

A solicitud del cliente el banco pone a si disposición la Constancia de no adeudo parcial correspondiente a la cancelación individual de un préstamo específico sin perjuicio de que existan otras obligaciones impagas, y es puesta a disposición del cliente al día siguiente de la cancelación de todas sus deudas, independiente del canal de cancelación. Su emisión y puesta a disposición se realiza conforme a lo dispuesto en la Tercera Disposición Complementaria Final de la Ley N° 31143 y el Oficio N° 54730-2021-SBS, en donde se establece que la entrega o puesta a disposición se realizará dentro de los siete (07) días hábiles posteriores a la fecha de cancelación.

Procedimiento de atención y pasos a seguir:

- Paso 1: Acercarse a cualquier agencia de EL BANCO.
- Paso 2: Entregar DOI al Asesor de Ventas y Servicios / Funcionario de Negocios.
- Paso 3: Indicar al Asesor de Ventas y Servicios / Funcionario de Negocios que desea la Carta de No Adeudo parcial especificando el producto y/o préstamo.
- Paso 4: El Asesor de Ventas y Servicios / Funcionario de Negocios realizará la consulta en el sistema y podrá seleccionar el producto indicado por el cliente siempre que no exista deuda sobre la operación.

Notas importantes:

- La emisión de la primera carta será gratuita, en caso de requerir una segunda Carta de No Adeudo Total, deberá tramitarla en agencia y realizar el pago en ventanilla de la comisión correspondiente indicada en nuestros Tarifarios.
- La Carta solo aplica para producto cancelado directo del cliente.
- El banco no emite ningún tipo de constancia que libere responsabilidad sobre otras deudas avaladas.
- La cancelación de deuda del producto solicitado no puede provenir de honramientos de Fondos de Gobierno.
- La emisión es a solicitud del cliente acercándose a cualquier Agencia del banco.
- La carta de no adeudo parcial estará puesta a disposición del cliente al día siguiente de cancelada su obligación en Scotiabank.