

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

Productos Pasivos

Las principales características y beneficios de los productos pasivos son las siguientes:

1. Principales Características

1.1 Cuenta Free

- ⇒ Cuenta en ambas monedas: Soles y dólares americanos.
- ⇒ Sin cobro por mantenimiento de cuenta, ni comisiones interplaza
- ⇒ La primera emisión de Tarjeta de Débito no tiene costo.
- ⇒ Monto mínimo de apertura S/ 0.00 ó US\$ 0.00.
- ⇒ Operaciones sin costo en ventanilla (consultas de saldos, retiros y/o abonos): Ilimitadas.
- ⇒ Operaciones sin costo en cajeros automáticos Scotiabank a nivel nacional (consultas de saldos y/o retiros): Ilimitadas.
- ⇒ En caso el cliente solicite un crédito, el desembolso puede realizarse en su Cuenta Free.

1.2 Cuenta Básica Express (No apto para la venta)

- ⇒ Cuenta en moneda nacional: Soles.
- ⇒ Cuenta exclusiva para clientes no bancarizados; es decir, aquellos que no tengan ningún producto en el sistema financiero
- ⇒ Cliente requiere contar con celular para poder realizar transacciones en ventanilla con la clave que el cliente proporciona al momento de apertura de la cuenta.
- ⇒ Sin cobro por mantenimiento de cuenta, ni comisiones interplaza.
- ⇒ Monto mínimo de apertura S/ 0.00.

1.3 Cuenta Imparable

- ⇒ Cuenta en ambas monedas: Soles y Dólares Americanos.
- ⇒ Tasa de interés escalonada, la cual se calcula marginalmente por rango de saldo que se mantenga en la cuenta.
- ⇒ Los intereses se pagan desde el primer sol o dólar.
- ⇒ Cobro de mantenimiento, si la cuenta tiene un saldo promedio mensual menor a S/500.00.
- ⇒ Comisiones por operaciones interplaza
- ⇒ Cuenta con 1 retiro libre en ventanilla por mes.
- ⇒ La primera emisión de Tarjeta de Débito no tiene costo.
- ⇒ Monto mínimo de apertura S/ 500.00 ó US\$ 50.00.

1.4 Cuenta Ahorro Plus (No apto para la venta)

- ⇒ Cuenta en ambas monedas: Soles y Dólares Americanos.
- ⇒ Tasa de interés escalonada, la cual se calcula marginalmente por rango de saldo que se mantenga en la cuenta.
- ⇒ Los intereses se pagan desde el primer sol o dólar.
- ⇒ Cobro de mantenimiento de cuenta, siempre que se tenga un saldo promedio mensual menor a S/10,000.
- ⇒ Comisiones por operaciones interplaza
- ⇒ Cuenta con 2 retiros o depósitos libres en ventanilla por mes.

1.5 Depósito a Plazo

- ⇒ Depósito en ambas monedas: Soles y Dólares Americanos.
- ⇒ Tasa de interés de acuerdo a la moneda y plazo escogido.
- ⇒ Modalidad de pago de intereses: Mensual, al Vencimiento o Capitalizable.
- ⇒ Opción de renovación automática: Renovación del depósito por el mismo plazo al finalizar el periodo pactado

(en el caso de que la nueva fecha de vencimiento sea domingo o feriado éste se trasladará al primer día útil siguiente).

- ⇒ En caso de cancelación anticipada se pagará una tasa de 0.50% en MN y 0.15% en ME.
- ⇒ Sin cobro por mantenimiento.
- ⇒ Monto mínimo de apertura S/ 350 ó US\$ 100.
- ⇒ Plazos: Desde 30 hasta 1080 días.

1.6 CTS

- ⇒ Cuenta en ambas monedas: Soles y Dólares Americanos.
- ⇒ Sin cobro por mantenimiento de cuenta, ni por la primera emisión de Tarjeta de Débito.
- ⇒ Tasa de interés fija para cualquier monto de 5.5 % en MN y 0.80% ME.
- ⇒ Monto mínimo S/ 0.00 o US\$ 0.00.

1.7 Cuenta Intangible

- ⇒ Cuenta en Soles
- ⇒ Sin cobro por mantenimiento de cuenta, ni comisiones interplaza
- ⇒ Monto mínimo de apertura S/ 0.00.
- ⇒ Operaciones sin costo en ventanilla (consultas de saldos, retiros y/o abonos): Ilimitadas.
- ⇒ Operaciones sin costo en cajeros automáticos Scotiabank a nivel nacional (consultas de saldos y/o retiros): Ilimitadas.
- ⇒ Plazo: 1 año desde su apertura, vencido el plazo se convierte en Cuenta Imparable (En caso de contar con saldo).

2 Beneficios

2.1 Cuenta Free

- ⇒ Te permite utilizar la tarjeta debito asociada a tu cuenta como medio de pago, sin costo.
- ⇒ Disponibilidad para hacer transferencias, retiros y consultas sin costo en todos los canales virtuales: Cajeros Automáticos, y Banca Telefónica .
- ⇒ Amplia red de agencias y Cajeros Corresponsales.

2.2 Cuenta Imparable

- ⇒ El cliente accede a una tasa de interés de acuerdo al saldo que mantenga en su cuenta, los intereses que se pagan dependen de los rangos en los cuales se encuentre el saldo de la cuenta.
- ⇒ Disponibilidad para hacer retiros, consultas de saldos y movimientos sin costo en todos los canales virtuales: Cajeros Automáticos, y Banca Telefónica.
- ⇒ Amplia red de agencias y Cajeros Corresponsales.

2.3 Cuenta Intangible

- ⇒ El cliente podrá recibir el íntegro del retiro de tu AFP y/o bono del gobierno
- ⇒ No cobra comisiones, ITF, ni deudas de otros productos.
- ⇒ Disponibilidad para hacer transferencias, retiros y consultas sin costo en todos los canales virtuales: Cajeros Automáticos y Banca Telefónica .
- ⇒ Amplia red de agencias y Cajeros Corresponsales.

2.4 Cuenta Básica Express (no apto para la venta)

- ⇒ Cliente solo requiere de su celular y clave para poder realizar transacciones en cualquier agencia CSF.
- ⇒ Transacciones sin comisiones e ilimitadas en red de agencias.
- ⇒ Amplia red de agencias.

2.5 Cuenta Ahorro Plus (no apto para la venta)

- ⇒ El cliente accede a una tasa de interés de acuerdo al saldo que mantenga en su cuenta, los intereses que se pagan dependen de los rangos en los cuales se encuentre el saldo de la cuenta.

- ⇒ Disponibilidad para hacer transferencias, retiros y consultas sin costo en todos los canales virtuales: Cajeros Automáticos y Banca Telefónica.
- ⇒ Amplia red de agencias y Cajeros Corresponsales.

2.6 Depósito a Plazo

- ⇒ Permite diversificar los ahorros.
- ⇒ Múltiples plazos desde 30 hasta 1080 días.
- ⇒ Disponibilidad de interés en forma mensual, al final del plazo elegido o capitalizable.
- ⇒ Amplia red de agencias.

2.7 CTS

- ⇒ Gana intereses desde el primer día.
- ⇒ Ofrece una tasa de interés mayor que las cuentas de ahorro tradicional.
- ⇒ Disponibilidad para hacer transferencias, retiros y consultas sin costo en todos los canales virtuales: Cajeros Automáticos, y Banca Telefónica .
- ⇒ Amplia red de agencias y Cajeros Corresponsales.

3. Fondo de Seguro de Depósitos

El objetivo es brindar cobertura a los depositantes asegurados y contribuir de una manera preventiva a la estabilidad y confianza en el sistema financiero peruano.

La cobertura del seguro respalda los depósitos nominativos, bajo cualquier modalidad, de las personas naturales y jurídicas privadas sin fines de lucro, así como los depósitos a la vista de las demás personas jurídicas. Dicho monto incluye todos los depósitos asegurados que un depositante tiene en una misma entidad financiera.

Se puede consultar el monto máximo de cobertura en la página web: <http://www.fsd.org.pe/>

4. Condiciones de uso y conservación de la Tarjeta de Débito Mastercard

- ⇒ Cuando el cliente abre una cuenta, la Financiera pone a su disposición la posibilidad de contar con una Tarjeta de Débito Mastercard, la cual es aceptada a nivel nacional con acceso directo a su cuenta de ahorros las 24 horas del día, todos los días del año.
- ⇒ Permite realizar pagos / compras en más de 30,000 establecimientos o comercios afiliados a MasterCard® en el Perú, así como disponer de efectivo en cajeros automáticos nacionales.
- ⇒ Red: Cajeros Automáticos Scotiabank.
- ⇒ Red Foránea: Otras redes locales.

Al recibir tu tarjeta

- ⇒ Asegúrate de que la tarjeta y/o la clave secreta te sean entregados debidamente protegidas en sobre cerrado, dentro de una bolsa sellada.
- ⇒ Si detectaras alguna irregularidad en la bolsa o en los sobres, no lo recibas, ni firmes ningún comprobante y comunícalo inmediatamente al Gerente de Agencia o Jefe de Operaciones.
- ⇒ Si la entrega se hace correctamente, firma el comprobante de recepción.
- ⇒ Una vez recibida la tarjeta, fírmala inmediatamente en el lugar indicado.

Cuidado de tus tarjetas en casa

- ⇒ Destruye las tarjetas caducadas y guarda en lugar seguro las que no utilices habitualmente.
- ⇒ Cuando deseches documentos que contengan el número de tu tarjeta y/o clave secreta destrúyelos previamente. Si necesitas consultar operaciones anteriores, utiliza la página web de la Financiera.

5. Medidas de Seguridad de la Tarjeta de Débito Mastercard

Al utilizar tus tarjetas

- ⇒ No suministres tu clave secreta a nadie, recuerda que es personal e intransferible.
- ⇒ Cambia tu clave secreta con frecuencia. Utiliza números que no sean de fácil deducción.

- ⇒ No uses la misma clave secreta para todas tus tarjetas.
- ⇒ Nunca escribas las claves secretas en las tarjetas o en algún documento que se encuentre junto a ellas, memorízalas.
- ⇒ Al finalizar una transacción en cajero automático o en un establecimiento, cerciérate de que la tarjeta devuelta te corresponda, revisando el nombre y/o firma.

Al realizar transacciones en Cajeros Automáticos

- ⇒ Verifica que la ranura en donde introduces la tarjeta no se encuentre ningún material adherido a ésta.
- ⇒ No aceptes la ayuda de extraños. Si no pudiste evitarla, verifica inmediatamente que la tarjeta en tus manos te pertenece y por seguridad cambia tu clave.
- ⇒ Si te ves obligado a retirarte del cajero automático antes de terminar tu transacción, anula la operación digitando la tecla “cancelar”.
- ⇒ No permitas que nadie vea tu clave al momento de digitarla, tápala con una mano.
- ⇒ Si tu tarjeta es retenida en el cajero automático, comunícalo inmediatamente a la Financiera. Si lo haces telefónicamente no aceptes ayuda de extraños.

Al realizar operaciones en establecimientos comerciales

- ⇒ No pierdas de vista tu tarjeta, si observas alguna manipulación fuera de lo normal, comunícalo al responsable del establecimiento e informa de inmediato a la Financiera.
- ⇒ Exige que te identifiquen como propietario de tu tarjeta, presentando tu documento de identidad.
- ⇒ No permitas que nadie vea tu clave al momento de digitarla, tápala con una mano.
- ⇒ Guarda tus comprobantes de pago para que los identifiques en tus estados de cuenta o reportes de movimientos.

Cuando utilices internet

- ⇒ Asegúrate de conocer las características de uso del comercio electrónico antes de realizar compras por este medio.
- ⇒ Realiza tus compras en comercios electrónicos seguros y confiables, de preferencia en aquellos que utilizan sistemas de autenticación en línea (MasterCard Secure Code).
- ⇒ Cada vez que accedas a la página web de la Financiera, ingresa toda la dirección electrónica en el navegador de Internet, nunca utilices enlaces de acceso automático a esta.
- ⇒ Los correos electrónicos que contienen los links o enlaces que te derivan a direcciones electrónicas “supuestamente” nuestras pueden ser falsos, sobre todo aquellos que te solicitan actualizar datos de tus cuentas, tu clave secreta o información personal. Si los recibes, elimínalos inmediatamente.
- ⇒ Si hubieses comprometido tu información en una de estas páginas falsas, cambia inmediatamente tu clave de acceso y reporta el hecho a la Financiera.
- ⇒ Recuerda que la Financiera nunca te solicitará actualizar los datos de tus cuentas y/o tarjetas por Internet.
- ⇒ Nunca dejes abierta una sesión de internet, cerciérate siempre de cerrarlas adecuadamente.
- ⇒ No hagas transacciones financieras en cabinas públicas.

Qué hacer en caso de robo o pérdida

- ⇒ Comunica de inmediato este hecho a la Financiera, llamando a los números 211-9000 (Lima o Provincia). La persona que atiende debe proporcionarte el código de bloqueo, señalando la fecha y la hora del mismo para los trámites correspondientes.
- ⇒ En caso de uso fraudulento de tu tarjeta como consecuencia de estos hechos, presenta tu reclamo a la Financiera.

6. Límites Operativos de la Tarjeta de Débito Mastercard

Puedes realizar las siguientes transacciones:

- ⇒ Retiro de efectivo en el Perú hasta un límite de US\$ 800 por día o su equivalente en soles al tipo del cambio del día.
- ⇒ El monto máximo de retiro por operación es de US\$ 800 o su equivalente en soles al tipo de cambio del día, hasta llegar al límite diario máximo.
- ⇒ En caso el cliente desee ampliar el límite de retiro de efectivo puede seleccionar el monto máximo a disponer por día en agencias entre los siguientes importes: US\$ 260, US\$ 500, US\$ 1,000, US\$ 1,500.00, US\$ 2,000.00 y US\$ 3,000.00.
- ⇒ Esta opción es gratuita y con ella puedes definir el monto a disponer en cada uno de nuestros canales: Cajeros Automáticos, y Servicio de Atención al Cliente. Para acceder a este servicio deberás llenar y firmar el formato de afiliación cuando lo desees, en cualquier agencia Santander.

7. El procedimiento aplicable en el caso de fallecimiento del titular de la cuenta.

En caso de fallecimiento del titular, todo familiar tiene la obligación de comunicar a la Financiera el fallecimiento del mismo, presentando Partida de Defunción, Certificado Médico de defunción, DNI y/o partida de nacimiento del titular fallecido. Ello implicará el bloqueo de los fondos de sus cuentas, los que son catalogados como herencia. De esta forma, los herederos, deberán efectuar los trámites correspondientes para ese tipo de procesos.

8. El procedimiento para la presentación y atención de las solicitudes de resolución del contrato, indicándole todos los canales puestos a su disposición para tal fin.

De no encontrarse conforme con las condiciones contractuales, el cliente podrá solicitar unilateralmente la resolución del contrato suscrito realizando lo siguiente:

8.1. Cuentas de Ahorro

Cancelación de Cuenta de Ahorros (Persona Natural)

- ⇒ Acércate a cualquier agencia de Santander.
- ⇒ Presenta tu DNI y solicita la cancelación de tu cuenta de ahorros para lo cual se te facilitará una Hoja de Instrucción.
- ⇒ Acércate al Representante de Servicios, quien te entregará tu constancia de cierre y en el caso de tener saldo a favor te consultará la forma de pago (efectivo, cheque de gerencia (*) o abono en otra cuenta).

(*) El cheque de gerencia te será entregado en el plazo indicado.

Cancelación de Cuenta de Ahorros (Persona Jurídica)

- ⇒ El Representante de la empresa o de la Cuenta puede acercarse a cualquier agencia de Santander.
- ⇒ Presenta tu DNI y solicita la cancelación de la cuenta de ahorros a través de Carta u Hoja de Instrucción firmada por los representantes legales, indicando la orden de cancelación de la cuenta y acciones a tomar en caso de tener saldo acreedor.
- ⇒ Acércate al Representante de Servicios, quien te entregará la constancia de cancelación y en el caso de tener saldo a favor se procederá según lo indicado en la carta.

Nota: En caso se envíe a un representante se verificará los datos con la empresa.

8.2. Depósito a Plazo

Cancelación de Depósito a Plazo

- ⇒ Acércate a cualquier agencia de Santander.
- ⇒ Presenta tu DNI y solicita la cancelación de tu depósito a plazo para lo cual se te facilitará una Hoja de Instrucción.
- ⇒ Acércate al Representante de Servicios, quien te entregará tu constancia de cancelación y para tu saldo a

favor te consultará la forma de pago (efectivo, cheque de gerencia (*) o abono en cuenta).

Cancelación de Depósito a Plazo en Garantía

- ⇒ Acércate a cualquier agencia de Santander.
- ⇒ Presenta tu DNI y solicita la liberación y cancelación de tu depósito a plazo para lo cual se te facilitará una Hoja de Instrucción. Se te indicará en cuánto tiempo estará liberado el depósito, luego de la revisión del área de Administración de Garantías de Santander.
- ⇒ Luego del plazo indicado, se te entregará el dinero según lo señalado en la Hoja de Instrucción.

8.3. CTS

Cancelación de CTS por cese del Trabajador

- ⇒ Acércate a cualquier agencia de Santander.
- ⇒ Presenta tu DNI y Carta de Cese de la empresa y solicita la cancelación de tu CTS para lo cual se te facilitará una Hoja de Instrucción.
- ⇒ Espera la confirmación de la validez de la carta a cargo de Santander.
- ⇒ Acércate al Representante de Servicios, quien te entregará tu constancia de cancelación y para tu saldo a favor te consultará la forma de pago (efectivo, cheque de gerencia (*) o abono en cuenta).

(*) El cheque de gerencia te será entregado en el plazo indicado.

9. El procedimiento aplicable para afiliarse al sistema de débito automático, en caso la empresa brinde esta alternativa a sus clientes, así como el procedimiento para dejar sin efecto una autorización de débito automático. Financiera Santander no brinda a sus clientes el servicio de Débito Automático a través de ninguno de sus canales.
10. Información respecto a las instancias ante las que pueden recurrir los usuarios para presentar reclamos y/o denuncias por las operaciones y servicios que realicen, tales como la propia empresa, INDECOPI y la Superintendencia, entre otros.

A continuación detallamos la forma en que puedes darnos a conocer tu Requerimiento (Consultas – Solicitudes) o Reclamos (disconformidad), para lo cual te sugerimos inicialmente verificar las condiciones del producto o servicio contratado a través del material promocional o la información que te ofrecemos en nuestro portal en Internet: www.santanderconsumer.com.pe.

Si luego de ello, lo estimas procedente, te presentamos nuestros diversos canales de atención:

- **Banca Telefónica:** Llamando al teléfono 211-9000 opción 0 en Lima o Provincia para ser atendido por un operador. A través de este canal podrás presentar cualquier requerimiento o reclamo, para lo cual deberás brindar información completa y detallada de lo acontecido, a fin de efectuar la revisión y brindar una respuesta adecuada. Cabe señalar, que para reclamos por Consumo/Retiro no Reconocido y Producto no Reconocido, deberás llenar un formulario, por lo que es importante te acerques a cualquiera de nuestras agencias en el plazo de 2 días, a fin de llenarlo y se pueda empezar con la revisión del reclamo; caso contrario, se responderá y cerrará el caso pidiendo formalmente el documento. Por otro lado, de presentar reclamos por Pago no Procesado, Compra anulada y otros casos que sea importante mostrar documentos, agradeceremos lo hagas llegar a cualquiera de nuestras agencias.
- **Red de Agencias y Oficinas Especiales a nivel nacional:** Puedes presentar tu requerimiento o reclamo con el Funcionario de Negocios ya sea en forma verbal o escrita. El consultor lo registrará en nuestros sistemas, entregándote una copia del mismo. En caso de contar con algún sustento, agradeceremos entregarlo para facilitar nuestra atención. Asimismo, no olvides constatar los datos del requerimiento o reclamo para que no tengamos inconvenientes en brindarte la respuesta.

- **Canal Virtual:** Puedes acceder vía página web a www.santanderconsumer.com.pe, el ícono Libro de Reclamaciones para presentar tu requerimiento o reclamo; tener presente que para facilitar la atención es preciso que brindes tus Datos Personales como Nombres y Apellidos, DNI, Correo Electrónico, Teléfono, Direcciones, así como la descripción detallada de la consulta, reclamo o solicitud y el producto relacionado. Cabe señalar, que para reclamos por Consumo/Retiro no Reconocido y Producto no Reconocido, deberás llenar un formulario, por lo que es importante te acerques a cualquiera de nuestras agencias en el plazo de 2 días, a fin de llenarlo y se pueda empezar con la revisión del reclamo; caso contrario, se responderá y cerrará el caso pidiendo formalmente el documento.

Tener presente lo siguiente:

- Si se trata de una Persona Jurídica, deben presentar una carta con el membrete de la empresa y con las firmas de los representantes legales.
- De acuerdo a lo establecido por la SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP, en su Circular 184-2015, los reclamos deberán ser resueltos y comunicados a los clientes en un plazo no mayor de treinta (30) días de haber sido presentados. El plazo señalado, podrá extenderse, siempre que la naturaleza del reclamo lo justifique y dicha ampliación deberá ser comunicada al usuario dentro del mencionado plazo, explicándole las razones de la demora, además de precisarle el plazo estimado de respuesta. En el caso de los reclamos referidos a consumos no reconocidos con tarjeta de crédito y en la medida que amerite la consulta con el operador correspondiente, el plazo indicado en el numeral anterior podrá extenderse, siempre que la empresa cumpla con comunicar al usuario la referida gestión dentro de dicho plazo.
- Si al recibir nuestra respuesta, no estuvieses conforme con ella, podrás presentar una apelación ante nuestra Institución, acercándote a cualquiera de nuestras Agencias u Oficinas Especiales, presentándola por escrito y adjuntando información adicional que no presentó inicialmente y que pueda permitirnos re-evaluar su caso.

Asimismo, en caso que la respuesta al reclamo no sea de su total satisfacción cuenta con el apoyo de las instancias externas de protección al cliente:

- **Plataforma de Atención al Usuario (PAU) de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP:**
Calle Los Laureles 214, San Isidro,
Teléfonos 630-9000 / 0-800-1-0840
Correo electrónico: pau@sbs.gob.pe www.sbs.gob.pe
Oficina Descentralizada de Piura: Jr. Prócer Merino 101, Urb. Club Grau, Piura
Oficina Descentralizada de Arequipa: Calle Los Arces 302 Cayma (Ref. calle Diagonal entre Av. Ejército y Av. Trinidad Morán).
- **Servicio de Atención al Ciudadano de INDECOPI:**
Calle de la Prosa 104, San Borja
Teléfonos 224-7777 / 0-800-4-4040
www.indecopi.gob.pe

Para cualquier información adicional, sírvase contactarnos telefónicamente, llamando al 211-9000 en Lima o Provincia o acercándose a cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional.