

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

CRÉDITOS

Este documento aplica para Créditos Hipotecarios.

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

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

2. Información relacionada a los seguros ofertados

- a. Seguro de Desgravamen de Préstamos Hipotecarios y Préstamos Hipotecario Mi Vivienda (BNP Paribas Cardif S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros) (Número de Póliza en Soles: 74192201125): Garantizará el pago del saldo deudor que pueda existir en caso de muerte natural o accidental e invalidez total y permanente por enfermedad o accidente del asegurado hasta por S/500,000.00. Las tarifas estarán sujetas a una evaluación médica previa, esta evaluación aplicará para clientes con una edad de entre 51 y 69 años y con un cúmulo mayor a S/170,000.00. (Cúmulo: Suma del saldo capital de todos los créditos hipotecarios de un mismo cliente vigentes a la fecha de solicitud del nuevo préstamo hipotecario, se incluye también, el monto del nuevo préstamo en la suma). Edad Mínima de Ingreso: 18 años. Edad Máxima de Ingreso: 69 años y 364 días. Edad Máxima de Permanencia: 79 años y 364 días. El cliente puede presentar, si así lo desea, una póliza de vida a endosar de cualquier Compañía de Seguros regulada por la SBS, sin costo alguno, en reemplazo del Seguro de Desgravamen que ofrece Santander Consumer, siempre y cuando dicha póliza tenga las mismas coberturas principales que la póliza ofrecida por Santander Consumer.
- b. Seguro de Desgravamen de Préstamos Hipotecarios y Mi Vivienda con Devolución (BNP Paribas Cardif S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros) (Número de Póliza en Soles: 74192201127): Garantizará el pago del saldo deudor que pueda existir en caso de muerte natural o accidental e invalidez total y permanente por enfermedad o accidente del asegurado hasta por S/500,000.00. Este seguro cuenta adicionalmente con una cobertura de sobrevivencia por el 30% de las primas aportadas al final del contrato. Solo aplica si la Póliza se mantiene vigente hasta la fecha de término original de su crédito y si es que las primas de la Póliza se han pagado completamente durante el periodo de vigencia inicialmente pactado. Las tarifas estarán sujetas a una evaluación médica previa, esta evaluación aplicará para clientes con una edad de entre 51 y 69 años y con un cúmulo mayor a S/170,000.00. (Cúmulo: Suma del saldo capital de todos los créditos hipotecarios de un mismo cliente vigentes a la fecha de solicitud del nuevo préstamo hipotecario, se incluye también, el monto del nuevo préstamo en la suma). Edad Mínima de Ingreso: 18 años. Edad Máxima de Ingreso: 69 años y 364 días. Edad Máxima de Permanencia: 79 años y 364 días. El cliente puede presentar, si así lo desea, una póliza de vida a endosar de cualquier Compañía de Seguros regulada por la SBS, sin costo alguno, en reemplazo del Seguro de Desgravamen que ofrece Santander Consumer, siempre y cuando dicha póliza tenga las mismas coberturas principales que la póliza ofrecida por Santander Consumer.

* Aclaratoria: Para activar la cobertura de sobrevivencia; es decir la devolución del 30% de los pagos del seguro al final del contrato: solo aplica en caso el Asegurado Titular, sobreviva al final del contrato original (Plazo) y el seguro esté vigente.

- c. Seguro del Bien (Incendio) de Préstamos Hipotecarios y Mi Vivienda (MAPFRE Compañía de Seguros y Reaseguros) (Número de Póliza en Soles: 21103) (Número de Póliza en Dólares: 21105): Este es un seguro que cubre el inmueble a financiar hasta por S/17'000,000.00 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 y (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. El cliente puede presentar, si así lo desea, una póliza de seguro al bien (incendio) a endosar de cualquier Compañía de Seguros regulada por la SBS, con un cobro de US\$ 50.00 por cada revisión de póliza, en reemplazo del Seguro del Bien (Incendio) que ofrece Santander Consumer, siempre y cuando dicha póliza tenga las mismas coberturas principales que la póliza ofrecida por Santander Consumer.

3. Aplicación del Seguro de Desgravamen de Préstamos Hipotecarios y Mi Vivienda en caso de siniestros

Los deudos o herederos legales tienen los siguientes canales de orientación sobre el procedimiento de solicitud de cobertura:

- Teléfono: (01) 615-5708 o a través del número de WhatsApp +51 960 221 801.
- Correo electrónico: atenciondeseguros@cardif.com.pe.
- Oficinas del Contratante y Sede Administrativa de La Compañía de Seguros.

En caso de Fallecimiento por causa natural	En caso de Muerte Accidental
○ Formulario de Declaración del Siniestro proporcionado por la Compañía. ○ Copia simple del Documento de Identidad del Asegurado, de contar con el mismo. ○ Copia simple del Certificado de Defunción del Asegurado. ○ Copia simple de la Historia Clínica.	○ Adicionalmente a los documentos antes indicados para la Cobertura de Fallecimiento por causa natural, en caso de Fallecimiento a consecuencia de un Accidente, deberán presentarse los siguientes documentos: ○ Copia simple del Informe Policial, Parte Policial o Atestado Policial, según corresponda.

En caso de Invalidez Total y Permanente por Enfermedad	En caso de Invalidez Total y Permanente por Accidente
○ Formulario de Declaración del Siniestro proporcionado por la Compañía. ○ Copia simple del 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).	○ Adicionalmente a los documentos antes indicados para la cobertura de Invalidez Total y Permanente por Enfermedad deberán presentarse los siguientes documentos: ○ Copia simple del Informe Policial, Parte Policial o Atestado Policial, según corresponda.

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 960221801.

4. Aplicación del Seguro de Desgravamen de Préstamos Hipotecarios y Mi Vivienda con devolución en caso de siniestros

Los deudos o herederos legales tienen los siguientes canales de orientación sobre el procedimiento de solicitud de cobertura:

- Teléfono: (01) 615-5708 o a través del número de WhatsApp +51 960 221 801.
- Correo electrónico: atenciondeseguros@cardif.com.pe.
- Oficinas del Contratante y Sede Administrativa de La Compañía de Seguros.

En caso de Fallecimiento por causa natural	En caso de Muerte Accidental
○ Copia simple del Certificado de Defunción del Asegurado. ○ Copia simple de la Historia Clínica.	○ Adicionalmente a los documentos antes indicados para la Cobertura de Fallecimiento por causa natural, en caso de Fallecimiento a consecuencia de un Accidente, deberán presentarse los siguientes documentos: ○ Copia simple del Informe Policial, Parte Policial o Atestado Policial, según corresponda.
En caso de Invalidez Total y Permanente por Enfermedad	En caso de Invalidez Total y Permanente por Accidente
○ 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).	○ Adicionalmente a los documentos antes indicados para la cobertura de Invalidez Total y Permanente por Enfermedad deberán presentarse los siguientes documentos: ○ Copia simple del Informe Policial, Parte Policial o Atestado Policial, según corresponda. ○ Copia simple del resultado de examen toxicológico y dosaje etílico, en caso corresponda.

Para la cobertura de Supervivencia

- Copia simple del Documento de Identidad del Asegurado.

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 960221801.

5. Aplicación del Seguro del Bien (Incendio) de Préstamos Hipotecarios y Mi Vivienda en caso de 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) el cual pertenece al servicio de Atención al Cliente SI24 Horas de Mapfre.

El ASEGURADO deberá hacer y consentir en hacer, así como permitir que se hagan y se adopten, todas las medidas que sean necesarias y razonablemente practicables para minimizar la gravedad e intensidad de las posibles consecuencias del siniestro, impedir su progreso, así como para salvar y conservar los bienes que conforman la Materia Asegurada.

El incumplimiento del ASEGURADO de esta obligación dará lugar a la pérdida de los derechos de indemnización hasta por el importe del perjuicio causado a los intereses de la COMPAÑÍA por dicho incumplimiento.

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

EL CLIENTE podrá solicitar unilateralmente la resolución del contrato suscrito para cancelar anticipadamente el total de su crédito en cualquier momento en las agencias y oficinas o a través de los canales que La Entidad Financiera ponga a su disposición, los cuales serán informados oportunamente en la página web www.Santander Consumer.com.pe.

Para la resolución del contrato, el cliente deberá cumplir previamente con el pago total de la obligación, la cual se realizará con la consiguiente reducción de intereses compensatorios, comisiones y gastos que correspondan a la fecha de pago.

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

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

El aval o fiador tiene los siguientes derechos:

1. Recibir toda la información que sea necesaria antes de la firma del contrato de crédito y otros documentos generados.
2. Solicitar toda la información necesaria del estado del crédito del cual es aval o fiador.
3. Estar informado de los incumplimientos de pago del obligado, para lo cual deberá recibir los documentos generados durante la gestión de cobranza.
4. Recibir documentos que demuestren los pagos que haya realizado en el crédito otorgado.
5. Participar en la solución de problemas de pago del deudor.
6. De ser el caso, participar en el juicio contra el deudor.

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

El cliente se obliga a cumplir con las obligaciones de pago a su cargo en forma puntual y a constituir las garantías que resulten necesarias cuando corresponda. Ante el incumplimiento del pago según las condiciones pactadas, las consecuencias serán las siguientes:

Consecuencias en caso de incumplimiento en el pago de las obligaciones

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

Efectos del refinanciamiento o reestructuración de la deuda

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

9. Derecho que tiene el cliente de requerir la emisión de cláusula o documento necesario para proceder al levantamiento de garantías, incluyendo aquellas condicionadas al pago de la obligación.

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

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

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

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

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

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

10. 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.

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

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

- **Banca Telefónica:** Llamando al teléfono 211-9000 opción 9 (Lima) y 0-801-1-9000 (Provincias), a costo de llamada local, para ser atendido por un operador.
- **Red de agencias y Oficinas Especiales a nivel nacional:** se podrá presentar el requerimiento con el Funcionario de Negocios y Servicios en forma verbal o escrita.
- **Página Web:** acceso vía página web www.SantanderConsumer.com.pe, en el link “Contáctenos” o directamente al correo electrónico Santander_Consumerenlinea@Santander_Consumer.com.pe. Para facilitar la atención es preciso que brinde sus Datos Personales como Nombres y Apellidos, DNI, Teléfono, Direcciones, así como la descripción detallada de la consulta, reclamo o solicitud y el producto relacionado.
- Adicionalmente al reclamo que pueda presentar el cliente ante LA ENTIDAD FINANCIERA, EL CLIENTE podrá acudir también a otras instancias con la finalidad de presentar sus reclamos, tales como:
- Plataforma de Atención al Usuario (PAU) de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.
- Servicio de Atención al Ciudadano de INDECOP, entre otros.

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

A. Cancelación anticipada

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

Se deberá tener en cuenta las siguientes consideraciones:

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

A.1. Cancelación anticipada con pago en efectivo

Pasos a seguir

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

Nota:

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

13. Procedimiento para ejercer el derecho de realizar pagos anticipados en forma parcial o total

A. Pago parcial de una cuota del crédito

Pasos a seguir

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

Nota:

Recordar que el pago parcial amortiza una parte de la cuota, debiendo pagar la diferencia de la cuota en la fecha pactada, caso contrario generará recargos de intereses moratorios y compensatorios por la parte no pagada de la cuota en el período al que corresponde.

B. Pago total de una cuota del crédito

Pasos a seguir

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

C. Adelanto de Cuota

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

Pasos a seguir

1. Acercarse a cualquier agencia de LA ENTIDAD FINANCIERA.
2. Indicar al Representante de Servicios en ventanilla el pago total de la cuota a realizar.
3. Entregar el dinero al Representante de Servicios.

4. Verificar y firmar el voucher de pago.
5. Recibir y conservar el voucher de pago con el sello y visto del Representante de Servicios.

D. Pago Anticipado

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

D.1. Pago anticipado con reducción del importe de las cuotas

Pasos a seguir

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

D.2. Pago anticipado con reducción de Plazo

Pasos a Seguir

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