

**Tarjeta de Crédito Extralínea (Línea No Revolvente)**

**1. Principales características y las formas de su utilización**

**1.1 Principales Características**

- a. Permite realizar Disposiciones de Efectivo y/o Compra de Deuda.
- b. La Línea de crédito está sujeta a calificación Crediticia.
- c. En caso de pago anticipado se puede elegir entre reducir el plazo o el valor de la cuota mensual.
- d. Opciones de Pago:

• **Pago Mínimo / Pago del Mes** = Capital de las cuotas del mes + Comisiones + Intereses del mes + Gastos + Interés Moratorio + Sobregiro+ deuda en mora.

• **Deuda Total** = Total de deuda capital en cuotas + Comisiones + Intereses del mes + Gastos + Interés Moratorio + Sobregiro + deuda en mora.

**1.2. Formas de Utilización**

- a. En Agencia: la agencia es un canal de atención donde se realizan disposiciones de efectivo, pagos de la Disposición de Efectivo y/o Compra de Deuda de tu Tarjeta de Crédito Extralínea, consulta de saldos y movimientos, actualización de datos y emisión de la Tarjeta de Crédito Extralínea.
- b. En Cajeros Express: es el canal de atención ubicados en nuestros aliados y puntos atomizados donde puede realizar el pago de tu Tarjeta de Crédito Extralínea.
- c. En Agentes Kasnet: Más de 10,000 puntos de atención a nivel nacional, encuéntralos en bodegas, boticas, panaderías, locutorios, kioscos, librerías, ferreterías y otros establecimientos, los cuales puedes utilizar para el pago de tu Tarjeta de Crédito Extralínea.
- d. En Banca Telefónica: puedes realizar consulta de ofertas, saldos y movimientos.
- e. A través del APP de la Entidad Financiera (sólo disponible en celulares Android): puedes realizar pago de Tarjeta de Crédito Extralínea, consulta de estado de cuenta, saldos y movimientos.

**2. Límites establecidos para las operaciones que se ejecuten con las Tarjetas de Crédito Extralínea.**

- a. Monto máximo para Disposición de Efectivo y Compras de Deuda sujeto a la línea de crédito aprobada en la campaña.
- b. Monto máximo por ventanilla, y Banca telefónica de acuerdo con la línea de crédito disponible para disposiciones de efectivo y/o monto máximo permitido de acuerdo al canal.
- c. Para más información puede ingresar a nuestra página web.

**3. Medidas que se debe tener en cuenta al utilizar alguno de nuestros medios de pago:**

- a. Agencia, Cajeros Express y Agentes Kasnet:
  - ⇒ Si ves a alguien usando teléfonos o radios o alguna situación extraña dentro de nuestras oficinas repórtalo inmediatamente.
  - ⇒ No permitas que otras personas se te acerquen mientras estés realizando alguna operación en ventanilla.
  - ⇒ No comentes con personas extrañas ningún tema relacionado con tus negocios, transacciones o cuentas.
  - ⇒ No tires a la basura los recibos de operaciones realizadas en ventanilla o en agencias con su Tarjeta de Crédito Extralínea; guárdalos o destrúyelos.
- b. Banca Telefónica:
  - ⇒ Pre-registra los números de teléfono autorizados (fijos o celulares) desde los cuales podrás realizar consultas o desembolsos. Encontrarás la opción para hacerlo en nuestras Agencias.
  - ⇒ Si detectas ruidos extraños durante una operación telefónica, cancela la operación.
  - ⇒ Consulta con frecuencia tus saldos y revisa tus movimientos.
  - ⇒ Al terminar la operación telefónica, borra el último número marcado haciendo otra llamada de inmediato.
- c. Banca digital App (sólo disponible en celulares Android):
  - ⇒ Ingresa con tu número de DNI y clave digital.
  - ⇒ Algunas operaciones que realices por este canal requieren de la validación con la clave digital, que es un código de seguridad de 6 dígitos que recibes vía SMS o correo electrónico.
  - ⇒ Si tienes dudas puedes contactarte con nuestro Servicio de Atención al Cliente al (01)211-9000.

**4. Mecanismos existentes para que el usuario notifique a la empresa cualquier operación no autorizada o ejecutada de forma incorrecta, así como la responsabilidad de EL BANCO en caso de operaciones no autorizadas o ejecutada de forma incorrecta.**

La notificación de una operación no autorizada (entiéndase cargo no reconocido) deberá ser informada en forma inmediata a través de nuestra Banca Telefónica al (01)211-9000 para proceder al bloqueo de la respectiva Tarjeta de Crédito Extralínea por operaciones no reconocidas. Asimismo, se debe ingresar un reclamo por Consumo No Reconocido para que El Banco inicie el proceso de investigación respectivo al interno de la institución o con los sistemas de controversias de las marcas según corresponda. Finalmente proporcionará respuesta al usuario al término de la mencionada investigación.

Las operaciones de disposición de efectivo y/o compra de deuda que pudiesen registrarse después del bloqueo de la Tarjeta de Crédito Extralínea no serán responsabilidad del cliente. Las operaciones realizadas antes del bloqueo de la Tarjeta de Crédito Extralínea sí serán de responsabilidad del cliente, aun cuando ello se haya generado por operaciones fraudulentas, no autorizadas o irregulares, salvo que El Banco logre determinar que no hay responsabilidad por parte del cliente, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 23° del Reglamento de Tarjeta de Crédito y Débito.

**5. Información relacionada a los seguros ofertados (Banca-seguros).**

**Seguro de Desgravamen de Tarjeta de Crédito Extralínea:** 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. El cliente puede presentar, si así lo desea, una póliza de vida a endosar de cualquier Compañía de Seguros, sin costo alguno, en reemplazo del Seguro de Desgravamen que ofrece El Banco, siempre y cuando cumpla con los siguientes 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 de la línea de la Tarjeta de Crédito Extralínea. 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 SANTANDER CONSUMER BANK S.A firmado por el asegurado, según modelo aprobado en ASBANC.
- Las coberturas de la póliza de vida a endosar deben contemplar:
  - o Muerte Natural o Accidental.
  - o Invalidez Total y Permanente por Accidente o Enfermedad.
- 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 seguros autorizada por la SBS.

**6. Aplicación del Seguro de Desgravamen en caso de fallecimiento del titular del crédito.**

**6.1 Aplicación del Seguro de Desgravamen de Tarjeta de Crédito Extralínea en caso de fallecimiento o invalidez total y permanente del titular del crédito**

Los deudos o herederos legales deberán comunicar a El 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: +51 960 221 801 digitalizados todos los documentos sustentatorios necesarios para acceder a las coberturas de la póliza que se detallan a continuación:

En caso de Fallecimiento	En caso de Invalidez Total y Permanente
<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Declaración del siniestro.</li> <li>⇒ Copia simple del DOI (Documento de Identidad) del asegurado, de contar con el mismo</li> <li>⇒ Copia simple de la Historia Clínica.</li> <li>⇒ Copia simple del Informe Policial o Atestado Policial, en caso se hubiera emitido.</li> <li>⇒ Copia Simple del Acta y Certificado de Defunción del Asegurado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Los mismos documentos que se solicitan en caso de Fallecimiento adicionando lo detallado a continuación:</li> <li>⇒ Copia simple del Dictamen o Certificado de Invalidez Total y Permanente expedido por las entidades competentes (ESSALUD, hospitales nacionales bajo la gestión del MINSa, INR, COMAFP o COMEC).</li> </ul>

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: +51 960 221 801.

#### **Información adicional del Seguro de Desgravamen y Seguros Optativos:**

De requerir más información acerca del seguro de desgravamen y de los seguros optativos que brindamos puede ingresar a la página web [www.santanderconsumer.com.pe](http://www.santanderconsumer.com.pe) sección seguros.

### **7. Procedimiento para la presentación y atención de las solicitudes de resolución del contrato, indicándole todos los canales puestos a su disposición para tal fin.**

#### **a. A través de nuestra Red de Agencias de Lima y Provincias:**

Sólo deberá acercarse al teléfono ubicado en nuestras Agencias y marcar el botón con el símbolo de número (#) y un Asistente de Servicio atenderá su llamada e ingresará su solicitud de cancelación. El requerimiento es atendido dentro de un plazo máximo de 7 días útiles desde el registro de la solicitud. No obstante, si la cuenta de la Tarjeta de Crédito Extralínea aun presenta saldo (deudor/ a favor) se procederá con la cancelación preliminar hasta que el saldo sea S/ 0.00 para lo cual el cliente deberá pagar la totalidad de la deuda pendiente o asegurarse la devolución del saldo que tiene favor. Luego de ello, automáticamente se cancelará la TC Extralínea de forma definitiva al día 7 luego de que la TC Extralínea cuente con saldo de S/ 0.00.

#### **b. A través de nuestros socios (Cassinelli, La Curacao, Vega):**

Sólo deberá acercarse al Funcionario de Negocios quien lo comunicará por teléfono con un Asistente de servicio para ingresar su solicitud de cancelación. El requerimiento es atendido dentro de un plazo máximo de 7 días útiles desde el registro de la solicitud. No obstante, si la cuenta de la Tarjeta de Crédito Extralínea aun presenta saldo (deudor/ a favor) se procederá con la cancelación preliminar hasta que el saldo sea S/ 0.00, para lo cual el cliente deberá pagar la totalidad de la deuda pendiente o asegurarse la devolución del saldo que tiene favor. Luego de ello, automáticamente se cancelará la TC Extralínea de forma definitiva al día 7 luego de que la TC Extralínea cuente con saldo de S/ 0.00.

#### **c. A través de nuestra Banca Telefónica:**

Deberá comunicarse al (01)211-9000 opción # y solicitar la cancelación de su Tarjeta de Crédito Extralínea. Un Asistente de Servicio lo atenderá y procederá a ingresar la solicitud de cancelación. El requerimiento es atendido en un plazo máximo de 7 días útiles desde el registro de su solicitud. No obstante, si la cuenta de la Tarjeta de Crédito Extralínea aun presenta saldo (deudor/ a favor) se procederá con la cancelación preliminar hasta que el saldo sea S/ 0.00, para lo cual el cliente deberá pagar la totalidad de la deuda pendiente o asegurarse la devolución del saldo que tiene favor. Luego de ello, automáticamente se cancelará la TC Extralínea de forma definitiva al día 7 luego de que la TC Extralínea cuente con saldo de S/ 0.00.

### **8. 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.**

Si deseas afiliarte al sistema de débito automático para que tu Tarjeta de Crédito Extralínea se pague con cargo a una cuenta de ahorros que mantengas en El Banco, debes llenar de una "Carta de Autorización de Descuento", la cual deberá contar con tu firma. Dicho documento permitirá cargar a la Tarjeta de Crédito Extralínea el monto de la cuota mes. La desafiliación al sistema de débito automático debe ser solicitada mediante una carta de instrucción. Ambos procesos se solicitan en nuestras Agencias u Agencias Express (Anexo 1).

### **9. Consecuencias en caso de incumplimiento en el pago de las obligaciones**

- a. Estás sujeto al pago de interés Moratorio por Pago Tardío.
- b. Dependiendo del nivel de tu retraso, se te contactará por carta, por teléfono, por vía física, incluso judicial.
- c. Puedes perder temporal o definitivamente tus líneas de crédito con nosotros.
- d. Serás reportado a las centrales de riesgo, limitando tu posibilidad de obtener nuevos créditos en otras entidades del Sistema Financiero.

#### 10. Efectos del refinanciamiento o reestructuración de la deuda

- a. Se deteriora tu calificación crediticia en el Sistema Financiero, dificultando la obtención de nuevos créditos.
- b. Cambian las condiciones de tu crédito original, generándose un nuevo cronograma que incluirá la deuda vencida más los gastos, intereses y comisiones generados.

#### 11. Procedimiento aplicable para recuperar el monto cancelado por concepto de pagos en exceso

En caso su cuenta de Tarjeta de Crédito Extralínea mantenga saldo acreedor, podrá retirar este importe a través de nuestra Red de Agencias presentando su DNI y firmando una instrucción operativa, su solicitud será atendida como máximo en los próximos 10 días útiles.

#### 12. 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

Tienes la posibilidad de presentar tus reclamos, solicitudes o consultas a través de nuestro Servicio de Atención al Cliente llamando al (01)211-9000, acudiendo a nuestra Red de Agencias, o a través de la página web [www.santanderconsumer.com.pe](http://www.santanderconsumer.com.pe) en la opción 'Libro de Reclamaciones'. Posteriormente, si consideras que tu reclamo no fue adecuadamente atendido, podrás acudir a Indecopi o a la Superintendencia de banca, Seguros y AFP (SBS).

#### 13. Orden de Imputación de Pagos

Los pagos que EL CLIENTE realice por la utilización de su línea de crédito asignada se imputarán de acuerdo al orden establecido y detallado en el Reglamento de Tarjeta de Crédito y Débito y de acuerdo a lo señalado en el Contrato, cancelando primero el pago mínimo. Si el pago es menor a éste, se cancelarán en el siguiente orden i) deudas vencidas, intereses, comisiones e interés moratorio, ii) las deudas en cuotas del periodo de facturación, desde la TEA más alta hasta la más baja; salvo pacto expreso en contrario entre el Cliente y El Banco .

#### 14. Procedimiento para ejercer tu derecho de realizar pagos mayores al mínimo por el saldo deudor, en forma total o parcial, aplicable a la Tarjeta de Crédito Extralínea.

Los pagos que el cliente realice por la utilización de su línea de crédito asignada se imputarán de acuerdo con el orden establecido y detallado en el Reglamento de Tarjeta de Crédito y Débito y de acuerdo a lo señalado en el Contrato, cancelando primero el Pago Mínimo.

Si el pago es menor al Pago Mínimo. Si el pago es menor a éste, se cancelarán en el siguiente orden a) deudas vencidas, intereses, comisiones e interés moratorio, b) las deudas en cuotas del periodo de facturación, desde la TEA más alta hasta el más bajo; salvo pacto expreso en contrario entre el Cliente y El Banco .

Pagos mayores al Pago Mínimo: Si el pago que el cliente realiza es mayor al Pago Mínimo se cancela la deuda en cuotas, en orden decreciente (de la TEA más alta a la más baja) reduciendo por defecto el plazo del último cronograma aplicado manteniendo el valor de la cuota; sin embargo, tiene la posibilidad de elegir reducción del valor de las cuotas restantes manteniendo así el número de cuotas, en ambos casos con su consecuente reducción de intereses. Si hay dos o más operaciones con la misma tasa, se pagará primero la deuda más antigua. El pago anticipado hace referencia a que el cliente tiene la opción de solicitar: que no se reduzca el plazo, pero que se reduzca el valor de la cuota; o que el plazo original del cronograma sea reducido sin modificar el valor de la cuota pactada.

Si el cliente en un mismo día realiza varios pagos superiores al pago mínimo a través de diferentes plataformas (oficinas, etc.) la aplicación de todos los pagos seguirá el orden de imputación establecido en la última instrucción expresa que haya dado el cliente. De no existir elección, se aplicará la reducción del plazo por defecto.

Este orden de imputación no se aplica en cada oportunidad de pago si: a) hay pacto expreso en contrario entre el cliente y El Banco; b) si el cliente solicita una aplicación distinta de forma expresa. El cliente tiene el derecho a realizar pagos mayores al mínimo por el saldo deudor, en forma total o parcial con la consiguiente reducción de los intereses al día de pago efectivo, deduciéndose asimismo las comisiones y gastos derivados de las cláusulas contractuales pactadas entre las partes, sin que le sean aplicables comisiones, gastos o penalidades-de algún tipo o cobros de naturaleza o efecto similar; o c) no se podrá instruir expresamente modificaciones en el orden de imputación si los pagos son efectuados por terceros distintos al CLIENTE o los pagos son efectuados a través de medios no presenciales o medios a través de los que no sea posible recoger y procesar instrucciones del cliente.

#### Anexo 1

- a. Tiendas La Curacao
- b. Tiendas Cassinelli