

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

### **Tarjetas de Crédito Línea Revolvente (Visa / Visa sin Membresía)**

#### **1. Principales características del medio de pago y las formas de su utilización**

##### **1.1. Principales Características**

- a. Permite comprar en miles de establecimientos a nivel nacional e internacional.
- b. Puedes disponer de hasta el 100% de tu línea crédito en efectivo, sujeto a evaluación crediticia, por operación.
- c. Disfrutarás de promociones, descuentos, y ofertas increíbles.
- d. Opciones de Pago:
  - **Pago Mínimo** =  $1/36$  saldo capital sistema rotativo + capital de las cuotas del mes + intereses del mes (cuotas y rotativo) + comisiones + gastos + Interés Moratorio+ sobregiro + deuda en mora
  - **Pago Total del Mes** = Saldo capital total rotativo + capital de las cuotas del mes + intereses del mes (cuotas y rotativo) + comisiones + gastos + Interés Moratorio + sobregiro + deuda en mora
  - **Deuda Total** = Total de deuda capital rotativo+ total de deuda capital en cuotas + intereses generados a la fecha de cancelación (cuota y rotativo) + comisiones + gastos + Intereses vencidos + sobregiro + deuda en mora.

##### **1.2. Formas de Utilización**

- a. En Agencia: la agencia es un canal de atención donde se realizan pagos; puedes realizar el pago de tu tarjeta de crédito, disposiciones de efectivo, consulta de saldos y movimientos, actualización de datos, emisión de tarjetas nuevas, renovaciones, reposiciones y adicionales, bloqueo de la tarjeta por robo o pérdida.
- b. En Agencias Express: es el canal de atención ubicados en nuestros aliados donde puede realizar el pago de tu Tarjeta de Crédito, disposición de efectivo, consulta de saldos y movimientos.
- c. En Agentes Kasnet: Más de 10,000 puntos de atención a nivel nacional, encuétralos en bodegas, boticas, panaderías, locutorios, kioscos, librerías, ferreterías y otros establecimientos, los cuales puedes utilizar para el pago de tu Tarjeta de Crédito.
- d. En Cajeros Automáticos: puedes realizar disposiciones de efectivo, consulta de saldos y movimientos.
- e. En Banca Telefónica: puedes realizar consulta de saldos y movimientos, bloqueo de tarjetas por pérdida o robo, reemisión de tarjetas y adicionales.
- f. A través del APP de la Entidad Financiera (sólo disponible en celulares Android): puedes realizar pago de Tarjeta de Crédito, consulta de Estados de Cuenta, saldos y movimientos.

#### **2. Límites establecidos para las operaciones que se ejecuten con las Tarjetas de Crédito (\*).**

- a. Monto máximo por cajero automático sujeto a los límites de retiro permitidos por cada cajero automático o máximo permitido de acuerdo a la línea de crédito aprobada para disponer efectivo.
- b. Monto máximo por Ventanilla, Cajero Express y Agentes POS de acuerdo a 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. ¿Cuáles son las medidas que se debe tener en cuenta al utilizar alguno de nuestros medios de pago?**

- a. Agencias, Cajeros Express y Agentes Kasnet:
  - ⇒ Si ves a alguien usando teléfonos o radios o alguna situación extraña dentro de las oficinas repórtalo inmediatamente.
  - ⇒ No permitas que otras personas se te acerquen mientras estés realizando alguna operación en ventanilla.
  - ⇒ Después de cada transacción de compra o retiro verifica que la Tarjeta devuelta sea la tuya: verificando tu firma en el reverso. Y que tengas todos tus documentos (DNI, Tarjeta, copia de voucher de consumo).
  - ⇒ 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 Cajeros Corresponsales; guárdalos o destrúyelos.
- b. Cajeros Automáticos:
  - ⇒ Antes de utilizar el Cajero Automático verifica que en la puerta de acceso o dentro de la ranura donde se introduce la tarjeta no haya ningún material extraño.
  - ⇒ Cuando digites tu clave secreta, asegúrate que nadie la vea.
  - ⇒ No permitas el ingreso de terceros ni aceptes ayuda de nadie cuando uses el Cajero Automático.
  - ⇒ No escribas la clave de tu tarjeta en ningún documento que pueda estar al alcance de terceros, incluyendo tu celular.
  - ⇒ No te retires del Cajero Automático antes de haber terminado tu transacción o anula la transacción presionando

#### CANCELAR.

- ⇒ Si observas personas sospechosas cerca del cajero automático, NO realices tus operaciones.
- ⇒ Haz una marca que identifique tu tarjeta y revisala al terminar tu transacción.
- ⇒ NO entregues tu tarjeta a ninguna persona mientras estés dentro del cajero o a la salida de éste, aunque ésta se identifique como Funcionario del Banco.
- ⇒ No tires a la basura los recibos de operaciones realizadas en Cajeros Automáticos; guárdalos o destrúyelos
- ⇒ Cambia tu clave periódicamente.

#### c. Banca Telefónica:

- ⇒ Pre-registra los números de teléfono autorizados (fijos o celulares) desde los cuales podrás realizar operaciones. Encontrarás la opción para hacerlo en nuestras Agencias.
- ⇒ Nunca des tu clave secreta por teléfono.
- ⇒ Si detectas ruidos extraños durante una operación telefónica, cancela la operación y cambia tu clave secreta.
- ⇒ Consulta con frecuencia tus saldos y revisa tus movimientos.
- ⇒ Al terminar la operación telefónica, borra el último número marcado haciendo otra llamada de inmediato.
- ⇒ El Banco nunca realizará llamadas de actualización de datos en la que le soliciten el número de tarjeta y número que se encuentra al reverso de tu Tarjeta de Crédito o Débito.

#### d. Banca digital App (sólo disponible en celulares Android):

- ⇒ "Ingrese con tu número de DNI y clave digital".
- ⇒ Las operaciones que realizas 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.

Recuerda: Nunca te pediremos los datos de tu Tarjeta de Crédito ni coordinaremos la devolución de la misma mediante terceros (courier).

#### 4. 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 EL BANCO en caso de operaciones de pago no autorizadas o ejecutada de forma incorrecta.

La notificación de una operación de pago 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 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 que pudiesen registrarse después del bloqueo de la Tarjeta de Crédito no serán responsabilidad del cliente. Las operaciones realizadas antes del bloqueo de la Tarjeta de Crédito serán de responsabilidad del cliente, incluso hasta por el exceso de la línea de crédito otorgada, 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:** 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. 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 siniestros

### 6.1 Aplicación del Seguro de Desgravamen 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 xCardif 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
⇒ Declaración del siniestro.	⇒ Los mismos documentos que se solicitan en caso de Fallecimiento adicionando lo detallado a continuación:
⇒ Copia simple del DOI (Documento de Identidad) del asegurado, de contar con el mismo	⇒ 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.
⇒ Copia simple de la Historia Clínica.	
⇒ Copia simple del Informe Policial o Atestado Policial, en caso se hubiera emitido.	
⇒ Copia Simple del Acta y Certificado de Defunción del Asegurado.	

Cabe resaltar que la Compañía se reserva el derecho de solicitar en caso lo estime conveniente la 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 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 asegurar la devolución del saldo que tiene favor. Luego de ello, automáticamente se cancelará la TC de forma definitiva al día 7 luego de que la TC 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 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 de forma definitiva al día 7 luego de que la TC 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. 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 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 de forma definitiva al día 7 luego de que la TC 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 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 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. Pierdes las condiciones especiales de tasa que tenías.
- b. Estás sujeto al pago de Interés Moratorio.
- c. Dependiendo del nivel de tu retraso, se te contactará por carta, por teléfono, por vía física, incluso judicial.
- d. Puedes perder temporal o definitivamente tus líneas de crédito con nosotros.
- e. 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 mantenga saldo acreedor, podrá retirar este importe a través de nuestra Red de Agencias presentando su Tarjeta de Crédito y DNI, el dinero será dispensado en el momento. En caso no tenga su Tarjeta de Crédito, también podrá solicitar el retiro del saldo acreedor firmando una instrucción operativa, en este caso 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 y iii) la porción de deuda revolvente en el mismo orden decreciente.

EL CLIENTE, además, puede solicitar el retiro de cualquier pago mayor al exigido o la aplicación del mismo sobre la deuda de financiamientos adicionales a su Tarjeta de Crédito (Línea Efectivo al Instante) en cualquier oficina de nuestra Red de Agencias a nivel nacional.

**14. Procedimiento para ejercer tu derecho de realizar pagos mayores al mínimo por el saldo deudor, en forma total o parcial, aplicable a las Tarjetas de Crédito de EL BANCO.**

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 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 y c) la porción de deuda revolvente en el mismo orden decreciente.

Si el pago es mayor al mínimo: Si el pago que el cliente realiza es mayor al pago mínimo se cancela en primer lugar la deuda revolvente, en orden decreciente (de la TEA más alta a la más baja) y en segundo lugar 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, cajeros, 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.

**15. Referencia en la forma en que se determina la conversión de moneda a aquella pactada en el contrato.**

La conversión de la moneda corresponde a consumos o disposición de efectivo en el extranjero en una moneda distinta a la contratada; procede de acuerdo al criterio y práctica bancaria usual, al tipo de cambio vigente de EL BANCO a la fecha de proceso o actualización de la transacción u operación monetaria. Se aplica un porcentaje sobre el importe del cargo.

Todas las condiciones se refieren en la hoja resumen que firma el cliente cuando adquiere su tarjeta, y se visualiza la actualización (de ser el caso) en el tarifario que se encuentra en la página web [www.santanderconsumer.com.pe](http://www.santanderconsumer.com.pe)

**Anexo 1**

- a. Tiendas La Curacao
- b. Tiendas Cassinelli