

Información Referida a Beneficios, Riesgos y Condiciones de la Tarjeta de Crédito

1. Principales características de la Tarjeta Cencosud

- Permite hacer consumos en cualquier establecimiento afiliado a MasterCard o Visa (a nivel mundial).
- Ofertas exclusivas y tasas preferentes en Wong y Metro.
- Acumulación de Puntos Bonus previa inscripción.
- Se puede disponer hasta el 100% de la línea de crédito en efectivo, de acuerdo a evaluación.
- Modalidades de Financiamiento: en sistema rotativo y en cuotas fijas desde 2 hasta 36 cuotas fijas.
- Consumos por internet en webs o apps afiliados a MasterCard y Visa.
- Acceso a múltiples Planes de Pago:
 - a. **Pago mínimo:**
Cuotas del mes (incluye cuota de Súper Avance/Efectivo Cencosud*) + Saldo revolvente totalfacturado / 36 (Umbral mínimo S/30) + Comisiones + Intereses + Gastos
 - b. **Pago total:**
Cuotas del mes (incluye cuota de Super Avance/Efectivo Cencosud*) + Saldo revolvente totalfacturado + Comisiones + Intereses + Gastos
 - c. **Deuda total:**
Saldo revolvente total + Cuota del mes (incluye cuota de Super Avance/Efectivo Cencosud*) + Capital de cuotas futuras + Comisiones + Intereses + Gastos
- Canales de pago libres de costo: Cajas de Wongy Metro, Agencia Principal, Mi Tarjeta en Línea y app de Tarjeta Cencosud.
- Canales de pago sujetos a comisión:
 - ✓ Banca por internet, ventanillas o aplicativos de Scotiabank, BCP y BBVA.
 - ✓ Ventanillas de CrediScotia.
 - ✓ Agentes de Scotiabank, BCP y BBVA.
 - ✓ Agentes Kasnet y Western Union.

(*) Efectivo Cencosud: para contrataciones a partir del 01/01/2021

2. Formas de Utilización

- **Agencia Principal:** la Agencia Principal es un canal de atención donde se realizan pagos de la tarjeta de crédito; disposiciones de efectivo; consulta de saldos y movimientos; ingreso de requerimientos, quejas y reclamos; actualización de datos; emisión de tarjetas nuevas; renovaciones; reposiciones y adicionales.
- **Centros de Tarjetas:** es un canal de atención donde se realizan consulta de saldos y movimientos; ingreso de requerimientos, quejas y reclamos; actualización de datos; emisión de tarjetas nuevas; renovaciones; reposiciones y adicionales.
- **Cajeros Corresponsales:** se pueden utilizar para disposiciones de efectivo a través de los productos: Avance Efectivo, Efectivo Cencosud y pagos de la tarjeta.
- **Cajeros Automáticos:** se pueden utilizar para disposiciones de efectivo, a través del Avance de Efectivo.
- **Central Telefónica:** se puede realizar consulta de saldos y movimientos; bloqueo de tarjetas por pérdida o robo e ingreso de requerimientos, quejas y reclamos.

3. Límites establecidos a las operaciones que se ejecutan con tarjetas de crédito.

- El límite máximo para transacciones con Tarjeta de Crédito es hasta el máximo de línea disponible que tenga el cliente en el momento de la transacción.
- Los límites de disposición de efectivo por canales son los siguientes:
 - a. Cajas de Wong y Metro: Hasta S/4,500 por día (S/1,500 por transacción).
 - b. Agencia principal: Hasta S/5,000 por día.
 - c. En Cajeros Automáticos Global Net: Hasta S/3,000 o a su equivalente de dólares por día.
 - d. En Cajeros Automáticos otras redes: Límite de retiro de acuerdo a la restricción de la Red a la que pertenece el cajero.

La conversión de dólares a soles se realiza de acuerdo al tipo de cambio del día y se refleja en el Estado de Cuenta.

4. Las medidas que el usuario deberá adoptar para preservar la seguridad del medio de pago, en caso corresponda.

- **Agencia Principal y Centros de Tarjeta:**
 - Si ve a alguien usando teléfonos o radios o alguna situación extraña dentro de las oficinas repórtelo inmediatamente.
 - No permita que otras personas se le acerquen mientras esté realizando alguna operación en ventanilla.

- Después de cada transacción con su tarjeta de crédito en ventanilla, verifique que la tarjeta devuelta sea la suya: verificando su firma en el reverso y que tenga todos sus documentos.
- No comente con personas extrañas ningún tema relacionado con sus negocios, transacciones o cuentas.
- No tire a la basura los recibos de operaciones realizadas en ventanilla; guárdelos o destrúyalos.

- **Cajeros Automáticos**

- Antes de utilizar el cajero automático verifique que en la puerta de acceso o dentro de la ranura donde se introduce la tarjeta no haya ningún material extraño.
- Cuando digite su clave secreta, asegúrese que nadie la vea.
- No permita el ingreso de terceros ni acepte ayuda de nadie cuando use el cajero automático.
- No escriba la clave de su tarjeta en ningún documento que pueda estar al alcance de terceros.
- No se retire del cajero antes de haber terminado su transacción o anule la transacción presionando el botón CANCELAR.
- Si observa personas sospechosas cerca del cajero automático, NO realice sus operaciones.
- Haga una marca que identifique su tarjeta y revísela al terminar su transacción.
- No entregue su tarjeta a ninguna persona mientras esté dentro del cajero o a la salida de este, aunque se identifique como funcionario de Caja Cencosud.
- No tire a la basura los recibos de operaciones de cajeros automáticos; guárdelos o destrúyalos.

- **Central Telefónica:**

- Nunca dé su clave secreta por teléfono.
- Si detecta ruidos extraños durante una operación telefónica, cancele la operación y cambie su clave secreta.
- Consulte con frecuencia sus saldos y revise sus movimientos.

- **Internet:**

- Si recibe correos electrónicos con enlaces (links) a páginas de Internet, solicitándole la actualización de datos personales y su clave secreta, por ejemplo: "ingrese número de tarjeta de crédito o débito y/o clave secreta", recuerde que Caja CencosudScotiabank nunca envía este tipo de solicitudes o correos.
- Verifique que la dirección que aparece en la parte superior de la página web sea www.tarjetaencosud.pe, si no puede verla o duda de la veracidad de un correo,

contáctese con nuestra Central Telefónica al 01-610-7900 (Lima) o al 0-801-0-0420 (provincias).

5. 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 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 Central Telefónica al 01-610-7900 (Lima) o al 0-801-0-0420 (provincias) para proceder al bloqueo de la tarjeta de crédito.

Tarjeta Cencosud iniciará el proceso de investigación respectivo al interno o con los sistemas de controversias de las marcas según corresponda. Finalmente, proporcionará al cliente el resultado de la investigación.

Las operaciones de pago 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 sí 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 se logre determinar que no hay responsabilidad por parte del cliente.

6. Información relacionada a los seguros ofertados (Banca-seguros).

- Seguro de Desgravamen: es un seguro que tiene por objeto pagar la deuda, considerando como tal los saldos de capital insoluto de la misma (sólo el capital de la deuda generado por operaciones realizadas con la tarjeta del cliente y/o sus adicionales), sin incluir intereses, gastos, moras o cualquier otro concepto cobrado por la Caja, que el asegurado mantenga con la entidad crediticia al momento de su fallecimiento o invalidez total, permanente y definitiva, liberando así a sus familiares de esta obligación.
- Seguro de Protección de Tarjeta: es un seguro que el cliente puede adquirir (es opcional) con la finalidad de proteger la tarjeta de crédito y cubre la indemnización en caso de robo, asalto, secuestro, hurto, extravío y fraude, tanto para la Tarjeta Cencosud (incluye tarjetas adicionales) y de otras Entidades Financieras.

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

Los deudos deberán presentar la Solicitud de Cobertura y documentos sustentatorios a través de los siguientes canales:

- Oficina de BNP Paribas Cardif: Av. Canaval y Moreyra N° 380 Piso 11 - San Isidro (Lima).
- Agencia Principal: Av. Paseo de la República S/N CC-Plaza Lima Sur – Chorrillos (Lima)
- Centros de Tarjeta Cencosud ubicados en Wong y Metro a nivel nacional
- Central Telefónica: 01-6107900 (Lima) y 0801-00420 (provincias)

- Correos: servicioalcliente@cardif.com.pe y contactenos@tarjetacencosud.pe
- Página web BNP Paribas Cardif: www.bnpparibascardif.com.pe

a. Documentos a presentar para la cobertura de fallecimiento por causa natural:

- Formulario de Declaración del Siniestro proporcionado por la Compañía (no aplica cuando el siniestro es reportado en los canales de atención de la Tarjeta Cencosud).
- Copia simple del DNI del asegurado, de contar con el mismo.
- Copia simple del Acta de Defunción del asegurado.
- Copia simple del Certificado de Defunción del asegurado.

b. Documentos a presentar para la cobertura de fallecimiento por accidente:

- Documentos detallados en el literal a precedente para el fallecimiento por causa natural.
- Original y/o certificado de reproducción notarial (copia legalizada) del Atestado Policial o Parte 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.

8. Procedimiento para la presentación y atención de las solicitudes de resolución del contrato y los canales puestos a su disposición para tal fin.

Los clientes titulares de la Tarjeta Cencosud MasterCard o Visa podrán solicitar la cancelación de su tarjeta de crédito a través de:

- **Central Telefónica:**

Deberá comunicarse al 01-6107900 (Lima) y 0801-00420 (provincias) y solicitar la cancelación de su tarjeta de crédito. Un Asesor le atenderá y procederá a ingresar la solicitud de cancelación. El requerimiento es atendido en un plazo máximo de 30 días calendarios desde el registro de su solicitud.

- **Centros de Tarjeta en Wong y Metro -**

Solo deberá acercarse al teléfono ubicado en la agencia y un Asistente de Servicio atenderá su llamada y procederá a ingresar su solicitud de cancelación. El requerimiento es atendido dentro de un plazo máximo de 30 días calendarios desde el registro de su solicitud o también podrá acercarse a un asesor para que ingrese su solicitud de cancelación.

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

En caso de incumplimiento de pago de su tarjeta de crédito se cobrará el interés moratorio, el cual se aplica desde el día siguiente de la última fecha de pago. La tasa de interés moratorio se detalla en el tarifario vigente y está a disposición de los clientes en nuestros Centros de Tarjeta y en nuestra página web www.tarjetacencosud.pe

Dependiendo del nivel de atraso, Caja Cencosud realizará gestiones de contactabilidad por carta, por teléfono, visitas, incluso por la vía judicial.

Finalmente, por incumplimiento en el pago de las obligaciones, se procederá a realizar el reporte correspondiente a la Central de Riesgos con la calificación que corresponda, de conformidad con el Reglamento para la Evaluación y Clasificación del deudor y la exigencia de provisiones vigentes, así como los efectos del refinanciamiento o reestructuración de la deuda.

10. Efectos del refinanciamiento o reestructuración de la deuda.

- Cambian las condiciones de la deuda, generándose un nuevo cronograma que incluirá la deuda vencida más los gastos, intereses y comisiones generados, según lo detallado en la Hoja Resumen.
- En el caso de refinanciamientos, la calificación en las centrales de riesgo 1baja, lo que hará difícil que otorguen otro préstamo al cliente que refinancia.

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

En caso su cuenta de Tarjeta Cencosud mantenga saldo acreedor, podrá llamar a la Central Telefónica para ingresar su solicitud de recupero, la cual puede ser atendida en la Agencia Principal o a través de transferencias interbancarias.

12. Información respecto a las instancias ante las que pueden recurrir los usuarios para presentar reclamos y/o denuncias, o realizar consultas, requerimiento y/o solicitud por las operaciones y servicios que realicen.

Si tuviera algún reclamo que presentar o consulta que realizar, a continuación, te detallamos los canales que tenemos disponibles para tu atención:

- Central Telefónica: Puedes presentar tu reclamo o requerimiento llamando al 01-6107900 (Lima) y 0801-00420 (provincias) para ser atendido por un operador.
- Agencia Principal y Centros de tarjeta: Puedes presentar tu reclamo o requerimiento con el Asesor, ya sea de forma verbal o escrita. El asesor registrará tu solicitud en nuestro sistema y te entregará una copia.
- Libro de reclamaciones: Para presentar tu reclamo, puedes hacerlo en nuestra página web, en la sección Libro de Reclamaciones, llenando el formulario con los datos solicitados.
- Casilla electrónica: Escríbenos a contactenos@tarjetacencosud.pe para atender tu consulta, requerimiento y cualquier otra solicitud, junto a su respectiva descripción y con tus datos personales actualizados.

En caso que la respuesta a su reclamo no sea de su total satisfacción, cuenta con el apoyo de las instancias externas de protección al cliente que detallamos a continuación:

SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP (SBS)

Usted puede optar por cualquiera de las siguientes alternativas para presentar su reclamo:

- **Vía telefónica**, llamando a la línea gratuita 0-800-10840.
- **Personalmente**, acercándose en la mesa de partes ubicada en Av. Dos de Mayo 1511, San Isidro o Calle de la Prosa 104, San Borja.
- **Vía Internet**, accediendo a su WEB www.sbs.gob.pe .

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) - INDECOPI

Usted puede optar por cualquiera de las siguientes alternativas para presentar su reclamo:

- **Vía telefónica**, llamando al 224 7777 (Lima) o a la línea gratuita 0800-4-4040 FREE (desde provincias). Asimismo, llamando a las oficinas del INDECOPI en todo el Perú.
- **Personalmente**, acercándose a cualquiera de las oficinas del INDECOPI en todo el Perú
- **Vía Internet**, accediendo a Presenta tu Reclamo en la Página WEB de Indecopi (www.indecopi.gob.pe)

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Usted puede optar por cualquiera de las siguientes alternativas para presentar su reclamo:

- **Vía telefónica**, llamando al 224-1457 o a la línea gratuita 0-800-1-6777.
- **Personalmente**, acercándose a Av. San Borja Norte Nro.523, San Borja
- **Vía Internet**, accediendo a su WEB www.dcf.bancaparatodos.com.pe

13. Orden de Imputación de Pagos.

Pago anticipado:

Es 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 del pago. El Cliente podrá instruir al momento de realizar el pago si procede primero a reducir deuda en cuotas teniendo la posibilidad de elegir reducción del monto de las cuotas restantes o del número de cuotas, en ambos casos con su consecuente reducción de intereses. Si no se cuenta con la elección del CLIENTE de acuerdo a los supuestos señalados en el contrato, la Caja reducirá el número de cuotas

Pago adelantado:

Es el 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.

Pago mayor al mínimo:

Los pagos mayores al pago mínimo, se aplican de la siguiente manera: se cancela en primer lugar la deuda revolvante en orden decreciente (de la TEA más alta a la más baja) y, en segundo lugar (si aún queda saldo), la deuda en cuotas, en orden decreciente. Si hay dos (2) o más deudas con la misma TEA, se pagará primero la deuda más antigua. El Cliente podrá instruir al momento de realizar el pago de la deuda en cuotas si reduce el monto de las cuotas restantes (manteniendo el plazo original de la operación) o el número de cuotas de la obligación (reduciendo el plazo de la operación). En ambos casos se reducirá los intereses de la operación. Si no se cuenta con la elección del Cliente, la Caja reducirá el número de cuotas.

14. Conversión de moneda

Para consumos u operaciones de disposición de efectivo en el extranjero, la conversión de la moneda procederá de acuerdo con el criterio y práctica usual del sistema financiero, al tipo de cambio vigente en la Caja y/o el que tenga establecido el operador de la Tarjeta, a la fecha de autorización o proceso de la transacción u operación monetaria. En estos casos es de aplicación la comisión por conversión de moneda señalada en la Hoja Resumen.