

## Información Referida a Beneficios, Riesgos y Condiciones de Efectivo Cencosud

### 1. Principales características de Efectivo Cencosud

- 1.1. Línea no revolvente para uso de: Disposición de Efectivo, Compra de deuda y otras operaciones aprobadas por la CAJA y aceptadas por el cliente.
- 1.2. Tasas preferentes.
- 1.3. Se puede disponer hasta el 100% de la línea de crédito, de acuerdo con la evaluación del cliente.
- 1.4. Modalidades de Financiamiento: en cuotas fijas desde 12 hasta 60 cuotas.
- 1.5. Acceso a múltiples Planes de Pago:
  - a. Pago mínimo y pago total del mes:**
    - i. Cuotas del mes + Comisiones + Intereses (compensatorios y moratorios) + Gastos + Sobregiro
  - b. Deuda total:**
    - i. Cuota del mes + Capital de cuotas futuras + Comisiones + Intereses (compensatorios y moratorios) + Gastos + Sobregiro
    - De existir cuota vencida, esta en su totalidad formará parte del pago mínimo
- 1.6. Canales de pago libres de costo: Cajas de Wong y Metro, Agencia Principal, Mi tarjeta en línea y app de Tarjeta Cencosud.
- 1.7. Canales de pago sujetos a comisión:
  - a. Banca por internet, ventanillas o aplicativos de Scotiabank, BCP y BBVA
  - b. Ventanillas de CrediScotia
  - c. Agentes de Scotiabank, BCP y BBVA
  - d. Agentes Kasnet y Western Union

## 2. Canales a disposición del usuario

### 2.1. Canales de atención:

- a. **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.
- b. **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.
- c. **Central Telefónica:** se puede realizar consulta de saldos y movimientos; bloqueo de tarjetas por pérdida o robo e ingreso de requerimientos, quejas y reclamos.

### 2.2. Canales complementarios:

- a. **Cajeros Corresponsales:** se pueden utilizar para disposiciones de efectivo a través de los productos: Avance Efectivo, Efectivo Cencosud y pagos de la tarjeta.
- b. **Cajeros Automáticos:** se pueden utilizar para disposiciones de efectivo, a través del Avance de Efectivo.

## 3. Límites establecidos a las operaciones de Efectivo Cencosud

- 3.1. El límite máximo para transacciones con Efectivo Cencosud es hasta el máximo de línea disponible que tenga el cliente en el momento de la transacción. El importe mínimo para disponer de efectivo o comprar deudas es de S/ 1,500.00. Monto máximo de retiro por día: S/8,000.00 en cajas de Metro y Wong; S/5,000.00 en la Agencia Principal y, el 100% de su línea por transferencia interbancaria. La disposición de efectivo está sujeta a la disponibilidad de cada canal.

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

### 4.1. Agencia Principal y Centros de Tarjeta:

- Si ve a alguien usando teléfonos o radios, u observa 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: verifique su firma en el reverso y revise que sus documentos estén completos.
- 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.

#### 4.2. 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. En todo caso, anule la transacción presionando el botón CANCELAR para invalidarla operación.
- 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.

#### 4.3. Central Telefónica:

- Nunca de 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.

#### 4.4. Internet:

- Si recibe correos electrónicos con enlaces (links) a páginas de Internet, solicitando 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 Cencosud Scotiabank nunca envía este tipo de solicitudes o correos.
- Verifique que la dirección que aparece en la parte superior de la página web sea [www.tarjetacencosud.pe](http://www.tarjetacencosud.pe), si no puede verla o duda de la veracidad de un correo, contáctese con nuestra Central Telefónica al 610-7900 (Lima) o al 0-801-0-0420 (provincias).

### 5. Mecanismos existentes para que el usuario notifique cualquier operación de pago no autorizada o ejecutada de forma incorrecta. Responsabilidad de la entidad en caso de operaciones de pago no autorizadas o ejecutadas de forma incorrecta.

- 5.1. 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 610-7900 (Lima) o al 0-801-0-0420 (provincias) para proceder al bloqueo de la tarjeta de crédito.

- 5.2. La CAJA 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.
- 5.3. 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)

- 6.1. **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), 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.
- 6.2. **Sobre el endoso de Seguro de Desgravamen:** si el cliente no desea contar con el seguro ofrecido por la CAJA, tendrá la opción de contratar uno por su cuenta y endosarlo a favor de la CAJA, siempre que el mismo reúna las condiciones y características requeridas que han sido previamente informadas a través de la página web.

## 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:

- 7.1. Oficina de BNP Paribas Cardif: Av. Canaval y Moreyra N° 380 Piso 11 - San Isidro (Lima)
- 7.2. Agencia Principal: Av. Paseo de la República S/N CC-Plaza Lima Sur – Chorrillos (Lima)
- 7.3. Centros de Tarjeta Cencosud ubicados en Wong y Metro a nivel nacional
- 7.4. Central Telefónica: 01-6107900 (Lima) y 0801-00420 (provincias)
- 7.5. Correos: [servicioalcliente@cardif.com.pe](mailto:servicioalcliente@cardif.com.pe) y [contactenos@tarjetacencosud.pe](mailto:contactenos@tarjetacencosud.pe)
- 7.6. Página web BNP Paribas Cardif: [www.bnpparibascardif.com.pe](http://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 CAJA)
- 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

| <b>COBERTURA</b>   |  |
|--|--|
| <b>FALLECIMIENTO</b>   | <b>INVALIDEZ TOTAL Y PERMANENTE<br/>FALLECIMIENTO POR ENFERMEDAD O<br/>ACCIDENTE</b>   |
| Saldo insoluto de Efectivo Cencosud al momento del fallecimiento del asegurado hasta s/50,000. Se entiende por saldo insoluto el monto adeudado sin considerar intereses ni moras ni otros gastos. | Saldo insoluto de Efectivo Cencosud al momento de la ocurrencia de la invalidez Total y Permanente determinada por la autoridad competente a través del Dictamen de Evaluación y Calificación de Invalidez del asegurado, hasta S/50,000.00. Se entiende por saldo insoluto el monto adeudado sin considerar intereses ni moras ni otros gastos. |

Para mayor información, condiciones o exclusiones, consultar en el siguiente enlace:

<https://www.tarjetacencosud.pe/wp-content/uploads/2020/02/seguroidesgravamen.pdf>

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 Efectivo Cencosud podrán solicitar la cancelación de su tarjeta a través de:

**8.1. 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 ingresarla solicitud de cancelación. El requerimiento es atendido en un plazo máximo de 15 días hábiles desde el registro de su solicitud.

### **8.2. 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 15 días hábiles desde el registro de su solicitud o también podrá acercarse a un asesor para que ingrese su solicitud de cancelación.

### **8.3. Agencia principal:**

Solo deberá acercarse al teléfono ubicado en la agencia principal 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 15 días hábiles 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 Efectivo Cencosud se cobrará el interés compensatorio vencido y moratorio, los cuales se aplican desde el día siguiente de la última fecha de pago. Las tasas de interés compensatorio vencido y moratorio se detallan en el tarifario vigente y está a disposición de los clientes en nuestros Centros de Tarjeta y en nuestra página web [www.tarjetacencosud.pe](http://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**

- 10.1. 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
- 10.2. En el caso de refinanciamientos, la calificación del cliente en las centrales de riesgo baja, lo que hará difícil que le den otro préstamo

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

En caso su cuenta de Efectivo 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](mailto: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 de 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 la web [www.sbs.gob.pe](http://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 (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](http://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 la web [www.dcf.bancaparatodos.com.pe](http://www.dcf.bancaparatodos.com.pe)

### **13. Orden de Imputación de Pagos**

Los pagos efectuados por encima de la cuota exigible en el periodo, en el caso de créditos bajo el sistema de cuotas, pueden catalogarse como:

#### Adelanto de cuotas:

Como su nombre lo indica, es cuando nuestros clientes generan el pago adelantado de sus cuotas inmediatamente posteriores a la exigible en el periodo. Corresponden a pagos menores o iguales al equivalente de dos (2) cuotas (que incluyen aquella exigible en el período). En este caso, no se produce una reducción de intereses, comisiones o gastos. Permite tener un periodo de tiempo sin obligación de pago de cuota.

#### Pago anticipado:

Corresponden a pagos mayores a dos (2) cuotas (que incluyen aquella exigible en el período). Este tipo de pago permite amortizar directamente al capital, reduciendo los intereses, comisiones y gastos al día en que se realice el pago.

Si la amortización es parcial, adicional a la reducción mencionada, el cliente puede solicitar si el importe restante:

1. Lo pagará en el plazo original, lo cual reduce el valor de las cuotas; o
2. Si reducirá el plazo original, manteniendo el monto de las cuotas

Para realizar cualquiera de estas operaciones, los clientes pueden manifestar su voluntad de efectuar un pago anticipado o adelanto de cuotas a través de cualquiera de nuestros canales, y la CAJA debe mantener una constancia de dicha decisión. Si no se cuenta con la elección del Cliente, la CAJA reducirá el número de cuotas.



**Pueden realizar el pago en cualquiera de los siguientes canales:**

1. Cajas de Wong y Metro
  2. Mi Tarjeta en Línea desde [www.tarjetacencosud.pe](http://www.tarjetacencosud.pe) y el App Mi Tarjeta Cencosud.
  3. Oficinas, web y app de Scotiabank, BCP y BBVA\*
  4. Agentes Scotiabank, BBVA y BCP (código 08740)\*
  5. Agentes Multibanco Kasnet (código 601648)\*
  6. Agentes Western Union\*
  7. Agencia Principal: Paseo de República s/n CC. Plaza Lima Sur Metro Chorrillos- Lima
- \*Los pagos a través de otras instituciones están sujetos a una comisión de acuerdo a l Tarifario vigente

**Moneda:** Las operaciones y transacciones de este producto se realizan en moneda nacional.