

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

### 1. Principales características de Efectivo Cencosud

- Línea no revolvente para uso de Disposición de Efectivo y Compra de deuda.
- Tasas preferentes.
- Se puede disponer hasta el 100% de la línea de crédito en efectivo, de acuerdo a evaluación.
- Modalidades de Financiamiento: en cuotas fijas desde 12 hasta 36 cuotas fijas.
- Acceso a múltiples Planes de Pago:
  - a. **Pago total:**  
Cuotas del mes + Comisiones + Intereses + Gastos
  - b. **Deuda total:**  
Cuota del mes + Capital de cuotas futuras + Comisiones + Intereses + Gastos
- Canales de pago libres de costo: Cajas de Wong, Metro, Mi tarjeta en línea, app de Tarjeta Cencosud y Agencia Principal.
- 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.

### 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 de Efectivo Cencosud

- 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, en todas las agencias, incluyendo la agencia principal y central telefónica a través de transferencia.

### 4. Las medidas que el usuario deberá adoptar para preservar la seguridad del medio depago, 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 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.
  
- **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 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 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 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.
- Efectivo 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, de acuerdo.

## 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), 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.

## 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](mailto:servicioalcliente@cardif.com.pe) y [contactenos@tarjetacencosud.pe](mailto:contactenos@tarjetacencosud.pe)
- 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 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 Efectivo Cencosud podrán solicitar la cancelación 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 candelarios 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 candelarios 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 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](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.**

- 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, tu calificación en las centrales de riesgo baja, lo que hará difícil que le den 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 Efectivo Cencosud mantenga saldo acreedor, podrá llamar a la Central Telefónica para ingresar su solicitud, 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 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: Llamando al 01-6107900 (Lima) y 0801-00420 (provincias) para ser atendido por un operador.
- Centros de tarjeta o Agencia Principal: 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.
- Canal virtual: Puedes enviar directamente un correo a la dirección [contactenos@tarjetacencosud.pe](mailto:contactenos@tarjetacencosud.pe) presentando tu requerimiento o reclamo, a excepción de aquellos que requieran adjuntar documentos o requieran un formato especial.

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:

- Plataforma de Atención al Usuario (PAU) de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP:  
Jirón Junín 270 Lima  
Teléfonos 428-0555 y 0-800-1-0840  
Correo electrónico: [pau@sbs.gob.pe](mailto:pau@sbs.gob.pe) [www.sbs.gob.pe](http://www.sbs.gob.pe)
- Servicio de Atención al Ciudadano (INDECOPI): Calle de la Prosa 138 San Borja  
Teléfonos 224-7800 y 0-800-4-4040  
[www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.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 realizarel 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.

En caso el CLIENTE desee, 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, Tarjeta Cencosud reducirá el número de cuotas.

Este orden de imputación no se aplica en cada oportunidad de pago si: hay pacto expreso en contrario entre el CLIENTE y CAJA CENCOSUD; o 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 intereses penalidades de algún tipo o cobros de naturaleza o efecto similar.

Adicional a ello, los pagos mayores a dos cuotas (inclusive aquella exigible en el periodo) se considerarán pagos anticipados. En estos casos, la Caja le preguntará si debe procederse a la reducción del monto de las cuotas restantes manteniendo el plazo original (reducción de cuota); o a la reducción del número de las mismas (reducción del plazo). En aquellos casos en los que la no cuente con dicha elección, y dentro de los 15 días de realizado el pago, se procederá a la reducción del número de cuotas. Una vez producido el pago anticipado, el cronograma de pagos quedará modificado, no estando obligado el Banco a entregarle una copia del mismo, salvo que Usted lo solicite expresamente. En este último caso, el cronograma le será proporcionado en un plazo no mayor a 7 días de efectuada dicha solicitud.