

## DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE PRODUCTOS

Conforme a lo establecido en la Res. SBS N° 3274-2017 y normas que lo modifican y/o sustituyan, Banco GNB Perú S.A. cumple con poner a disposición de sus clientes y público en general, la siguiente información:

### CONSIDERACIONES PARA PRODUCTOS ACTIVOS

#### 1. ¿Cómo puedo cancelar mi Tarjeta de Crédito?

Puedes acercarte a cualquiera de nuestras Agencias portando tu documento de identidad vigente y tu Tarjeta de Crédito y adicionales, en caso aplique, o llamando a nuestra Banca por Teléfono.

Debes tener presente que, con la cancelación de la(s) Tarjeta(s) de Crédito, las afiliaciones al Servicio de pagos automáticos de Niubiz que tengas registradas quedarán anuladas, por lo que recomendamos coordinar con los comercios respectivos la nueva forma de pago.

Adicionalmente, en caso de que la Tarjeta de Crédito tenga alguna de las siguientes condiciones:

- a) Saldos pendientes de pago.
- b) Autorizaciones pendientes de ser procesadas.

Procederemos a registrar tu solicitud y tendrás un plazo máximo de 15 días calendarios para pagar completamente la deuda pendiente. Si excedes el plazo indicado, desestimaremos tu Solicitud y deberás ingresar un nuevo requerimiento para cancelar tu Tarjeta de Crédito.

Si tienes reclamos en trámite producto de una controversia por las transacciones realizadas con tu Tarjeta de Crédito en el(los) comercio(s) que mencionas en tu reclamo, solo se registrará la solicitud de Cancelación de la Tarjeta de Crédito. Se procederá con la atención del pedido si la solución del reclamo concluye a tu favor; de lo contrario, se desestimará la solicitud debido a que se generará un saldo deudor al cargar en tu tarjeta el abono provisional que el Banco realizó mientras atendía tu reclamo.

Es importante considerar que, en cualquiera de los casos antes señalados, el Banco de forma inmediata realizará el bloqueo sobre la línea de crédito. Asimismo, para proceder con la cancelación de la Tarjeta de Crédito, y consecuente resolución del contrato, se debe cancelar el total de la deuda y no deben existir otros impedimentos detectados por el Banco. El proceso de cancelación de la Tarjeta de Crédito se llevará a cabo en un máximo de 48 horas de presentada la solicitud de cancelación o posterior al cumplimiento de las condiciones observadas.

En caso cuentes con un monto pagado en exceso (saldo acreedor) en tu tarjeta de crédito, podrás solicitar la devolución del monto correspondiente, lo cual no será impedimento para que se realice la cancelación de tu tarjeta de crédito (ver pregunta 25).

Las condiciones contractuales tales como, tasas de interés, comisiones y gastos seguirán vigentes hasta la cancelación de la deuda pendiente y consecuente resolución del contrato.

#### 2. ¿Cuál es el procedimiento para realizar los pagos anticipados en forma parcial o total?

Cuando pagues por encima del pago mínimo facturado, el excedente se aplicará:

- 2.1. Primero, a la deuda revolvente\* (de mayor a menor tasa).
- 2.2. Segundo, a la deuda en cuotas\* (de mayor a menor tasa), reduciéndose automáticamente el plazo de tu Cronograma de Pago y manteniendo tu monto de cuota mensual.

(\*) Si hubiese tasas iguales, aplicará la de mayor antigüedad. No obstante, si prefieres puedes elegir:

- Amortizar primero la deuda en cuotas.
- Reducir el monto de la cuota mensual, manteniendo el plazo del Cronograma de Pagos. Para ello deberás solicitar el cambio a través de nuestros canales de atención antes de realizar el pago.

### 3. ¿Qué debo hacer cuando desee obtener información relacionada a una operación no reconocida?

Debes acercarte a cualquiera de nuestras Agencias o comunicarte con nuestra Banca por Teléfono al (01) 616-4722 (Lima) y 0801 - 00088 (Provincias) de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 6:30 p.m. y sábados de 9:00 a.m. a 1:00 p.m., donde nuestros representantes te indicarán cuáles son los pasos a seguir para proceder con el bloqueo de tu Tarjeta de Crédito/ Débito y, de ser el caso, para solicitar la emisión de una nueva Tarjeta de Crédito/Débito. En caso de reclamos por dinero no dispensado en otro banco y mercadería / servicio no recibido (siempre que el reclamo sea por 3 o más operaciones que no reconozca), el Banco solicitará al cliente adjuntar un documento llamado "Carta Cliente".

El reclamo o requerimiento será atendido dentro de los plazos establecidos en la normativa vigente. Si cuentas con el Seguro de Protección de Tarjetas, deberás indicarlo a nuestra Banca por Teléfono para que te asesoren sobre los pasos a seguir.

### 4. ¿Cuáles son los pasos a seguir en caso de fallecimiento del Titular de la Tarjeta de Crédito o Crédito de Consumo?

Un familiar directo del Titular deberá acercarse a cualquiera de nuestras Agencias o a la Aseguradora correspondiente, indicando que el Titular de la tarjeta de crédito / crédito ha fallecido, junto con los siguientes documentos, dependiendo del tipo de siniestro:

#### Fallecimiento por Causas Naturales:

Para montos menores o iguales a US\$ 15,000 o su equivalencia en moneda nacional.

- Copia simple del DNI del ASEGURADO.
- Certificado de Defunción, en original o copia certificada.
- Acta o Partida de Defunción, en original o copia legalizada.

Adicionalmente a los requisitos anteriores, para montos mayores a US\$ 15,000 o equivalencia en moneda nacional.

- Historia clínica foliada y fedateada del ASEGURADO.
- Informes médicos adicionales y/o ampliatorios a requerimiento de la Aseguradora.

#### Fallecimiento por Causas accidentales:

Se deberá presentar la siguiente documentación:

Para montos menores o iguales a US\$ 15,000 o su equivalente en moneda nacional.

- Los documentos indicados para Fallecimiento por Causas Naturales menores o iguales a US\$15,000 o equivalencia en moneda nacional.

Adicionalmente a los requisitos anteriores, para montos mayores a US\$ 15,000 o su equivalente en moneda nacional:

- Atestado Policial completo original o copia legalizada.
- Certificado y protocolo de necropsia en original o copia legalizada, de haberse realizado.
- Resultado del examen toxicológico en original o copia legalizada, (con resultado de toxinas y alcoholemia), en aquellos casos que no se trate de accidentes de tránsito.
- Dosaje etílico, en original o copia legalizada, en caso de accidente de tránsito.

### 5. ¿Cuáles son los pasos a seguir en caso de invalidez permanente o parcial del Titular de la Tarjeta de Crédito o Crédito de Consumo?

El Titular, o un familiar directo del Titular, deberá acercarse a cualquiera de nuestras Agencias o a la Aseguradora correspondiente, indicando que el Titular de la tarjeta de crédito / crédito se encuentra inválido, junto con los siguientes documentos dependiendo del tipo de siniestro:

Invalidez Total y Permanente por Accidente:

Para montos menores o iguales a US\$ 15,000 o su equivalente en moneda nacional.

- Copia simple del DNI del ASEGURADO.
- Certificado o Dictamen de Invalidez Total y Permanente expedido por la autoridad competente (MINSA, ESSALUD, COMAFP O COMEC, INR, de forma indistinta), en donde se detalle la fecha de configuración de la invalidez y el porcentaje del menoscabo.

Adicionalmente a los requisitos anteriores, para montos mayores a US\$ 15,000 o su equivalente en moneda nacional.

- Parte y atestado policial en original y/o copia legalizada.
- Resultado de examen toxicológico, (con resultados de toxinas y alcoholemia) de haberse realizado.
- Dosaje etílico, en caso de accidente de tránsito.

Invalidez Total y Permanente por Enfermedad:

Para montos menores o iguales a US\$ 15,000 o su equivalente en moneda nacional.

- Los indicados para Invalidez Total y Permanente por Accidente para montos menores o iguales a US\$ 15,000 o su equivalente en moneda nacional.

Adicionalmente a los requisitos anteriores, para montos mayores a US\$ 15,000 o su equivalente en moneda nacional.

- Historia Clínica del asegurado completa, Foliada y Fedateada.

**6. ¿Cómo puedo cancelar mi crédito?**

A través de nuestras Agencias mediante pago en efectivo, cheque, cheque de gerencia a nombre del Banco/Titular del Crédito o con cargo en Cuenta en cualquiera de nuestras Agencias, previa solicitud de Carta de Liquidación.

**7. ¿Cómo realizo el pago anticipado de mi crédito?**

Puedes acercarte a cualquiera de nuestras Agencias e indicar que deseas realizar un pago anticipado de tu crédito.

**8. ¿Cómo realizo el adelanto de cuotas de mi crédito?**

Puedes acercarte a cualquiera de nuestras Agencias e indicar que deseas realizar el adelanto de cuotas de tu crédito.

**9. ¿Cómo realizo el pago parcial de mi crédito?**

Puedes acercarte a cualquiera de nuestras Agencias e indicar que deseas realizar un pago parcial de tu crédito.

**10. ¿Cuáles son las obligaciones que respaldan los avales o fiadores?**

El (os) fiador(es) y/o avalista(s) respalda(n) las obligaciones, ya sean presentes o futuras, directas o indirectas, de EL CLIENTE frente a EL BANCO. El respaldo del (os) fiador(es) y/o avalista(s) es indefinido y solo quedará liberado cuando EL CLIENTE no mantenga obligaciones pendientes con EL BANCO.

Los avales o fiadores podrán:

- Solicitar información de los atrasos que haya incurrido EL CLIENTE deudor.
- Obtener el saldo de la deuda atrasada cuando lo solicite. La solicitud deberá efectuarse mediante una carta, indicando el nombre del deudor y el número de crédito, en cualquiera de nuestras Agencias, en donde se le brindará el plazo de entrega de dicho requerimiento.
- Solicitar el Pagaré cancelado y la respectiva constancia de pago, en caso de haber asumido la cancelación total de la deuda.

**11. ¿Cuál es el procedimiento para afiliar o desafiliar el débito automático de mi préstamo?**

Podrás afiliarte o desafiliarte al servicio al momento de solicitar tu crédito o, posteriormente, llenando una solicitud simple en cualquiera de nuestras Agencias.

## CONSIDERACIONES PARA PRODUCTOS PASIVOS

### 12. ¿Cómo puedo cancelar mi cuenta?

Puedes acercarte a cualquiera de nuestras Agencias, portando tu documento de identidad vigente, y solicitar la cancelación. Solo en el caso de Cuentas Corrientes, se deberá devolver las chequeras. Debes considerar que en algunos casos podrán existir restricciones de saldos, retenciones pendientes o servicios afiliados, los cuales deberán ser cerrados antes de proceder a la cancelación final. Al momento de la cancelación, el funcionario encargado de la atención te brindará toda la información necesaria para procesar tu solicitud.

### 13. ¿Qué hago en caso el Titular de la Cuenta Pasiva haya fallecido?

Para disponer de los saldos en Cuenta de una persona fallecida, los Herederos deberán presentar, en cualquiera de nuestras Agencias, los siguientes documentos:

- Carta de los herederos, solicitando cancelación de cuentas y/o productos del Cliente fallecido.
- En los casos de cuentas mancomunadas conjuntas, el/los cotitulares sobrevivientes deben ponerse de acuerdo con los herederos del cotitular fallecido y entregar al Banco una carta con firmas legalizadas notarialmente, indicando la distribución el saldo de la cuenta.
- Original o copia legalizada del acta de defunción del causante.
- Original o copia legalizada del Acta de Sucesión Intestada o Testamento.
- Copia literal certificada de la inscripción de la declaración de sucesión intestada o de la inscripción del testamento (con una antigüedad de tres (3) días) expedida por Registros Públicos.
- Copia del DOI de los herederos.
- Poderes (si fuese el caso).

#### En caso existieran herederos menores de edad:

- Copias certificadas de la resolución judicial sobre División y Partición de herencia y de la resolución que la declara consentida.
- De tratarse de cancelación de cuentas CTS, se podrá abrir cuentas a nombre de los menores en los porcentajes señalados en la Ley de CTS, sin que sea necesario iniciar un proceso de división y partición.
- Copias certificadas de la resolución judicial que autoriza a disponer los fondos del menor, y de la resolución que la declara consentida en caso se requiera disponer de los fondos que le correspondan al menor.

### 14. ¿Cómo debo proteger mi chequera?

Para proteger tu chequera se recomienda:

- Al recibirla, cuente los cheques para verificar que esté completa.
- Guardar la chequera siempre bajo llave.
- Nunca dejar cheques firmados en blanco.
- Lleve un control de los cheques que emita.
- Cuente regularmente los cheques para comprobar que estén completos.
- Validar la emisión de cheques contra los movimientos de sus cuentas corrientes.
- No movilizar la chequera fuera de tu oficina o domicilio.
- Tener un número reducido de personas que tengan acceso a esta y a los movimientos de sus cuentas bancarias.
- En caso de extravío, comunicarse inmediatamente con nuestra Banca por Teléfono al (01) 616-4722 (Lima) y 0801 – 00088 (Provincias) de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 6:30 p.m. y sábados de 9:00 a.m. a 1:00 p.m. o acercarse a una de nuestras Agencias.

## 15. ¿Qué debo saber de los cheques de gerencia?

El cheque de gerencia es un cheque especial expedido por las entidades financieras a solicitud del cliente, con cargo a sus propias dependencias, cuya principal característica es que no existe orden de pago alguna por parte del cliente, sino una promesa de pago proveniente de la entidad bancaria a través de una orden a su propio cargo o a cargo de una de sus sucursales.

Se recomienda:

- Solicitar que el cheque siempre tenga el sello “No Negociable”.
- Evitar la movilización del cheque.
- En caso de extravío, comunicarse inmediatamente con nuestra Banca por Teléfono al (01) 616-4722 (Lima) y 0801 – 00088 (Provincias) de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 6:30 p.m. y sábados de 9:00 a.m. a 1:00 p.m. o acercarse a una de nuestras Agencias.

## CONSIDERACIONES PARA SEGUROS

### 16. ¿Qué tipo de seguros tenemos?

Seguros Vinculados: Seguros asociados a un crédito, el cual EL CLIENTE puede endosar (el cliente puede traer su póliza que tenga con una Aseguradora y pasará a una evaluación previa con el Banco) o contratar directamente con EL BANCO.

- Seguro de Desgravamen de Préstamo Personal.
- Seguro de Desgravamen de Préstamo Hipotecario.
- Seguro de Desgravamen de Préstamo por Convenio.
- Seguro de Desgravamen de Préstamo Vehicular.
- Seguro de Desgravamen de Tarjeta de Crédito.
- Seguro contra Todo Riesgo Domiciliario para Préstamos Hipotecarios.
- Seguro contra Todo Riesgo de Automóvil para Préstamos Vehiculares.

### 17. ¿Cuáles son los pasos a seguir en caso el beneficiario de un Seguro Optativo sufra un siniestro?

El beneficiario de la póliza deberá acercarse a cualquiera de nuestras Agencias o comunicarse a nuestra Banca por Teléfono al (01) 616-4722 (Lima) y 0801 – 00088 (Provincias) de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 6:30 p.m. y sábados de 9:00 a.m. a 1:00 p.m. o comunicarte a la central de nuestro Bróker de Seguros al 701-0000; indicando el tipo de siniestro que ha sufrido. Los diferentes canales de atención le brindarán todos los requisitos/documentos necesarios para activar la cobertura. Estos requisitos/documentos deberán presentarse en cualquiera de nuestras Agencias o en la Aseguradora contratada correspondiente.

### 18. ¿Cuáles son los pasos a seguir ante la ocurrencia de un siniestro asociado al seguro vinculado contra todo riesgo?

El beneficiario de la póliza deberá comunicarse inmediatamente con la Aseguradora contratada, indicando el tipo de siniestro que ha sufrido. La Aseguradora le brindará todos los requisitos/documentos necesarios para activar la cobertura. Asimismo, deberá comunicarse con la central de nuestro Bróker de Seguros al 701-0000.

### 19. ¿Qué debo hacer si deseo endosar mi póliza de seguro contratada de manera particular/privada?

El endoso de una póliza de seguros consiste en sustituir la póliza ofrecida por el BANCO por una contratada de manera particular/privada. En ese sentido, deberás tomar en cuenta el siguiente procedimiento y los siguientes requisitos a presentar:

#### Procedimiento:

- Para iniciar el proceso de endoso acércate a cualquiera de nuestras Agencias con los documentos solicitados. Ante cualquier consulta, podrás comunicarte a nuestra Banca por Teléfono al (01) 616-4722 (Lima) y 0801 – 00088 (Provincias) de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 6:30 p.m. y sábados de 9:00 a.m. a 1:00 p.m.
- El responsable de la atención validará que se cumplan todos los requisitos.
- Una vez realizada la evaluación, Banco GNB cuenta con un plazo máximo de hasta 20 días (desde que presentó su documentación completa) para poder remitir comunicación en caso la solicitud de endoso sea rechazada.

**Requisitos para endosar el Seguro de Desgravamen:**

- Copia u original de la póliza completa a ser endosada (incluyendo condiciones generales, particulares y especiales).
- Endoso de cesión de derechos en original (este documento te lo debe dar tu aseguradora).
- Copia del comprobante de pago de la póliza del seguro, por la cobertura de un año adelantado.

Importante: Si el seguro de desgravamen es mancomunado, ambos asegurados deben presentar su póliza de vida.

La póliza de vida endosada debe tener:

- Suma asegurada: Debe ser como mínimo por el monto del préstamo y/o saldo insoluto.
- Cobertura: Debe contar con las coberturas del desgravamen que son:

o Muerte Natural.

o Muerte Accidental.

o Invalidez Total y Permanente por Accidente.

o Invalidez Total y Permanente por Enfermedad.

Recuerda: Deberás entregar esta documentación en cualquiera de nuestras Agencias.

**Requisitos para endosar el Seguro de Todo Riesgo:**

- Copia u original de la póliza completa a ser endosada (incluyendo condiciones generales, particulares y especiales).
- Endoso de cesión de derechos en original (este documento te lo debe dar tu aseguradora).
- Copia del comprobante de pago de la póliza del seguro, del 50% de la prima.
- Copia del comprobante del abono por concepto de revisión de póliza endosada. Puedes validar el costo de esta en el TARIFARIO DE SERVICIOS TRANSVERSALES BANCA PERSONAS, por cada producto.

\* Las condiciones de la cobertura del seguro todo riesgo está especificada en la póliza.

\*\* La comisión por endoso de póliza no aplica para renovaciones.

Recuerda: Deberás entregar esta documentación en cualquiera de nuestras Agencias.

**20. ¿Cómo debo gestionar la devolución de mi prima no devengada luego de un pago anticipado total (cancelación anticipada del crédito) de mi préstamo o la resolución anticipada de mi seguro?**

- Si has realizado un pago anticipado total (cancelado de manera anticipada su crédito) y siempre y cuando hayas abonado el total de la prima del seguro al inicio de este; podrás solicitar la devolución de la prima del seguro contratado, proporcional al tiempo no transcurrido, acercándote a cualquiera de nuestras Agencias para ingresar la solicitud correspondiente, para lo cual el cliente deberá presentar:

El formato "Sírvese Ejecutar" que será proporcionado por el BANCO, en el cual deberán completarse los siguientes datos: Número y Tipo de Documento de Identidad, Nombres Completos, Tipo de crédito, Nro. De Operación, Fecha de Inicio del Crédito y Fecha de Cancelación.

En el caso del seguro contra todo riesgo, el Cliente podrá solicitar continuar con la vigencia del seguro y no recibir el monto no devengado de la prima.

## OTRAS CONSIDERACIONES

### 21. ¿Cuáles son los puntos a tener en cuenta para el uso de mi contraseña de internet?

La contraseña es la llave para ingresar en línea a la información de tus cuentas bancarias. Al seleccionar una contraseña, toma en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Que sea diferente, no usar la misma contraseña para diferentes servicios.
- Que no sea personal. No utilices contraseñas que puedan ser fácilmente adivinadas como los nombres de tus hijos, nombres de mascotas, fechas de cumpleaños, números telefónicos, etc.
- Es altamente recomendable que, no grabes tus usuarios y/o contraseñas en ningún dispositivo y/o no guardes por escrito tus contraseñas.
- No acceder a la Banca por Internet a través de enlaces enviados por correo electrónico y/o mensajes de texto.

### 22. ¿Cuáles son las consideraciones para los Cargos Recurrentes?

#### Característica del servicio:

- La fecha tentativa de su primer cargo será informada por la empresa donde se afilió EL CLIENTE en el correo de confirmación.
- El inicio de los cargos dependerá del proceso y periodo de corte de cada empresa de servicio.
- El servicio permanecerá vigente hasta que el cliente solicite su desafiliación en cualquiera de nuestras Agencias.

#### Afiliación de una Tarjeta de Débito:

- Si la(s) Cuenta(s) afiliada(s) a las Tarjetas de Débito se encuentra(n) bloqueada(s) temporalmente y/o no mantiene(n) saldos suficientes al momento que se realice el proceso de cargo, la transacción será rechazada.

### 23. ¿Cuáles son las consecuencias de incumplir con el pago de mi Tarjeta de Crédito?

Ante el incumplimiento de pago, se generarán los intereses moratorios y/o cargos adicionales que se indican en la Hoja Resumen y en el Tarifario. EL BANCO podría dar por vencidos todos los plazos y resolver el contrato respectivo. Además, se procederá a realizar el reporte correspondiente a las Centrales de Riesgos con la calificación crediticia que corresponda. Se deberán efectuar gestiones de cobranza (llamadas telefónicas, visitas domiciliarias, mensajes de texto-SMS, cartas simples, cartas notariales). Es importante mencionar que el portafolio moroso, castigado o en judicial puede ser transferido a terceros para la gestión de cobranzas respectiva.

Para realizar los pagos de tus deudas vencidas deberás acercarte a cualquiera de nuestras Agencias con el número de tu Tarjeta de Crédito o tu DNI.

Para realizar pagos de tus deudas que se encuentran castigadas, debes acercarte a cualquiera de nuestras Agencias o, para mayor detalle, comunícate con el Departamento de Cobranzas - Negociaciones a los teléfonos que se indiquen en la comunicación escrita recibida, de ser el caso.

En caso tu deuda se encuentre en cobranza judicial, debes comunicarte con el Departamento de Cobranzas directamente.

### 24. ¿Qué debo hacer para solicitar refinanciamiento de mi deuda?

Para solicitar un refinanciamiento debes comunicarte o acercarte al Área de Cobranzas - Departamento de Negociación. De acuerdo a cada caso, se te indicará cuáles son los requisitos necesarios y los pasos a seguir para que tu solicitud sea evaluada y aprobada, de ser el caso.

Adicionalmente, al momento de firmar el Contrato de refinanciación o de aprobarse la reestructuración de pagos, la clasificación de riesgo se mantendrá en su categoría original (la que EL CLIENTE posee en ese momento), con excepción de los clasificados como "normal" que deberán ser reclasificados como "Con Problemas Potenciales", lo que podría impedirles el acceso a nuevas facilidades crediticias en el Sistema Financiero.

**25. ¿Cuál es el procedimiento para recuperar el monto pagado en exceso (saldo acreedor) a mi Tarjeta de Crédito?**

Puedes comunicarte a nuestra Banca por Teléfono al (01) 616-4722 (Lima) y 0801 - 00088 (Provincias) de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 6:30 p.m. y sábados de 9:00 a.m. a 1:00 p.m. o acercarte a cualquiera de nuestras Agencias, portando tu documento de identidad, para solicitar el trámite de tu devolución mediante un requerimiento formal.

**26. ¿Cuál es el procedimiento a seguir para resolución de cualquier Contrato?**

Si deseas dar por concluida la relación contractual que mantienes con EL BANCO, debes acercarte a cualquiera de nuestras Agencias o comunicarte a nuestra Banca por Teléfono al (01) 616-4722 (Lima) y 0801 - 00088 (Provincias) de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 6:30 p.m. y sábados de 9:00 a.m. a 1:00 p.m., en donde se te indicará cómo debes presentar tu solicitud. Ten presente que el término de relación contractual no implica que hayan cesado las obligaciones de pago que hayan sido contraídas con EL BANCO de forma previa.

Abril 2023