

## DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE PRODUCTOS

Conforme a lo establecido en la Res. SBS N° 3274-2017 y normas que lo modifiquen 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 TARJETAS DE CRÉDITO

#### 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 Atención por Teléfono. Ten presente que deberás cancelar el total del saldo deudor al solicitar la cancelación y desafiliar todas aquellas afiliaciones asociadas a tu Tarjeta de Crédito.

\*No procederán las solicitudes de cancelación de Tarjetas de Crédito en los siguientes casos:

- Cuando existan saldos pendientes de pago.
- Cuando existan autorizaciones pendientes de liquidación por parte del procesador.
- Cuando existan reclamos en trámite.
- Cuando existan afiliaciones al servicio de pagos automáticos de Visanet.

De proceder la cancelación de la Tarjeta de Crédito, el Banco de forma inmediata realizará el bloqueo sobre la línea de crédito y la cancelación de la tarjeta, y consiguiente resolución del contrato, solo será posible con la cancelación total de la deuda, de existir, u 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 hábiles de presentada la solicitud de cancelación.

La condiciones contractuales tales como las comisiones, gastos, tasas y/o penalidades seguirán vigentes hasta la cancelación de la deuda y consiguiente resolución del contrato.

#### 2. ¿Cuál es el procedimiento para ejercer 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 verificar una operación no reconocida?

Debes acercarte a cualquiera de nuestras Agencias o nuestra Atención por Teléfono, 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. Asimismo, se te orientará en caso debas registrar un reclamo o requerimiento, adjuntando la documentación pertinente (Formato Visa). El reclamo o requerimiento será atendido dentro de los plazos establecidos en la normativa vigente. En caso de contar con el Seguro de Protección de Tarjetas, deberás indicarlo a nuestra Atención 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?

Un familiar directo del Titular deberá de comunicarse con nuestra Atención por Teléfono, donde se le informará que se debe de acercarse a cualquiera de nuestras Agencias o a la Aseguradora correspondiente, indicando que el Titular de la Tarjeta de Crédito ha fallecido, junto con los siguientes documentos, dependiendo del tipo de siniestro:

##### Fallecimiento por Causas Naturales:

Para cúmulos menores o iguales a US\$ 20,000 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, para cúmulos mayores a US\$ 20,000 o equivalencia en moneda nacional.

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

##### Adicionalmente para Muerte Accidental:

- Atestado Policial completo original y/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, de haberse realizado.
- Dosaje etílico, en original o copia legalizada.

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

El Titular, o un familiar directo del Titular, deberá de comunicarse con nuestra Atención por Teléfono, donde se le informará que se debe de acercarse a cualquiera de nuestras Agencias o a la Aseguradora correspondiente, indicando que el Titular de la Tarjeta de Crédito se encuentra inválido, junto con los siguientes documentos dependiendo del tipo de siniestro:

##### Invalidez Total y Permanente por Accidente:

- Copia simple del DNI del ASEGURADO.
- Parte y atestado policial en original y/o copia legalizada.
- Resultado de examen toxicológico, de haberse realizado.
- Dictamen de invalidez de la Comisión Médica Evaluadora de Incapacidades emitido por MINSA, ESSALUD o AFP.
- Dosaje etílico, en caso de accidente de tránsito.

##### Invalidez Total y Permanente por Enfermedad:

- Copia simple del DNI del ASEGURADO.
- Dictamen de invalidez de la Comisión Médica Evaluadora de Incapacidades emitido por MINSA, ESSALUD o AFP, original y/o copia legalizada.

## CONSIDERACIONES PARA PRODUCTOS ACTIVOS

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

A través de nuestras Agencias mediante pago en efectivo, 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. ¿Cuál es el derecho de los avales o fiadores?

El(Los) 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 de el(los) 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 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 endosado a su favor en caso de haber asumido la cancelación total de la deuda.

### 11. ¿Cuál es el procedimiento para solicitar el levantamiento de una Garantía?

Se debe solicitar mediante una comunicación formal en cualquiera de nuestras Agencias, detallando los datos de la Garantía y presentando lo siguiente:

Para Hipotecas y Garantías Vehiculares: Completar una solicitud simple debidamente firmada, copia del DNI y solicitud de levantamiento de garantía. Si la cancelación del crédito se hizo al momento de la solicitud, puede adjuntar el voucher de la operación.

Para Depósito a Plazo o Cuenta Garantía: Debe indicar la modalidad de cancelación (efectivo, abono en cuenta o cheque de gerencia). Para emisión de cheque de gerencia, existen costos de operación según el tarifario publicado en EL BANCO. Al momento de la atención en la Agencia, se te informará el plazo correspondiente. Además, se debe considerar que dicha operación está condicionada a que no existan saldos pendientes de pago afectos a la Garantía.

### 12. ¿Cuál es el procedimiento para afiliarse o desafiliarse al 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.

### 13. ¿Cuáles son los pasos a seguir en caso de fallecimiento del Titular del Crédito?

Un familiar directo del Titular deberá acercarse a cualquiera de nuestras Agencias o llamar a nuestra Atención por Teléfono (616 - 4722), indicando el producto que poseía el cliente fallecido, en donde se le brindarán todos los requisitos necesarios para aplicar el seguro vinculado relacionado al crédito. Estos requisitos deberán presentarse en cualquiera de nuestras Agencias o en la Aseguradora correspondiente. Asimismo, podrá encontrar los requisitos y puntos de contacto en nuestra página web: [www.bancognb.com.pe](http://www.bancognb.com.pe)

## CONSIDERACIONES PARA PRODUCTOS PASIVOS

### 14. ¿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.

### 15. ¿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:

- Original o copia legalizada de la Partida de Defunción.
- Original o copia legalizada del Acta de Sucesión Intestada o del Testamento.
- Original o copia legalizada de la Inscripción en RRPP de la Sucesión Intestada o del Testamento, según corresponda (antigüedad máxima: 3 días calendario).
- Copia del DOI del Titular.
- Copia del DOI de los Herederos.

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

Para proteger tu chequera se recomienda:

- Guardar la chequera siempre bajo llave.
- Nunca dejar cheques firmados en blanco.
- No movilizar la chequera fuera de tu oficina o domicilio.
- En caso de extravío, comunicarse inmediatamente con nuestra Atención por Teléfono (616-4722) o acercarse a una de nuestras Agencias.

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

El cheque de gerencia es un cheque especial expedido por las entidades financieras 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 Atención por Teléfono (616-4722) o acercarse a una de nuestras Agencias.

## CONSIDERACIONES PARA SEGUROS

### 18. ¿Qué tipo de Seguros tenemos?

Seguros Vinculados: Seguros asociado a un crédito, el cual EL CLIENTE tiene la obligación de adquirirlo a través de EL BANCO con su aseguradora o endosarlo a favor de EL BANCO con una aseguradora externa, previa calificación de las condiciones por parte de 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.

Seguros Optativos: Seguro opcional solicitado por EL CLIENTE, el cual es de libre disposición en cualquiera de nuestras Agencias.

- Seguro de Protección de Tarjetas.

### 19. ¿Cuáles son los pasos a seguir en caso de presentarse un siniestro al beneficiario de un Seguro Optativo?

El beneficiario de la póliza deberá acercarse a cualquiera de nuestras Agencias, llamar a la Atención por Teléfono (616- 4722) o llamar a la central de nuestro Bróker de Seguros al 200-4200, anexo 129; indicando el tipo de siniestro que ha sufrido. Los diferentes canales de atención le brindarán todos los requisitos/documentos necesarios para activar el siniestro. Estos requisitos/documentos deberán presentarse en cualquiera de nuestras Agencias o en la Aseguradora correspondiente.

### 20. ¿Cuáles son los pasos a seguir en caso de presentarse un siniestro al beneficiario de un Seguro Vinculado contra todo riesgo?

El beneficiario de la póliza deberá comunicarse inmediatamente con la Aseguradora, indicando el tipo de siniestro que ha sufrido. La Aseguradora le brindará todos los requisitos/documentos necesarios para activar el siniestro. Asimismo, deberá comunicarse con la central de nuestro Broker de Seguros al 200-4200, anexo 150.

### 21. ¿Qué debo hacer si requiero contratar un Seguro Vinculado Externo para mi crédito?

Al contratar un Seguro externo, este no se incluirá dentro de las cuotas del crédito, por lo tanto deberá ser endosado a favor de EL BANCO. Deberás gestionar con tu compañía la emisión de la póliza, posteriormente deberás presentarte con el Funcionario de EL BANCO que se encuentra gestionando el crédito, quien te brindará los requisitos necesarios para realizar el trámite de endoso correspondiente, y gastos asociados. Para endosar una póliza de Seguro contra todo riesgo con EL BANCO, esta deberá estar cancelada por lo menos al 50% de la prima del Seguro antes de iniciar el trámite. Para endosar una póliza de Seguro de desgravamen con EL BANCO, esta deberá estar cancelada el 100% de la prima del Seguro antes de iniciar el trámite.

### 22. ¿Cómo debo gestionar la devolución de mi prima no devengada luego de un pago anticipado total 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 haya abonado el total de la prima del seguro al inicio del mismo, 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 "Sirvase Ejecutar" que será proporcionado por el BANCO, en el cual deberán completarse los siguientes datos: Número y Tipo de Documento de Identidad, Nombres Completos, Nro. de Operación, Fecha de Inicio del Crédito y Fecha de Cancelación.

- Si has realizado abono total de la prima de un seguro al inicio del mismo, podrás solicitar la devolución de la prima del seguro contratado proporcional al tiempo no transcurrido, a través del correo [servicios.peru@bancognb.com.pe](mailto:servicios.peru@bancognb.com.pe).

## OTRAS CONSIDERACIONES

### 23. ¿Cuáles son los puntos a tener en cuenta para utilizar mi usuario y contraseña de internet?

Las contraseñas son 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, evita 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 nunca guardes por escrito tus contraseñas. Si recibiste la contraseña en un documento impreso, deberás destruirlo o guardar el mismo en un lugar seguro.
- Nunca intente acceder a la Banca por Internet a través de un enlace enviado por correo electrónico.

### 24. Consideraciones para los Cargos Recurrentes

#### Característica del servicio:

- La fecha tentativa de su primer cargo, será informado 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 se mantendrá 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.

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

Ante el incumplimiento de pago, se generarán las penalidades 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.

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

Para solicitar un refinanciamiento debes llamar 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.

**27. ¿Cuál es el procedimiento para recuperar el monto pagado en exceso a mi Tarjeta de Crédito?**

Puedes llamar a nuestra Atención por teléfono (616-4722) o acercarte a cualquiera de nuestras Agencias, portando tu documento de identidad, para solicitar el trámite de tu devolución mediante un requerimiento formal.

**28. ¿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 llamar a nuestra Atención por Teléfono (616-4722), 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.

Enero 2021