

DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE PRODUCTOS

Conforme a lo establecido en la Res. SBS N° 8181-2012, 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, tu Tarjeta de Crédito y adicionales, en caso aplique. Caso contrario, el Banco no será responsable por cualquier uso indebido relacionado con las tarjetas que no hayan sido devueltas. Ten presente que deberás cancelar el total del saldo deudor al solicitar la cancelación.

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.

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

Los pagos anticipados en forma parcial o total aplican para Línea Paralela (pago en cuotas) o consumos realizados con tu Tarjeta de Crédito. En caso sea línea paralela y hayas realizado tu pago por otro banco (CCE) al número de Tarjeta de Crédito, deberás solicitar expresamente el traslado de dicho pago a la Línea Paralela, ya sea a través de cualquier Agencia del Banco. También podrás realizar el pago anticipado de Línea Paralela a través de las ventanillas de nuestro banco.

3. ¿Cómo puedo afiliar o desafiliar un servicio de pago automático con mi TC?

Puedes acercarte a cualquiera de nuestras Agencias, portando tu documento de identidad vigente, y completando el formulario "Autorización Pago Automático con TC", o llamando al Call Center 6164722 opción 3.

Consideraciones:

- Si la Tarjeta de Crédito se encuentra bloqueada al momento que se realice el proceso de cargo, la transacción no será procesada.
- Luego de la afiliación, los cargos/débitos se efectuarán el último día de vencimiento de la respectiva obligación siempre y cuando mantenga fondos y/o línea disponible.
- Los cargos correspondientes a los pagos de los servicios se verán reflejados en el Estado de Cuenta correspondiente.

4. ¿Qué debe hacer cuando desee verificar una operación no reconocida?

Debes acercarte a cualquiera de nuestras Agencias o enviar un correo electrónico al siguiente buzón: servicios.peru@bancognb.com.pe a la recepción de tu estado de cuenta o al momento de la identificación de la operación no reconocida.

Nuestros representantes te indicarán cuáles son los pasos a seguir para proceder con el bloqueo de tu Tarjeta de Crédito/Débito, de ser el caso, y 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. El reclamo o requerimiento será atendido dentro de los plazos establecidas en la normativa vigente.

5. ¿Cuáles son los pasos a seguir en caso de fallecimiento del Titular de la Tarjeta de Crédito?

Un familiar directo del Titular deberá acercarse a cualquiera de nuestras Agencias, llamar a nuestro Call Center o acercarse a la Aseguradora correspondiente indicando que el titular de la Tarjeta de Crédito ha fallecido. En este momento se brindarán todos los requisitos necesarios para solicitar la aplicación del seguro vinculado a la Tarjeta de Crédito. Del mismo modo, puede encontrar los requisitos y puntos de contacto en nuestra página web: www.bancognb.com.pe

CONSIDERACIONES PARA PRODUCTOS ACTIVOS (CRÉDITOS)

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.

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 pago parcial de mi crédito?

Puedes acercarte a cualquiera de nuestras Agencias e indicar que deseas realizar un pago parcial de tu crédito. Podrás realizar pagos parciales por cualquier monto equivalente al valor de una cuota o más cuotas.

9. ¿Cuál es el derecho de los avales o fiadores?

El (Los) fiador(es) y/o avalista(s) respaldan(n) las obligaciones, ya sean presentes o futuras, directas o indirectas del cliente frente al Banco. El respaldo del (los) fiador(es) y/o avalista(s) es indefinido y sólo 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 carta indicando el nombre del deudor y el número de crédito en cualquiera de nuestras Agencias en donde 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.

10. ¿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: Certificado de Desgravamen o Copia informativa expedido por los Registros Públicos.

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 informará el plazo correspondiente, además se debe considerar que dicha operación está condicionada a que no exista saldos pendientes de pago afectos a la garantía.

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.

12. ¿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 nuestro Call Center (616 – 4722) indicando el Producto que posee el cliente fallecido, quienes en el momento 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

CONSIDERACIONES PARA PRODUCTOS PASIVOS (CUENTAS DE AHORRO, DEPOSITOS A PLAZO FIJO, CUENTAS CORRIENTES)

13. ¿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 sobrantes emitidas por el Banco.

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.

14. ¿Qué hago en caso el titular de la cuenta Pasiva ha 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 y copia del acta de sucesión intestada u original y copia del original del testamento.
- Original y copia del original de la inscripción en RRPP de la sucesión intestada u original y copia del original de la inscripción en RRPP del testamento, según corresponda.
- Documento de identidad vigente de los herederos.

15. ¿Cómo debo proteger mi chequera?

Para proteger su chequera se recomienda:

- Guardar la Chequera siempre bajo llave.
- Nunca dejes cheques firmados en blanco.
- No movilizar la chequera fuera de tu oficina o domicilio.
- En caso de extravío comunicarse inmediatamente con nuestro Call Center (616-4722) o acercarse a una de nuestras Agencias.

16. ¿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 nuestro Call Center (616-4722) o acercarse a una de nuestras Agencias.

CONSIDERACIONES PARA SEGUROS

17. ¿Qué tipo de Seguros tenemos?

Seguros Vinculados: Seguros asociado a un crédito el cual el cliente tiene la obligación de adquirirlo a través del Banco con su aseguradora o endosarlo a favor del Banco con una aseguradora externa previa calificación de la condiciones por parte del 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.
- Seguro de Accidentes de Tarjetas.
- Seguro de Enfermedades Graves prima Mensual.
- Seguro de Enfermedades graves prima Única.
- Seguro vida con devolución de Primas.

18. ¿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 al Call Center (616 – 4722) o Llamar al Call Center Especializado de Seguros (0-801-15064) ó al 2030216, indicando el tipo de siniestro que ha sufrido. Los diferentes canales de atención le brindaran todos los requisitos/documentos necesarios para activar el siniestro. Estos requisitos/documentos deberán presentarse en cualquiera de nuestras Agencias o en la aseguradora correspondiente.

19. ¿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 su aseguradora, indicando el tipo de siniestro que ha sufrido. La aseguradora le brindara todos los requisitos/documentos necesarios para activar el siniestro.

20. ¿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 del Banco.

Usted deberá gestionar con su compañía la emisión de la póliza, posteriormente deberá presentarse con el Funcionario del Banco que se encuentra gestionando el crédito quien le brindará los requisitos necesarios para realizar el trámite de endoso correspondiente.

Para endosar una póliza de Seguro contra todo riesgo con el Banco deberá estar cancelada por lo menos el 50% de la prima del Seguro antes de iniciar el trámite.

Para endosar una póliza de Seguro de desgravamen con el Banco deberá estar cancelada el 100% de la prima del seguro antes de iniciar el trámite.

Para ambos seguros vinculados usted debe realizar un pago por administración de endoso de póliza según el tarifario vigente publicado en nuestros canales de ventas.

OTRAS CONSIDERACIONES

21. ¿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 sus cuentas bancarias. Se debe evitar utilizar la misma contraseña para los diferentes sistemas a los que tenga acceso. El hacerlo pone sus cuentas en riesgo si alguna persona descubre ese único password.

Al seleccionar una contraseña, tome en cuenta lo siguiente:

- Que sea diferente: Evite usar la misma contraseña para los diferentes servicios.
- Que no contenga información personal: No utilice contraseñas que pueden ser fácilmente descifradas como fecha de cumpleaños, número telefónico, etc.
- Nunca las escriba: Es altamente recomendable que NO escriba sus contraseñas.
- Bajo ninguna circunstancia reveles tus datos confidenciales (clave secreta) para acceder a tus cuentas bancarias.
- Nunca intente acceder a banca por Internet a través de un link enviado por correo electrónico.
- Si recibió la contraseña en un documento impreso, deberá destruirlo o guardar el mismo en un lugar seguro bajo llave, al igual que el dispositivo de Llave Segura (OTP).

22. ¿Consideraciones para los cargos recurrentes?

Característica del servicio:

- La fecha tentativa de su primer cargo, será informado por la empresa donde se afilio 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) afiliadas a las Tarjetas de Débito se encuentra(n) bloqueada(s) temporalmente y/o no mantienen saldos suficientes al momento que se realice el proceso de cargo, la transacción será rechazada.
- Si la tarjeta de débito se encuentra bloqueada definitivamente (por robo, pérdida, retención en ATM, etc.) y el cliente no solicitó su nueva tarjeta de Débito antes que se efectúe el proceso de cargo, la transacción será rechazada.

23. ¿Cuáles son las consecuencias de incumplir con el pago de mi Tarjeta de Crédito/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 debes acercarte a cualquiera de nuestras Agencias con tu número de 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, comunicarte 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 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.

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

Puedes llamar a nuestro Call Center (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. Dicho monto es recuperable y devenga hasta su devolución el máximo de la suma por concepto de intereses que se haya pactado para la operación crediticia o en su defecto, el interés legal.

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 llamar a nuestro Call Center (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.

JULIO 2013