

## INFORMACIÓN REFERIDA A BENEFICIOS, RIESGOS Y CONDICIONES

### 1. Procedimiento para el Endoso de la Póliza del Seguro de Desgravamen

- a. Si el cliente optó por contratar un Seguro de desgravamen particular, debe acreditar la existencia del mismo y endosarlo inmediatamente a favor de Empresa de Créditos Santander Consumer Perú S.A., por lo que deberá presentar la siguiente documentación en la oficina de Santander Consumer ubicada en Calle Amador Merino Reyna N° 411 – San Isidro, Lima o enviándolo al correo [seguros@santanderconsumer.com.pe](mailto:seguros@santanderconsumer.com.pe)
  - a.1. Carta de entrega o solicitud Sírvanse Ejecutar detallando la documentación que se está adjuntando sobre la renovación y/o cambio de la Póliza de Seguro de desgravamen Endosada.
  - a.2. Póliza Vigente Firmada, incluyendo las condiciones generales, particulares y especiales que formen parte de ella
  - a.3. Endoso a favor de Empresa de Créditos Santander Consumer Perú S.A. (en caso de renovaciones, se debe comunicar con 30 días de anticipación al vencimiento de la póliza y tanto el beneficiario como la cobertura son a satisfacción de Empresa de Créditos Santander Consumer Perú S.A.), conteniendo como mínimo el número de endoso, fecha de emisión/vigencia, nombre o razón social del contratante/asegurado, declaración de la emisión del endoso y designación del beneficiario.
  - a.4. Contar con la cobertura de Fallecimiento (Natural/Accidental) e Invalidez (Total, permanente y definitiva por enfermedad/accidente), cuyo saldo indemnizable cubra el monto del financiamiento solicitado.
  - a.5. Forma de pago de la póliza (adjuntar pagos al día), sustentando pago al contado
  - a.6. No aplica comisión por Evaluación de Póliza de desgravamen Endosada (ver tarifario).

En este caso el cliente se obliga a mantener asegurado el saldo insoluto por todo el plazo del crédito vehicular, constituyendo una obligación de cargo directo del cliente
- b. En caso de que el cliente no cumpliera con su obligación de mantener vigente la póliza de desgravamen y realizar el consiguiente trámite de endoso respectivo expuesto en el párrafo anterior, Empresa de Créditos Santander Consumer Perú S.A., queda facultado ante el incumplimiento del cliente, a adquirir directamente dicha póliza, por cuenta y costo del cliente, e incluir las primas del seguro pagadas en las cuotas del crédito, tal como expresamente se tiene pactado en el Contrato.

### 2. Procedimiento aplicable en caso de siniestro (Activación seguro de desgravamen)

Una vez ocurrido el siniestro, el familiar y/o contacto del cliente deberá realizar lo siguiente:

1. Presentar una carta formal dirigida a Empresa de Créditos Santander Consumer Perú S.A. indicando lo ocurrido y solicitando la activación del Seguro de Desgravamen. Asimismo, consignar los datos de la persona de contacto.
2. Adjuntar a la carta una copia simple de la partida y/o acta de defunción.
3. Dejar dicha documentación en las oficinas de Santander Consumer o enviarla por correo electrónico a [servicioalcliente@santanderconsumer.com.pe](mailto:servicioalcliente@santanderconsumer.com.pe)

Santander Consumer entregará esta documentación al bróker, **AON Graña**, quienes se comunicarán con el contacto y solicitarán los siguientes documentos, según sea el caso.

**Para FALLECIMIENTO POR CAUSA NATURAL:**

- a. Formulario de Declaración del Siniestro proporcionado por la Compañía.
- b. Copia simple del Documento de Identidad del Asegurado, de contar con el mismo.
- c. Copia simple del Acta de Defunción del Asegurado.
- d. Original y/o certificación de reproducción notarial (copia legalizada) del Certificado de Defunción del Asegurado.
- e. Original y/o certificación de reproducción notarial (copia legalizada) del Informe médico del médico tratante en caso de fallecimiento por Enfermedad.
- f. Historia Clínica completa, foliada y fedateada del Asegurado, cuando la compañía lo requiera.

**Para FALLECIMIENTO POR ACCIDENTE:**

Adicional a los Documentos Sustentatorios, antes indicados, para la Cobertura de Fallecimiento por Causa Natural, deberán presentar los siguientes documentos:

- a. Original y/o certificación de reproducción notarial (copia legalizada) del Atestado Policial o Parte Policial, según corresponda.
- b. Original y/o certificación de reproducción notarial (copia legalizada) del Protocolo de necropsia que incluya el resultado de examen toxicológico y dosaje etílico, en caso corresponda.

**Para INVALIDEZ TOTAL Y PERMANENTE POR ENFERMEDAD:**

- a. Formulario de Declaración del Siniestro proporcionado por la Compañía.
- b. Copia simple del documento de identidad del Asegurado.
- c. Historia Clínica completa foliada y fedateada del Asegurado, cuando la compañía lo requiera.
- d. Original y/o certificación de reproducción notarial (copia legalizada) del Certificado de Invalidez Total y Permanente expedido por ESSALUD o la COMAFP (Comité Médico de las AFP) y/o COMEC (Comité Médico de la Superintendencia) o en su defecto por los hospitales nacionales bajo la gestión del MINSA o por el Instituto Nacional de Rehabilitación.

**Para INVALIDEZ TOTAL Y PERMANENTE POR ACCIDENTE:**

Adicional a los Documentos Sustentatorios para la Cobertura de Invalidez Total y Permanente por Enfermedad, deberán presentar los siguientes documentos:

- a. Original y/ certificación de reproducción notarial (copia legalizada) del Atestado Policial o Parte Policial, según corresponda.
- b. Original y/o certificación de reproducción notarial (copia legalizada) del resultado de examen toxicológico y dosaje etílico, en caso corresponda.

En caso de Siniestros en el extranjero, los documentos deberán estar legalizados por el Consulado Peruano del país donde ocurrió el siniestro y validado por el Ministerio de Relaciones Exteriores de Perú; o de ser el caso, debidamente apostillados.

En caso los documentos estén en idioma extranjero, deberán presentarse con traducción oficial y visado por el Ministerio de Relaciones Exteriores.

### 3. Procedimiento para Pagos Anticipados en forma Parcial o Total

Los usuarios tienen derecho a efectuar pagos por encima de la cuota exigible en el periodo, y en el caso de créditos bajo el sistema de cuotas, se catalogan como:

1. **Pago anticipado:** 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. Los pagos mayores a dos (2) cuotas (incluida la exigible en el periodo), se consideran pagos anticipados. Cliente puede elegir MANTENER CUOTA (reducción del plazo) o MANTENER PLAZO (reducción de la cuota). Esta elección debe realizarla el mismo día que efectúa el pago, de no contar con la instrucción, se procederá a la reducción del número de cuotas, dentro de los quince (15) días de realizado el pago.
2. **Adelanto de cuotas:** 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. Los pagos menores o iguales al equivalente de dos (2) cuotas (incluida la exigible en el periodo), se consideran adelanto de cuotas. Si el cliente solicita antes o al momento de efectuarse el pago que el pago efectuado en exceso se aplique al capital, procederá el PAGO ANTICIPADO.

#### Canal de atención:

##### Lima y Provincia:

- Pagos Parciales:
  - [servicioalcliente@santanderconsumer.com.pe](mailto:servicioalcliente@santanderconsumer.com.pe)
  - Call Center: (01) 519 5600, Opción 1.
- Pagos Totales:
  - [solicitatusaldo@santanderconsumer.com.pe](mailto:solicitatusaldo@santanderconsumer.com.pe)
  - Call Center: (01) 519 5600, Opción 1.

**\*Nota:** Los pre pagos parciales o totales se realizan mediante Transferencia Interbancaria, a través de Código de Cuenta Interbancario (CCI). Podrás utilizar el CCI que te enviamos en el Correo de Bienvenida para poder realizar el pago de tus cuotas mensuales vía transferencia interbancaria, desde el banco en que cuentes con tus ahorros. En caso no cuentes con tu CCI, puedes consultarlo en nuestra página web, sección Soy Cliente: <https://www.santanderconsumer.com.pe/MyAccount> o en nuestro call center: (01) 519 5600, anexo 01.

#### Formatos a presentar:

- Declaración de Procedencia de Fondos
- Voucher de pago o captura de pantalla de la transferencia.
- Sírvanse Ejecutar, donde solicitarás lo siguiente de acuerdo al trámite realizado:
- 

<b>Cancelación parcial</b>	<b>Cancelación total</b>
- Marcar la opción Amortización de Capital, y seleccionar MANTENER CUOTA	- No se debe seleccionar ninguna opción, considerar que la Carta de No Adeudo y el

<b>Cancelación parcial</b>	<b>Cancelación total</b>
<p>(reducción del plazo) o MANTENER PLAZO (reducción de la cuota), de acuerdo a su elección.</p> <p>- Cronograma de Pagos, sin costo para el cliente, la misma que se remitirá vía correo a los 7 días de efectuada la solicitud. Este documento también puede ser consultado en nuestra página web, sección Soy Cliente: <a href="https://www.santanderconsumer.com.pe/MyAccount">https://www.santanderconsumer.com.pe/MyAccount</a></p> <p>- Otros: Adelanto de cuotas, indicando que se aplique el pago realizado en exceso a las cuotas inmediatas siguientes no vencidas, descartando el Pago anticipado.</p>	<p>Certificado de Liberación de Prenda Vehicular se pueden descargar de nuestra página web, sección Soy Cliente: <a href="https://www.santanderconsumer.com.pe/MyAccount">https://www.santanderconsumer.com.pe/MyAccount</a></p> <p>- Carta de No Adeudo: sin costo para el cliente.</p> <p>- Certificado de Liberación de Prenda Vehicular: este documento permite levantar la garantía mobiliaria en SUNARP (Registros Públicos) y también es enviado en físico por nuestro proveedor IBR, al domicilio declarado por usted y que tenemos registrados en nuestros sistemas.</p>

#### 4. Procedimiento para la solicitud de resolución de Contrato

- a. La resolución de contrato, sólo procede en caso exista modificación (es) posterior (es) a la activación de su crédito, y en caso se estime que dicha modificación genera perjuicio al titular del crédito. Asimismo estas modificaciones no deben ser originadas por cumplimiento de las obligaciones normativas, es decir, si las modificaciones son generadas por cambios en la norma el cliente no tiene la posibilidad de solicitar resolución de contrato.
- b. El cliente deberá informar a través de una carta formal a Empresa de Créditos Santander Consumer Perú S.A. y cancelar previamente el total del crédito según la liquidación que efectúe Santander Consumo dentro del plazo de preaviso, el cual no podrá ser menor a los 45 días calendarios.

#### 5. Procedimiento para remisión de información periódica a los clientes

- a. El cliente puede solicitar se le remita información relacionada a los pagos efectuados y aquellos que se encuentran pendientes conforme al cronograma de pagos (Estado de Cuenta).
- b. Santander Consumer puede remitir dicha información a través de correo electrónico (medio electrónico) sin costo, en un plazo máximo de treinta (30) días posteriores al cierre del mes en el que la información es requerida y puede ser remitida mensualmente, si así lo solicita el cliente.
- c. El cliente puede requerir que la información se remita al domicilio señalado por el cliente (medio físico), para lo cual Santander Consumer deberá mantener una constancia que permita acreditar el requerimiento del cliente y de la información que se dio a éste sobre los cargos aplicables por la prestación del servicio a través de este medio, de ser el caso.
- d. El cliente puede solicitar modificar la forma de entrega del Estado de Cuenta del préstamo, de virtual a físico y viceversa, en la agencia de Santander Consumer o en el módulo de Santander Consumer ubicado en el concesionario.

- e. El cliente deberá dejar constancia de lo requerido a través de una solicitud “Formato Sírvanse Ejecutar” que lo puede obtener en la página web como también se lo pueden proporcionar en la agencia de Santander Consumer.

Fecha de Actualización: 13.12.2023