

## **RIESGOS Y CONDICIONES DE PRODUCTOS HIPOTECARIOS**

### **1. Levantamiento de Garantía**

Usted puede solicitar al Banco la emisión de la minuta de levantamiento de la garantía, la misma que no tiene costo de acuerdo al numeral 12 del anexo 3 del Reglamento de Transparencia de la Información 8181-2012.

Usted debe haber cancelado totalmente el crédito y demás obligaciones que estén respaldadas por la garantía (en caso sea una garantía genérica). Además, debe tener en cuenta que Usted asumirá los gastos registrales para la inscripción de la cancelación de la garantía.

### **2. Información relacionada a los seguros ofertados (banca-seguros).**

Políticas para la contratación de Pólizas de Seguros:

El Banco contratará por cuenta del solicitante del préstamo, las siguientes pólizas de seguro:

- Póliza de seguro de desgravamen del titular y/o su cónyuge (si fuera el caso), y
- Póliza de seguro contra todo riesgo, sobre el inmueble a adquirir, excepto cuando se trate de terreno.

NOTA: Para ambas pólizas, el Banco labora con la compañía de Seguros Rímac. En el caso que Usted esté adquiriendo un bien a futuro, la activación del seguro se realizará en la fecha de entrega del inmueble indicado en el Contrato de Compra – Venta.

En ambos casos usted podrá contratar por su cuenta (no a través de nuestro Banco) una o ambas pólizas de seguro según el siguiente detalle:

- Para el caso del seguro de desgravamen: Usted podrá endosar una póliza de seguro de vida y accidentes cuya suma asegurada sea al menos el monto del préstamo que solicita (si el seguro de desgravamen solicitado es del tipo mancomunado adicionalmente su conyugue deberá endosar una póliza con cobertura y suma asegurada similar).
- Para el caso del seguro contra todo riesgo: Usted podrá endosar una póliza de seguro contra todo riesgo cuya suma asegurada sea al menos el valor de reconstrucción indicado en la tasación efectuada por el perito tasador designado por el Banco.

Si Usted no presenta de manera oportuna la renovación de las pólizas en los términos y condiciones pactados por el Banco, será facultad de este la contratación de las mismas y la inclusión de las primeras dentro de las cuotas mensuales.

### **3. Qué ocurre si usted no paga las cuotas en la fecha de vencimiento.**

Si las Cuotas no son pagadas a más tardar en las fechas de pago previstas en el Cronograma de Pagos (fecha de vencimiento), Usted tendrá que pagar una Penalidad por Incumplimiento de Pago <sup>1</sup>:

- A partir del 1er día de atraso, se cobrará S/60.00 o US\$24.00
- Al 3er día de atraso, se cobrará S/80.00 o US\$32.00
- A partir del 5to día de atraso a más, se cobrará S/120.00 o US\$48.00

1. La penalidad, se cobrará desde el primer día de atraso por cada cuota vencida, en la moneda del préstamo o deuda.

Adicionalmente, de ser el caso, Usted tendrá que pagar los tributos, los gastos (notariales y judiciales) y las comisiones que resulten aplicables según el cronograma de pagos.

Ante el incumplimiento en el pago por obligaciones ante el Banco, se le reportará a la Central de Riesgos con la calificación correspondiente, de conformidad con el

Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones vigente. Además, se iniciarán las acciones legales de recupero y ejecución de garantías respectivas, de ser el caso.

Asimismo, al refinanciar o reestructurar una deuda y firmar el contrato respectivo, la clasificación de riesgo del cliente deudor deberá mantenerse en la categoría en que se encontraba clasificado, salvo aquellos casos cuya clasificación era "Normal", los cuales deberán ser reclasificados como "CPP".

#### **4. El procedimiento aplicable en el caso de fallecimiento del titular del crédito o se encuentre en situación de Desempleo.**

En caso de un siniestro, el titular o sus beneficiarios deberán entregar a la Aseguradora o en cualquiera de las oficinas del BBVA Continental, los siguientes documentos en original o en copia legalizada.

##### **Para las coberturas por Fallecimiento e Indemnización adicional por Renta Estudiantil:**

- Acta de defunción.
- Certificado de defunción.
- Copia del documento de identidad del ASEGURADO (Cliente) fallecido y de todos sus Beneficiarios (partida de nacimiento en caso ser menores de edad). Aplica sólo para modalidad de cobertura sobre monto inicial del crédito.
- Declaración Jurada de Domicilio y legalizado por un Notario o ante notaria a fin de poder abrir la Cuenta de ahorros si hubiera Beneficiarios menores de edad.
- Copia de la Historia Clínica foliada y fedateada del ASEGURADO
- Estado de cuenta del préstamo a la fecha del siniestro.
- Solicitud / Certificado del Seguro de desgravamen.

##### **En caso de fallecimiento a consecuencia de un accidente, Indemnización adicional por muerte del Asegurado en accidente aéreo o Desamparo Familiar Súbito, se deberán presentar todos estos documentos adicionales a los detallados en caso de Fallecimiento.**

- Atestado policial completo o diligencias fiscales, según corresponda.
- Protocolo de Necropsia completo.
- Análisis toxicológico con resultados de alcoholemia y toxinas.
- Dosaje etílico en caso de tratarse de accidente de tránsito.

##### **En caso de Anticipo por enfermedades terminales:**

- Informe escrito, sellado y firmado por el médico tratante del ASEGURADO donde se expresa el diagnóstico de enfermedad terminal y la esperanza de vida.
- Documentación sustentatoria del informe escrito:
  - Estudios Clínicos
  - Estudios Radiológicos
  - Estudios Histológicos
  - Estudios de Laboratorio.
- Historia Clínica foliada y fedateada que incluya el resultado de análisis anatómico patológico donde se diagnostica la enfermedad.
- Copia del documento de identidad del ASEGURADO y de todos sus Beneficiarios (partida de nacimiento en caso ser menores de edad).
- Estado de cuenta del préstamo a la fecha del siniestro.
- Solicitud / Certificado del Seguro de Desgravamen firmado por el ASEGURADO.

##### **En caso de Invalidez total y permanente por enfermedad:**

- Copia del documento de identidad del ASEGURADO

- Dictamen de Invalidez emitido por la Comisión Médica de Essalud o el Ministerio de Salud (MINSA) o EPS o la Comisión Médica correspondiente de las Fuerzas Armadas o Policiales si corresponde.
- Copia de la Historia Clínica foliada y fedateada de todos los centros médicos donde se atendió antes y durante la enfermedad que generó la Invalidez Permanente Total.
- Estado de cuenta del préstamo a la fecha del siniestro.
- Solicitud / Certificado del Seguro de Desgravamen firmado por el ASEGURADO.

**En caso de Invalidez total y permanente por accidente:**

- Copia del documento de identidad del ASEGURADO
- Historia Clínica foliada y fedateada de todos los centros médicos que le brindaron atención a consecuencia del accidente que generó la Invalidez Permanente Total e Informes Médicos sobre atenciones y/o tratamientos relacionados al accidente y estado de Invalidez.
- Atestado policial o diligencias fiscales según corresponda, Análisis toxicológico con resultados de alcoholemia y toxinas y el Dosaje etílico en caso de tratarse de accidente de tránsito.
  
- Estado de cuenta del préstamo a la fecha del siniestro.
- Solicitud / Certificado del Seguro de Desgravamen firmado por el ASEGURADO.

**En caso de Desempleo Involuntario e Incapacidad Temporal:**

**Cobertura de Desempleo Involuntario**

**Trabajadores del Sector Privado:**

- Copia del DNI o documento oficial de identidad del ASEGURADO.
- Carta de despido de la empresa (sellada y firmada). Podrá aceptarse copia de la carta de renuncia del trabajador, si en la liquidación de beneficios sociales, firmada y sellada por el empleador, el ASEGURADO cumple con acreditar haber recibido una compensación o bonificación extraordinaria equivalente como mínimo a un (1) sueldo remuneratorio mensual.
- En caso de no contar con la carta de despido formalmente cursado por el empleador, según lo indicado en el párrafo precedente, se deberá presentar la Constatación Policial o de la Autoridad Administrativa de Trabajo que den cuenta del despido de hecho producido.
- Liquidación de beneficios sociales por despido y constancia del pago. Se verificará el pago de 1,5 remuneraciones por cada año trabajado (o por cada mes pendiente de ejecución si fuera un contrato de trabajo con plazo determinando) más los beneficios de Ley.
- Certificado de trabajo. Este documento detalla el periodo laborado por el trabajador cesado y los motivos de cese.
- Certificado de aportaciones a la AFP o a la ONP correspondiente al mes siguiente del cese.
- Carta para la libre disponibilidad de la cuenta CTS por cese, debidamente firmada y sellada por el empleador.
- Declaración jurada en formato de LA ASEGURADORA manifestando que a la fecha del siniestro el ASEGURADO se encuentra en situación de Desempleo.

**Trabajadores del Sector Público en general y en particular del Sector Educativo:**

- Copia del DNI o documento de identidad del ASEGURADO.
- Número del CUSSP (seguridad social).
- Resolución de cese en la que consten los motivos del cese del trabajador no imputable a los casos no cubiertos por la Póliza.
- Liquidación de beneficios por cese (o documento similar expedido por la entidad pública).

- Declaración jurada en formato de la ASEGURADORA manifestando que a la fecha del siniestro el ASEGURADO se encuentra en situación de Desempleo.

#### **Miembros de las Fuerzas Armadas y Policiales:**

- Copia del DNI o documento oficial de identidad del ASEGURADO.
- Resolución de cese o documento expedido por el Ministerio de Defensa.
- Liquidación de beneficios por cese (o documento similar expedido por su Institución).
- Declaración jurada en formato de la ASEGURADORA manifestando que a la fecha del siniestro el ASEGURADO se encuentra en situación de Desempleo.

#### **Cobertura de Incapacidad Temporal:**

- Copia del DNI o documento de identidad del ASEGURADO.
- Autorización del ASEGURADO para revisión de las historias clínicas.
- Certificado de renta de 4ta Categoría.
- Declaración Jurada de Renta de 3era, Categoría en caso de empresa individual de responsabilidad limitada.
- Certificado médico en el que conste información sobre los días requeridos de reposo por Incapacidad Temporal, detallando:
  - Causas de la incapacidad.
  - Diagnóstico definitivo.
  - Tratamiento realizado.
  - Pronóstico.
  - Días de descanso.
  - Número de historia médica.
  - Clínica u Hospital donde recibió la atención.
  - Nombre completo del Médico tratante.
  - Fecha de atención.
  - Sello y firma de médico tratante con indicación de su número de colegiatura.

La Aseguradora podrá requerir cualquier documento o información adicional en original o copia legalizada.

#### **5. El procedimiento aplicable para afiliarse al sistema de débito automático, en caso la empresa brinde esta alternativa a sus clientes, así como el procedimiento para dejar sin efecto una autorización de débito automático.**

Por condiciones del producto, las cuotas mensuales siempre serán cargadas a la cuenta asociada al Préstamo Hipotecario, no siendo posible afiliarse al Débito Automático de otra cuenta o desafiliarse de la misma.

#### **6. El procedimiento para el ejercicio de los derechos de los fiadores de los usuarios.**

Con la suscripción del contrato de Préstamo Hipotecario con el Banco, su fiador firmará una Fianza Solidaria, con la cual se compromete a garantizar el cumplimiento de la obligación adquirida por Usted, sin derecho al beneficio de la excusión o división. Asimismo, una vez canceladas las obligaciones que fueron garantizadas mediante la Fianza Solidaria, el Fiador tiene el derecho a que le levante dicha garantía adquirida con el Banco en solidaridad con Usted.

#### **7. El procedimiento aplicable para recuperar el monto cancelado por concepto de pagos en exceso, de acuerdo a lo señalado en el código.**

En caso usted haya realizado un abono superior al monto de la cuota mensual de su Préstamo Hipotecario, podrá retirar y/o hacer uso del dinero en exceso usando su Tarjeta de Débito y clave secreta por los siguientes canales:

- En Ventanilla de las oficinas a nivel nacional.
- Cajeros Automáticos (BBVA Continental)
- Agentes Express.

- Banca por Internet y Banca por Teléfono

Recuerde que podría haber comisiones aplicables dependiendo del tipo de cuenta asociada al préstamo que usted mantenga con el Banco. Si desea mayor información acerca de las comisiones puede visitar nuestra página web: [www.bbvacontinental.pe](http://www.bbvacontinental.pe), acercarse a cualquiera de nuestras Oficinas a nivel nacional o llamar a Banca por Teléfono al (01) 595-0000.

## **8. El procedimiento para la presentación y atención de las solicitudes de resolución del contrato**

Si Usted quiere resolver el contrato de Préstamo Hipotecario que mantiene con el Banco, deberá entregar una carta en cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional solicitando la resolución del mismo, para lo cual deberá cancelar íntegramente el Préstamo Hipotecario.

En la carta deberá indicar la cuenta en la cual se debitarán los gastos de la operación y los datos de contacto para la toma de firmas. La Notaría asignada por el Banco se pondrá en contacto con Usted para la toma de firmas correspondientes por la resolución del contrato.

## **9. La responsabilidad de la entidad en caso de operaciones de pago no autorizadas o ejecutadas de forma incorrecta.**

En caso de operaciones de pago no autorizadas o ejecutadas de forma incorrecta la responsabilidad es asumida por el Banco, siempre y cuando se deba a errores operativos o fallas de sus servicios. El Banco no será responsable por los daños derivados de errores operativos o de fallas de sus servicios que se originen por causas no imputables al Banco.

## **10. Los mecanismos existentes para que el usuario notifique a la empresa cualquier operación de pago no autorizada o ejecutada de forma incorrecta.**

El cliente podrá notificar su reclamo al Banco mediante los siguientes canales: banca por teléfono (595-0000, opción 3, opción 2), página web ([www.bbvacontinental.pe](http://www.bbvacontinental.pe) / Atención al Cliente / Libro de Reclamaciones) o acercándose a cualquier oficina del BBVA Continental.

En el caso que Usted haya depositado el monto de su cuota en una cuenta de la cual no es Titular, deberá tener en cuenta lo siguiente:

El extorno de la operación será posible siempre y cuando el cliente adjunte a su solicitud el voucher original de la operación más la autorización expresa y por escrito del titular de la cuenta que se afectará con el extorno.

## **11. 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, tales como la propia empresa, el indecopi y la superintendencia, entre otros.**

Si usted no se encuentra conforme con algún producto o servicio puede ingresar su reclamo llamando por teléfono al (01) 595-0000 opción 3, opción 2, a través de la página web: [www.bbvacontinental.pe](http://www.bbvacontinental.pe) / Atención al cliente / Libro de Reclamaciones o acercándose a cualquier oficina del BBVA Continental. En caso no se encuentre conforme con la respuesta brindada, puede dirigirse a la Defensoría del Cliente Financiero (DCF), a la Plataforma de Atención al Usuario (PAU) de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) o a INDECOPI.

## **12. Nuestros clientes podrán elegir realizar pagos anticipados, o adelanto de cuotas en forma total o parcial de sus préstamos, leasing o tarjetas de crédito en cuotas fijas. Para poder realizarlos, el cliente debe estar al día en sus pagos. Si**

**Usted es Persona Natural, Natural o Negocio o Microempresa no se le cobrará ninguna comisión ni penalidad por ello.**

¿Cuáles son las diferencias entre el pago anticipado y adelanto de cuotas?

PAGO ANTICIPADO	ADELANTO DE CUOTAS:
Se aplica al capital del crédito. Se reducen los intereses, comisiones y gastos al día de pago.	Se aplica a la(s) cuota(s) posteriores a las exigibles en el periodo de facturación. No se reducen intereses, comisiones o gastos.
Debe elegir entre: - reducir el monto de las cuotas, manteniendo el mismo plazo del crédito ó - reducir el plazo del crédito (número de cuotas), manteniendo el monto de las cuotas.	Sigue manteniendo el plazo original pactado.
Usted podrá realizar el Pago Anticipado siempre que cubra como mínimo los intereses generados a la fecha de pago más el importe mínimo que le permita reducir el monto o reducir el plazo.	Usted podrá realizar adelanto de cuotas desde el monto que desee, debe tener en cuenta que si no completa el importe de la cuota hasta el día de vencimiento esta generará penalidad por incumplimiento de pago.
Esta modalidad genera un nuevo cronograma de pagos, usted puede solicitarlo en cualquiera de nuestras oficinas,	Esta modalidad de pago no genera cronograma de pagos, se sigue manteniendo el original.
Los pagos mayores a 2 cuotas (que incluye la exigible en el periodo) se considerarán pagos anticipados y reducirá el plazo, siempre que usted no indique expresamente su elección.	Los pagos menores o iguales a 2 cuotas (que incluye aquella exigible en el periodo) se consideran adelanto de cuotas, siempre que usted no indique expresamente su elección.

**EJEMPLO:** si al mes de Marzo usted solicita un crédito de S/6,000 para ser pagado en 6 cuotas mensuales, su cronograma sería de la siguiente manera:

30/03	30/04	30/05	30/06	30/07	30/08
S/.1,000	S/.1,000	S/.1,000	S/.1,000	S/.1,000	S/.1,000

Si ha pagado normalmente sus 2 primeras cuotas de marzo y abril, la deuda vigente al mes de mayo será de S/4,000, además en este mes Usted decide abonar S/. 2,000; entonces deberá elegir como se aplicará este monto entre las siguientes opciones:

### 1. Pago anticipado

- a) Reducir Monto: se aplicarán los S/2,000 a cada una de las cuotas restantes, de tal manera que los montos pendientes de pago sean menores a los montos originales. Su nuevo cronograma quedaría así:

30/05	30/06	30/07	30/08
S/.500	S/.500	S/.500	S/.500

- b) Reducir Plazo: se aplicarán los S/2,000 de tal manera que pague los mismos montos en cada cuota, pero en un menor plazo, su nuevo cronograma quedaría así:

30/05	30/06
S/.1000	S/.1000

## 2. Adelanto de cuotas:

Se aplicarán los S/2,000 para cancelar el importe total de cada cuota pendiente de pago, tal cual la ha pactado originalmente, su cronograma no varía y pagará sus próximas cuotas en las fechas pactadas inicialmente.

30/03	30/04	30/05	30/06	30/07	30/08
pagado	pagado	adelantado	adelantado	S/.1,000	S/.1,000

**IMPORTANTE:** El ejemplo es referencial y por temas didácticos no se han incluido tasas, comisiones ni gastos, que normalmente aplican a un crédito contratado.

## 13. CÓMO SE PAGA ESTE PRESTAMO Y EN QUÉ FECHAS

Usted debe pagar el Préstamo en las cuotas y en las fechas establecidas en el Cronograma de Pagos (cronograma).

Usted debe pagar las cuotas del Préstamo (cuotas) en la moneda del Préstamo. Esto quiere decir que, si Usted recibió el Préstamo en Soles, debe pagar las Cuotas en Soles; mientras que si Usted recibió el Préstamo en Dólares (o en otra moneda), debe pagar las Cuotas en Dólares (o en la moneda en la que recibió el Préstamo).

Si el dinero (fondos) que Usted tiene para pagar las Cuotas está en una moneda distinta a la moneda del Préstamo, el Banco podrá comprar con ese dinero (fondos) la moneda del Préstamo, aplicando el tipo de cambio que tenga vigente en el momento de la compra. Es decir, si su Cuota está en Dólares y en sus cuentas tiene Soles en cantidad suficiente, el Banco podrá comprar con esos Soles los Dólares necesarios, según el tipo de cambio que el Banco tenga establecido, para hacer efectivo el pago de su Cuota.