

LEVANTAMIENTO DE GARANTÍA

En caso usted haya cancelado el total de las cuotas de su crédito, usted puede solicitar a BBVA CF (Ejecutivo Comercial, o directamente en la oficina de la empresa) el Acta de Levantamiento de Garantía Mobiliaria la misma que no tiene costo, mediante comunicación escrita, adjuntando la Boleta informativa con vigencia no mayor a 3 meses y copia del DNI o la Copia Literal, en caso sea persona jurídica. Esta comunicación escrita debe contener los datos del titular del crédito y del vehículo en garantía: Marca, Modelo y Placa.

En caso usted haya realizado un Pago Anticipado Total, el formato de "Solicitud de Prepago / Levantamiento de Garantía Mobiliaria" (ver anexo 1), incluye la instrucción del cliente para realizar el levantamiento de la Garantía Mobiliaria con los datos necesarios, por lo que no se requiere que el cliente presente comunicación escrita solicitando el Acta de Levantamiento de Garantía Mobiliaria por el levantamiento de la garantía, pero sí la Boleta Informativa y Copia del DNI o Copia Literal, en caso sea persona jurídica.

En ambos casos se emitirá sin costo el Acta de Levantamiento de Garantía Mobiliaria debidamente firmada por los representantes de BBVA CF en un plazo no mayor a 7 días hábiles. Usted tiene la opción de realizar la gestión de levantamiento de la garantía mobiliaria por cuenta propia o con la notaría de su elección y usted asumirá los gastos registrales para la inscripción de la cancelación de la garantía mobiliaria.

INFORMACIÓN RELACIONADA A LOS SEGUROS OFERTADOS (BANCA-SEGUROS).

BBVA CONSUMER FINANCE EDPYME podrá contratar por cuenta de Usted, 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 vehicular

Usted podrá contratar las pólizas de seguros por su cuenta, la misma que deberá ser endosada a favor de BBVA CONSUMER FINANCE EDPYME en cada renovación.

Si Usted no presenta de manera oportuna la renovación de las pólizas en los términos y condiciones establecidos por BBVA CONSUMER FINANCE EDPYME, será facultad de este la contratación de las mismas, trasladando el costo al cliente.

Para mayor información visite nuestra página web, sección...\Beneficios\Seguros.

QUE 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 desde el primer día de atraso por cada cuota vencida. Para préstamos en soles será de S/ 50 y en dólares será de \$ 20. 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".

PROCEDIMIENTO APLICABLE EN EL CASO DE FALLECIMIENTO DEL TITULAR DEL CRÉDITO.

En caso de un siniestro, el beneficiario deberá acercarse a la oficina principal del BBVA CONSUMER FINANCE EDPYME y comunicar del siniestro; así como, presentar los documentos requeridos por la empresa y la Compañía de Seguro.

Documentos básicos que el beneficiario debe presentar:

Fallecimiento por causas naturales del titular del crédito:

- 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).
- Formato de la Compañía de Declaración Médica suscrita por el médico tratante.
- Informes Médicos adicionales y/o ampliatorios a requerimiento de la compañía de seguros.
- Historia Clínica foliada y fedateada del Asegurado

En caso de muerte accidental del titular del crédito:

- Copia del documento de identidad del ASEGURADO (Cliente) fallecido y de todos sus Beneficiarios (partida de nacimiento en caso ser menores de edad).
- Certificado de Defunción, en original o copia certificada.
- Copia del parte y atestado policial.
- Certificado y protocolo de necropsia, de haberse realizado.
- Resultado del examen toxicológico y alcoholemia, de haberse realizado.
- Dosaje etílico, en caso de accidente de tránsito.

La recepción de los documentos no significa la aceptación de la cobertura, es necesaria la evaluación de la Cía. de Seguros. BBVA CONSUMER FINANCE EDPYME procederá a tramitar su solicitud ante la compañía de Seguros, la Compañía procederá a entregarnos la evaluación y/o indemnización (en caso corresponda), en un plazo aproximado de 30 días, si no se requiere algún documento y/o información adicional por parte del Asegurado o su sucesión.

En caso BBVA CONSUMER FINANCE reciba la indemnización del seguro, la aplicará al saldo insoluto de la deuda de acuerdo a la fecha del siniestro, y en caso exista un saldo a favor le será entregado junto con la liquidación de la deuda a los beneficiarios o herederos, en un plazo no mayor a 60 días desde que presentó la documentación completa.

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.

Usted puede señalar una cuenta de ahorros del BBVA Continental ("Cuenta de Pagos") para debitar de dicha cuenta los montos para el pago de las Cuotas.

Si en las fechas de pago de las Cuotas, la Cuenta de Pagos no tiene dinero (fondos) suficiente, no podrá realizarse el pago y su cuota quedará impaga generando la penalidad por incumplimiento de pago e intereses adicionales.

Para la desafiliación al débito automático deberá solicitarlo a través de una instrucción dirigida a BBVA CONSUMER FINANCE EDPYME, indicando el número de crédito, nombre completo y la cuenta de ahorros donde se efectúa el cargo de la cuota.

PROCEDIMIENTO APLICABLE PARA PAGOS ANTICIPADOS:

(1) Pago Anticipado de Cuotas: Llame a nuestra Central (01)2095410 o comuníquese con su Ejecutivo Comercial solicitando el formulario de "Solicitud de Pago Anticipado".

Siga las instrucciones que se detallan en el mismo, complete/firme el formulario y devuélvalo por correo con copia a prepagos.bcf@bbva.com

(2) Pago de Anticipado Parcial: Llame a nuestra Central (01)2095410 o comuníquese con su Ejecutivo Comercial solicitando el formulario de "Solicitud de Pago Anticipado".

Siga las instrucciones que se detallan en el mismo, completa/firme el formulario y devuélvalo por correo con copia a prepagos.bcf@bbva.com.

(3) Pago Anticipado Total: Llame a nuestra Central (01)2095410 o comuníquese con su Ejecutivo Comercial solicitando el formulario de "Solicitud de Pago Anticipado".

Siga las instrucciones que se detallan en el mismo, completa/firme el formulario y devuélvalo por correo con copia a prepagos.bcf@bbva.com.

Los gastos por la liberación de la Garantía Mobiliaria son por cuenta del cliente y debe presentar obligatoriamente el Certificado de Gravamen o Boletín Informativo emitido por SUNARP. Para los créditos contratados con seguro vehicular vinculado (prima mensual incluida dentro de su cronograma de pagos) la cobertura del seguro vehicular tendrá vigencia hasta el último día del mes en el que se produce la cancelación del crédito, ya que se produce la baja automática de la póliza junto con la cancelación del crédito. Para los créditos contratados con seguro vehicular optativo o endosado (prima mensual no incluida dentro de su cronograma de pagos), el pago del seguro y cobertura continuarán con normalidad.

Si usted desea cancelar también el seguro, debe comunicar por escrito su requerimiento a la compañía de seguros y gestionar la baja respectiva.

DIFERENCIAS ENTRE PAGO ADELANTADO DE CUOTAS Y PAGO ADELANTADO (PARCIAL O TOTAL)

El pago anticipado de cuotas solamente le permite efectuar la cancelación de las mismas antes de su fecha de vencimiento, pero no genera ninguna reducción en los intereses totales a pagar.

El pago anticipado parcial se aplica al capital y le permite reducir el plazo manteniendo su cuota original (aprox.) o reducir su cuota manteniendo el plazo original; produciendo una reducción en los intereses comisiones y gastos totales a pagar.

El pago anticipado parcial con reducción de número de cuotas o del plazo podría generar una variación en el importe de la cuota y fecha de pago respecto al cronograma original, en cuyo caso el importe de las nuevas cuotas no podrá ser mayor al importe de cuota actual. Se generará un nuevo cronograma de pagos que debe llegar a su domicilio consignado en un lapso de 7 días o a su correo electrónico en caso no haya indicado lo contrario.

Si no elegí ninguna opción, el nuevo cronograma de pagos se enviará de todas maneras a mi correo electrónico.

EL PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS AVALES O FIADORES DE LOS USUARIOS.

El Fiador es el garante del deudor principal; en tal condición, cuenta con los siguientes derechos ante la posibilidad de incumplimiento de pago del deudor principal:

1. A recibir toda la información necesaria antes y después de la firma del contrato del crédito.
2. A acercarse a la oficina principal y requerir toda la información respecto al estado de cuenta del crédito contratado como Fiador.
3. A recibir los avisos de cobranza, en caso exista incumplimiento de pago por parte del deudor principal.
4. A acercarse a la oficina principal y gestionar una solución, en caso exista problemas de pago.

EL PROCEDIMIENTO APLICABLE PARA RECUPERAR EL MONTO CANCELADO POR CONCEPTO DE PAGOS EN EXCESO, DE ACUERDO A LO SEÑALADO EN EL CÓDIGO.

En caso que Usted haya realizado un pago en exceso de la cuota correspondiente al mes en curso de su Préstamo, podrá solicitar la devolución del dinero acercándose a la oficina principal de BBVA CONSUMER FINANCE EDPYME con una copia simple de tu DNI y el voucher de pago.

PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.

Si Usted quiere resolver el contrato de Crédito deberá entregar una carta en nuestra oficina principal indicando expresamente su voluntad.

Para que la solicitud sea atendida deberá cancelar todo el saldo deudor. Una vez cancelada la deuda BBVA CONSUMER FINANCE EDPYME procederá con la emisión del documento requerido para el levantamiento de la garantía mobiliaria, el cual le será entregado en nuestras oficinas.

LA RESPONSABILIDAD DE LA ENTIDAD EN CASO DE OPERACIONES DE PAGO NO AUTORIZADAS O EJECUTADA DE FORMA INCORRECTA.

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

LOS MECANISMOS EXISTENTES PARA QUE EL USUARIO NOTIFIQUE A LA EMPRESA CUALQUIER OPERACIÓN DE PAGO NO AUTORIZADA O EJECUTADA DE FORMA INCORRECTA.

En el caso que Usted haya depositado el monto para el pago de su cuota correspondiente al mes en curso de manera incorrecta, es decir, en una cuenta de la cual no es Titular, deberá tener en cuenta lo siguiente:

El extorno de la operación se podrá realizar siempre y cuando el cliente presente el voucher original de la operación más la autorización expresa y por escrito del titular de la cuenta afectada y el voucher original de la operación a corregir con la finalidad que BBVA Consumer Finance Edpyme proceda con el extorno.

En caso el pago a BBVA Consumer Finance Edpyme sea depositado erróneamente a una cuenta distinta a la indicada, usted deberá comunicarse con el Banco que atendió su pago a fin de solicitar el extorno y/o medida correspondiente.

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 presentar ingresar un reclamo a través de nuestra página web www.bbvaconsumerfinance.com.pe, llamando al (01) 209-5410 o acercándose a nuestra Oficina Principal ubicada en Av. República de Panamá 3055, Piso 12, Hall 1, San Isidro.

En caso de no quedar conforme, puede transmitir su reclamo a las siguientes entidades: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) o INDECOPI.