

<u>PROCEDIMIENTO</u>	<u>PRODUCTO</u>	<u>CANALES</u>	<u>DETALLE</u>
<p>Cierre de cuenta por fallecimiento</p>	<p>Ahorros, Depósito a Plazo, Cuenta CTS</p>	<p>Red de Agencias y Oficinas Especiales, Dpto. Legal</p>	<p>En caso del fallecimiento del titular o mancomuno de la cuenta, el (los) beneficiarios deberán presentar los siguientes documentos:</p> <p>Si existe testamento (Testada):</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Copia certificada del testamento. ✓ Copia de inscripción del testamento original en Registros Públicos. ✓ Certificado de Defunción ✓ Copia del original de identidad) de cada heredero. ✓ Partida de Nacimiento de los herederos menores de edad. ✓ Sentencia y resolución confirmada donde se declara al tutor, en caso de herederos menores de edad ✓ Solicitud de cancelación de la cuenta, con las firmas legalizadas de los herederos o tutor. <p>Si no existe testamento (Intestada):</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Resolución del Juzgado o Escritura Pública Notarial en la que se declara los herederos. ✓ Ficha de inscripción del original del documento anterior en los Registros Públicos. ✓ Certificado de defunción del titular o mancomuno. ✓ Copia del documento de identidad de cada heredero. ✓ Partida de Nacimiento de los herederos menores de edad. ✓ Sentencia y resolución confirmada donde se declara al tutor, en caso de herederos menores de edad ✓ Solicitud de cancelación de la cuenta, con las firmas legalizadas de los herederos o tutor.

<u>PROCEDIMIENTO</u>	<u>PRODUCTO</u>	<u>CANALES</u>	<u>DETALLE</u>
<p>Solicitud de Cobertura de Beneficio por Fallecimiento</p>	<p>Préstamos Convenio EP,MGP, PNP</p>	<p>Red de Agencias y Oficinas Especiales</p>	<p>En caso del fallecimiento del titular del préstamo, la Institución o el (los) herederos deberán presentar los siguientes documentos:</p> <p>Para la PNP:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Carta de la Institución comunicando el fallecimiento (Dirección de Bienestar). ✓ Partida (Acta) de defunción. ✓ Certificado de defunción. ✓ Copia del DNI del fallecido. ✓ Copia del DNI del solicitante. <p>Para el EP:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Carta de la Institución comunicando el fallecimiento o carta del heredero comunicando el fallecimiento. ✓ Partida (Acta) de defunción (copia legalizada). ✓ Certificado de defunción (copia legalizada) ✓ Copia del DNI del fallecido. ✓ Copia de carnet CIP del fallecido. ✓ Copia legalizada del DNI de la persona que presenta la solicitud. ✓ Informes médicos de ser el caso (Sólo para préstamo Bazar EP). ✓ Atestado policial y/o resultado de alcoholemia si fuese muerte accidental (Sólo para préstamos Bazar EP). <p>Para la MGP:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Carta de la institución comunicando el fallecimiento. ✓ Partida (Acta) de defunción (copia legalizada). ✓ Certificado de defunción (copia legalizada). ✓ Copia del DNI del Fallecido. ✓ Copia del carné CIP del fallecido. ✓ Copia legalizada del DNI del solicitante. ✓ Informes médicos (si fuese necesario). ✓ Atestado policial y/o resultado de alcoholemia si fuese muerte accidental.

<u>PROCEDIMIENTO</u>	<u>PRODUCTO</u>	<u>CANALES</u>	<u>DETALLE</u>
Solicitud de aplicación de Póliza de Seguro de Desgravamen	Activos	Red de Agencias, Dpto. Legal	<p><u>Para hacer efectiva la póliza, en caso de siniestro, deberán presentar los siguientes documentos:</u></p> <p>En caso de muerte natural:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Carta informativa al Banco del suceso (un plazo no mayor de 90 días calendario) ✓ Certificado médico de defunción. ✓ Partida de defunción. <p>En caso de muerte accidental:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Los documentos solicitados en el punto anterior. ✓ Certificado de necropsia. ✓ Atestado Policial. <p>Para hacer efectiva la póliza, en caso de invalidez total o permanente, deberá presentar lo siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Copia del DNI del titular. ✓ Copia de Historia Clínica. ✓ Informe del médico tratante. ✓ Atestado policial.
Solicitud de Aplicación de Seguro de Vida	Cuenta CTS	Red de Agencias	<p><u>En caso de siniestro, deberán presentar los siguientes documentos:</u></p> <p>En caso de fallecimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Copia del documento de identidad del titular. ✓ Certificado de defunción. ✓ Sustento de los gastos de sepelio. <p>En caso de muerte accidental:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Los documentos solicitados en el punto anterior. ✓ Atestado Policial. ✓ Certificado de necropsia. ✓ Resultados toxicológicos y de alcoholemia. ✓ Sustento de los gastos de sepelio.

<u>PROCEDIMIENTO</u>	<u>PRODUCTO</u>	<u>CANALES</u>	<u>DETALLE</u>
Solicitud de Aplicación de Seguro de Vida	Cuenta CTS	Red de Agencias	<p>En caso de Invalidez por Enfermedad o Accidente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Copia del DNI del titular. ✓ Copia de Historia Clínica. ✓ Informe del médico tratante. ✓ Atestado policial.
Fondo de Seguro de Depósito (FSD)	Productos Pasivos	Todos	<p>La cobertura del seguro respalda los depósitos nominativos, bajo cualquier modalidad, de las personas naturales y jurídicas privadas sin fines de lucro, así como los depósitos a la vista de las demás personas jurídicas. Dicho monto incluye todos los depósitos asegurados que un depositante tiene en una misma entidad financiera. Este importe de acuerdo a ley, es actualizado trimestralmente según el índice de precios al por mayor (IPM). Para mayor información, puedes consultar a través de la página web: www.fsd.gob.pe</p>
Procedimiento para la presentación y atención de Solicitudes de Resolución de Contrato	Activos	Red de Agencias	<p>Al pago de la última cuota (s) en la fecha de pago indicada en el cronograma de pagos, el préstamo queda cancelado de manera automática, poniendo fin a este procedimiento. En el caso de Tarjeta de Crédito, adicionalmente el usuario deberá solicitar a través de nuestra Red de Agencias previo llenado del formulario de solicitud la cancelación de la tarjeta de crédito. Posteriormente, el cliente puede solicitar en forma adicional la devolución del pagaré original y/o carta de no adeudo. Esta solicitud la podrá realizar a través de una carta o de un Sírvanse Ejecutar proporcionada por el Banco.</p>
Procedimiento para la presentación y atención de Solicitudes de Resolución de Contrato	Pasivos	Red de Agencias	<p>En caso de productos pasivos, el usuario deberá presentar una carta al Banco solicitando la Resolución del Contrato.</p>

<u>PROCEDIMIENTO</u>	<u>PRODUCTO</u>	<u>CANALES</u>	<u>DETALLE</u>
Afiliación al sistema de Débito Automático	Cuentas de Ahorro, Corriente, TC	Red de Agencias	El usuario podrá solicitar en cualquier momento la afiliación o desafiliación al sistema de débito automático. Sólo deberá llenar el formulario “Sírvanse Ejecutar” detallando su requerimiento.
Registro de Reclamaciones	Activos, Pasivos, Servicios	Red de Agencias, Call Center, Página Web	Si un usuario desea presentar una reclamación puede hacerlo a través de los canales indicados. En caso de Banca Telefónica deberá comunicarse al 513-6001 (Lima) o al 0800-00-222 (Provincias) en el horario de lunes a viernes 08:00 a 19:00/ Sábados 09:00 a 13:00. A través de la Red de Agencias de acuerdo al horario de atención y a través de la página web www.bancomercio.com
Información sobre las instancias a las que puede recurrir para presentar reclamos y/o denuncias.	Activos, Pasivos, Servicios	Red de Agencias, Página Web, Banca Telefónica	Los usuarios tienen el derecho de presentar reclamaciones cuando así lo estimen conveniente. Para ello deberán llenar la Hoja de Reclamación a través de los canales indicados. Sin perjuicio de ello, podrán recurrir a las siguientes instancias: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), Defensor del Cliente Financiero (DCF).
Resolución de Reclamos	Todos	Unidad de Reclamos	El plazo para la atención de reclamos es de treinta (30) días calendarios. Este plazo podrá ser ampliado por otro igual, cuando la materia del reclamo lo amerite, ello será puesto en conocimiento del usuario antes del término del plazo inicial a través del canal elegido para el envío de la respuesta, al momento de presentar la reclamación.

<u>PROCEDIMIENTO</u>	<u>PRODUCTO</u>	<u>CANALES</u>	<u>DETALLE</u>
Los mecanismos existentes para que el usuario notifique a la empresa cualquier operación de pago no autorizada o ejecutada de forma incorrecta	Activos	Red de Agencias, Call Center, Página Web.	El usuario podrá notificar esta disconformidad a través de los canales antes descritos, con la finalidad que ingrese una reclamación.
La responsabilidad del Banco en caso de operaciones de pago no autorizadas o ejecutada de forma incorrecta	Activos	Área Especializada	El Banco procederá con las correcciones y/o devoluciones necesarias, previa evaluación del caso.
Condiciones para el uso y conservación del medio de pago, tales como tarjeta de débito, talonarios de cheque.	Pasivos	Red de Agencias, Página Web	El usuario puede acceder a esta información en nuestra Red de Agencias, a través del Personal de Atención al Público, Vitrinas Virtuales y a través de nuestra página web www.bancomercio.com . (Esta información se encuentra en el detalle de cada producto).
Las medidas que el usuario deberá adoptar para preservar la seguridad del medio de pago	Tarjeta de Débito, Tarjeta de Crédito, Cheques	Red de Agencias, Página Web	El usuario puede acceder a esta información en nuestra Red de Agencias, a través del Personal de Atención al Público, Vitrinas Virtuales y a través de nuestra página web www.bancomercio.com . (Esta información se encuentra en el detalle de cada producto).

<u>PROCEDIMIENTO</u>	<u>PRODUCTO</u>	<u>CANALES</u>	<u>DETALLE</u>
Los límites que, en su caso, se establezcan a las operaciones que se ejecuten a través de ese medio de pago	Tarjeta de Débito, Tarjeta de Crédito, Cheques	Red de Agencias, Página Web	Esta información se encuentra en nuestro “Catálogo General de Tarifas y Comisiones” al cual puede acceder a través de los canales informados.
Las principales características del medio de pago	Activos (Tarjeta de Crédito)	Red de Agencias, Página Web	El usuario puede acceder a esta información en nuestra Red de Agencias, a través del Personal de Atención al Público, Vitriñas Virtuales y a través de nuestra página web www.bancomercio.com . (Esta información se encuentra en el detalle del producto).
Información relacionada a los Seguros Ofertados	Activos	Red de Agencias, Página Web	Los productos activos que cuentan con seguros son los siguientes: Préstamos, Tarjeta de Crédito, Préstamos Hipotecarios, Préstamos Vehiculares. El detalle de los seguros se encuentra en nuestra página web www.bancomercio.com en el rubro de cada producto mencionado y en la opción Seguros.
El procedimiento para el ejercicio de los derechos de los avales o fiadores de los usuarios	Activos	Red de Agencias	<p>Los avales y/o fiadores tienen los siguientes derechos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Requerir información sobre el estado de la obligación que garantizaron. • Solicitar la entrega del título valor original que firmó, siempre y cuando efectúe el pago total de la obligación. • Iniciar acciones legales contra el deudor, con la finalidad de realizar el cobro de lo que ha pagado en su condición de aval. <p>Los requerimientos de información y solicitud de entrega de título valor, la puede realizar en cualquiera de nuestras agencias, a través de una carta o el llenado del “Sírvanse Ejecutar”.</p>

<u>PROCEDIMIENTO</u>	<u>PRODUCTO</u>	<u>CANALES</u>	<u>DETALLE</u>
Detalle de las consecuencias en caso de incumplimiento en el pago de las obligaciones así como los efectos del refinanciamiento o reestructuración de deudas	Activos		<p>En caso el usuario no cancele las cuotas en el día de su vencimiento generará las siguientes consecuencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se aplicará el interés moratorio de acuerdo al tarifario vigente. • Deterioro de su calificación crediticia según el grado de morosidad. • Reporte de su situación de morosidad a las Centrales de Riesgos. • Inhabilitación como sujeto a crédito en el sistema financiero. • Inicio de acciones de cobranza, recuperación y judiciales, contra el titular y el aval (en caso los hubiere). <p>En caso de refinanciamiento o reestructuración: El usuario mantiene la calificación al momento de refinanciar por seis (06) meses, a excepción de los usuarios clasificados como Normal, que deberán ser clasificados como CPP. Posteriormente si el cliente ha cumplido puntualmente, esta calificación podrá ser mejorada en una categoría, cada dos trimestres. Ante las centrales de riesgo, la deuda será informada como Refinanciada.</p>
Derecho de requerir la emisión de la clausula o documento necesario para proceder al levantamiento de garantías, incluyendo aquellas condicionadas al pago de la obligación.	Activos	Red de Agencias	<p>Una vez cancelada la obligación, el usuario podrá solicitar el levantamiento de la garantía, efectuando su solicitud a través de una carta o llenando un "Sírvanse Ejecutar". La emisión no está sujeta a cobro.</p>
Procedimiento para recuperar el monto cancelado por concepto de pagos en exceso.	Activos	Red de Agencias, Página web	<p>Si el usuario ha realizado un pago en exceso, puede solicitar la devolución a través de nuestra Red de Agencias, previa presentación de carta o llenado de "Sírvanse Ejecutar" o ingresando su requerimiento a través de nuestra página web, detallando la operación motivo del requerimiento.</p>

<u>PROCEDIMIENTO</u>	<u>PRODUCTO</u>	<u>CANALES</u>	<u>DETALLE</u>
Las condiciones que se aplican para la emisión de cheques de gerencia	Servicio	Red de Agencias	<p>Condiciones para la emisión de cheques de gerencia :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Los cheques serán emitidos en moneda nacional (soles) o en moneda extranjera (dólares americanos). ✓ Si no es cliente del Banco podrá solicitar emisión de cheque hasta por el importe de US\$3,000 (tres mil dólares) o el equivalente al tipo de cambio. ✓ En caso de Persona Natural a través de “Sírvanse Ejecutar” deberá detallar la siguiente información: Nombre del beneficiario, tipo de moneda, Importe del cheque, medio de pago (cargo en cuenta o efectivo). ✓ En caso de Persona Jurídica, a través de carta debidamente firmada por los representantes legales deberá detallar la siguiente información: Nombre del beneficiario, tipo de moneda, Importe del cheque, medio de pago (cargo en cuenta o efectivo), nombre y DNI de la persona que recogerá el cheque.
Cobro de cheques contra empresas del país	Servicio	Red de Agencias	<p>a) Procedimiento aplicable y plazo máximo que transcurrirá desde que el usuario endosa el cheque a favor del banco hasta su cobro en efectivo y, en su caso, la realización del abono:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ El cheque deberá estar correctamente girado y deberá cumplir con las exigencias de la ley de títulos valores. ✓ El usuario al momento del cobro, deberá consignar al reverso de este su nombre, número de DNI, dirección, teléfono y firma. ✓ Cuando el cheque sea depositado en cuenta deberá consignar el número de la misma. <p>Plazo para que los fondos se encuentren disponibles:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cheque del mismo banco: Inmediato. ✓ Cheques de otros bancos, misma u otra plaza: al cierre de las operaciones del día siguiente de efectuado el abono. (día útil). <p>b) Los cargos asociados al servicios: Se encuentran detallados en nuestro “Catálogo General de tarifas y comisiones, el cual se encuentra ubicado en nuestra Red de Agencias a través de la vitrina virtual o en nuestra página web www.bancomercio.com.</p>

<u>PROCEDIMIENTO</u>	<u>PRODUCTO</u>	<u>CANALES</u>	<u>DETALLE</u>
Descuento por Planilla Para el Pago de Obligaciones Crediticias	Préstamos por Convenio		Se informa que los requerimientos de descuento se trasladarán de acuerdo a los plazos que establezca cada institución a la cual pertenece el cliente (Institución, Empleador y Caja de Pensiones Militar Policial).