

Procedimiento	CANALES DE ATENCIÓN	Requisitos (y consideraciones)	Pasos a seguir (y descripciones)	AUTORIDAD que aprueba	PUESTO que resuelve
Cierre de Cuenta de Ahorros Persona Natural:	Red de Agencias de Lima y Provincias	DNI (vigente)	1.- Es atendido por el Jefe de Servicio de la Agencia, quien le entrega una hoja de instrucción para que sea llenada por el cliente. 2.- Cliente es llamado por Representante de Servicio, quién realiza la cancelación y le entrega el voucher: "Constancia de Cierre". En caso de tener saldo a favor se le consultará la forma de pago (efectivo, cheque de gerencia, abono en otra cuenta)	Jefe de Servicios	Promotor de Servicios
Cierre de Cuenta de Ahorros Persona Jurídica:	Red de Agencias de Lima y Provincias	DNI (vigente) Carta de Instrucción con las firmas autorizadas y registradas en el banco. En caso la entrega es vía mensajero, se confirma con Ordenante vía Teléfono registrado en el banco.	1.- Cliente o representante se acerca a agencia y solicita cierre de la cuenta a través de Carta de Instrucción firmada por los representantes legales, además las acciones a tomar en caso de tener saldo acreedor. 2. Cliente o representante es llamado por Representante de Servicio, quien ejecuta la cancelación y entrega el voucher "Constancia de Cierre". En caso de tener saldo a favor se procederá según lo indicado en la carta *La cancelación de cuentas de ahorros de persona jurídica se efectuará con abono en cuenta a nombre de la empresa o cheque de gerencia no negociable a nombre de persona jurídica.	Jefe de Servicio	Promotor de Servicios
Cierre de Cuenta por Mandato Judicial:	Red de Agencias de Lima y Provincias	Mandato judicial DNI (vigente)	1.- Cliente se acerca a agencia con mandato judicial y solicita cierre de la cuenta. 2.- Se verifican los datos con Unidad de Gestión de Garantías y Personería del Banco. 3.- Al día siguiente, el Cliente se acerca a la agencia, a recoger cheque de gerencia o cobro en efectivo si el mandato judicial lo autoriza.	Unidad de Gestión de Garantías y Personería	Jefe de Servicios Promotor de Servicios
Cancelación de tarjetas de crédito: Visa o Mastercard	Red de Agencias de Lima:	No tener deuda en su tarjeta de crédito, X-tralínea o Línea Paralela	1.- Solo deberá acercarse al teléfono ubicado en el hall de las agencias y marcar la opción #, un Asistente de Servicio atenderá su llamada, lo escuchará con atención y procederá a ingresar su solicitud de cancelación siempre y cuando no mantenga deuda X-tralínea o Línea Paralela pendiente de pago en su tarjeta de crédito. El requerimiento es atendido es un plazo máximo de 8 días útiles desde el registro de su solicitud	Supervisor Call Center	Asistente Call Center
	Banca Telefónica:	No tener deuda en su tarjeta de crédito, X-tralínea o Línea Paralela	1.- Deberá comunicarse al 311-6000 opción 9 y luego opción 3 para solicitar la cancelación de su tarjeta de crédito. Un Asistente de Servicio lo escuchará con atención y procederá a ingresar la solicitud de cancelación. El requerimiento es atendido es un plazo máximo de 8 días útiles desde el registro de su solicitud	Supervisor Call Center	Asistente Call Center
	Red de Agencias - Provincias:	DNI (vigente), No tener deuda en su tarjeta de crédito o Línea Paralela	1.- Dirigirse a la plataforma de atención y solicitar la cancelación de su tarjeta de crédito. 2.- El requerimiento es atendido es un plazo máximo de 8 días útiles desde el registro de la solicitud por la plataforma de atención.	Plataforma de Atención	Operaciones Tarjeta de Crédito

Procedimiento	CANALES DE ATENCIÓN	Requisitos (y consideraciones)	Pasos a seguir (y descripciones)	AUTORIDAD que aprueba	PUESTO que resuelve
Cancelación de tarjetas de crédito: Jockey Scotiabank Visa	Centro de Tarjeta Jockey Scotiabank, ubicado en el Centro Comercial Jockey Plaza (Tienda 110 – Plaza Cielo).	DNI (vigente), No tener deuda en su tarjeta de crédito o Línea Paralela	1.- El cliente Deberá acercarse a Plataforma de Servicios en el Centro de Tarjeta Jockey Scotiabank quién atenderá su solicitud 2.- Solo se manejarán excepciones de cancelación vía Banca Telefónica para clientes que se encuentren fuera del país y cumplan con los requisitos antes indicados	Plataforma de Atención	Operaciones Tarjeta de Crédito
Orden de imputación de pagos aplicable a las tarjetas de crédito personales Visa, MasterCard y Jockey Scotiabank	Red de Agencias de Lima y Provincias, o Scotia en Línea (con cargo a cuenta corriente o ahorros), o Red de Cajeros Corresponsales	No aplica	1.- Los pagos que el cliente realice por la utilización de su línea de crédito asignada, se imputarán a las cuotas fijas por el periodo en el siguiente orden: intereses, comisiones, gastos y capital revolvente. En caso el pago total del mes, exceda el valor cuota requerido, se aplicará al capital total adeudado a ésta fecha. 2.- Referente al capital revolvente el orden de imputación de pagos aplica en el siguiente orden: Compra de deuda de otras entidades financieras pactado mediante solicitud expresa del cliente, disposición de efectivo y compras.	Automático	Automático
Pagos anticipados en forma parcial o total para tarjetas de crédito personales: Visa, MasterCard y Jockey Scotiabank	Red de Agencias de Lima y Provincias, o Scotia en Línea (con cargo a cuenta corriente o ahorros), o Red de Cajeros Corresponsales	No aplica	El cliente podrá realizar los pagos correspondientes a los importes señalados en su Estado de Cuenta o importes diferentes en todos los canales puestos a su disposición: Red de Agencias a nivel nacional, a través de Scotia en Línea con cargo a cuentas corrientes o de ahorros y a través de la Red de Cajeros Corresponsales.	Automático	Automático
Desafiliación del Servicio de cargo automático para Tarjetas de crédito personales: Visa, MasterCard y Jockey Scotiabank	Red de Agencias de Lima y Provincias, Banca Telefónica, Centro de Tarjeta Jockey Scotiabank, ubicado en el Centro Comercial Jockey Plaza (Tienda 110 – Plaza Cielo).	Llenar la "Instrucción Operativa" que le otorgarán, DNI (vigente)	El cliente podrá elegir realizar el pago de su tarjeta de crédito a través del débito automático a una cuenta corriente o cuenta de ahorros que mantenga en Scotiabank. Si el cliente decide desafiliarse de este beneficio deberá seguir el siguiente procedimiento: 1.- Deberá acercarse a cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional y llenar una "Instrucción Operativa". En el caso de la tarjeta Jockey Scotiabank Visa, el cliente deberá acercarse al Centro de Tarjeta Jockey Scotiabank, ubicado en el Centro Comercial Jockey Plaza (Tienda 110 – Plaza Cielo). 2.- La "Instrucción Operativa" deberá incluir el número de tarjeta de crédito, el (los) números de cuenta(s) de ahorros o cuenta(s) corriente(s) que se solicitan desafiliar así como los nombres completos del cliente y su firma respectiva. A efectos de corroborar la identidad del cliente deberá presentar su documento de identidad en original. 3.- La solicitud de desafiliación del débito automático será atendida en un plazo máximo de 10 días útiles desde la presentación de su solicitud.	Plataforma de Atención	Operaciones Tarjeta de Crédito

Procedimiento	CANALES DE ATENCIÓN	Requisitos (y consideraciones)	Pasos a seguir (y descripciones)	AUTORIDAD que aprueba	PUESTO que resuelve
Suspensión al servicio de Cargo Automático	Red de Agencias de Lima y Provincias	<p><u>Para personas naturales:</u> presencial con DNI, <u>Para personas jurídicas</u> mediante una carta con las firmas autorizadas y registradas en el banco.</p> <p>En la solicitud se debe indicar una fecha de inicio y una fecha de fin de la suspensión o levantamiento de suspensión.</p>	<p>Acción mediante la cual el cliente deja sin efecto temporalmente el servicio de Cargo Automático para un periodo comprendido entre una fecha de inicio y otra de fin de suspensión</p> <p>1.- El cliente podrá suspender temporalmente el servicio de Cargo Automático, solicitando la suspensión en las ventanillas de las agencias del banco, para personas naturales, o mediante una carta con las firmas autorizadas y registradas en el banco, en el caso de personas jurídicas. En la solicitud se debe indicar una fecha de inicio y una fecha de fin de la suspensión.</p> <p>2.- El cliente podrá solicitar el levantamiento de la suspensión en la ventanilla de una agencia del banco, para personas naturales, o mediante una carta con las firmas autorizadas y registradas en el banco, en el caso de personas jurídicas, luego de lo cual se procederá a la activación del servicio de Cargo Automático</p>	Jefe de Servicio	Promotor de Servicio
Proceso de Cancelación de Préstamos Personales y Créditos Vehiculares.	Red de Agencias de Lima y Provincias	<p>DNI (vigente)</p> <p>*Si el cliente requiere una carta de no adeudo, debe acercarse con un funcionario para realizar la solicitud.</p>	<p>1.- El cliente solicita en ventanilla la cancelación de su préstamo mediante un sírvase ejecutar.</p> <p>2.- El Promotor de Servicio, solicita una copia del DNI del cliente.</p> <p>3.- El Promotor de Servicio realiza una operación en el sistema BT para la cancelación del préstamo.</p> <p>4.- Se emite un voucher de cancelación el cual es entregado al cliente.</p> <p>*Si el cliente decide realizar la cancelación anticipada de su préstamo, el sistema calculará los intereses hasta el día que se efectúa dicha cancelación, no hasta la fecha pactada en el préstamo. Si el cliente requiere una carta de no adeudo, debe requerirlo en la plataforma de atención de la agencia.</p>	Automático	Promotor de Servicio
Cancelación anticipada de Créditos Microempresa	Red de Agencias de Lima y Provincias	<p>DNI (vigente)</p> <p>No se cobra penalidad por cancelar anticipadamente el crédito.</p> <p>*Se considerará el capital, seguros, intereses compensatorios a la fecha de pago, intereses moratorios y/o comisiones.</p>	<p>Se entenderá como "cancelación anticipada" al pago total de la deuda antes del plazo pactado.</p> <p>1.- El cliente solicita en ventanilla la cancelación de su préstamo mediante un sírvase ejecutar.</p> <p>2.- El Promotor de Servicio, solicita una copia del DNI del cliente.</p> <p>3.- El Promotor de Servicio realiza una operación en el sistema BT para la cancelación del préstamo.</p> <p>4.- Se emite un voucher de cancelación el cual es entregado al cliente.</p> <p>*El pago podrá ser en efectivo o en cheque y estará sujeta al cobro de ITF</p>	Funcionario de Banca Emprendedores	Promotor de Servicio

Procedimiento	CANALES DE ATENCIÓN	Requisitos (y consideraciones)	Pasos a seguir (y descripciones)	AUTORIDAD que aprueba	PUESTO que resuelve
Cancelación anticipada de Créditos Microempresa con pago en efectivo	Red de Agencias de Lima y Provincias	Nota: En caso se indique el cliente deberá llenar una Carta de Instrucciones que te proporcionará la Agencia.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acércate a la agencia donde te otorgaron tu crédito. 2. Presenta DNI al Funcionario de Negocios Microempresa que maneja crédito el cual le entregará la información donde se indicará el importe total para cancelar el crédito, así como los conceptos que conforman dicho monto. 3. Verificar con el Funcionario el importe total necesario para cancelar el crédito. 4. Acércarse al Representante de Servicios en ventanilla y entregar el monto que indicado. De ser conforme el monto recibido, se procederá con la cancelación y entrega del voucher de cancelación. 5. Verificar, firma y escribir el número de tu DNI en el voucher de cancelación del crédito. 6. Recibir y conservar el voucher de cancelación del crédito con el sello y visto del Representante de Servicios. 	Funcionario de Banca Emprendedores	Promotor de Servicio
Pago parcial de una cuota del crédito	Red de Agencias de Lima y Provincias	Recuerda que el pago parcial amortiza una parte de tu cuota, debiendo pagar la diferencia de la cuota en la fecha pactada, caso contrario generará recargos de intereses por la parte no pagada de la cuota en el período al que corresponde, los cuales se adicionarán a la siguiente cuota, generando además, gastos por gestión de cobranzas y atraso en el pago del crédito.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cliente se acerca a una agencia de Scotiabank 2. Indica al Promotor de Servicios en ventanilla el pago parcial de la cuota a realizar. 3. Entrega el dinero al Promotor de Servicios. 4. Verifica y firma el voucher de pago. 5. Recibe y conserva el voucher de pago con el sello y visto del Promotor de Servicios. 	Automático	Promotor de Servicio
Pago total de una cuota del crédito	Red de Agencias de Lima y Provincias	No aplica	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cliente se acerca a una agencia de Scotiabank 2. Indica al Promotor de Servicios en ventanilla el pago total de la cuota a realizar. 3. Entrega el dinero al Promotor de Servicios. 4. Verifica y firma el voucher de pago. 5. Recibe y conserva el voucher de pago con el sello y visto del Promotor de Servicios. 	Automático	Promotor de Servicio
Amortización del crédito	Red de Agencias de Lima y Provincias	<p>El monto mínimo de amortización debe superar el valor de una cuota.</p> <p>La amortización solo puede realizarse con créditos que no tengan pagos vencidos.</p>	<p>Se entenderá como "amortización" al pago de una parte del capital de la deuda, con la finalidad de disminuir el plazo y/o el monto de cuota.</p> <p>*Es obligatoria la coordinación con el funcionario de Negocio, los detalles de la amortización que deseas efectuar.</p>	Funcionario de Negocios	Promotor de Servicio

Procedimiento	CANALES DE ATENCIÓN	Requisitos (y consideraciones)	Pasos a seguir (y descripciones)	AUTORIDAD que aprueba	PUESTO que resuelve
Amortización sin reducción del número de cuotas (con reducción del importe de las cuotas) Microempresa	Red de Agencias de Lima y Provincias	Nota: En caso se requiera, se deberá llenar una Carta de Instrucciones que proporcionará la Agencia.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acércate a cualquier agencia de Scotiabank (previa coordinación con tu Funcionario de Negocios Microempresa). 2. Presenta tu DNI al Representante de Servicios en ventanilla. 3. Consulta al Representante de Servicios si existen cuotas vencidas pendientes de pago, de ser así deberás cancelarlas previamente. 4. Indica al Representante de Servicios el monto a amortizar. 5. Entrega al Representante de Servicios el monto indicado 6. Verifica y firma el voucher de caja. 7. Recibe y conserva el voucher de caja con el sello y visto del Representante de Servicios. 8. Regresa a la agencia al día siguiente para recibir tu nuevo cronograma de pagos. 	Funcionario de Negocios / Banca Emprendedores	Promotor de Servicio
Procedimiento para el ejercicio de los derechos de los avales o fiadores de los usuarios	No aplica	<p>*No aplica para tarjetas de crédito.</p> <p>El aval o fiador tiene los siguientes derechos:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibir toda la información que sea necesaria antes de la firma del contrato de crédito y otros documentos generados. 2. Solicitar toda la información necesaria del estado del crédito del cual es aval o fiador. 3. Estar informado de los incumplimientos de pago del obligado, para lo cual deberá recibir los documentos generados durante la gestión de cobranza. 4. Recibir documentos que demuestren los pagos que haya realizado en el crédito otorgado. 5. Participar en la solución de problemas de pago del deudor. 6. De ser el caso, participar en el juicio contra el deudor. 	<p>Jefe de Servicios</p> <p>Funcionario de Negocios</p>	Promotor de Servicio
Consecuencias en caso de incumplimiento en el pago de las obligaciones	No aplica	"Recuerda que si no pagas al día tus créditos..."	<p>* Pierdes las condiciones especiales de tasa que tenías</p> <p>*Estás sujeto al pago adicional de intereses moratorios y compensatorios, así como de gastos y comisiones de cobranza</p> <p>* Dependiendo el nivel de tu retraso, te harán gestiones de cobranza por carta, por teléfono, física, incluso judicial.</p> <p>* Puedes perder temporal o definitivamente tus líneas de crédito con nosotros</p> <p>* Serás reportado a las centrales de riesgo, limitando tu posibilidad de obtener nuevos créditos en otras entidades del Sistema</p>	<p>Políticas de Crédito</p> <p>Riesgos de Portafolio</p>	No aplica
Consecuencias en caso de incumplimiento en el pago de tarjetas de crédito personales: Visa, MasterCard y Jockey Scotiabank y los efectos del refinanciamiento o reestructuración de la deuda.	No aplica	Los clientes que no se encuentren al día en sus pagos serán excluidos de las campañas comerciales de tarjetas de crédito.	<ol style="list-style-type: none"> 1.- En caso el cliente incumpla con el pago de su tarjeta de crédito le aplicará el interés moratorio sobre el importe impago y según corresponda las comisiones por servicio de cobranza al día 1 y al día 30, aplicable a la cuota vencida cada 30 días. La tasa de interés moratorio y los importes de las comisiones se detallan en el tarifario vigente por tipo de producto a disposición de los clientes en la Red de Agencias y a través de Scotia en Línea. 2.- Los efectos de refinanciamiento o reestructuración de la deuda los define el área de Cobranzas y es la misma aplicación para todos los productos crediticios del Banco (Ver "Consecuencias en caso de incumplimiento en el pago de las obligaciones") . 	Políticas de Crédito Riesgos de Portafolio	No aplica

Procedimiento	CANALES DE ATENCIÓN	Requisitos (y consideraciones)	Pasos a seguir (y descripciones)	AUTORIDAD que aprueba	PUESTO que resuelve
Efectos del refinanciamiento o reestructuración de la deuda	No aplica	"Recuerda que si refinancias un crédito..."	* Se deteriora tu clasificación crediticia en el Sistema Financiero, dificultando la obtención de nuevos créditos. * Cambian las condiciones de tu crédito original, generándose un nuevo cronograma que incluirá la deuda vencida más los gastos, intereses y comisiones generados	Políticas de Crédito Riesgos de Portafolio	No aplica