

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Programa de Reconocimiento e Incentivos "Líder Impulsa"

Vigencia y versión del documento: Versión 1.0

Los presentes Términos y Condiciones regulan el Programa de Reconocimiento e Incentivos "Líder Impulsa", implementado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Isabel Perú Norte (en adelante, la "Cooperativa"), con la finalidad de reconocer y premiar el compromiso de las socias que ejercen el rol de Líder dentro de los grupos de crédito grupal.

La versión vigente será aquella publicada en el Portal de Transparencia de la página web oficial de la Cooperativa.

La Cooperativa podrá actualizar el presente documento cuando resulte necesario por motivos operativos, regulatorios, comerciales, tecnológicos o de mejora continua del Programa, respetando los incentivos válidamente generados conforme a la versión vigente al momento de su generación.

1. Objeto del Programa

El Programa Líder Impulsa tiene por finalidad reconocer y premiar el liderazgo, compromiso y gestión realizada por las Líderes de los grupos de crédito grupal de la Cooperativa, mediante el otorgamiento de incentivos económicos y beneficios asociados al cumplimiento de las condiciones establecidas en los presentes Términos y Condiciones.

El Programa busca fortalecer la permanencia de las Líderes, incentivar el crecimiento sostenible de los grupos, promover la renovación de los créditos y fomentar una cultura de pago puntual.

2. Alcance

El Programa está dirigido exclusivamente a las socias que ejerzan el rol de **Líder Impulsa** dentro de un grupo de crédito grupal de la Cooperativa.

La participación en el Programa es gratuita y voluntaria.

El costo por reposición o reemplazo de la Agenda Líder física, previsto en la Sección 6.5, no constituye un cobro por participar en el Programa.

La condición de Líder no genera automáticamente el derecho a recibir incentivos económicos.

Los incentivos únicamente se generan cuando la Líder cumple las condiciones específicas establecidas para cada concepto de incentivo en los presentes Términos y Condiciones.

La participación en el Programa no modifica las condiciones financieras del crédito otorgado por la Cooperativa ni genera relación laboral, comercial, societaria o de representación entre la Líder y la Cooperativa.

3. Naturaleza del Programa

El Programa Líder Impulsa constituye un programa de fidelización y reconocimiento desarrollado por la Cooperativa.

Los incentivos otorgados tienen naturaleza promocional y comercial, por lo que:

- No constituyen remuneración.
- No generan vínculo laboral.
- No forman parte del contrato de crédito.
- No constituyen intereses, utilidades, dividendos ni rentabilidad financiera.
- Están sujetos a validación y verificación por parte de la Cooperativa.

La Cooperativa se reserva el derecho de verificar el cumplimiento de las condiciones del Programa antes de efectuar cualquier pago.

4. Definiciones

Para efectos de los presentes Términos y Condiciones, se entenderá por:

Líder Impulsa: Socia de la Cooperativa que asume la organización, coordinación y acompañamiento de un grupo de

crédito grupal, y cumple las funciones establecidas en el Programa.

Grupo: Conjunto de socias que integran un crédito grupal administrado por la Cooperativa.

Grupo nuevo: Grupo conformado por primera vez y que no registra historial dentro del Programa.

Grupo renovado: Grupo que concreta la renovación de su crédito grupal conforme a las políticas vigentes de la Cooperativa.

Socia renovada: Integrante del grupo que obtiene un nuevo desembolso como consecuencia de la renovación del crédito grupal.

Nueva socia: Persona que se incorpora por primera vez al grupo y cuyo ingreso es validado por la Cooperativa conforme a las políticas vigentes.

Crecimiento: Variación positiva del número de integrantes activas del grupo respecto de la base de comparación aplicable.

Pago puntual: Pago efectuado exactamente en la fecha de vencimiento de la cuota correspondiente.

Las cuotas canceladas con posterioridad a dicha fecha no generan incentivo por pago puntual, aun cuando sean regularizadas posteriormente, salvo disposición expresa de la Cooperativa.

Renovación del grupo: Se entenderá cumplida cuando el grupo alcance un porcentaje de renovación igual o superior al **60%** de sus integrantes.

Categoría: Nivel de reconocimiento asignado a la Líder dentro del Programa:

- Sin Categoría
- Plata
- Oro
- Diamante
- Élite

Periodo elegible y fecha de corte: El periodo elegible es el tiempo utilizado para evaluar el cambio de categoría. Inicia con el primer desembolso de la socia como Líder o con la entrada en vigencia de su último cambio de categoría; se mantiene por un mínimo de doce (12) meses y un máximo de catorce (14) meses, según el mes de inicio y el corte aplicable. Las fechas de corte son los últimos días del mes de corte, marzo, junio, setiembre y diciembre.

La categoría únicamente podrá modificarse mediante el procedimiento de recategorización regulado en los presentes Términos y Condiciones, salvo el caso excepcional de una nueva Líder que asuma un grupo renovado, supuesto en el cual la categoría inicial será asignada conforme al **Anexo 1**.

5. Requisitos para participar en el Programa

Podrán participar en el Programa Líder Impulsa las socias que cumplan con los siguientes requisitos:

1. Ser socia activa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Isabel Perú Norte.
2. Ejercer el rol de Líder de un grupo de crédito grupal reconocido por la Cooperativa.
3. Mantener información actualizada cuando la Cooperativa lo solicite para fines operativos del Programa.
4. Cumplir las funciones y responsabilidades establecidas en los presentes Términos y Condiciones.
5. No encontrarse suspendida o excluida del Programa por alguna de las causales previstas en el presente documento.

Importante:

El cumplimiento de estos requisitos permite participar en el Programa; sin embargo, no genera automáticamente el derecho al pago de incentivos, los cuales se calcularán conforme a las condiciones específicas establecidas en la Sección 8.

6. Funciones y responsabilidades de la Líder

La Líder Impulsa cumple un rol de organización, coordinación y acompañamiento de su grupo durante toda la vigencia del crédito grupal.

Sus principales responsabilidades son:

6.1 Organiza y guía al grupo

- Promover la integración, permanencia y unión del grupo, procurando que esté conformado por socias responsables que cumplan sus compromisos.
- Mantener comunicación permanente con las integrantes y fomentar el trabajo en equipo.
- Promover el cumplimiento de las reglas internas del grupo.

6.2 Apoya al Asesor de Negocios en la gestión del grupo

La Líder deberá:

- Fomentar la contactabilidad y participación de las integrantes, incluyendo la comunicación a través del grupo de WhatsApp y de los canales definidos por la Cooperativa.
- Coordinar con el Asesor de Negocios las actividades relacionadas con el grupo y comunicar oportunamente la información proporcionada por la Cooperativa.
- Asistir puntualmente a las reuniones catorcenales de seguimiento junto con sus integrantes.
- Promover el cumplimiento de las normas internas y la participación que corresponda en los seguimientos programados.

6.3 Reúne el dinero y paga a tiempo

La Líder organizará la recaudación de la cuota grupal, llevará el registro correspondiente en la Agenda Líder y realizará el pago total de la cuota del grupo en la fecha programada, conforme a los canales y procedimientos habilitados por la Cooperativa.

La Líder promoverá que las integrantes realicen sus aportes completos y oportunos.

El rol de la Líder en la organización del recaudo y pago no genera obligaciones adicionales distintas de aquellas que le correspondan como socia integrante del crédito grupal.

6.4 Crecimiento y renovación del grupo

La Líder podrá promover el ingreso de nuevas integrantes al grupo, sujeto a la evaluación y aprobación de la Cooperativa conforme a sus políticas vigentes.

Asimismo, promoverá la renovación del grupo y la continuidad de sus integrantes.

6.5 Uso y reposición de la Agenda Líder física

La Agenda Líder física es de uso personal de la Líder y constituye una herramienta para el registro y control de la información del grupo durante el ciclo.

En caso de requerir una reposición o reemplazo de la Agenda Líder física, se aplicará un costo de S/ 5.00 por cada reemplazo. Dicho importe será descontado del pago del bono que corresponda a la Líder.

7. Categorías e incentivos del Programa

Las Líderes podrán acceder a incentivos económicos de acuerdo con la categoría vigente asignada dentro del Programa.

Los incentivos se clasifican en tres conceptos independientes:

- Incentivo por crecimiento del grupo.
- Incentivo por socias renovadas.
- Incentivo por pago puntual.

Cada uno de estos incentivos posee condiciones propias de generación y cálculo, por lo que el incumplimiento de las

condiciones de uno de ellos no implica automáticamente la pérdida de los demás, siempre que se cumplan las condiciones específicas previstas para cada concepto.

Categoría de Líder	Incentivo por crecimiento (S/)	Incentivo por socia renovada (S/)	Incentivo por pago puntual, por socia y por cuota (S/)
Sin categoría	16.00	5.00	0.50
Plata	18.00	6.00	0.50
Oro	20.00	7.00	0.50
Diamante	25.00	8.00	1.00
Élite	30.00	10.00	1.50

Consideraciones generales

1. Los montos señalados corresponden al tarifario vigente del Programa y podrán ser modificados por la Cooperativa conforme a la Sección 15 de los presentes Términos y Condiciones, con efectos hacia adelante y previa publicación de la versión aplicable.
2. El cálculo de cada incentivo se realizará únicamente respecto del concepto que corresponda y siempre que se cumplan las condiciones establecidas para dicho incentivo.
3. La categoría vigente determina el monto aplicable para cada concepto de incentivo.
4. Los cambios de categoría surtirán efecto únicamente desde la fecha de entrada en vigencia de la recategorización correspondiente. Los conceptos generados antes de dicha fecha no serán modificados ni recalculados.
5. La tabla contenida en el Anexo 1 se utiliza exclusivamente para asignar la categoría inicial cuando una nueva Líder asume la conducción de un grupo renovado y no modifica el presente tarifario ni constituye un mecanismo de recategorización automática.

8. Condiciones para la generación y pago de los incentivos

8.1 Principios generales

Los incentivos previstos en el Programa Líder Impulsa se generan de manera independiente por cada uno de los conceptos establecidos en la Sección 7 y se acumulan durante el ciclo, sujeto a las condiciones aplicables.

El hecho de que una Líder no cumpla las condiciones para acceder a uno de los incentivos no implica automáticamente la pérdida de los demás, siempre que cumpla las condiciones específicas previstas para cada concepto.

Los incentivos acumulados serán liquidados y abonados una vez que la Cooperativa verifique el cumplimiento de las condiciones de pago establecidas en los presentes Términos y Condiciones.

8.2 Incentivo por crecimiento del grupo

El incentivo por crecimiento reconoce la incorporación efectiva de nuevas socias al grupo.

Este incentivo se genera únicamente cuando:

- la nueva socia haya sido aprobada por la Cooperativa;
- el desembolso correspondiente se haya realizado de acuerdo con las políticas vigentes; y
- la nueva socia haya sido incorporada válidamente al grupo para el nuevo ciclo.

El monto aplicable será el correspondiente a la categoría vigente de la Líder en la fecha del desembolso o renovación

en la que se produzca la incorporación.

Importante: La generación de este incentivo **no constituye requisito** para acceder a los demás incentivos previstos en el Programa.

Es decir, una Líder podrá recibir incentivos por renovación y pago puntual aun cuando durante el ciclo no hubiera incorporado nuevas socias.

8.3 Incentivo por socias renovadas

Este incentivo reconoce la renovación efectiva del grupo.

Para generarlo deberán cumplirse conjuntamente las siguientes condiciones:

- a) La Líder deberá renovar su propio crédito.
- b) El grupo deberá alcanzar un porcentaje de renovación igual o superior al **sesenta por ciento (60 %)** de sus integrantes.

El incentivo se calculará únicamente respecto de las socias que efectivamente hayan renovado su crédito.

Las socias que no renueven no generarán incentivo.

8.4 Incentivo por pago puntual

Este incentivo reconoce el cumplimiento oportuno de las obligaciones de pago del grupo y se calcula por socia y por cada cuota pagada puntualmente.

Para generarlo deberán cumplirse las siguientes condiciones:

- a) La cuota deberá ser cancelada en la fecha de vencimiento establecida por la Cooperativa.
- b) Se considerará pago puntual únicamente aquel realizado en la fecha de vencimiento de la cuota.
- c) El cálculo se realizará respecto de las socias que correspondan en cada cuota, conforme a los registros oficiales de la Cooperativa.

Las cuotas pagadas con posterioridad a la fecha de vencimiento no generan incentivo por pago puntual, aun cuando posteriormente sean regularizadas.

Las cuotas posteriores continuarán evaluándose de manera independiente, salvo que se configure una causal de pérdida total del bono prevista en la Sección 10.

8.5 Pago de los incentivos

Una vez concretada la renovación y verificado el cumplimiento de las condiciones del Programa, el bono acumulado será abonado por la Cooperativa en la cuenta Ahorro Ganancia de la Líder el mismo día de su renovación a través del App Santa Isabel.

Para efectos del pago del bono acumulado, la Líder deberá renovar su propio crédito y el grupo deberá concretar su renovación conforme al porcentaje mínimo establecido, sin perjuicio de la tolerancia prevista en la Sección 10.7.

La Cooperativa podrá realizar controles y validaciones adicionales antes de efectuar el pago o realizar las regularizaciones que correspondan conforme a sus políticas internas.

Cuando corresponda la reposición o reemplazo de la Agenda Líder física, la Cooperativa descontará S/ 5.00 del pago del bono por cada reemplazo, conforme a lo establecido en la Sección 6.5.

8.6 Medio de pago y retiro

Los incentivos serán abonados mediante la cuenta Ahorro Ganancia habilitada por la Cooperativa.

La Líder podrá gestionar el retiro de su Ahorro Ganancia mediante la App Santa Isabel y los demás canales oficiales que la Cooperativa habilite.

La Cooperativa podrá modificar los canales de pago o retiro cuando resulte necesario por razones operativas o

tecnológicas, comunicándolo por sus canales oficiales.

8.7 Cambio de categoría durante un crédito

Cuando una Líder cambie de categoría como consecuencia de un proceso de recategorización, los nuevos montos de incentivos serán aplicables únicamente a los conceptos generados desde la fecha de entrada en vigencia de dicha categoría.

Los conceptos generados con anterioridad conservarán el valor correspondiente a la categoría vigente al momento de su generación y no serán modificados ni recalculados.

En ningún caso la recategorización tendrá efectos retroactivos sobre incentivos ya calculados o pagados.

8.8 Verificación del cálculo

La Cooperativa realizará el cálculo de los incentivos utilizando la información registrada en sus sistemas internos.

En caso de detectarse diferencias, inconsistencias o errores materiales en la información utilizada para el cálculo, la Cooperativa podrá efectuar las regularizaciones correspondientes antes del pago o, de ser el caso, posteriormente, comunicando dicha situación a la Líder cuando corresponda.

8.9 Independencia de los incentivos

Los incentivos por crecimiento, socias renovadas y pago puntual constituyen conceptos independientes entre sí. El hecho de que una Líder no genere alguno de ellos durante un determinado ciclo no afectará el cálculo de los demás incentivos para los cuales sí hubiera cumplido las condiciones establecidas en los presentes Términos y Condiciones.

9. Categorización y Recategorización de la Líder

9.1 Principio general

La categoría asignada a una Líder representa el nivel de reconocimiento alcanzado dentro del Programa y determina los montos de los incentivos establecidos en la sección 7.

La categoría permanecerá vigente hasta que la Cooperativa realice un proceso formal de recategorización.

Fuera de dicho proceso, la categoría no se modificará automáticamente por variaciones en el número de integrantes del grupo ni por cualquier otra circunstancia distinta a las previstas en los presentes Términos y Condiciones.

9.2 Asignación inicial de categoría

La asignación inicial dependerá del tipo de grupo en el que inicie la participación de la Líder.

a) Líder en grupo nuevo

Toda Líder que inicie la conducción de un grupo nuevo comenzará en la categoría:

Sin Categoría

independientemente del número de integrantes con el que se constituya el grupo.

b) Nueva Líder en grupo renovado

Cuando una nueva Líder asuma la conducción de un grupo renovado, la categoría inicial será asignada por única vez conforme a la **Tabla Oficial de Categorización contenida en el Anexo 1**.

Esta asignación inicial no constituye un proceso de recategorización y no genera precedentes para futuras evaluaciones.

Posteriormente, cualquier cambio de categoría únicamente podrá producirse mediante el proceso formal de recategorización regulado en la presente sección.

9.3 Periodo elegible y requisitos para participar en la recategorización

Para ser considerada en un proceso de recategorización, la Líder deberá cumplir simultáneamente con los siguientes requisitos:

- Haber completado su periodo elegible, el cual inicia con el primer desembolso como Líder o con la entrada en vigencia de su último cambio de categoría y se mantiene, según el mes de inicio y el corte aplicable, por un mínimo de doce (12) meses y un máximo de catorce (14) meses.
- Mantenerse como Líder del mismo grupo al inicio y al final del periodo elegible.
- Llegar a la fecha de corte correspondiente: Al último día de los meses de corte marzo, junio, setiembre o diciembre. Las nuevas integrantes incorporadas y validadas hasta el último día de dicho corte serán consideradas para la evaluación.
- No encontrarse incurso en alguna causal que impida su evaluación conforme a los presentes Términos y Condiciones.

9.4 Permanencia como Líder ("Foto Inicio - Foto Final")

La recategorización considera la permanencia de la socia en el rol de **Líder Impulsa** durante su periodo elegible.

Para efectos de la evaluación, la Cooperativa considerará los siguientes momentos:

- **Foto de inicio:** corresponde a la fecha del primer desembolso de la socia como Líder y a la cantidad de integrantes con la que inicia su periodo elegible.
- **Foto final:** corresponde a la cantidad de integrantes registrada al finalizar su periodo elegible, en la fecha de corte que le corresponda.

Cuando una Líder deje temporalmente la conducción de su grupo y posteriormente retorne al mismo grupo antes de finalizar su periodo elegible, podrá conservar como fecha de inicio la correspondiente a su primer desembolso como Líder, siempre que durante dicho periodo haya continuado ejerciendo el rol de Líder en otro grupo.

Durante los ciclos en los que no haya ejercido como Líder del grupo de origen, se considerará para el registro la cantidad total de integrantes que dicho grupo tenía en cada renovación, conforme a la información validada por la Cooperativa.

Si la socia deja de ejercer el rol de Líder, al asumir nuevamente dicho rol deberá iniciar un nuevo periodo elegible.

Cuando la Líder cambie de grupo de manera definitiva, se iniciará un nuevo periodo elegible en el nuevo grupo, considerando como nueva base la fecha de inicio y la cantidad de integrantes con las que asuma dicho grupo.

9.5 Variación de integrantes

La recategorización considera la variación del número de integrantes activas del grupo respecto de la base existente al inicio del periodo elegible (Foto de inicio) y la compara con la cantidad de integrantes activas en la fecha de corte (Foto final).

La variación se determinará conforme al siguiente cuadro:

Variación de integrantes respecto de la base inicial	Efecto en la categoría
Pierde entre 4 y 7 socias	Baja 1 categoría
Pierde 8 o más socias	Baja 2 categorías
Gana entre 4 y 7 socias	Sube 1 categoría
Gana 8 o más socias	Sube 2 categorías
Gana o pierde hasta 3 socias	Mantiene su categoría

La evaluación se realizará utilizando únicamente información validada por la Cooperativa. Las nuevas integrantes que se incorporen válidamente hasta el último día de la fecha de corte correspondiente contarán para la recategorización.

9.6 Exclusiones para el cálculo

No serán consideradas para el cálculo de la variación:

- socias excluidas del grupo;
- registros anulados;
- incorporaciones no aprobadas;
- operaciones observadas por la Cooperativa;
- cualquier otro registro que no cumpla las políticas internas vigentes.

9.7 Fechas de corte y fin del periodo elegible

La Cooperativa realizará procesos de recategorización en cuatro oportunidades durante cada año calendario, de acuerdo con el periodo elegible de cada Líder.

Las fechas de corte serán:

- marzo
- junio
- setiembre
- diciembre

Ejemplo: Si el periodo elegible inició el 15 de marzo de 2025, la evaluación culmina el 31 de marzo de 2026 y, de corresponder un cambio, la nueva categoría entra en vigencia desde el 1 de abril de 2026.

Cualquier modificación de estas fechas deberá ser comunicada mediante la publicación de una nueva versión de los presentes Términos y Condiciones.

9.8 Entrada en vigencia

La nueva categoría entrará en vigencia el primer día posterior al fin del periodo elegible: 1 de abril, 1 de julio, 1 de octubre o 1 de enero, según el corte correspondiente.

Los nuevos montos de incentivos se aplicarán únicamente a los conceptos generados a partir de dicha fecha. Con la entrada en vigencia del cambio inicia un nuevo periodo elegible para una futura recategorización.

En ningún caso la recategorización tendrá efectos retroactivos sobre conceptos generados antes de la fecha de vigencia de la nueva categoría.

9.9 Comunicación de resultados

La Cooperativa comunicará el resultado de cada proceso de recategorización a través de los canales oficiales que tenga habilitados, tales como:

- Canal oficial de WhatsApp.
- Aplicación móvil.
- Página web.
- Comunicaciones directas.
- Otros medios oficiales.

La comunicación tendrá carácter informativo y no sustituye los registros oficiales de la Cooperativa.

9.10 Facultad de revisión

La Cooperativa podrá revisar cualquier proceso de recategorización cuando detecte errores materiales, inconsistencias en la información o situaciones que afecten la correcta aplicación de las reglas del Programa. Cuando corresponda, podrá efectuar las regularizaciones necesarias antes o después de la comunicación de resultados.

9.11 Modificación de la metodología de categorización y recategorización

La Cooperativa podrá modificar la metodología, los criterios, indicadores, periodicidad, categorías o cualquier otro aspecto relacionado con el proceso de categorización y recategorización del Programa Líder Impulsa, cuando ello resulte necesario por razones operativas, comerciales, regulatorias, tecnológicas o de mejora continua.

Toda modificación será comunicada mediante la actualización de los presentes Términos y Condiciones y será aplicable únicamente a los procesos de categorización y recategorización que se inicien con posterioridad a su entrada en vigencia.

En ningún caso dichas modificaciones tendrán efectos retroactivos ni afectarán las categorías, incentivos o derechos que hubieran sido válidamente generados conforme a la versión vigente de los presentes Términos y Condiciones al momento de la evaluación correspondiente.

9.12 Interpretación de la metodología

La interpretación, aplicación y validación de los criterios de categorización y recategorización corresponderá exclusivamente a la Cooperativa, sobre la base de la información registrada en sus sistemas y de las políticas internas vigentes. En caso de existir discrepancias entre la información proporcionada por terceros, material informativo o comunicaciones no oficiales y los registros de la Cooperativa, prevalecerán estos últimos para efectos de la determinación de la categoría y de los incentivos correspondientes.

10. Pérdida, reducción y suspensión de los incentivos

10.1 Principio general

Los incentivos previstos en el Programa Líder Impulsa se encuentran sujetos al cumplimiento permanente de los presentes Términos y Condiciones.

La Cooperativa podrá suspender, reducir o dejar sin efecto el pago de uno o más incentivos cuando la Líder incumpla las condiciones establecidas para su generación o incurra en alguna de las causales previstas en la presente sección.

La pérdida de un incentivo no implica necesariamente la pérdida de los demás, salvo que la causal afecte la totalidad del Programa o exista disposición expresa en contrario.

10.2 Causales de pérdida total de los incentivos

La Líder perderá la totalidad de los incentivos generados durante el ciclo cuando ocurra cualquiera de las siguientes situaciones:

a) No renovación de la Líder o del grupo

Si la Líder no renueva su propio crédito o el grupo no concreta su renovación conforme al porcentaje mínimo establecido, una vez vencido el plazo de tolerancia aplicable, la Líder perderá la totalidad de los incentivos acumulados durante el ciclo.

b) Malas prácticas

Cuando la Cooperativa determine que la Líder incurrió en alguna práctica fraudulenta o contraria a las políticas institucionales.

Se consideran malas prácticas, entre otras:

- Presentar información falsa, incluyendo información de negocio, domicilio, recibos u otros documentos o datos relevantes.
- Alterar documentación.
- Suplantar información de una socia.
- Manipular la cuota o los pagos del grupo para obtener beneficios personales.
- Gestionar o sacar un crédito a nombre propio para beneficio de otra persona o gestionar créditos para terceros.
- Cualquier otra conducta que afecte la transparencia del Programa.

c) Incumplimiento grave de sus funciones



Cuando la Cooperativa determine que la Líder dejó de cumplir de manera reiterada o injustificada las funciones previstas en la Sección 6.

d) Exclusión del Programa

Cuando la Cooperativa disponga la exclusión de la Líder del Programa por incumplimiento de las políticas internas o por cualquier otra causal prevista en la normativa institucional.

10.3 Pérdida parcial de incentivos

La Líder únicamente dejará de generar el incentivo correspondiente cuando no se cumplan las condiciones específicas de dicho concepto.

Por ejemplo:

- La ausencia de nuevas socias impedirá únicamente la generación del incentivo por crecimiento.
- El incentivo por socias renovadas únicamente se genera cuando la Líder renueva su crédito y el grupo alcanza el porcentaje mínimo de renovación establecido. Si finalmente no se concreta la renovación de la Líder o del grupo, se aplicará la causal de pérdida total prevista en la Sección 10.2.
- El pago extemporáneo de una cuota impedirá únicamente la generación del incentivo por pago puntual correspondiente a dicha cuota.

Los demás incentivos continuarán calculándose conforme a las reglas del Programa, siempre que se cumplan sus respectivas condiciones.

10.4 Mora del grupo

Cuando una cuota del grupo sea cancelada después de su fecha de vencimiento:

- dicha cuota no generará incentivo por pago puntual;
- las cuotas posteriores continuarán evaluándose de manera independiente.

Si el grupo mantiene una situación de mora de manera permanente hasta el vencimiento del crédito o después de este, la Líder perderá el bono acumulado por los tres conceptos, conforme a las validaciones de la Cooperativa.

10.5 Exclusión de una socia

Cuando una socia sea excluida del grupo durante la vigencia del crédito:

- dejará de generar incentivos desde la fecha efectiva de su exclusión;
- no será considerada para el cálculo de pago puntual respecto de las cuotas posteriores.

Cuando la exclusión sea consecuencia del fallecimiento de la socia, la Cooperativa podrá aplicar el tratamiento previsto en sus políticas internas.

10.6 Cambio de grupo de la Líder

Cuando una Líder deje de conducir un grupo y asuma otro distinto:

- conservará únicamente los incentivos que hubieran sido válidamente generados hasta la fecha del cambio, siempre que cumplan las condiciones del Programa;
- el nuevo grupo iniciará su evaluación conforme a las reglas establecidas en la Sección 9.

10.7 Tolerancia para la renovación

La Líder contará con un plazo máximo de treinta (30) días calendario, contados desde la cancelación de la última cuota del crédito, para concretar su renovación y la renovación del grupo sin perder los incentivos acumulados, siempre que se cumplan las demás condiciones previstas en el Programa.

Vencido dicho plazo sin que se produzca la renovación correspondiente, se aplicará la causal de pérdida total prevista en la Sección 10.2.

10.8 Verificación y regularización

La Cooperativa podrá revisar en cualquier momento la información utilizada para calcular los incentivos.

Si posteriormente se detectan errores, inconsistencias o información que hubiera afectado el cálculo de los incentivos, la Cooperativa podrá:

- corregir el cálculo correspondiente;
- compensar montos en futuros pagos;
- solicitar la devolución de importes pagados indebidamente, cuando corresponda;
- efectuar cualquier otra regularización permitida por la normativa vigente.

10.9 Derecho de revisión

Antes de declarar la pérdida total de los incentivos por presuntas malas prácticas o incumplimientos graves, la Cooperativa podrá realizar las verificaciones internas que considere necesarias y evaluar la información disponible.

La decisión será adoptada por la Cooperativa conforme a sus políticas internas y registros oficiales.

10.10 Casos fortuitos o de fuerza mayor

La Cooperativa podrá evaluar situaciones excepcionales derivadas de caso fortuito, fuerza mayor, desastres naturales, disposiciones de autoridad competente, fallas tecnológicas u otros eventos extraordinarios que afecten el normal desarrollo del Programa, pudiendo adoptar medidas especiales respecto del cálculo, suspensión o pago de los incentivos, siempre que ello sea debidamente sustentado y comunicado a las Líderes por los canales oficiales.

11. Asistencia de la Líder a los seguimientos

11.1 Importancia de la asistencia

La asistencia de la Líder a los seguimientos programados por la Cooperativa constituye un elemento fundamental para el adecuado desarrollo del Programa, ya que permite fortalecer la gestión del grupo, brindar información oportuna y acompañar el cumplimiento de los objetivos comerciales y financieros.

11.2 Registro de asistencia

La asistencia será registrada por la Cooperativa mediante los mecanismos de control establecidos para cada seguimiento.

La información registrada en los sistemas oficiales de la Cooperativa será la utilizada para efectos del cálculo de las penalizaciones previstas en la presente sección.

11.3 Penalización por inasistencia

Durante cada ciclo de crédito se programarán hasta ocho (8) seguimientos.

Cuando la Líder no asista a los seguimientos programados, se aplicarán las siguientes penalizaciones sobre la bonificación total del ciclo, de acuerdo con el registro oficial de asistencia:

Inasistencias de la Líder	Descuento sobre la bonificación
3 o 4 inasistencias	20 %
5 o 6 inasistencias	50 %
Más de 6 inasistencias	100 %

La reducción será aplicada al cierre del ciclo correspondiente.

11.4 Justificación de inasistencias

La Cooperativa podrá considerar justificadas determinadas inasistencias cuando estas obedezcan a situaciones excepcionales debidamente acreditadas por la Líder.

La aceptación o rechazo de la justificación corresponderá exclusivamente a la Cooperativa, conforme a sus políticas internas.

11.5 Modificación de seguimientos

La Cooperativa podrá reprogramar, suspender o modificar la modalidad de los seguimientos (presenciales, virtuales u otra modalidad) cuando existan razones operativas, comerciales, tecnológicas, regulatorias o de fuerza mayor.

12. Canal oficial de difusión y comunicaciones

12.1 Canal oficial

La Cooperativa podrá mantener un canal oficial de difusión dirigido exclusivamente a las Líderes participantes del Programa.

Este canal tendrá carácter informativo y podrá utilizarse para comunicar:

- novedades del Programa;
- resultados de recategorización;
- campañas promocionales;
- beneficios;
- capacitaciones;
- recordatorios;
- sorteos;
- información educativa;
- cualquier otra comunicación relacionada con el Programa.

12.2 Afiliación al canal

La incorporación al canal oficial será voluntaria y gratuita.

La decisión de no afiliarse o de retirarse del canal **no afectará la condición de Líder ni la participación en el Programa**, salvo cuando una campaña específica establezca expresamente como requisito formar parte del canal oficial, circunstancia que será informada en las bases de dicha campaña.

12.3 Sorteos y campañas promocionales

La Cooperativa podrá organizar campañas promocionales, concursos o sorteos exclusivos para las Líderes.

Cada campaña contará con sus propios términos y condiciones o bases específicas, en las que se establecerán, entre otros aspectos:

- vigencia;
- requisitos de participación;
- premios;
- mecánica;
- criterios de selección;
- forma de comunicación de resultados;
- entrega de premios.

En caso de discrepancia entre las bases de una campaña específica y los presentes Términos y Condiciones, prevalecerán las bases de la campaña respecto de los aspectos propios de dicha promoción, manteniéndose vigentes las demás disposiciones del Programa.

12.4 Uso de imagen

La participación en ceremonias de reconocimiento, actividades institucionales, entrega de premios o sorteos podrá implicar la toma de fotografías, videos o material audiovisual.

La difusión de dicho material se realizará únicamente cuando la Cooperativa cuente con la autorización correspondiente de la participante, conforme a la normativa aplicable sobre protección de datos personales y derechos de imagen.

12.5 Comunicaciones oficiales

La Cooperativa podrá comunicar información relacionada con el Programa mediante cualquiera de los siguientes canales oficiales:

- Portal web institucional.
- App Santa Isabel.
- Canal oficial de WhatsApp.
- Mensajes SMS.
- Correo electrónico.
- Comunicaciones telefónicas.
- Material informativo entregado por la Cooperativa.
- Otros canales oficiales que se implementen en el futuro.

Las comunicaciones realizadas por dichos medios se considerarán válidas para efectos del Programa.

12.6 Seguridad de la información

La Cooperativa nunca solicitará a las Líderes, por ningún canal de comunicación:

- claves personales;
- contraseñas;
- códigos de verificación;
- PIN;
- información confidencial de sus cuentas.

Cualquier comunicación que solicite dicha información deberá ser considerada ajena a la Cooperativa y reportada inmediatamente a los canales oficiales de atención.

12.7 Valor informativo de las comunicaciones

Las comunicaciones, piezas gráficas, publicaciones en redes sociales, mensajes de WhatsApp, agendas, folletos, presentaciones, videos o cualquier otro material de difusión tienen carácter exclusivamente informativo.

En caso de existir diferencias entre dichos materiales y los presentes Términos y Condiciones, prevalecerá siempre lo establecido en este documento y, en su caso, en las bases específicas de cada campaña promocional.

13. Protección de datos personales

13.1 Tratamiento de datos personales

La Cooperativa tratará los datos personales de las Líderes participantes del Programa conforme a lo dispuesto en la Ley N.º 29733, Ley de Protección de Datos Personales, su Reglamento y demás normas que resulten aplicables.

El tratamiento comprenderá únicamente la información necesaria para la administración, ejecución, seguimiento y mejora del Programa Líder Impulsa.

13.2 Finalidades del tratamiento

Los datos personales podrán ser utilizados para las siguientes finalidades:

- Administrar el Programa Líder Impulsa.
- Calcular y pagar los incentivos.
- Comunicar resultados de recategorización.
- Gestionar campañas comerciales.

- Gestionar sorteos y promociones.
- Contactar a las Líderes mediante los canales oficiales.
- Realizar encuestas de satisfacción.
- Elaborar indicadores y reportes estadísticos.
- Cumplir obligaciones legales y regulatorias.

13.3 Derechos de las participantes

Las Líderes podrán ejercer sus derechos de:

- Acceso
- Rectificación
- Cancelación
- Oposición

(ARCO) conforme al procedimiento establecido por la Cooperativa y a la normativa vigente.

13.4 Banco de datos personales

La información será incorporada a los bancos de datos personales administrados por la Cooperativa y será tratada únicamente durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades del Programa y las obligaciones legales correspondientes.

14. Atención de consultas, solicitudes y reclamos

14.1 Canales de atención

Las consultas relacionadas con el Programa podrán presentarse mediante cualquiera de los siguientes canales oficiales:

- Asesor de Negocios.
- Administrador de Agencia.
- Sectorista.
- Oficinas de la Cooperativa.
- Chabelita.
- Portal web.
- Otros canales oficiales habilitados.

14.2 Reclamos

Las Líderes podrán presentar reclamos relacionados con:

- cálculo de incentivos;
- recategorización;
- participación en el Programa;
- campañas promocionales;
- cualquier otro aspecto relacionado con el Programa.

Los reclamos serán atendidos conforme a la normativa vigente y a los procedimientos internos de la Cooperativa.

14.3 Plazo para presentar observaciones sobre incentivos

Las observaciones relacionadas con el cálculo o pago de incentivos deberán presentarse dentro del plazo máximo de noventa (90) días calendario, contados desde la fecha en que el incentivo fue abonado.

Transcurrido dicho plazo sin que se haya presentado observación se entenderá que la Líder acepta el cálculo realizado por la Cooperativa, sin perjuicio de las facultades de revisión previstas en los presentes Términos y Condiciones.

14.4 Validación de la información

La Cooperativa resolverá las consultas y reclamos utilizando la información registrada en sus sistemas oficiales.

Cuando exista diferencia entre los registros internos y la información proporcionada por terceros, prevalecerán los registros oficiales de la Cooperativa, salvo prueba objetiva en contrario.

15. Modificación del Programa y de los Términos y Condiciones

15.1 Facultad de modificación

La Cooperativa podrá modificar, actualizar, ampliar, suspender o dar por concluido el Programa Líder Impulsa cuando existan razones:

- comerciales;
- operativas;
- regulatorias;
- tecnológicas;
- financieras;
- de gestión de riesgos;
- de mejora continua.

15.2 Publicación

Toda modificación será publicada en el Portal de Transparencia y/o en la página web oficial de la Cooperativa.

La versión publicada será la única oficialmente vigente.

15.3 Entrada en vigencia

Las modificaciones producirán efectos a partir de la fecha indicada en la nueva versión del documento.

Salvo disposición expresa en contrario, las modificaciones no tendrán efectos retroactivos sobre incentivos válidamente generados conforme a la versión vigente al momento de su cálculo.

15.4 Continuidad del Programa

La continuidad de la participación de la Líder en el Programa después de la entrada en vigencia de una nueva versión implicará la aceptación de los nuevos Términos y Condiciones, sin perjuicio de los derechos previamente adquiridos conforme a la versión anterior.

15.5 Interpretación oficial

La interpretación, aplicación y administración de los presentes Términos y Condiciones corresponderá exclusivamente a la Cooperativa, de conformidad con la normativa vigente y sus políticas internas.

15.6 Adecuaciones operativas

La Cooperativa podrá implementar mejoras operativas, cambios tecnológicos, automatizaciones, nuevos canales de atención, herramientas digitales o modificaciones en los procedimientos internos utilizados para la administración del Programa, siempre que dichas adecuaciones no alteren las condiciones esenciales de participación ni los derechos válidamente generados por las Líderes conforme a los presentes Términos y Condiciones.

16. Disposiciones finales

16.1 Naturaleza del Programa

El Programa Líder Impulsa constituye un programa de reconocimiento y fidelización implementado por la Cooperativa.

Su participación es voluntaria y no genera derechos adquiridos distintos de aquellos expresamente reconocidos en los presentes Términos y Condiciones.

Los incentivos únicamente se generan cuando la Cooperativa verifica el cumplimiento de las condiciones establecidas en el presente documento.

16.2 Interpretación del Programa

La interpretación, aplicación y administración de los presentes Términos y Condiciones corresponderá exclusivamente a la Cooperativa, conforme a la normativa vigente y a sus políticas internas.

Las decisiones adoptadas por la Cooperativa respecto de la aplicación del Programa se sustentarán en la información



registrada en sus sistemas oficiales.

16.3 Material informativo

Los folletos, agendas, publicaciones, presentaciones, piezas gráficas, videos, publicaciones en redes sociales, mensajes de WhatsApp, campañas de comunicación y cualquier otro material informativo del Programa tienen carácter exclusivamente referencial e informativo.

En caso de existir diferencias entre dichos materiales y los presentes Términos y Condiciones, prevalecerá siempre lo establecido en este documento y, cuando corresponda, en las bases específicas de cada campaña promocional.

16.4 Errores materiales

La Cooperativa podrá corregir en cualquier momento errores materiales, de cálculo, digitación, procesamiento o registro relacionados con el Programa.

Cuando dichos errores hubieran generado pagos indebidos o cálculos incorrectos, la Cooperativa podrá efectuar las regularizaciones correspondientes conforme a la normativa vigente.

16.5 Caso fortuito y fuerza mayor

La Cooperativa no será responsable por la imposibilidad temporal o definitiva de ejecutar total o parcialmente el Programa cuando ello obedezca a circunstancias de caso fortuito, fuerza mayor o hechos ajenos a su control, incluyendo, entre otros:

- desastres naturales;
- fallas tecnológicas;
- interrupciones de servicios;
- disposiciones de autoridad competente;
- conflictos sociales;
- emergencias sanitarias;
- ataques informáticos;
- eventos extraordinarios que afecten la continuidad operativa.

En tales supuestos, la Cooperativa podrá reprogramar, suspender o adecuar la ejecución del Programa, procurando afectar en la menor medida posible los derechos de las Líderes.

16.6 Nulidad parcial

Si alguna disposición de los presentes Términos y Condiciones fuera declarada inválida, ilegal o inaplicable por autoridad competente, dicha circunstancia no afectará la validez de las demás disposiciones, las cuales continuarán plenamente vigentes.

16.7 Legislación aplicable

Los presentes Términos y Condiciones se rigen por las leyes de la República del Perú.

Cualquier controversia derivada de la aplicación del Programa será atendida conforme a la normativa vigente y a los mecanismos de atención establecidos por la Cooperativa, sin perjuicio del derecho de las participantes de acudir a las autoridades administrativas o judiciales competentes.

16.8 Aceptación de los Términos y Condiciones

La participación de la Líder en el Programa implica el conocimiento y la aceptación de los presentes Términos y Condiciones, así como de las modificaciones que sean publicadas conforme a lo previsto en el presente documento.

16.9 Vigencia del documento

Los presentes Términos y Condiciones entrarán en vigencia a partir de la fecha de su publicación en la página web oficial de la Cooperativa y permanecerán vigentes hasta que sean modificados o sustituidos por una nueva versión.



ANEXO 1

Tabla Oficial de Categorización para la asignación de categoría de una nueva Líder en grupo renovado

El presente Anexo forma parte integrante de los Términos y Condiciones del Programa Líder Impulsa.

Este Anexo será aplicable únicamente cuando una nueva Líder asuma la conducción de un grupo renovado, conforme a lo establecido en la sección 9.

No constituye un mecanismo de recategorización automática ni modifica el tarifario de incentivos previsto en la sección 7.

Categoría	Cantidad de integrantes activas
Sin categoría	De 5 a 7 integrantes
Plata	De 8 a 10 integrantes
Oro	De 11 a 14 integrantes
Diamante	De 15 a 20 integrantes
Élite	21 integrantes a más

Nota: La presente tabla será utilizada exclusivamente para la asignación inicial de categoría cuando una nueva Líder asuma un grupo renovado. Los cambios posteriores de categoría se realizarán únicamente mediante el proceso de recategorización regulado en la sección 9.