



## BENEFICIOS, RIESGOS Y CONDICIONES DE LA TARJETA CAPITAL DE TRABAJO BÁSICA

### 1. Límites para las operaciones realizadas con la Tarjeta Capital de Trabajo Básica.

**Operaciones en POS (Punto de Ventas):** Usted podrá hacer uso de su Tarjeta Capital de Trabajo Básica hasta por el total de su línea de crédito disponible en los comercios afiliados a VISA.

### 2. Medidas de seguridad para el uso de las Tarjeta Capital de Trabajo Básica.

Usted deberá tener en cuenta las siguiente recomendaciones:

#### Seguridad para la Tarjeta Capital de Trabajo Básica

- Firmar la tarjeta con su clave de 4 dígitos. La cual podrá actualizar en su App BBVA.
- No perder de vista la tarjeta
- Mantener en reserva su clave. Por seguridad, **nadie más debe de conocer la clave de su tarjeta.**
- Notificar de inmediato el extravío, sustracción o robo de la Tarjeta, visitando nuestra Red de Oficinas o llamando a nuestro Banco por Teléfono al (01) 595-0000. También podrá apagar la tarjeta en su App BBVA.

### 3. Mecanismos para que el cliente notifique al Banco, cualquier operación de pago no autorizada o ejecutada de forma incorrecta.

- Los canales a disposición del cliente son: Red de oficinas a nivel nacional.
- Banca telefónico, llamando al (01) 595 0000
- Página web del Banco: [www.bbva.pe](http://www.bbva.pe) en “Atención al Cliente” / “Libro de reclamaciones”. - Banca por Internet : Luego ingresar a la página web del Banco y registrarse con el número de tarjeta de crédito y contraseña, debe ingresar a la opción “Atención al Cliente”.

### 4. Procedimiento para la presentación y atención de las solicitudes de resolución del contrato

A través de la red de oficinas:

- Usted deberá acercarse a cualquier oficina BBVA con su documento de identidad
- No presentar deuda pendiente de pago
- El cliente deberá llenar y firmar un “Sírvase ejecutar”, solicitando la cancelación del producto

A través de la Banca por Teléfono:

- Llamar a la banca por teléfono (51) 595-0000 para solicitar la cancelación de tarjeta de crédito.
- La tarjeta de crédito no deberá tener adeudos. De tenerlos, deberá cancelar previamente el íntegro del saldo deudor

A través de la Banca por Internet y App BBVA:

- En la sección de cancelación de productos, se deberá elegir la categoría (tarjetas de crédito) y producto (el número de la tarjeta a cancelar).

Para todos los canales: La tarjeta de crédito no deberá tener adeudos o compras en proceso. De tenerlos, deberá cancelar previamente el íntegro del saldo deudor. De no ser posible efectuar la resolución del contrato al momento de la presentación de su solicitud, el Banco efectuará el bloqueo de la línea de crédito y le informará el procedimiento y demás aspectos aplicables. Finalmente, se entenderá resuelto el contrato, una vez cancelado el íntegro del saldo deudor.



## **5. Consecuencias en caso de incumplimiento en el pago de las obligaciones, y efectos del refincamiento o reestructuración de la deuda.**

Cuando el cliente no paga la deuda de su tarjeta hasta en la última fecha de pago, inmediatamente al día siguiente se cobrará la Tasa Nominal Anual de interés moratorio por incumplimiento de pago (diariamente), el cual depende de la moneda de la deuda. Además se genera de manera automática un bloqueo preventivo de la tarjeta al octavo día, hasta que se efectúe el pago de la deuda pendiente. A partir del primer día de pago atrasado comienzan a correr los intereses compensatorios y moratorios.

El sistema bloqueará automáticamente en forma temporal las tarjetas que tengan pago vencido, no permitiendo al cliente realizar ninguna compra o disposición. Cuando se reciba algún pago que cubra el importe del pago vencido, el sistema reactivará la cuenta automáticamente, al día siguiente. Si el pago vencido permaneciera impago por más de sesenta (60) días, el sistema generará automáticamente un bloqueo definitivo de la tarjeta. No se permitirá autorizaciones ni se solicitará renovación de las tarjetas que se encuentren en cartera vencida.

## **6. Procedimiento aplicable para recuperar el monto cancelado por concepto de pagos en exceso.**

1. Para saldos acreedores sin deuda: usted deberá acercarse a cualquier oficina del BBVA y solicitar se le devuelva su saldo acreedor resultante de un pago en exceso. El banco puede devolver el importe en efectivo o abonar a la cuenta de ahorros del cliente
2. Para saldos acreedores con deuda pendiente antes de la fecha corte: usted deberá llamar a la Banca Telefónica (01) 595-0000, y solicitar se le devuelva su saldo acreedor resultante de un pago en exceso. El banco cargará el saldo acreedor de la tarjeta de crédito y abonará a la cuenta de ahorros del cliente.

## **7. Instancias ante las que usted puede recurrir para presentar reclamos y/o denuncias por las operaciones y servicios realizados**

Si Usted no se encuentra conforme con algún producto o servicio puede ingresar su reclamo o denuncia llamando por teléfono al (01) 595-0000 y/o a través de nuestra página web: <https://www.bbva.pe/> Atención al cliente / Libro de Reclamaciones o acercándose a cualquier oficina del BBVA.

En caso de no quedar conforme, puede transmitir su reclamo en las siguientes entidades: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP ([www.sbs.gob.pe](http://www.sbs.gob.pe)), INDECOP ( [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)) o Defensor del Cliente Financiero ([www.dcf.pe](http://www.dcf.pe))

## **8. Conversión de moneda**

Es el porcentaje que se cobra por servicio por cambio de moneda por las transacciones, hechas en el extranjero en moneda diferentes al Dólar Americano. Aplica sólo para Tarjetas Visa. Esta información se encuentra publicada en la Hoja de Resumen Informativa entregada en el momento de la firma del contrato.

## **9. Procedimiento para la atención de pagos anticipados en obligaciones bajo el sistema revolvente (Orden de imputación de pago en tarjetas de crédito)**

Los clientes tienen derecho a realizar pagos anticipados a la deuda de su tarjeta de crédito; por lo cual el BBVA pone a disposición las ventanillas de la red de oficinas del BBVA a nivel nacional.

Asimismo, los pagos que Usted realice al Banco se aplicarán para cubrir, los siguientes conceptos, en este orden: los intereses compensatorios (por los días de atraso en el pago) y los intereses moratorios o



cualquier otro concepto que la normativa vigente permita aplicar en caso de incumplimiento en el pago, comisiones (según Hoja Resumen Informativa) y capital (compras), todo ello de la deuda vencida; y, luego, en este orden: intereses compensatorios de la deuda vigente, comisión por uso de cajero automático, comisiones por membresía anual, por reposición, por envío de Estado de Cuenta, capital de operaciones en cuotas de la Línea y de la Línea Adicional (compras), capital de operaciones revolvente (compras), todo ello de la deuda vigente.

Usted deberá tener en consideración la aplicación de los pagos en los siguientes supuestos:

- El pago que usted realice será aplicado en primer lugar a cubrir el pago mínimo de acuerdo a lo que se señale en su Estado de Cuenta.
- En caso Usted realice un pago menor al pago mínimo del mes, se aplicará el orden señalado en el primer párrafo.
- En caso Usted realice un pago mayor al pago mínimo del mes, se aplicará primero a la deuda revolvente. De existir un saldo, se aplicará como Pago Anticipado de la(s) cuota(s) futura(s). El Banco procederá a reducir el número de cuotas (reduciendo el plazo original). De haber dos o más cuotas futuras, la aplicación del saldo, será siempre primero a las cuotas con mayor tasa de interés y siempre empezando por la más antigua.
- Usted puede solicitar expresamente un adelanto de cuotas. El adelanto de cuotas es un pago menor o igual al equivalente a dos cuotas (incluida la exigible en el período), sin que se produzca la reducción de intereses, comisiones y gastos. El Banco aplicará el monto pagado en exceso a la cuota del período, sobre las cuotas inmediatas siguientes.
- El orden de imputación señalado en el primer párrafo no será aplicable si: existe acuerdo entre Usted y el Banco, quedando constancia de las consecuencias e implicancias económicas de la regla de imputación negociada; y, Usted solicita una aplicación distinta en el orden de imputación cada vez que realice el pago, quedando constancia de su decisión.
- En el caso de tarjetas con facturación en soles y dólares (bimoneda), Usted debe pagar los importes que correspondan en la respectiva moneda. Los pagos en exceso se aplicarán primero a la deuda de la moneda en que se efectuó el pago.