



## BENEFICIOS, RIESGOS Y CONDICIONES DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO

### 1. Límites para las operaciones realizadas con las Tarjetas de Crédito.

**Operaciones en POS (Punto de Ventas):** usted podrá hacer uso de su Tarjeta de Crédito hasta por el total de su línea de crédito disponible en los comercios afiliados a VISA o MASTERCARD según corresponda. Los clientes cuentan con 10% de sobregiro sobre la línea aprobada.

**Operaciones en Cajero automático:** usted podrá realizar retiros por un importe máximo por día de S/ 3,000 ó US\$ 800 (Entre las 6 am y 9:59pm por tarjeta y por día en nuestros cajeros automáticos BBVA) y S/ 1,900 ó US\$ 540 (Entre las 10 pm y 05:59 am por tarjeta y por día en nuestros cajeros automáticos BBVA).

**Operaciones en ventanilla:** usted podrá retirar efectivo hasta por el total de la línea disponible.

### 2. Medidas de seguridad para el uso de las Tarjetas de Crédito.

Usted deberá tener en cuenta las siguiente recomendaciones:

#### Seguridad para la Tarjeta de Crédito

- 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 nuestra 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. Información relacionada a los Seguros ofertados

El Banco ha dispuesto la contratación de un Seguro de Desgravamen que en caso de fallecimiento o invalidez total y permanente por Accidente o Enfermedad del Asegurado cancela el saldo deudor de la Tarjeta de Crédito. Las condiciones y coberturas del Certificado de Desgravamen podrá revisarlas en la web del Banco.

Ud. también podrá contratar a través del Banco (cobertura de Rimac) o con la empresa de seguros que elija, con las mismas características y beneficios a la ofrecida, y endosarlo sin costo a favor de BBVA, cumpliendo el siguiente procedimiento:



- Copia simple de la póliza completa firmada por el asegurado.
- Formato de endoso de cesión de derechos a favor del BBVA, firmado por el asegurado y la aseguradora.
- Convenio de pago, boleta o factura del pago anual de la póliza que permita evidenciar que ha efectuado el pago por el periodo de un año desde la fecha en que solicita el endoso\*.
- Carta de renuncia a la cobertura de Invalidez Total y Permanente por enfermedad o accidente en caso corresponda para el Seguro de Desgravamen (Formato entregado en oficina).
- Correo electrónico donde se le remitirá la respuesta a la solicitud, dentro de los 20 días posteriores a la presentación de la misma con la documentación completa.  
Un ejecutivo de la oficina lo ayudará validando la documentación presentada y la remitirá al buzón: [revisiionendosos@bbva.com](mailto:revisiionendosos@bbva.com) para dar inicio al trámite de endoso. Sólo se efectuará la revisión de información remitida desde el correo corporativo de un ejecutivo de oficina, no siendo considerada información directamente de correos externos al buzón.

Si la elección es una póliza contratada por Ud., debe tener en cuenta lo siguiente:

Deberá ser remitida por una aseguradora debidamente registrada y autorizada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) y contar con las siguientes características:

- Coberturas y Suma Asegurada:

COBERTURAS	SUMA ASEGURADA
Muerte Natural	100% del valor del préstamo
Muerte Accidental	
Invalidez total y Permanente por accidente	
Invalidez total y Permanente por enfermedad	

Para el caso de tarjeta de crédito, la póliza deberá tener un periodo de cobertura igual o mayor a la edad máxima de permanencia de la póliza que se comercializa en BBVA (85 años y 364 días para el caso de fallecimiento y 74 años y 364 días para la cobertura de invalidez total y permanente por accidente y enfermedad).

- Vigencia: El fin de vigencia de la póliza debe ser igual o mayor al fin de vigencia del préstamo, pudiendo tener una vigencia distinta siempre que cuente con renovación automática con fin de cobertura igual o mayor al préstamo.
- Tipos de Seguro de Vida: El seguro de vida a endosar podrá ser de riesgo o mixto (con componente de riesgo y ahorro) en sus diferentes modalidades entre las que se encuentran los anuales renovables automáticamente, temporales, vida entera, vida universal y vida variable.
- Si Usted no presenta de manera oportuna la renovación de la póliza en los términos y condiciones pactados por el Banco, será facultad de este la contratación de la misma y la inclusión de la prima dentro de las cuotas mensuales.
- La falta de contratación o renovación de los Seguros por parte del Banco no genera responsabilidad alguna para este último, pues es responsabilidad de Usted contratar y mantener vigentes los Seguros.

## 5. El Procedimiento para solicitar las coberturas del Seguro de Desgravamen.

En caso de un siniestro, deberá entregar a la Aseguradora (Rímac Seguros y Reaseguros) o en cualquiera de las oficinas del Banco los documentos indicados en el Certificado de Desgravamen para las coberturas que aplica el seguro.

La Aseguradora podrá requerir cualquier documento o información adicional en original o copia legalizada.

## **Para las coberturas de Fallecimiento, Invalidez total y permanente por enfermedad o accidente:**

- Copia certificada de la Partida de defunción expedida por RENIEC
- Certificado médico de defunción del ASEGURADO
- Copia simple del documento de identidad del ASEGURADO fallecido, en caso se cuente con dicho documento.
- Copia de la Historia Clínica foliada y fedateada por la institución de salud, en caso de fallecimiento por enfermedad del ASEGURADO.
- Estado de cuenta de la tarjeta de crédito a la fecha del siniestro.

## **En caso el fallecimiento por accidente, se deberán presentar además:**

- Original o copia certificada del Parte Policial
- Copia certificada del protocolo de Necropsia completo, en caso de haberse realizado.
- Original o copia certificada del examen toxicológico, en caso de haberse realizado
- Original o copia certificada del Dosaje etílico en caso de tratarse de accidente de tránsito, en caso de haberse realizado.

## **Documentos a presentar aplicables a las cláusulas adicionales:**

### **Invalidez total y permanente por enfermedad:**

- Copia simple del documento de identidad del ASEGURADO
- Dictamen de Invalidez emitido por la Comisión Médica de Essalud o el Ministerio de Salud (MINSA) o EPS o la Comisión Médica correspondiente de las Fuerzas Armadas o Policiales si corresponde.
- Copia de la Historia Clínica foliada y fedateada de todos los centros médicos donde se atendió antes y durante la enfermedad que generó la Invalidez Permanente Total.
- Estado de cuenta de la tarjeta de crédito a la fecha del siniestro.

### **Invalidez total y permanente por accidente:**

- Copia simple del documento de identidad del ASEGURADO.
- Historia Clínica foliada y fedateada de todos los centros médicos que le brindaron atención a consecuencia del accidente que generó la Invalidez Permanente Total e Informes Médicos sobre atenciones y/o tratamientos relacionados al accidente y estado de Invalidez.
- Copia certificada del Parte policial o Atestado policial completo o diligencias fiscales según corresponda, Análisis toxicológico con resultados de alcoholemia y toxinas y el Dosaje etílico en caso de tratarse de accidente de tránsito, en caso de haberse realizado.
- Estado de cuenta de la tarjeta de crédito, a la fecha de siniestro.

En caso de muerte presunta, ésta deberá acreditarse conforme a la ley vigente. Se deberá entregar a RIMAC, la resolución judicial de muerte presunta junto con la correspondiente partida de defunción. El pronunciamiento de RIMAC se encontrará suspendido hasta la recepción de la resolución judicial de muerte presunta y partida de defunción.

## **5. 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.

### **6. Consecuencias en caso de incumplimiento en el pago de las obligaciones, y efectos del refinanciamiento 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 o sobregiro, no permitiendo al cliente realizar ninguna compra o disposición. Cuando se reciba algún pago que cubra el importe del sobregiro o pago vencido, el sistema reactivará la cuenta automáticamente, al día siguiente. Si el pago vencido o sobregiro 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.

### **7. 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 abonarlo 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.

### **8. 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)), INDECOPI ([www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)) o Defensor del Cliente Financiero ([www.dcf.pe](http://www.dcf.pe))



## 9. Conversión de moneda

Es el porcentaje que se cobra por servicio por cambio de moneda por las transacciones (compra y disposición de efectivo), 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.

## 10. 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 (disposición de efectivo y 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, seguro de desgravamen (según Hoja Resumen Informativa), capital de operaciones en cuotas de la Línea y de la Línea Adicional (disposición de efectivo y compras), capital de operaciones revolvente (disposición de efectivo y 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 periodo, 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.

## 11. Aplicación de garantías para Tarjetas de Crédito Para liberar las garantías asociadas a la Tarjeta de Crédito podrá darse de 2 formas:

- El levantamiento de garantía se podrá dar a solicitud del cliente siempre y cuando no exista deuda y el contrato se encuentre cancelado



- Por evaluación: El Banco podrá liberar la garantía mobiliaria asociada a la Tarjeta de Crédito por campañas especiales de evaluación crediticia. Ello se podrá comunicar posteriormente al cliente. También se podrá solicitar la evaluación puntual en las oficinas del Banco cuando el contrato de la tarjeta de crédito tenga al menos 1 año de antigüedad.