

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

### 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 retirar efectivo hasta por S/. 1,900.00 ó US\$. 540.00 por día.

**Operaciones en ventanilla:** usted podrá retirar efectivo hasta por el total de la línea disponible. Usted puede modificar el porcentaje de su línea de crédito disponible para disposición de efectivo, acercándose a cualquier de nuestras oficinas. De acuerdo con su nivel de endeudamiento, el Banco podrá modificar este porcentaje.

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

Usted deberá tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

#### Seguridad para la Tarjeta de Crédito

- Firmar la tarjeta en la parte de atrás. De esta forma el comercio podrá tener otra referencia de su firma, adicional al DNI.
- No perder de vista la tarjeta
- Mantener en reserva su clave. Por seguridad, nadie 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 Banca por Teléfono al (01) 595-0000.
- Presentar siempre el Documento Oficial de Identidad al momento de realizar una compra con tarjeta de Crédito.
- Nunca firmar un voucher o un comprobante de compra en blanco. Guarda todos los comprobantes de los pagos que hayas realizado.
- Para el caso de la tarjeta de crédito Bfree, no es necesario presentar el Documento Oficial de Identidad porque el cliente se identifica con su PIN de 4 dígitos y no tiene que firmar ningún voucher.

### 3. Mecanismos para que el cliente notifique a 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 telefónica, llamando al (01) 595 0000
- Página web del Banco: [www.bbvacontinental.pe](http://www.bbvacontinental.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. Responsabilidad del Banco en caso de operaciones de pago no autorizadas o ejecutadas de forma incorrecta.**

La tarjeta también cuenta con el Fondo de Protección contra Fraude gratuito, que cubre los siguientes casos hasta límite de importes especificados en su Reglamento (Contrato): 1. Transacciones fraudulentas efectuadas después de la comunicación que usted realice al Banco, como consecuencia de la manipulación por parte de terceros de los cajeros automáticos de propiedad del Banco. 2. Transacciones fraudulentas que, luego de las comprobaciones del caso, se haya determinado que fueron efectuadas durante el transcurso de la llamada que usted realice para bloquear la Tarjeta. 3. Transacciones internacionales fraudulentas comprobadas que se encuentran dentro del límite de piso del comercio (operaciones que se procesan sin autorización del Banco emisor por ser un importe menor de compra).

#### **5. Procedimiento en caso de fallecimiento del titular de la Tarjeta de Crédito o se encuentre en situación de Desempleo.**

El Banco ha dispuesto la contratación de un Seguro de Desgravamen que en caso de fallecimiento o invalidez total y permanente del Asegurado cancela el saldo deudor de la Tarjeta de Crédito. Además, cuenta con el beneficio de Desempleo Involuntario (para trabajadores Dependientes) e Incapacidad Temporal (para trabajadores Independientes).

Usted podrá afiliarse al seguro de desgravamen ofrecido por el Banco o endosar una póliza de otra empresa aseguradora, siempre que cumpla con los requisitos exigidos por el Banco (sujeto a evaluación).

**Vigencia del Seguro:** Para las tarjetas **contratadas** desde el 20 de noviembre del 2014 en adelante, la cobertura del Seguro de Desgravamen se inicia desde el momento de activación y uso de la línea de la tarjeta de crédito, y para las tarjetas **contratadas** con fecha anterior al 20 de noviembre del 2014 la cobertura del Seguro de Desgravamen que incluye el Desempleo Involuntario e Incapacidad Temporal iniciará su vigencia el 11 de Febrero del 2015. Y en ambos casos, se extenderá hasta la cancelación/anulación de la tarjeta de crédito o cancelación del monto total de la deuda, siendo requisito que el Asegurado se encuentre en todo momento al día en sus pagos de prima.

En caso de un siniestro, deberá entregar a la Aseguradora (Rímac Seguros y Reaseguros) o en cualquiera de las oficinas del Banco los siguientes documentos en original o en copia legalizada:

**Para la cobertura de Fallecimiento e Indemnización por Sepelio:** (a) Acta de defunción, (b) Certificado de defunción, (c) Copia del documento de identidad del Asegurado fallecido, (d) Estado de cuenta de la tarjeta de crédito a la fecha del siniestro, (e) Declaración Jurada de Domicilio y legalizado por un Notario o ante notaria a fin de poder abrir la Cuenta de ahorros si hubieran Beneficiarios menores de edad, (f) Copia de la Historia Clínica foliada y fedateada del Asegurado (g) Solicitud / Certificado del Seguro de Desgravamen y (h) Copia del Documento de Identidad del familiar directo que asumió los gastos funerarios del Asegurado, conjuntamente con las facturas o boletas emitidas a su nombre, siendo esto requisito indispensable para otorgar el beneficio. Adicionalmente, el familiar directo debe presentar una Declaración Jurada en donde indique el grado de parentesco con el Asegurado fallecido

**En caso el fallecimiento sea a consecuencia de un accidente, se deberán presentar todos estos documentos adicionales a los detallados en caso de Fallecimiento:** (a) Atestado policial completo o diligencias fiscales, según corresponda, (b) Protocolo de Necropsia completo, (c) Análisis toxicológico con resultados de alcoholemia y toxinas, (d) Dosaje etílico en caso de tratarse de accidente de tránsito.

**En caso de Invalidez total y permanente por enfermedad:** (a) Copia del documento de identidad del ASEGURADO, (b) Estado de cuenta de la tarjeta de crédito a la fecha del siniestro, (c) 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, (d) 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 y (e) Solicitud / Certificado del Seguro de Desgravamen firmado por el Asegurado.

**En caso de Invalidez total y permanente por accidente:** (a) Copia del documento de identidad del ASEGURADO, (b) Estado de cuenta de la tarjeta de crédito a la fecha del siniestro, (c) Historia Clínica foliada y fedateada de todos los centros médicos que le brindaron atención a consecuencia del accidente que generó Invalidez Permanente Total e Informes Médicos sobre atenciones y/o tratamientos relacionados al accidente y estado de Invalidez, (d) Atestado policial 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. y (e) Solicitud / Certificado del Seguro de Desgravamen firmado por el Asegurado.

**En caso de Desempleo Involuntario e Incapacidad Temporal:**

#### **Cobertura de Desempleo Involuntario**

- **Trabajadores del Sector Privado:** (a) Copia del DNI o documento oficial de identidad del Asegurado, (b) Carta de despido de la empresa (sellada y firmada). Podrá aceptarse copia de la carta de renuncia del trabajador, si en la liquidación de beneficios sociales, firmada y sellada por el empleador, el Asegurado cumple con acreditar haber recibido una compensación o bonificación extraordinaria equivalente como mínimo a un (1) sueldo remuneratorio mensual, (c) En caso de no contar con la carta de despido formalmente cursado por el empleador, según lo indicado en el párrafo precedente, se deberá presentar la Constatación Policial o de la Autoridad Administrativa de Trabajo que den cuenta del despido de hecho producido, (d) Liquidación de beneficios sociales por despido y constancia del pago. Se verificará el pago de 1,5 remuneraciones por cada año trabajado (o por cada mes pendiente de ejecución si fuera un contrato de trabajo con plazo determinando) más los beneficios de Ley, (e) Certificado de trabajo. Este documento detalla el periodo laborado por el trabajador cesado y los motivos de cese, (f) Certificado de aportaciones a la AFP o a la ONP correspondiente al mes siguiente del cese, (g) Carta para la libre disponibilidad de la cuenta CTS por cese, debidamente firmada y sellada por el empleador y (h) Declaración jurada en formato de La Aseguradora manifestando que a la fecha del siniestro el Asegurado se encuentra en situación de Desempleo.
- **Trabajadores del Sector Público en general y en particular del Sector Educativo:** (a) Copia del DNI o documento de identidad del Asegurado, (b) Número del CUSSP (seguridad social), (c) Resolución de cese en la que consten los motivos del cese del trabajador no imputable a los casos no cubiertos por la Póliza, (d) Liquidación de beneficios por cese (o documento similar expedido por la entidad pública) y (e) Declaración jurada en formato de la Aseguradora manifestando que a la fecha del siniestro el Asegurado se encuentra en situación de Desempleo.
- **Miembros de las Fuerzas Armadas y Policiales:** (a) Copia del DNI o documento oficial de identidad del Asegurado, (b) Resolución de cese o documento expedido por el Ministerio de Defensa, (c) Liquidación de beneficios por cese (o documento similar expedido por su Institución) y (d) Declaración jurada en

formato de la Aseguradora manifestando que a la fecha del siniestro el Asegurado se encuentra en situación de Desempleo.

**Cobertura de Incapacidad Temporal:**

(a) Copia del DNI o documento de identidad del Asegurado, (b) Autorización del Asegurado para revisión de las historias clínicas, (c) Certificado de renta de 4ta Categoría, (d) Declaración Jurada de Renta de 3era, Categoría en caso de empresa individual de responsabilidad limitada y (e) Certificado médico en el que conste información sobre los días requeridos de reposo por incapacidad Temporal, detallando: Causas de la incapacidad, Diagnóstico definitivo, Tratamiento realizado, Pronóstico, Días de descanso, Número de historia médica, Clínica u Hospital donde recibió la atención, Nombre completo del Médico tratante, Fecha de atención, Sello y firma de médico tratante con indicación de su número de colegiatura.

**Adicional a los documentos antes mencionados, tanto para Desempleo involuntario como Incapacidad temporal, el Asegurado deberá presentar los comprobantes de pago de los últimos tres (03) estados de cuenta de su tarjeta de crédito, todos previos a la fecha de siniestro**

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

**6. Procedimiento para la presentación y atención de las solicitudes de resolución del contrato,**

A través de la red de oficinas:

- ✓
- ✓ Usted deberá acercarse a la oficina donde contrató el producto o servicio con su documento de identidad.
- ✓ No presentar deuda pendiente de pago.
- ✓ El Cliente deberá llenar y firmar un "Sírvasse 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

**7. Procedimiento para afiliarse al sistema de cargo automático (pago recurrentes),**

**7.1 Para la afiliación al servicio de cargo automático.**

**Aplica solo para** los establecimientos afiliados a Visa que cuenten con este servicio, para consultar los establecimiento puedes acceder al siguiente link: <https://www.recurrentesvisa.com/hbk/direcciona>.

A través de Banca por Internet:

Usted puede afiliarse al cargo automático de los servicios mencionados a través de: [www.bbvacontinental.pe/](http://www.bbvacontinental.pe/) Banca por internet/ Mis tarjetas/ cargo automático VISA/ apartado "Afiliate".

Ingresando directamente al siguiente link: <https://www.recurrentesvisa.com/hbk/recurrente>

**7.2 Para la desafiliación del servicio de cargo automático**

A través de Banca por Internet:

Usted puede afiliarse al cargo automático de los servicios mencionados a través de: [www.bbvacontinental.pe/](http://www.bbvacontinental.pe/) Banca por internet/ Mis tarjetas/ cargo automatico VISA/ apartado "Afiliate".

Ingresando directamente al siguiente link: <https://www.recurrentesvisa.com/hbk/recurrente>

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

- El banco bloquea la(s) tarjeta(s) de forma provisional o definitiva hasta realizar el pago.
- Se cobra la Penalidad por incumplimiento de pago desde el día siguiente de la fecha de pago.
- Luego de 90 días de impago se declara la totalidad de la deuda como vencida: El banco se comunicará con el cliente, para dar aviso de la cancelación de su(s) tarjeta(s) y/o contrato(s) por el motivo señalado, así como solicitar la devolución de (los) plástico(s). En caso que el cliente sea titular de contrato, la persona autorizada gestionará con el cliente el pago de la deuda total del contrato, en caso contrario, solicitará el pase de la deuda a Cobranza Judicial o Extrajudicial para realizar las acciones legales correspondientes.

#### **9. 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 Continental 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.

#### **10. 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 llamando por teléfono al (01) 595-0000 opción 9, a través de la página web: [www.bbvacontinental.pe](http://www.bbvacontinental.pe/) / Atención al cliente / Libro de Reclamaciones o acercándose a cualquier oficina del BBVA Banco Continental. En caso no quedar conforme, puede transmitir su reclamo a las siguientes entidades: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) o INDECOPI.