

INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CLIENTE

1. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE CIERRE DE CUENTA.

- El cliente debe acercarse a la oficina en que abrió su cuenta con su documento de identidad.
- La cuenta no debe tener adeudos. De tenerlos, deberá cancelar previamente el integro del saldo deudor.
- De tener cargos automáticos afiliados, deberá solicitar el cambio a otra cuenta o su anulación.
- El cliente deberá llenar y firmar un “Sírvase ejecutar”, solicitando la cancelación de la cuenta.
- Para Cuentas Corrientes el cliente deberá devolver las chequeras que se hayan emitido contra dicha cuenta.

1.1 Procedimiento para la cancelación de Tarjeta de Crédito

En caso de robo o extravío, se debe comunicar de inmediato este hecho al Banco y proceder a realizar la cancelación de la tarjeta respectiva mediante cualquiera de los siguientes canales:

- Llamando a Banca por Teléfono al 595-0000. Servicio disponible las 24 horas del día.
- Acudiendo a nuestra red de oficinas en horario de atención al cliente.

Si el hecho ocurriese fuera del territorio nacional, se deberá comunicar el incidente de inmediato a los números que figuran en el reverso de su tarjeta.

El cliente no asumirá responsabilidad alguna por las transacciones no autorizadas que se hayan realizado con posterioridad a la realización del bloqueo de tarjeta. La cancelación del contrato de la tarjeta de crédito se podrá realizar en las oficinas del Banco o llamando a Banca por Teléfono al (01) 595-0000, siempre que no exista deuda pendiente de pago.

1.2 Procedimiento para el retiro de saldos a favor del cliente el Tarjeta de Crédito.

En los casos en que la Tarjeta de Crédito presente un saldo a favor y no exista ninguna deuda pendiente de pago respecto de la Tarjeta de Crédito, el cliente podrá acercarse a cualquier oficina para poder solicitar el retiro.

2. ORDEN DE IMPUTACIÓN DE PAGOS APLICABLE A LOS CONTRATOS DE TARJETAS DE CRÉDITO.

Los pagos se efectuarán aplicándose al pago de intereses compensatorios e intereses moratorios de la deuda vencida, comisión de cobranza, comisión por disposición de efectivo, comisión por exceso de línea, intereses de deuda vigente, otras comisiones, capital de cuotas,

capital de disposición de efectivo en modalidad revolvente, capital de compras en modalidad revolvente, en ese orden.

3. PROCEDIMIENTO PARA EFECTUAR PAGOS ANTICIPADOS EN FORMA PARCIAL O TOTAL.

Se aceptará la cancelación anticipada del total de la deuda, amortizaciones parciales y el pago de cuotas (prepagos) en cualquier momento. El cliente podrá realizar la cancelación anticipada con cargo en cuenta o mediante un pago en efectivo acercándose a cualquier oficina del Banco con su documento de identidad.

En el caso de la amortización parcial el cliente tiene la posibilidad de reducir el importe de la cuota o reducir el plazo de la deuda de acuerdo con lo que el cliente indique. El cliente deberá de estar al día en sus pagos al momento de realizar la transacción.

En el Préstamo Hipotecario Tradicional, el cliente y el Banco suscribirán la minuta para el levantamiento de hipoteca en un aproximado de 5 días útiles. Para el Préstamo Hipotecario Mi Vivienda la cancelación anticipada del préstamo implica la pérdida del Bono al Buen Pagador.

Asimismo en la cuenta asociada al préstamo, se procede con la retención del importe total de la cancelación.

Debido al trámite seguido con COFIDE, el tiempo de espera para la cancelación será de aproximadamente 15 días útiles. Si dentro de los días de espera llegase a vencer una cuota más del préstamo, el cliente tendrá que cancelar dicha cuota, la cual una vez cancelado el préstamo será descontado de la cantidad retenida en un inicio.

En el préstamo Mi Vivienda, el cliente y el Banco suscribirán la minuta para el levantamiento de hipoteca y la suscripción será posterior al envío de la cancelación del préstamo por parte de COFIDE.

4. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS AVALES Y FIADORES DE LOS CLIENTES:

Los avales y fiadores que pagan la obligación del garantizado adquieren los siguientes derechos: el derecho a repetir contra su garantizado lo pagado por él y el derecho a subrogarse en los derechos del garantizado y, por lo tanto, utilizar todos los derechos y excepciones que éste hubiera podido utilizar.

5. DESAFILIACIÓN DEL SERVICIO DE CARGO AUTOMÁTICO EN CUENTA

El cliente se acercará a cualquier oficina del Banco para solicitar la desafiliación del servicio de cargo automático en cuenta por pago de servicios de Luz del Sur, Edelnor, Sedapal, Telefónica, clubes, Universidades, Colegios e Instituciones afiliadas al servicio de recaudación.

El Banco con los datos obtenidos del cliente: nombres y apellidos, número de documento de identidad, número de cuenta y el servicio a desafilarse registrará en el sistema automatizado la desafiliación del servicio.

El cliente recibirá como constancia de su gestión una copia del original del formato de solicitud "Sirvase Ejecutar".

La confirmación de la desafiliación es realizada por la empresa prestadora del servicio, dependiendo del ciclo de facturación.

5.1 Desafiliación del servicio de Cargo automático en Tarjetas

- Puede realizarse desde cualquier oficina del Banco.
En este caso el Banco tramitará la desafiliación ante el comercio, dentro de las 48 horas posteriores al día en que el cliente presentó la solicitud de desafiliación. Dicha solicitud será proporcionada en la oficina y completada por el cliente.
- Para el caso de tarjetas Visa, el cliente podrá solicitar su desafiliación directamente ingresando a nuestra Banca por Internet, opción Cargos Automáticos Visa.
La desafiliación ante el comercio se realizará con al menos 48 horas de anticipación a la próxima fecha de cargo automático. Caso contrario, la desafiliación operará a partir del siguiente cargo recurrente.
- Directamente en el comercio donde solicitó la afiliación.
El cliente podrá acercarse directamente al establecimiento y solicitar su desafiliación.
- Si la afiliación fue realizada directamente ante algún establecimiento en el exterior, la desafiliación deberá ser tramitada únicamente desde el mismo establecimiento y estará sujeto a las políticas que dicho comercio tenga establecido.

6. CONSECUENCIAS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE PAGO Y EFECTOS DEL REFINANCIAMIENTO O REESTRUCTURACIÓN DE LA DEUDA.

Ante el incumplimiento en el pago por obligaciones ante el Banco, se le reportará a la Central de Riesgos con la calificación correspondiente, de conformidad con el Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones vigente. Además, se iniciarán las acciones legales de recupero y ejecución de garantías respectivas, de ser el caso.

En el caso de tarjetas de crédito, se bloquean temporalmente o preventivamente por:

- Deuda vencida mayor a 8 días : bloqueo para retiros y compras

La tarjeta se bloquea en forma definitiva cuando:

- Presenta deuda vencida mayor a 60 días

Se recuerda que el Banco anulará las tarjetas de crédito del cliente cuando se haya cerrado una cuenta corriente por girar cheques sin fondos en cualquier entidad bancaria.

Asimismo, al refinanciar o reestructurar una deuda y firmar el contrato respectivo, la clasificación de riesgo del cliente deudor deberá mantenerse en la categoría en que se encontraba clasificado, salvo aquellos casos cuya clasificación era "Normal", los cuales deberán ser reclasificados como "CPP".