

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES**



**TESIS**

**ANÁLISIS DEL CONOCIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CREDITICIAS  
CON LAS ENTIDADES FINANCIERAS Y EMPRESAS BANCARIAS DE  
PUNO Y SU INCIDENCIA ECONÓMICA EN SUS CONSUMIDORES,  
PERIODO 2015 – 2016**

**PRESENTADA POR:  
MARIELA TURPO SUAÑA**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:  
CONTADOR PÚBLICO**

**PUNO - PERÚ  
2017**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES**

**ANÁLISIS DEL CONOCIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CREDITICIAS  
CON LAS ENTIDADES FINANCIERAS Y EMPRESAS BANCARIAS DE  
PUNO Y SU INCIDENCIA ECONÓMICA EN SUS CONSUMIDORES,  
PERIODO 2015 – 2016**

**PRESENTADA POR:**

**MARIELA TURPO SUAÑA**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:**

**CONTADOR PÚBLICO**



**APROBADO POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:**

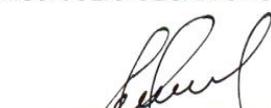
**PRESIDENTE:**

  
\_\_\_\_\_  
M.Sc. REYNALDO ALCOS CHURA

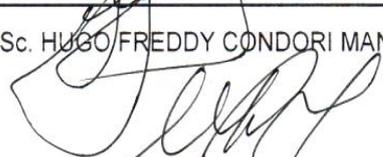
**PRIMER MIEMBRO:**

  
\_\_\_\_\_  
M.Sc. JULIO CESAR CHOQUE VARGAS

**SEGUNDO MIEMBRO:**

  
\_\_\_\_\_  
M.Sc. HUGO/FREDDY CONDORI MANZANO

**DIRECTOR / ASESOR:**

  
\_\_\_\_\_  
Dr. MARIA AMPARO CATACTORA PEÑARANDA

**FECHA DE SUSTENTACIÓN:** 14 de Julio del 2017

**ÁREA:** Análisis Económico y Financiero

**TEMA:** Obligaciones Crediticias

## DEDICATORIA

*A Dios, por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente.*

*Con eterna gratitud a mis queridos padres, Leonardo y Presentación, por su amor e inagotable esfuerzo y apoyo incondicional, quienes forjaron mi profesión con mucho esfuerzo y anhelo, quienes supieron formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual me ayuda a salir adelante buscando siempre el mejor camino.*

*A Jhermayoli y Xander, mis sobrinos, quienes son mi inspiración para el logro de mis objetivos.*

## AGRADECIMIENTO

*A Dios, por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por darme la fortaleza para ser perseverante, y brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.*

*A la Universidad Nacional del Altiplano, a los docentes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables, por sus valiosas enseñanzas, por permitir mi formación académica y profesional, impartiendo sus conocimientos durante toda mi formación profesional, gracias por brindarme todo su apoyo y colaboración para construir mi aprendizaje.*

*Agradecer a los trabajadores del Banco Interbank y Banco de la Nación de Puno por sus precisas explicaciones y por facilitarme de manera tan amable información sobre el tema.*

*Finalmente, a todos aquellos que contribuyeron para la culminación final de la presente tesis, por su apoyo, comprensión y paciencia.*

**INDICE GENERAL**

Dedicatoria.....	i
Agradecimiento.....	ii
Índice General.....	iii
índice De Gráficos.....	v
índice De Esquemas.....	vi
índice De Tablas.....	vi
índice De Acrónimos.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	x
Introducción.....	.xii

**CAPITULO I****PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

1.1. Planteamiento del Problema.....	1
1.2. Antecedentes de la Investigación.....	3
1.3. Objetivos de la Investigación.....	7
1.4. Caracterización del Áreas de Investigación.....	8

**CAPITULO II****REVISIÓN DE LITERATURA**

2.1. Marco Teórico.....	13
2.1.1. Banco.....	13
2.1.2. Empresas Financieras.....	14
2.1.3. Clases de Banco.....	14
2.1.4. Operaciones Bancarias.....	15
2.1.5. Dinero.....	17
2.1.6. Clasificación del Dinero.....	19
2.1.7. Crédito.....	20
2.1.8. El Rol del Crédito.....	23
2.1.9. Otorgamiento de Credito.....	23

2.1.10. Obligaciones Crediticias .....	24
2.1.11. Capacidad de Pago .....	25
2.1.12. Origen de la Tarjeta de Crédito .....	25
2.1.13. Tarjeta de Crédito .....	33
2.1.14. Funciones de la Tarjeta de Credito.....	34
2.1.15. Clasificación de Tarjetas de Crédito .....	40
2.1.16. Servicios Bancarios .....	45
2.1.17. Sistema Financiero .....	45
2.1.18. Intermediación Financiera .....	46
2.2. Marco Conceptual .....	49
2.1. Hipotesis de la Investigación .....	53
2.1. Variables de la Investigación.....	53

**CAPITULO III**

**MÉTODOS Y MATERIALES**

3.1. Metodología de Investigación.....	55
3.2. Población y Muestra.....	59
3.3. Materiales .....	60

**CAPITULO IV**

**RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

4.1. Desarrollo de Objetivos .....	61
4.2. Contrastacion de Hipotesis .....	89
Conclusiones .....	92
Recomendaciones .....	95

**REFERENCIAS**

Bibliografía .....	98
Webgrafía .....	100

**ANEXOS**

## INDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1:</b> Representación gráfica del uso que le dan a la tarjeta de crédito .....	62
<b>Gráfico 2:</b> Representación gráfica del uso que le dan a la tarjeta de crédito .....	62
<b>Gráfico 3:</b> Representación gráfica del nivel de conocimiento de las tasas de interes.....	64
<b>Gráfico 4:</b> Representación gráfica del nivel de conocimiento de las tasas de interes.....	64
<b>Gráfico 5:</b> Representación gráfica de las comisiones que conocen los usuarios de tarjetaas de crédito .....	65
<b>Gráfico 6:</b> Representación gráfica de las comisiones que conocen los usuarios de tarjetaas de crédito .....	65
<b>Gráfico 7:</b> Representación gráfica de las dificultades con la tarjeta de crédito .....	66
<b>Gráfico 8:</b> Representación gráfica de las dificultades con la tarjeta de crédito. ....	66
<b>Gráfico 9:</b> Representación gráfica del responsable de la escasa información .....	73
<b>Gráfico 10:</b> Representación gráfica del responsable de la escasa información .....	74
<b>Gráfico 11:</b> Representación gráfica del ngreso promedio mensual.....	77
<b>Gráfico 12:</b> Representación gráfica del ngreso promedio mensual.....	77
<b>Gráfico 13:</b> Representación gráfica de la evaluación antes de hacer un gasto .....	78
<b>Gráfico 14:</b> Representación gráfica de la evaluación antes de hacer un gasto .....	78
<b>Gráfico 15:</b> Representación gráfica del producto financiero que más usan....	80
<b>Gráfico 16:</b> Representación gráfica del producto financiero que más usan....	80
<b>Gráfico 17:</b> Representación gráfica de los ingresos, si le permitieron cubrir algun gasto adicional.. .....	81
<b>Gráfico 18:</b> Representación gráfica de los ingresos, si le permitieron cubrir algun gasto adicional.. .....	81

**INDICE DE ESQUEMAS**

<b>Esquema 1:</b> Clasificación de tarjetas .....	41
<b>Esquema 2:</b> Intermediarios financieros .....	48

**INDICE DE TABLAS**

<b>Tabla 1:</b> Tabla de evaluación.....	58
<b>Tabla 2:</b> Uso que le dan a la tarjeta de crédito .....	62
<b>Tabla 3:</b> Nivel de conocimiento de las tasas de interés .....	63
<b>Tabla 4:</b> Comisiones que conocen los usuarios de tarjetas de crédito .....	65
<b>Tabla 5:</b> Dificultades con las tarjetas de crédito .....	66
<b>Tabla 6:</b> Reclamos presentados, según actividad económica, 2015-2016....	68
<b>Tabla 7:</b> Reclamos presentados en Servicios Bancarios y Financiero, según tipo de producto, 2015-2016 .....	69
<b>Tabla 8:</b> Reclamos presentados en Sectores Económicos, según motivo, periodos, 2015-2016 .....	69
<b>Tabla 9:</b> Tarifario de las Tarjetas de Crédito Visa Clásica – Gold / Oro – Platinum – Signature del Banco Interbank y Banco de la Nación en MN.....	71
<b>Tabla 10:</b> Responsable de la escasa información .....	73
<b>Tabla 11:</b> Ingreso promedio mensual .....	76
<b>Tabla 12:</b> Evaluación antes de hacer un gasto.....	78
<b>Tabla 13:</b> Producto financiero que más usan .....	79
<b>Tabla 14:</b> Sus ingresos le permitieron cubrir algún gasto adicional.....	81

**INDICE DE ACRÓNIMOS**

- AMEX: American Express
- ASBANC: Asociación de Bancos del Perú
- ASPEC: Asociación de Consumidores Peruanos
- FOGAPI: Fondo de Garantía para Préstamos a la Pequeña Industria
- INDECOPI: Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
- MN: Moneda Nacional
- PYMES: Pequeñas y Medianas Empresas
- SF: sistema Financiero
- SB: Sistema Bancario
- SBS: Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones
- BCRP: Banco Central de Reserva del Perú
- TCEA: Tasa de costo efectivo anual
- TREA. La tasa de rendimiento efectivo anual

## RESUMEN

En el presente trabajo de investigación de tesis titulado “ANÁLISIS DEL CONOCIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CREDITICIAS CON LAS ENTIDADES FINANCIERAS Y EMPRESAS BANCARIAS DE PUNO Y SU INCIDENCIA ECONÓMICA EN SUS CONSUMIDORES, PERIODO 2015 – 2016”, tiene como objetivo principal, demostrar que los consumidores de tarjetas de crédito no poseen la suficiente información sobre las obligaciones crediticias que adquieren cuando solicitan y por ende aceptan una tarjeta una tarjeta de crédito y en consecuencia este desconocimiento de las obligaciones crediticias influye negativamente en la situación económica de los consumidores. Los métodos aplicados son el descriptivo, analítico y deductivo, las técnicas de recolección de datos son la entrevista, encuesta y análisis de información documentario. La población está constituida por la meta anual de colocaciones de tarjetas de crédito, que tienen los asesores de cada banco. Las conclusiones más relevantes a las que se llegó son, que el nivel de conocimiento de los consumidores de las obligaciones crediticias es baja, ya que en el 2015 el 43% de los usuarios del Banco Interbank conocen solo una tasa de interés, y el 35% de los usuarios del Banco de la Nación conocen algunas tasas de interés, del mismo modo en el periodo 2016 el 35% de los usuarios del Banco Interbank indican que no conocen ninguna tasa de interés, y el 33% de los usuarios del Banco de la Nación solo tienen conocimiento de algunas tasas de interés, debido a la escasa información de las características que otorgan las tarjetas de crédito emitidas por las entidades financieras y empresas bancarias de la ciudad de Puno. También concluimos que la capacidad financiera que poseen los consumidores de tarjetas de crédito es

baja, lo cual inciden directamente en la economía de los consumidores de las entidades financieras y empresas bancarias, porque en el 2015 y 2016, el 35% y 32% del Banco Interbank y Banco de la Nación, indican que tuvieron que hacer algunos reajustes a su presupuesto, así mismo, en el 2015 y 2016, en ambos bancos los consumidores tuvieron que posponer la compra de algún bien planificado, se manifiesta en el 24%, 20% y 19%, y por último proponemos políticas crediticias orientadas al uso de las tarjetas de crédito, sin afectar la economía de los consumidores.

**PALABRAS CLAVES:** Obligaciones, consumidores, tarjetas de crédito, capacidad financiera, economía.

**ABSTRACT**

In the present qualified work of investigation of thesis " ANALYSIS OF THE KNOWLEDGE OF THE CREDIT OBLIGATIONS WITH THE FINANCIAL ENTITIES AND PUNO'S BANK COMPANIES AND HIS ECONOMIC INCIDENT IN HIS CONSUMERS, PERIOD 2015 - 2016 ", it has as principal aim, demonstrate that the consumers of credit cards do not possess the sufficient information about the credit obligations that they acquire when they request and for ende accept a card a credit card and in consequence this ignorance of the credit obligations influences negatively the economic situation of the consumers. The applied methods are descriptively, analytical and deductively, the technologies of compilation of information are the interview, survey and analysis of information documentario. The population is constituted by the annual goal of placements of credit cards, which have the advisers of every bank. The most relevant conclusions to which it came near are, that the level of knowledge of the consumers of the credit obligations is low, since in 2015 43 % of the users of the Bank Interbank knows only a rate of interest, and 35 % of the users of the Bank of the Nation knows some rates of interest, in the same way in the period 2016 35 % of the users of the Bank Interbank indicates that they do not know any rate of interest, and 33 % of the users of the Bank of the Nation alone has knowledge of some rates of interest, due to the scanty information of the characteristics that grant the credit cards issued by the financial institutions and bank companies of Puno's city. Also we conclude that the financial capacity that the consumers of credit cards possess is low, which they affect directly in the economy of the consumers of the financial institutions and bank companies, because in 2015 and 2016, 35 % and 32 % of the Bank

Interbank and Bank de la Nation, they indicate that they had to do some readjustments to his budget, likewise, in 2015 and 2016, in both banks the consumers had to postpone the purchase of some planned good, it demonstrates in 24 %, 20 % and 19 %, and finally we propose credit policies orientated to the use of the credit cards, without affecting the economy of the consumers.

KEYWORDS: Obligations, consumers, credit cards, financial capacity, economy.

## INTRODUCCIÓN

En el mundo de la economía una nueva forma de pago ha surgido durante los últimos siglos como modo de reducir el manejo de efectivo y con el ánimo de facilitar el comercio, en todo el mundo aparecen las tarjetas de pago “débito y crédito”.

La primera forma de comercio consistió en el intercambio directo de dos valores reales, dando así inicio al trueque; con el desarrollo de nuevos productos, y el crecimiento de la actividad comercial mostró rápidamente las limitaciones de este modelo. Con la intención de eliminar estas limitaciones nació una nueva forma de intercambio, la moneda; dando así origen a la compraventa. Con el transcurso del tiempo el comercio fue cada vez más complejo, por lo que fue necesario la creación de entidades bancarias y financieras, donde se podía acudir a guardar y retirar dinero, no sólo en la forma tradicional, sino también a través de documentos que puedan intercambiarse por efectivo, es así que se da inicio a la utilización del cheque, la letra de cambio y el pagaré.

El uso de tarjetas de crédito constituye un gran avance para el consumidor puesto que permiten un cómodo y seguro acceso a multitud de operaciones, pero, al propio tiempo y quizás como consecuencia directa de esa utilidad, son también un instrumento que provoca muchas operaciones que generan problemas del consumidor a la hora de hacer frente a sus obligaciones.

En la actualidad, el mercado de tarjetas bancarias se encuentra monopolizado casi en su totalidad por una dualidad en las formas de pago ofertadas a sus titulares, nos referimos a las tarjetas de débito y a las tarjetas

de crédito. La visión con que han sido desarrolladas las primeras coincide con el objetivo inicial de los emisores, esto es, remplazar los cheques y sobre todo el efectivo, para definitivamente convertirse en el principal sistema de pago global del consumidor. Las tarjetas de crédito son modalidades de financiación, por lo tanto el consumidor o usuario supone asumir la obligación de devolver el importe dispuesto y de pagar los intereses, comisiones bancarias y gastos pactados, dichos pactos que no son conocidos por muchos usuarios de las tarjetas de crédito, ya que al aceptar o adquirir una tarjeta de crédito firman un contrato sin realizar previa lectura del mismo, juntamente con la Hoja de Resumen; los trabajadores muchas veces están obligados solo a ilustrar los beneficios de las tarjetas más no las obligaciones por el hecho de cumplir sus metas mensuales.

Por esta razón, nos planteamos como problema de investigación de ¿Cuál es el nivel de conocimiento de las obligaciones crediticias con las entidades financieras y empresas bancarias y de qué manera incide en la economía de los consumidores en la ciudad de Puno, en los periodos 2015-2016?; y tenemos por objetivo analizar el nivel de conocimiento de las obligaciones crediticias con las entidades financieras y empresas bancarias y determinar de qué manera incide en la economía de los consumidores en la ciudad de puno, periodos 2015 – 2016.

En cuanto a la estructura de la tesis, se distinguen 7 capítulos diferenciados, y los respectivos anexos. En el capítulo I donde se planteó el problema, y se describe el objetivo de nuestra investigación. En el capítulo II se incluye todo lo relativo a la revisión de literatura, marco teórico, marco conceptual, los mismos que nos ayudaron a formular nuestras hipótesis de la

investigación. En el capítulo III se incluyó la metodología de investigación, técnicas e instrumentos, procesamiento y análisis de datos, la población y la muestra, y los materiales utilizados. En el capítulo IV se analizaron y expusieron los resultados obtenidos durante las encuestas realizadas, y análisis de documentos, para luego discutirlos, y de ello se generaron conclusiones y recomendaciones, y ya casi finalizando la presente tesis mencionamos las referencias y otras fuentes de información, finalmente concluimos con los anexos, donde el lector encontrará una copia de nuestra matriz de consistencia, nuestra encuesta, hojas resumen de diferentes tarjetas de crédito, entre otros.

## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad, se observa un notable cambio en lo relativo a los mecanismos de crédito y de pago utilizados en la actividad mercantil. La utilización de la tarjeta de crédito, resulta cada vez más masiva. La visión y meta de los emisores de tarjetas de crédito en el futuro, es reemplazar los cheques y el efectivo, convirtiéndose así en el principal sistema de pago global del consumidor.

La tarjeta de crédito es un medio de pago que permite hacer compras y pagar una semana después, un mes después, un año después, etc., actualmente son emitidas por entidades financieras y empresas bancarias, que autoriza a la persona a cuyo favor es emitida, a utilizarla como medio de pago en establecimientos que cuentan con el sistema de pago con tarjeta, mediante su firma, la exhibición de la tarjeta, y aquí en la ciudad de Puno, es casi obligatorio la presentación del DNI.

Basándose en el esquema piramidal de la sociedad, en el Perú, las instituciones bancarias, se enfocaron en colocar las tarjetas de crédito en los niveles socioeconómicos más altos de la población; que con el tiempo llegaron

a saturarse, por ello, resultado necesario buscar nuevos mercados e implementar con fuerza nuevas estrategias que permitan capturar a clientes potenciales; pues a la fecha, las tarjetas de crédito, más que un símbolo de alta categoría económica y social, han pasado a convertirse en una prenda común.

Por eso es importante que el consumidor sepa que, al aceptar una tarjeta de crédito, está aceptando pagar los consumos, ya sea por compras o disposiciones de efectivo, y las obligaciones como el pago de interés, comisiones, gastos de la tarjeta, ya que al momento de firmar el contrato él debe recibir la copia de su contrato y una hoja Resumen donde se indica los beneficios, tarifarios, pautas e información complementaria de dicha tarjeta y si el consumidor fue contactado por vía telefónica debe recibir su contrato y hoja resumen en su domicilio; pues es lamentable decir que los consumidores no le dan la debida importancia a estos documentos, ya que la mayoría firman cualquier contrato sin previa lectura, aceptando sin saber las obligaciones tales como la membresía anual, reposición de tarjeta, el envío físico de su estado de cuenta, entre otros. También es lamentable decir que las entidades bancarias con el objetivo de cumplir con las metas anuales, imponen a cada trabajador metas altísimas y estos están casi obligados a ofrecer las tarjetas solo señalando los beneficios, más no dando a conocer sus obligaciones, lo cual, en muchos casos, conlleva a que el consumidor use de forma desmedida la tarjeta de crédito.

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP permitió el reglamento de tarjetas de crédito, creó la Ley de Protección al Consumidor, Ley de Transparencia; para que los consumidores tomen las mejores decisiones, comparen los productos de uno u otro banco. Pero aun así, el Instituto Nacional

de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, informó que en la oficina de Puno, se reportan muchas quejas, reclamos y denuncias, asimismo, se detalla que entre los rubros más quejados, reclamados y denunciados está el sector bancario y financiero con un 48%, seguido de los servicios de transportes de pasajeros aéreo y terrestre.

Es por esta razón, que nos planteamos como problema de investigación para el presente trabajo el siguiente:

• **PROBLEMA GENERAL:**

¿Cuál es el nivel de conocimiento de las obligaciones crediticias con las entidades financieras y empresas bancarias y de qué manera incide en la economía de los consumidores en la ciudad de Puno, en los periodos 2015-2016?

• **PROBLEMAS ESPECÍFICOS:**

1.- ¿Cuál es el nivel de conocimiento de los consumidores de las obligaciones crediticias con tarjetas de crédito emitidas por las entidades financieras y empresas bancarias en la ciudad de Puno?

2.- ¿Cuál es la capacidad financiera que poseen los consumidores de tarjetas de crédito y como incide en la economía de los consumidores de las entidades financieras y empresas bancarias?

3.- ¿De qué manera se debe impulsar el uso de las tarjetas de crédito sin alterar la economía de los consumidores?

**1.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

Respecto al tema del presente estudio, se ha revisado trabajos de Investigación e Informes Profesionales en la Biblioteca Especializada de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la Universidad Nacional

del Altiplano – Puno; se ha revisado también páginas WEB; encontrando los siguientes trabajos de investigación:

Corral, M. (2009). *Nuevo Enfoque del Negocio de Tarjetas Bancarias en el Sistema Español de Medios de Pago*. Tesis para optar el título de Doctor. Universidad Rey Juan Carlos - Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales - Departamento de Economía de la Empresa, Madrid; donde llega a las siguientes conclusiones:

Que las posibles iniciativas futuras en el negocio de medios de pago, sea conseguir en primer lugar que las tarjetas sean más activas en compras, que figura con un 93,2%, mientras que conseguir un mayor porcentaje de financiación en relación con las compras, se sitúa inmediatamente a continuación con un 79,5%, estando esta segunda actuación, claramente relacionada con la primera, ya que el hecho de que se produzca un mayor uso de las tarjetas en compras, incrementa la base sobre la que las entidades podrían trabajar para conseguir un aumento de la financiación en tarjeta; por otro lado, se encuentran a una gran distancia el emitir mayor número de tarjetas, que figura en tercer lugar con un 47,7%, e incrementar la actividad adquirente, que figura en cuarta posición con un 25%.

Fernández, M. (2015), *Nivel de Conocimiento de las Obligaciones Crediticias con la Banca Comercial y Como Incide en la Liquidez de los Consumidores en la Ciudad de Puno, en los Periodos 2013-2014*. Tesis para optar el título de Contador Público. Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Concluye:

Que el nivel de conocimiento de los consumidores con las obligaciones

crediticias es bajo, porque el 62% de los consumidores tienen conocimiento de solo una tasa de interés, y es muy grave concluir que un 17% de los consumidores no conocen ninguna comisión. Por otro lado se concluye que el 42% de los usuarios utilizan la tarjeta de crédito para compras y disposición de efectivo, y un 29% lo usa para disposición de efectivo.

Guillen, M. (2012), *Reclamos y Quejas Efectuadas a Través de Indecopi en Perú: Periodos 2006-2010*. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración. Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Concluye:

Que según a su primer objetivo, analizar el comportamiento de los reclamos efectuados por los consumidores en la Oficina Regional INDECOPI Puno, periodo 2006-2010, se comprueba mediante el modelo de regresión lineal que los reclamos tienen una tendencia creciente a través de los años; por lo tanto se llega a la conclusión que por cada año que pasa habrá un incremento aproximado de 48 reclamos efectuados en la Oficina Regional de INDECOPI Puno; se observó que el sector con mayor número de reclamos es el sector de transporte aéreos y terrestres acumulando un 37% del total de reclamos, seguido por el sector de Servicios Bancarios y Financieros con un 22% del total de reclamos. Además, se concluye que del total de la población del departamento de Puno, tan solo el 10.94%, conoce sus derechos como consumidor y la existencia de organismos que la defienden, por lo tanto esta sería la población que ha venido efectuando sus reclamos y quejas en las oficinas Regional de INDECOPI Puno e Perú Puno.

Castro, R. (2014), *Influencia de la Cultura Financiera en los Clientes del Banco*

*de Crédito del Perú de la Ciudad de Chiclayo, en el Uso de Tarjetas de Crédito, en el Periodo Enero – Julio del 2013.* Tesis para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo. Concluye que:

La educación y por ende la cultura financiera de los clientes encuestados es aún limitada, aunque poseen ciertos conocimientos básicos el problema radica en que estos no se ven reflejados en la práctica; es decir, no hay un hábito, una costumbre. Debido a la falta de la elaboración de un registro de gastos y un presupuesto familiar, esto desencadena en una mala distribución de su dinero afectando así su economía al momento contraer deudas con instituciones financieras y teniendo gastos no planificados, que superan incluso, sus ingresos.

La tendencia mundial hacia el consumo ha provocado una gran euforia hacia el crédito. Tal es así que no existe un adecuado hábito de ahorro por parte de los clientes encuestados, puesto que estos ahorran de manera esporádica destinando un porcentaje pequeño de sus ingresos para el ahorro, poniendo de manifiesto una ausencia de cultura de planificación financiera. Los clientes están accediendo cada vez más a los productos financieros ofertados por las instituciones financieras, sin embargo estos no tienen muchas veces el conocimiento adecuado de las tasas que se aplican a estos productos, lo cual no les permite comprar opciones entre los distintos productos financieros ofertados o entre instituciones financieras.

La falta de conocimientos adecuados sumados a la mala distribución del dinero producto de la falta de elaboración de presupuestos familiares hace que las personas usen de una manera inadecuada los productos financieros entre ellos la tarjeta de crédito, la cual viene siendo usada en su mayoría para disponer de efectivo, siendo esta una de las practicas más costosas.

En cuanto al uso de las tarjetas de crédito y el cumplimiento de los pagos de las mismas, se puede concluir que si bien la mayor parte de encuestados realiza el pago total, existe aún clientes que realizan el pago mínimo puesto que muchas veces el presupuesto no es suficiente para cubrir con el total de la deuda, originando una continuación de la misma, endeudándose aún más o incurriendo en penalidades por pago atrasado.

En nuestro país existe poca promoción de la cultura financiera, se difunde los programas de crédito, pero pocas veces se habla de una cultura crediticia y eso ocasiona problemas financieros graves en el país, baste con dar un vistazo al buró de crédito y darnos cuenta de los 4.8 millones de personas que se encuentran dentro del mismo, de los cuales el 80% de esos deudores corresponden a poseedores de tarjeta de crédito, lo anterior muestra el mal uso del plástico crediticio y la falta de conocimiento acerca del mismo.

### **1.3.OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1.OBJETIVO GENERAL**

Analizar el nivel de conocimiento de las obligaciones crediticias con las entidades financieras y empresas bancarias y determinar de qué manera incide en la economía de los consumidores en la ciudad de puno, periodos 2015 – 2016

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- 1.- Analizar El nivel de conocimiento de los consumidores con las obligaciones crediticias con tarjetas de crédito otorgadas por las entidades financieras y empresas bancarias de la ciudad de Puno
- 2.- Determinar la capacidad financiera que poseen los consumidores de tarjetas de crédito y señalar la incidencia en la economía de los consumidores de las entidades financieras y empresas bancarias

3.- Plantear políticas de crédito dirigidas al uso de las tarjetas de crédito sin alterar la economía de los consumidores

#### **1.4. CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN**

La presente investigación se ha realizado en el Banco Interbank y Banco de la Nación de la ciudad de Puno.

##### **Descripción del Banco Interbank**

Razón Social: BANCO INTERNACIONAL DEL PERU

RUC: 20100053455

##### **UBICACIÓN GEOGRÁFICA**

Departamento: Puno

Provincia: Puno

Distrito: Puno

Banco Interbank: Oficina Puno

Dirección: Jr. Lima N° 423 - 425

##### **ANTECEDENTES DE LA ENTIDAD**

El Banco Internacional del Perú se fundó el 1 de mayo de 1897, e inició sus operaciones el 17 del mismo mes con un Directorio presidido por el Sr. Elías Mujica. Su primer local estuvo ubicado en la calle Espaderos, hoy Jirón de la Unión.

En 1934 comenzó el proceso de descentralización administrativa, siendo Chiclayo y Arequipa las primeras agencias en abrirse, seguidas un año después por las de Piura y Sullana. La política de expansión se intensificó de manera notable en 1942, adquiriendo una propiedad en la Plazuela de la Merced y otra en la calle Lescano, donde se construyó el edificio "Sede La Merced", cuyos bellos acabados han llevado al Instituto Nacional de Cultura a

catalogarlo como Monumento Histórico.

En el pasado, el accionariado del banco incluyó capitales vinculados a la agroindustria, como La Fabril S.A. y W.R. Grace Co. En la década de los setenta, el Chemical Bank de Nueva York participó en el accionariado y fue responsable de la gerencia del banco. En 1970, el Banco de la Nación adquiere el mayor porcentaje de las acciones del banco, convirtiéndose de esta forma en miembro de la Banca Asociada del país. En 1980 el banco pasó a llamarse Interbanc.

El 20 de julio de 1994 un grupo financiero liderado por el Dr. Carlos Rodríguez-Pastor Mendoza, e integrado por grandes inversionistas como Nicholas Brady (ex Secretario del Tesoro de los EEUU), entre otros, se convirtió en el principal accionista del banco al adquirir el 91% de las acciones disponibles.

En 1996 se decidió cambiar el nombre a Interbank, empezando una nueva forma de hacer banca en el Perú, y con el objetivo de convertir cada agencia en una auténtica tienda financiera en la que con solo ingresar, el cliente sintiera que accedía a un banco diferente, confiable y sólido. Un lugar donde podía encontrar productos y servicios financieros brindados con la asesoría necesaria y una atención especial, ágil, conveniente, cercana e innovadora.

La inauguración de la sede principal Torre Interbank, ubicada entre las avenidas Javier Prado y Paseo de la República, en el 2001, marca el inicio de una nueva era, con mejores servicios integrados y tecnología de avanzada.

En el año 2005 se implementaron las tiendas Money Market dentro de los locales de Supermercados Peruanos orientadas a brindar servicios bancarios en horarios extendidos de lunes a domingo de 9:00 a.m. a 9:00 p.m. Iniciativa sin precedentes en el sistema financiero nacional.

Desde inicios de 2007 y hasta fines de 2008, Interbank llevó a cabo un agresivo proceso de crecimiento que buscaba duplicar la red de distribución. De este modo, el número de tiendas de Interbank pasó de 111 a fines de 2006 a 207 al cierre de 2008. Igualmente, el número de cajeros pasó de 701 a 1,400 en el mismo período. La expansión de Interbank incluyó, en el 2007, la apertura de la oficina de representación comercial del entonces Grupo Interbank en Shanghai con la finalidad de contribuir a dinamizar el intercambio comercial con China.

Producto del fuerte crecimiento y desempeño del banco, en el 2010 las tres principales clasificadoras de riesgo lo calificaron como una empresa con grado de inversión. Ello permitió realizar dos importantes emisiones de deuda en los mercados internacionales. En marzo de 2012 Interbank continuó innovando su oferta internacional al inaugurar su Oficina de Representación Comercial en Sao Paulo, Brasil, el quinto socio comercial del Perú. Hoy Interbank es una de las principales instituciones financieras del país enfocado en brindar productos innovadores y un servicio conveniente y ágil a más de 2 millones de clientes.

### **VISIÓN**

Ser el mejor banco, a partir de las mejores personas.

### **MISIÓN**

Mejorar la calidad de vida de nuestros clientes, brindando un servicio ágil y amigable en todo momento y en todo lugar.

### **Descripción del Banco de la Nación**

Razón Social: BANCO DE LA NACIÓN

RUC: 20100047218

### **UBICACIÓN GEOGRÁFICA**

Departamento:                      Puno

Provincia: Puno  
Distrito: Puno  
Banco de la Nación: Oficina Puno  
Dirección: Jr. Grau Con Ayacucho 215

### **HISTORIA DEL BANCO**

El 27 de enero de 1966, el Congreso de la República aprobó la Ley 16000 por la cual creaba el Banco de la Nación. Días después el Poder Ejecutivo, bajo la firma del Presidente de la República, Fernando Belaúnde Terry la pone en vigencia, culminando así un largo proceso cuyos antecedentes históricos datan del siglo XIX, pero que recién a partir de 1914, surge verdaderamente la preocupación de crear un Banco que centralice las actividades operativas, económicas y financieras.

El Banco de la Nación encuentra sus antecedentes inmediatos en el año 1905, durante el gobierno de don José Pardo, en el que se crea la Caja de Depósitos y Consignaciones, mediante la Ley N° 53 del 11.02.05. Esta Institución amplió sus actividades en 1927 cuando se le encargó a través de la Ley 5746 la administración del Estanco del Tabaco y Opio, así como la recaudación de las rentas del país, derechos e impuestos del alcohol, defensa nacional y otros. Finalmente, en diciembre del mismo año se le encarga la recaudación de la totalidad de las rentas de toda la República.

El Decreto Supremo N° 47, del 9 de agosto de 1963, estatiza la Caja de Depósitos y Consignaciones, declarándola de necesidad y utilidad pública. Mediante este dispositivo se recupera para el Estado las funciones de recaudación de las rentas fiscales y la custodia de los depósitos administrativos y judiciales. Tal estatización se realizó cuando la Caja contaba entre sus

accionistas con diez Bancos: Crédito, Popular, Internacional, Wiese, Comercial, Continental, Gibson, De Lima, Unión y Progreso.

### **MISIÓN**

“El Banco de la Nación brinda servicios a las entidades estatales, promueve la bancarización y la inclusión financiera en beneficio de la ciudadanía complementando al sector privado, y fomenta el crecimiento descentralizado del país, a través de una gestión eficiente y auto-sostenible”.

### **VISIÓN**

“Ser reconocido como socio estratégico del Estado Peruano para la prestación de servicios financieros innovadores y de calidad, dentro de un marco de gestión basado en prácticas de Buen Gobierno Corporativo y gestión del talento humano”.

### **VALORES INSTITUCIONALES**

- Vocación de servicio al ciudadano
- Compromiso e identificación
- Promoción de la cultura financiera
- Conducta ética y profesional
- Responsabilidad social e inclusión financiera

## CAPITULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 2.1. MARCO TEORICO

##### 2.1.1. BANCO

Un banco es una institución financiera que se encarga de administrar y prestar dinero. La banca, o el sistema bancario, es el conjunto de entidades o instituciones que, dentro de una economía determinada, prestan el servicio de banco. Los bancos son entidades que se organizan de acuerdo a leyes especiales y que se dedican a trabajar con el dinero, para lo cual reciben y tienen a su custodia depósitos hechos por las personas y las empresas, y otorgan préstamos usando esos mismos recursos, actividad que se denomina intermediación financiera (Andrade, E. 1998).

Para realizar la actividad de recibir dinero y luego darlo en préstamo, los bancos le cobran a quienes lo necesitan y piden préstamos; asimismo, a quienes les entregan dinero en depósito, les pagan por la confianza depositada. La diferencia entre lo que se les paga y lo que ellos pagan, es la ganancia que permite que el banco opere normalmente (Andrade, E. 1998).

### 2.1.2. EMPRESAS FINANCIERAS

Es aquella que tiene por finalidad intermediar fondos captándolos bajo diversas modalidades, excepto bajo depósitos a la vista, facilitar la colocación de primeras emisiones de valores, operar con valores mobiliarios, brindar asesoría de carácter financiero y en general, todas aquellas operaciones que la ley les faculta (Ordoñez & Casas, 1992).

### 2.1.3. CLASES DE BANCO

Soenes, G. (2001), se refiere a las clases de Bancos según:

#### **El origen del capital:**

- **Bancos públicos:** El capital es aportado por el estado.
- **Bancos privados:** El capital es aportado por accionistas particulares.
- **Bancos mixtos:** Su capital se forma con aportes privados y públicos.

#### **El tipo de operación:**

- **Bancos corrientes:** Son los mayoristas comunes con que opera el público en general. Sus operaciones habituales incluyen depósitos en cuenta. etc., caja de ahorro, préstamos, cobros, pagos y cobros por cuentas de terceros, custodia de artículos y valores, alquileres de cajas de seguridad, financieras.
- **Bancos especializados:** Tienen una finalidad crediticia específica.
- **Bancos de emisión:** Actualmente se preservan como bancos oficiales, estos bancos son los que emiten dinero.
- **Bancos Centrales:** Son las casas bancarias de categoría superior que autorizan el funcionamiento de entidades crediticias, las supervisan y controlan.
- **Bancos de segundo piso:** son aquellos que canalizan recursos financieros al mercado a través de otras instituciones financieras que actúan como

intermediarios. Se utilizan fundamentalmente para canalizar recursos hacia sectores productivos.

#### **2.1.4. OPERACIONES BANCARIAS**

Ferrea, A. (2003), se refiere a las operaciones bancarias en los siguientes términos:

##### **OPERACIONES PASIVAS**

Conformadas por aquellas operaciones por las que el banco capta, recibe o recolecta dinero de las personas.

Las operaciones de captación de recursos, denominadas operaciones de carácter pasivo se materializan a través de los depósitos. Los depósitos bancarios pueden clasificarse en tres grandes categorías:

- Cuentas Corrientes
- Cuenta de ahorro
- Depósito a plazo fijo.

Las cuentas corrientes y los depósitos a la vista son movilizables en cualquier momento y, por tanto, son totalmente líquidos. La diferencia entre ambos es que las cuentas corrientes pueden ser movilizadas mediante cheque y pagaré, mientras que en los depósitos a la vista es necesario efectuar el reintegro en ventanilla o a través de los cajeros electrónicos, pero no es posible ni el uso de cheques ni pagarés. Otra diferencia es que, en los depósitos a la vista, el banco puede exigir el preaviso. Los depósitos a plazo, pueden ser movilizadas antes del vencimiento del plazo, a cambio del pago de una comisión, que nunca puede ser superior en importe al montante de los intereses devengados. Estos depósitos, dependiendo del tipo de cuenta, pagan unos intereses

(intereses de captación).

### **OPERACIONES ACTIVAS**

La colocación es lo contrario a la captación. La colocación permite poner dinero en circulación en la economía; es decir, los bancos generan nuevo dinero del dinero o los recursos que obtienen a través de la captación y, con éstos, otorgan créditos a las personas, empresas u organizaciones que los soliciten. Por dar estos préstamos el banco cobra, dependiendo del tipo de préstamo, unas cantidades de dinero que se llaman intereses (intereses de colocación) y comisiones.

### **OPERACIONES CONEXAS**

Son transacciones que no necesariamente implican el movimiento de recursos, los Bancos las ofrecen como servicio a sus clientes.

De los cuales se pueden citar: Créditos documentales, avales, cartas fianzas, carta de crédito para importaciones y exportaciones, compra-venta de moneda extranjera entre otras operaciones, por las cuales el banco suele cobrar una comisión, significándole un ingreso anexo a su actividad principal de intermediación financiera.

### **OPERACIONES POR CUENTA DE TERCEROS**

Son aquellos por los cuales el Banco actúa solamente como intermediario entre el deudor y el acreedor, cumpliendo las instrucciones de sus cedentes. El banco cobra comisión por estos Servicios, los mismos que están referidos a la cobranza de letras, recibos por servicios públicos, administración de fondos y/o bienes, custodia de valores y bienes etc.; operaciones que al igual del caso de operaciones conexas generan para el banco ingresos adicionales al giro.

### 2.1.5. DINERO

Dinero (del latín denarius o denario, moneda romana) es todo medio de intercambio común y generalmente aceptado por una sociedad que es usado para el pago de bienes (mercancías), servicios, y de cualquier tipo de obligaciones (deudas). Actualmente, el tipo de dinero que manejamos en el día a día es dinero fiduciario (Scheurer, V., 2011).

(Ramírez, S.E. 2001), menciona que el dinero permite el intercambio de bienes y servicios en una economía de una manera más sencilla que el trueque. Por tanto, para que un bien pueda ser calificado como dinero se deben de satisfacer los siguientes tres criterios y que son las tres principales funciones que cumple el dinero en un sistema económico moderno:

Medio de intercambio: para evitar las ineficiencias de un sistema del trueque. Cuando un bien es requerido con el solo propósito de usarlo para ser intercambiado por otras cosas, posee esta propiedad. Por ejemplo, pocas personas conservan billetes para colección. En cambio, la mayoría de las personas los conservan por la posibilidad de intercambiarlos cuando lo deseen por otros bienes. Además, el dinero debe ser un bien ligero y fácil de almacenar y de transportar.

Unidad contable: Cuando el valor de un bien es utilizado con frecuencia para medir y comparar el valor de otros bienes o cuando su valor es utilizado para denominar deudas, se dice que el bien posee esta propiedad. Por ejemplo, si los miembros de una cultura se inclinan por medir el valor de las cosas en referencia a las cabras, las cabras serían la principal unidad contable. Un caballo podría costar 10 cabras y una cabaña unas 45 cabras. La unidad de cuenta significa que es la unidad de medida que se utiliza en una economía

para fijar los precios.

Conservación de valor: Cuando un bien es adquirido con el objetivo de conservar el valor comercial para futuro intercambio, entonces se dice que es utilizado como un depósito de valor. En el ejemplo anterior, una cabra tendría un problema a la hora de servir como dinero, puesto que es un bien perecedero: con el tiempo muere. Otros materiales, como el oro y la plata, conservan sus propiedades a pesar del paso del tiempo. Es un medio de acumulación o atesoramiento. El dinero, como representante de la riqueza, tiene el poder de comprar cualquier mercancía y se puede guardar en cualquier cantidad. En otras palabras, la función de atesoramiento sólo puede realizarla el dinero de pleno valor: monedas y lingotes de oro, piedras preciosas, objetos de oro, etc. El bien escogido como medio de acumulación debe ser siempre algo que pueda guardarse durante largos periodos sin que se deteriore. El dinero es un depósito de valor, pero no el único, cualquier activo que mantenga su poder adquisitivo a lo largo de tiempo servirá como depósito de valor.

Además de los puntos anteriores, el dinero debe de ser reconocido por la sociedad que lo usa, permitiendo su identificación y valoración de una forma clara.

El dinero, tal como lo conocemos hoy (billetes y monedas sin valor propio), debe estar avalado o certificado por la entidad emisora. Actualmente son los gobiernos, a través de las leyes, quienes determinan cual es el tipo de dinero de curso legal, pero son otras entidades, como los bancos centrales (Banco Central) los que se encargan, primero, de regular y controlar la política monetaria de una economía, y segundo, de crear las monedas y billetes según la demanda y la necesidad de tener dinero físico.

Sintetizando, podemos afirmar que el dinero es un activo neutro que sirve de plataforma intermedia para intercambiar bienes y servicios en la sociedad, evitando de esta manera inexactitudes de un mercado de intercambio directo de bienes y servicios (trueque).

### 2.1.6. CLASIFICACIÓN DEL DINERO

Guillermo, (2011), menciona la clasificación del dinero con los siguientes términos:

**Dinero Material:** El valor de un bien considerado, el dinero, es el valor del material que contiene. Los principales materiales utilizados en esta clase de dinero han sido el oro, la plata y el cobre. En la antigüedad, hemos dicho, varios artículos hechos con estos metales, así como con hierro y bronce, eran utilizados como dinero, mientras que entre los pueblos primitivos se utilizaban como medio de cambio bienes tales como las conchas, las perlas, los colmillos de los elefantes, las pieles, los esclavos y el ganado. El dinero real se corresponde con la cantidad de metal precioso que incorpora a la moneda.

**Dinero Crediticio:** Consiste en un papel avalado por el emisor, ya sea un gobierno o un banco, para pagar el valor equivalente en metal.

**Dinero Fiduciario:** Es el papel moneda no convertible en ningún otro tipo de dinero y cuyo valor está fijado meramente por decreto gubernamental. La mayoría de las monedas en circulación son también un tipo de dinero fiduciario, porque el valor del material con el que están hechas suele ser inferior a su valor como dinero. El dinero fiduciario tiene un valor muy superior a su valor metálico o intrínseco; en este sentido es análogo al papel moneda. Las monedas suelen ser aleaciones de metales preciosos y metales básicos.

Durante el siglo XIX casi todos los países acuñaban tanto dinero real como dinero fiduciario, pero con el abandono generalizado del patrón oro entre la Primera y la Segunda Guerra Mundial las monedas con valor real han desaparecido de la circulación en casi todo el mundo.

Tanto el crediticio como el fiduciario son formas de dinero que generalmente se han aceptado tras un decreto gubernamental según el cual todos los prestamistas tienen que aceptar el dinero como pago de lo que se les debe; el dinero se denomina entonces medio de curso legal. Si la oferta de papel moneda no es excesiva en relación con las necesidades del comercio y tanto la industria como la gente confían en la estabilidad de la situación, es probable que la moneda se acepte generalizadamente y mantenga relativamente estable su valor. Sin embargo, si esa moneda se emite en exceso para financiar las necesidades del gobierno, se destruirá la confianza en la moneda y ésta perderá rápidamente su valor. Esta depreciación de la moneda suele venir seguida de una devaluación formal o reducción del valor oficial de la moneda mediante un decreto gubernamental.

### **2.1.7. CRÉDITO**

Define al crédito como el contrato mediante el cual una entidad financiera pone dinero a disposición del beneficiario hasta un monto fijado y por un tiempo determinado, recibiendo intereses por el monto colocado y exigiendo la devolución en el tiempo señalado. Consiste en el préstamo que se obtiene de una persona o entidad bajo compromiso de reembolso futuro. Los créditos están sujetos básicamente a la confianza, tiempo y a la aplicación de una tasa de interés, y a la vez al riesgo que toda operación conlleva (Ruiz, N. 2007).

Es la promesa de pago cambio de algún bien, servicio de dinero, en el futuro.

El crédito al confiar en un comportamiento futuro del deudor, corre un riesgo y adopta formas diversas de garantía (Basurto, 2008).

El crédito es un préstamo de dinero que el Banco otorga a su cliente, con el compromiso de que, en el futuro, el cliente devolverá dicho préstamo en forma gradual (mediante el pago de cuotas) o en un solo pago y con un interés adicional que compensa al Banco por todo el tiempo que no tuvo ese dinero (Ambrosini, D. 2001).

No cualquier persona puede tener acceso a un crédito bancario. Para ello debe cumplir con ciertos requisitos, siendo los principales contar con antecedentes comerciales y crediticios adecuados y demostrar ingresos actuales y posteriores que le permitan atender de manera adecuada la deuda que va a contraer (Ambrosini, D. 2001).

A través de esta operación una entidad financiera (el prestamista) pone a disposición del cliente (prestatario) un capital del que va disponiendo en función de sus necesidades financieras. Esa cantidad se pone a disposición del cliente a través de la llamada línea de crédito por un importante y un plazo determinados, de tal forma que el prestatario solo paga interés sobre la cantidad dispuesta una pequeña comisión sobre el saldo no dispuesto. El documento contractual a través de que se hace efectivo el crédito se denomina póliza y suele hacer intervenido por algún fedatario público (Sanchez, 2008).

### **TIPOS DE CRÉDITOS. -**

Ambrosini, D. (2001), dentro de los tipos de créditos más comunes encontramos los siguientes:

- **Créditos de Consumo:** monto de dinero que otorga el Banco a personas

para la adquisición de bienes o pago de servicios, y que normalmente es pactado para ser pagado en el corto o mediano plazo.

- **Créditos Comerciales:** monto de dinero que otorga el Banco a empresas de diverso tamaño para satisfacer necesidades de Capital de Trabajo, adquisición de bienes, pago de servicios orientados a la operación de la misma o para refinanciar pasivos con otras instituciones y proveedores de corto plazo y que normalmente es pactado para ser pagado en el corto o mediano plazo.
- **Créditos Hipotecarios:** Crédito que otorga el Banco para la adquisición de una propiedad ya construida, un terreno, como también para la construcción de viviendas, oficinas y otros bienes raíces, con la garantía de la hipoteca sobre el bien adquirido o construido; normalmente es pactado para ser pagado en el mediano o largo plazo (8 a 40 años, aunque lo habitual son 20 años).

Para Ruiz, N. (2007), los tipos de crédito son los siguientes:

- **Créditos Directos:** Créditos vigentes refinanciados y reestructurados más créditos vencidos y en cobranza judicial.
- **Créditos Netos:** Créditos menos provisiones e intereses y comisiones no devengados.
- **Créditos Reestructurados:** Créditos cuyos pagos han sido reprogramados de acuerdo al proceso de reestructuración o que han sido objeto de un convenio de saneamiento en el marco del Programa de Saneamiento y Fortalecimiento Patrimonial.
- **Créditos Refinanciados:** Créditos directos que han sufrido variaciones de plazo y/o monto respecto al contrato original, las cuales obedecen a

dificultades en la capacidad de pago del deudor.

- **Créditos Vencidos:** En el caso de los créditos comerciales, corresponde al saldo total de los créditos con atraso mayor a 15 días. En el caso de los créditos a microempresas, corresponde al saldo total de los créditos con atraso mayor a 30 días. En el caso de créditos al consumo, hipotecarios para vivienda y de arrendamiento financiero, corresponde a las cuotas impagas si el atraso es mayor a 30 días y menor a 90 días y el saldo total del crédito si el atraso supera los 90 días.
- **Créditos en Cobranza Judicial:** Corresponde a créditos cuya recuperación se encuentra en proceso judicial

#### 2.1.8. EL ROL DEL CRÉDITO

Es necesario saber cuándo y cómo se debe usar, crédito es dinero, es capital y es un pasivo exigible, el crédito aumenta oportunidades y los riesgos por ser instrumento que sirve de palanca para lograr mejores resultados al producir ganar más o perder más rápido. El propósito de un programa de crédito es proveer servicios de crédito que incluyen análisis y supervisión por parte de personas capacitada, para asegurar la buena marcha del mismo (Calvin , 1983).

#### 2.1.9. OTORGAMIENTO DE CREDITO

Actividades que realiza una empresa para otorgar plazo en el pago de los productos o servicios que proporcionan a sus clientes, sujeto a ciertas condiciones y características que regulan su recuperación (Panez & Ishida, 2005).

### 2.1.10. OBLIGACIONES CREDITICIAS

La obligación es una situación bipolar, que se encuentra formada, por un lado, por la posición de una persona llamada deudor, y por otro, por la posición de una persona distinta llamada acreedor. El acreedor es un titular de un derecho subjetivo (derecho de crédito), que le faculta para exigir frente al deudor lo que por éste es debido (crédito), que le faculta para exigir ante el deudor lo que por éste es debido (prestación). Al mismo tiempo, como medida complementaria, el acreedor se ve investido de la posibilidad, en caso de incumplimiento, de proceder contra los bienes del deudor, así como también investido de una serie de facultades para la defensa de sus intereses. La segunda faceta o el segundo polo es la posición del deudor. El deudor es sujeto de un deber jurídico (deuda), que le impone la observancia del comportamiento debido y le sitúa en el trance de soportar, en otro caso, las consecuencias de su falta (Diccionario abc. Recuperado en:<http://www.definicionabc.com/derecho/obligaciones.php>).

“Examinándola desde la relación total crediticia se ha definido a la obligación como la relación jurídica en virtud de la cual una persona (deudor) debe una determinada prestación a otra (acreedor), que tiene la facultad de exigirla, constriñendo a la primera a satisfacerla”. (Acebedo, A. 2010).

La obligación es un vínculo legal entre dos partes, en virtud de la cual una, denominada acreedora, tiene la facultad de exigir de la otra, llamada deudora la ejecución o la inejecución de un hecho. En esta relación jurídica, tanto la parte acreedora como la deudora, pueden componerse de más de dos personas. En contabilidad, suele usarse la expresión obligaciones por cobrar para designar los créditos y las de obligaciones por pagar para las deudas (Acebedo, A.

2010).

#### **2.1.11. CAPACIDAD DE PAGO**

La capacidad de pago constituye el principio fundamental de la evaluación de deudores, la cual se determina sobre la base del análisis financiero, la capacidad de generación de flujos de caja provenientes de las actividades propias del giro del negocio, su estabilidad, su tendencia, la suficiencia de los mismos en relación con la estructura de pasivos del deudor ajustados al ciclo productivo del negocio y los factores internos y externos que podrían motivar una variación de la capacidad de pago tanto en el corto como en el largo plazo. Lo cual refleja la posibilidad de que un Prestatario actual o potencial para honrar sus Obligaciones y mantener en el tiempo un nivel de Solvencia (Recuperado en <http://www.asoban.bo/contenidos/glosario.htm>).

#### **2.1.12. ORIGEN DE LA TARJETA DE CRÉDITO**

Drury, A.C. & Ferrier, C.W. (1984), citan a dos visionarios de las tarjetas, que surgen como primeros antecedentes de las mismas a finales del siglo pasado; primero a Edward Bellamy, americano de Nueva Inglaterra, periodista por necesidad, pero en realidad abogado, en su Libro Looking Backward, publicado en 1888, y que fue uno de los tres bestsellers de su tiempo, explica una historia imaginaria de futuro, soñada por uno del personaje del libro, Julian West. Éste sueña descubrir en el año 2000 una sociedad en la que el Estado puede proveer a sus ciudadanos de todo lo que necesitan, una sociedad sin dinero, en que cada comienzo de año el gobierno entrega a cada uno cuanto necesita y más para todo el año. Y para obtener aquello de más inmediato consumo, o

bienes perecederos, no distribuibles anualmente en los almacenes, el Gobierno les entrega unas tarjetas de pago, en cartón, a cambio de unos pocos dólares, con las que pueden obtener lo que deseen; segundo, a Joshua Kelly Waddilove, inglés de Bradford, nacido en 1840, un hombre muy preocupado por los problemas sociales con un genuino horror por los abusos sociales de la época Victoriana. Cuando tenía 40 años creó una especie de cheques que entregaba a las madres necesitadas por un coste semanal de pocos peniques. Esos cheques previamente convenidos con establecimientos comerciales locales, eran aceptados por éstos. Ese sistema devino popular y Waddilove abrió su primera oficina en Bradford fundando la compañía Provident and Clothing Supply Company, que fue pionera en ofrecer crédito al consumo a través de aquellos documentos o cheques. Dicen los autores señalados, citando a D.G. Hanson, que Waddilove fue el pionero de las tarjetas de crédito en dos aspectos: que el pago se hiciera en un documento distinto al dinero en que los clientes se sentían satisfechos del crédito rotativo (revolvingcredit), es decir que a medida que iban saldando su deuda con la compañía de Waddilove, ésta les proveía de nuevos cheques para realizar nuevas compras. Su nacimiento se produce por motivos o razones de diversa índole y con un funcionamiento de diferentes matices, respecto de su actual y mayoritaria estructuración como sistema pago.

Los primeros antecedentes de la tarjeta actual se remontan a 1914, en EEUU, el General Petroleum Corporation of California (que posteriormente se convirtió en MobilOil) emitió una tarjeta de crédito destinada a sus empleados y para clientes seleccionados. En 1915, la compañía telegráfica emitió unas tarjetas destinadas a identificar a sus principales clientes y autenticar sus telegramas.

Es empleada primero por varias cadenas de hoteles para identificar a clientes preferentes en cualquier punto del país; y para pagar sus cuentas, sin necesidad de hacer efectivo pago alguno, en moneda de curso legal, sino simplemente conformando las estadías o consumos, que eran liquidados a posteriori por las oficinas centrales del empresario. Su utilización en EEUU toma gran auge a mediados de la década de los años veinte, emitida por algunas compañías petrolíferas (como Texaco y Standard Oil) y grandes almacenes, que la entregaban a sus mejores clientes para la adquisición de productos, como medio de pago de sus compras.

Su empleo desciende durante la crisis de 1929, con la restricción crediticia y el aumento de la morosidad ocasionados por el desplome de la Bolsa de Valores en octubre de ese año (Crack el 29). Sin embargo, a partir de 1932 con la nueva era presidencial marcada por Franklin D. Roosevelt –en ese año es elegido Presidente de los EEUU, que imprimiría un nuevo aire de optimismo y prosperidad a la sociedad americana-, se relanzan las tarjetas como un instrumento de promoción de las ventas empresariales. Y en 1936 se inicia su extensión a otro tipo de emisores como las compañías aéreas y las de ferrocarriles. De nuevo decae su uso, esta vez a causa de la Segunda Guerra Mundial. Las tarjetas llegan casi a desaparecer debido a la enorme limitación del acceso al crédito durante la economía de guerra y como consecuencia de las medidas restrictivas adoptadas por el gobierno de EEUU. Hasta ese momento, podemos considerar que nos encontramos a decir de MUGUILLO en el primer peldaño de la etapa evolutiva de la tarjeta de crédito, donde es utilizada únicamente en el mercado estadounidense y prácticamente desconocida fuera de los EEUU. Hasta ese momento tenía un simple carácter

bilateral, mediando entre el empresario que vendía bienes o prestaba servicios, el cual facilitaba también la financiación, y el cliente consumidor de los mismos. El cliente abonaba mensualmente el importe de la liquidación o bien satisfacía unas cuotas periódicas preestablecidas. No se le reabría el crédito hasta que acabara de pagar lo debido, sin embargo, algunas compañías americanas hicieron entonces ya, algunos intentos de crédito rotativo (revolvingcredit), consistente en abrir un crédito al usuario fijándole un límite proporcional a sus recursos. El titular de la tarjeta efectúa toda clase de operaciones con ella y a fin de mes recibe la factura detallada que puede pagar íntegramente, en cuyo caso sigue disponiendo del crédito inicial, o paga sólo en parte (generalmente un porcentaje de la deuda), disminuyendo entonces su crédito para el siguiente período. En la actualidad el avance de los sistemas electrónicos permite la rotación prácticamente a diario.

Acabada la Segunda Guerra Mundial, se relanza la utilización de las tarjetas y aparece por primera vez su uso con carácter trilateral. El papel del emisor se disocia del suministrador de bienes y servicios, distinto del emisor. Este suministrador entrega los bienes o presta los servicios al titular, cobrando su precio al emisor de la tarjeta. El emisor se convierte en una compañía especializada en la emisión administración de tarjeta de una determinada marca, en principio propia. Entrega al titular la tarjeta abriéndole una cuenta de crédito que salda mensualmente. Estas tarjetas ya cuentan con las características esenciales por las que hoy se las reconoce.

Establecen distintos estadios que han seguido las cuatro marcas dominantes en el mercado desde su nacimiento a mediados de siglo XX hasta nuestros días.

## DINERS CLUB

Diners Club International (página oficial); señalan a Frank McNamara y Ralph Schneider, fundadores de Diners, como responsables del medio de pago universal tal y como ahora lo conocemos. La primera tarjeta se ofreció a 200 personas, amigos personales y conocidos. Al final de 1950 eran 20.000 las Tarjetas emitidas. Diners Club tuvo un crecimiento muy rápido entre los hosteleros de Chicago que aceptaban el nuevo medio de pago para evitar problemas con los cheques. Simultáneamente, también fue admitida por las empresas de alquiler de coches, que tenían el problema de la fianza para alquilar sus automóviles. Diners Club se extendió muy rápidamente por las principales ciudades de Estados Unidos y fue aumentando el número de socios y de establecimientos adheridos. Poco después se instauró en los países más cercanos: México, Canadá y Cuba (Recuperado en: [https://www.dinersclubus.com/dce\\_content/aboutdinersclub/companyhistory](https://www.dinersclubus.com/dce_content/aboutdinersclub/companyhistory)).

Fue en 1954, cuatro años después de aquella noche en Nueva York, cuando la Tarjeta llega a España. Otro competidor del que luego hablaremos, American Express, para salvar su gran negocio de cheques de viaje, crea en 1958 su propia tarjeta de crédito para neutralizar el crecimiento de Diners Club. La incorporación de un competidor en el mercado hizo aumentar la credibilidad del nuevo medio de pago y Diners Club pasó a desarrollarse mucho más rápidamente.

En el tablero actual del sector caracterizado por una agria competencia, la obra de McNamara se sitúa en una posición de privilegio en el segmento de los viajeros frecuentes por motivos de negocios, con sus correspondientes peculiaridades, entre las que convendría destacar el acceso a salas VIP de

aeropuertos o coberturas de seguros inusualmente altas. La tarjeta Diners Club, que cuenta con algo más de 7 millones de unidades emitidas, es aceptada en 185 países y en cerca de ocho millones de establecimientos de todo el planeta, de los que 250.000 están adheridos en España. Dispone de 44 acuerdos para la emisión de tarjetas. (Recuperado en: [https://www.dinersclub.com/dce\\_content/aboutdinersclub/companyhistory](https://www.dinersclub.com/dce_content/aboutdinersclub/companyhistory)).

### **AMERICAN EXPRESS**

American Express (Amex) inició sus operaciones en Buffalo, Estados Unidos, en 1850 como un servicio de ferrocarriles que transportaba cargas y valores por todo el territorio norteamericano. Debido a la creciente demanda de estos servicios, Amex empezó a concentrarse en servicios financieros, como giros y cheques de viaje. Terminada la expansión internacional y la gran demanda hacia la industria de viajes, Amex lanzó la tarjeta American Express en 1958 (Recuperado: <https://www.americanexpress.com/mexico/about/historia.shtml>).

Actualmente American Express es una empresa diversificada que ofrece productos financieros, tarjetas de débito y crédito (más de 85 millones de tarjetas en circulación), cheques de viaje, y servicios en el sector de viajes (Recuperado: <https://www.americanexpress.com/mexico/about/historia.shtml>).

### **VISA**

En el mismo año en que Amex emitió su primera tarjeta, 1958, el Bank of América gozaba de una situación de privilegio en la totalidad del estado de California. No fue pues de extrañar que al lanzar su tarjeta Bank Americard obtuviera un éxito inmediato.

(Recuperado: [http://www.corporate.visa.com/av/about\\_visacorp\\_history.jsp](http://www.corporate.visa.com/av/about_visacorp_history.jsp)).

Para 1965, el Bank of America había alcanzado acuerdos de licencia con un

grupo de bancos de fuera de California, que les iba a permitir emitir la tarjeta Bank Americard. En 1970, el Bank of América renunció al control del programa Bank Americard en favor de los bancos encargados de su emisión, conformándose la National Bank Americard Inc. (NBI), una corporación independiente, sin acciones, que administraría, promovería y desarrollaría el sistema Bank Americard dentro de los Estados Unidos (Visa; página oficial).

Fuera de ellos, el Bank of América fue otorgando licencias a los bancos para emitir Bank Americard, y en 1972 ya existían licencias en 15 países. En 1974, se fundó IBANCO, una corporación multinacional de miembros que administraría el programa internacional de Bank Americard. No obstante en muchos países había resistencia a emitir una tarjeta asociada con el Bank of America, aunque fuera nominalmente. Por esa razón en 1977 Bank Americard se convirtió en Visa, reteniendo sus bandas azul, blanca y dorada. NBI, por su parte, cambió su nombre por el de Visa U.S.A. y de igual forma IBANCO se convirtió en Visa International.

(Recuperado: [http://www.corporate.visa.com/av/about\\_vis/corp\\_history.jsp](http://www.corporate.visa.com/av/about_vis/corp_history.jsp)).

Hasta el año 2007 la estructura de Visa comprendía cuatro organizaciones separadas a lo largo del mundo, una sociedad principal, “Visa International Service Association (Visa)”, y tres organizaciones dependientes de la anterior, “Visa USA”, “Visa Canadá Association” y “Visa Europe”. Las tres regiones restantes, “Visa Latin America”, “Visa Asia Pacific” and “Visa Central and Eastern Europe, Middle East and Africa” eran divisiones dentro de “Visa”. En octubre de 2006, Visa anunció que Visa International, Visa USA y Visa Canadá se fusionaban bajo la denominación de “Visa Inc.” Por el contrario, Visa Europe se convertiría en una compañía separada, propiedad de las entidades

financieras asociadas que a su vez tendrían una participación minoritaria en Visa Inc. En la actualidad, Visa tiene en circulación cerca de 2.000 millones de tarjetas emitidas por sus más de 21.000 entidades asociadas.

(Recuperado en: [http://www.corporate.visa.com/av/about\\_visacorp\\_history.jsp](http://www.corporate.visa.com/av/about_visacorp_history.jsp))

### **MASTERCARD**

En 1966 el United Bank of California se alió con otras entidades financieras de su entorno para fundar el Interbank Card Association (ICA) y crear la tarjeta “Master Charge: The Interbank Card”. Los orígenes de Master Card en Europa se remontan a 1964 cuando el banquero sueco Wallenberg funda la sociedad Euro card como una alternativa a American Express. En 1968, Eurocard firmó una alianza estratégica con el entonces Interbank Card Association que dio lugar al nacimiento de Eurocard International. Desde este momento, Eurocard International sería la única firma autorizada para la emisión de la tarjeta “Master Charge: The Interbank Card”, que en 1979 fue rebautizada como “Master Card” (Recuperado: [http://www.mastercard.com/us/company/en/corporate/history\\_firss.htm](http://www.mastercard.com/us/company/en/corporate/history_firss.htm))

Pero Eurocard International tenía una dura competencia. En 1974 se constituyó Eurocheque Internacional (ECI) para la gestión internacional del sistema de eurocheques, utilizados entonces por los viajeros para el pago de bienes y servicios en la moneda local de varias regiones. Coexistían pues dos entidades diferentes: Eurocheque Internacional y Eurocard International, que, aunque prácticamente pertenecían a los mismos bancos europeos, ofrecían productos distintos, la primera ofrecía cheques garantizados mientras que la segunda se dedicaba a las tarjetas bancarias convencionales (Master Card; página oficial). A finales de los años ochenta los miembros integrantes de estas dos organizaciones consideraron que el mercado estaba comenzando a estar

maduro. Para evitar duplicidades y reducir costes fusionaron Eurocheque Internacional y Eurocard International en 1992, conformando Europay International. El cambio de denominación de Europay International a Master Card International se produjo en 2002, una vez finalizado el proceso de fusión que concluyó con el nacimiento de una corporación global de medios de pago. En el año 2006 Master Card International protagonizó la mayor oferta pública de venta de acciones hasta ese instante, pasándose a denominar MasterCard Worldwide. Hoy en día MasterCard cuenta con aproximadamente 1.000 millones de tarjetas, proporciona servicios a consumidores y empresas, tanto grandes como pequeñas, en 210 países y cuenta con más de 30 millones de puntos de aceptación, incluidos más de 800.000 cajeros en todo el mundo.

(Recuperado: [http://www.mastercard.com/us/company/en/corporate/history\\_firss.htm](http://www.mastercard.com/us/company/en/corporate/history_firss.htm))

### **2.1.13. TARJETA DE CRÉDITO**

La tarjeta de crédito es aquel que permite que un establecimiento comercial venda al contado y que el usuario pague con facilidades, porque es el banco o entidad emisora la que asume el pago inmediato de las compras realizadas en el establecimiento (Guillen, 1999).

La tarjeta de crédito es un contrato por el cual una empresa bancaria o una persona jurídica autorizada, concede una apertura de crédito, de tipo rotatorio, con una cuantía determinada, a favor de su cliente que puede ser una persona natural o jurídica, para que utilizando una tarjeta plástica singular, pueda adquirir bienes o servicios de las empresas o establecimientos afiliados, cuyos consumos serán cancelados al contado (a la vista) o a cierto plazo convenido (Rodríguez, V. 2004).

La tarjeta de crédito es un instrumento financiero, cuya emisión y gestión da lugar a una actividad típica del mercado del crédito. Es asimismo, una de las actividades para bancarias que pueden realizar los establecimientos financieros de crédito. Constituye un servicio financiero de carácter monetario y crediticio. Es un medio de pago de creciente utilización en sustitución del dinero y en consecuencia de los cheques. También cumple una importante función crediticia como mecanismos de crédito al consumo (Figuerola, 2010).

#### **2.1.14. FUNCIONES DE LA TARJETA DE CREDITO**

Rodriguez, V. (2004), la tarjeta es un instrumento que permite a su titular realizar determinadas operaciones con el propio emisor o con terceras personas, sustituyendo la necesidad de utilizar dinero en efectivo, cheques u otros documentos mercantiles. Funciona como medio de pago en operaciones de trascendencia económica. La tarjeta ante todo responde a una necesidad de la sociedad contemporánea. Así surgió y en esa dirección ha evolucionado. Hubo necesidad de disponer de un instrumento que pudiera intervenir en el tráfico económico y jurídico supliendo el intercambio de dinero efectivo en las transacciones comerciales originadas por el consumo particular, de pequeña y mediana cuantía y/o en competencia con otros instrumentos como los cheques, cuya finalidad era distinta y su aceptación no era la deseada en ese tipo de transacciones. Las funciones que realizan las tarjetas de crédito tras revisar su clasificación desde todos los ámbitos, obteniendo así un conocimiento más amplio para analizar el aspecto que ahora nos ocupa. Por su carácter podemos agrupar las funciones de las tarjetas en económicas, o más concretamente económico- sociológicas y jurídicas. Básicamente son las siguientes:

Funciones económico- sociológicas: 1) instrumento de desarrollo comercial y financiero; 2) instrumento de aseguramiento del sistema de pago; 3) instrumento de disposición de efectivo; 4) instrumento de uso internacional; 5) otras funciones especiales. Funciones jurídicas: 6) instrumento de pago; 7) instrumento de crédito y 8) instrumento de garantía.

### **1) INSTRUMENTO DE DESARROLLO COMERCIAL Y FINANCIERO**

Qué duda cabe que la tarjeta de crédito es fruto del desarrollo comercial y se ha convertido en un impulsor del mismo. Ha influido en el desarrollo del mercado financiero donde es un importante instrumento de intermediación y genera buena parte de los beneficios de la banca. No sólo es un sustitutivo parcial del numerario efectivo, sino que ha sustituido en buena parte al cheque, y su mayor mérito, es que ha conseguido ser aceptada sin problemas en las compras de consumo. Ha restablecido la confianza entre el comerciante y su cliente, haciendo desaparecer el habitual cartel “en este establecimiento no se aceptan cheques” y sustituyéndolo por los adhesivos de las distintas marcas de tarjetas. Por otra parte, permite al establecimiento afiliado una ampliación del espectro del consumidor, al cual puede llegar con mayor facilidad para la venta de sus bienes o la prestación de sus servicios: La tarjeta insta al consumo, la tarjeta de crédito ha sido más que un medio de obtención de crédito, además hace apetitoso endeudarse para un amplio sector del público, y que lleva aparejado una respetabilidad que no acompaña a todos los medios de obtención de crédito.

Efectivamente, no hay que desdeñar el hecho de que el individuo que desea adquirir bienes o servicios, y carece del efectivo metálico, puede cumplir su deseo inmediatamente, supliendo el pago en efectivo con la exhibición de la

tarjeta y su uso como aplazado o a crédito, que en este caso lo tiene concedido de antemano y de inmediato también.

Hoy en día la gran mayoría de establecimientos aceptan tarjetas, actualmente se distinguen peyorativamente aquellos pocos establecimientos que no las aceptan. Por otra parte, todo comercio importante o gran superficie que se aprecie no sólo debe aceptar tarjetas, sino que ha de emitir su propia tarjeta de compra. La tarjeta le proporciona una imagen propia, y con ella gana fidelidad de sus clientes. Además, cuando las grandes tiendas comerciales emiten tarjetas están creando un instrumento a través del cual podrán realizar una verdadera prestación de servicios bancarios sin necesidad de una gran red de oficinas sino desde sus propios mostradores. La tarjeta también cumple una función de desarrollo comercial por vía de economía de costes.

## **2) INSTRUMENTO DE ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA DE PAGO**

La tarjeta no sólo contiene los datos identificativos del titular y del emisor, sino la información necesaria para controlar y asegurar su correcta utilización; aún más si nos centramos en la última generación de tarjetas. La tarjeta sustituye al dinero efectivo y, a cambio proporciona al portar de la misma comodidad, mayor higiene, al ser un objeto personal, y también seguridad. La tarjeta permite mantener el efectivo solamente preciso y también prescindir de él, cuando interese. Los efectos de la simple pérdida o de una acción antijurídica contra la propiedad se reducen con el uso de la tarjeta. Con la tarjeta además no es necesario hacer cambios de divisas, sino que opera siempre la moneda del país donde se utiliza, lo que también es una forma más de proporcionar seguridad al titular y evitar los riesgos de llevar mucho dinero en la cartera. Los trámites ante la supuesta pérdida de la tarjeta en comparación con el talonario

de cheques son mucho menor, donde se debe denunciar el robo, la pérdida o extravío de la tarjeta. Los servicios que se han ido añadiendo a la tarjeta, entre ellos el seguro que cubre la pérdida de la propia tarjeta, están destinados a proporcionar grandes niveles de seguridad.

### **3) INSTRUMENTO DE DISPOSICIÓN DE EFECTIVO**

Permite al usuario durante las 24 horas del día y los 365 días del año, disponer de dinero en efectivos en los Cajeros Automáticos y en las ventanillas del emisor durante el horario establecido.

### **4) INSTRUMENTO DE USO INTERNACIONAL**

La tarjeta se perfila como un instrumento de giro y pago que no conoce límites geográficos, y con una tendencia a la normativización internacional, tanto de sus prestaciones físicas y técnicas como jurídicas. La función internacional de las tarjetas se halla íntimamente ligada a la afiliación de los emisores nacionales a una determinada empresa internacional de emisión de tarjetas. Es debido a los factores económicos, el contraste observado entre los países desarrollados, donde, salvo excepciones (Alemania, que demoró en introducirse), el promedio de tarjetas por habitante supera la unidad y en cambio en países del Tercer Mundo la tenencia de una tarjeta continúa siendo un signo de distinción y de riqueza. En los países en vías de desarrollo, donde los cheques no acostumbran a ser aceptados por la falta de un sistema centralizado que permita reconocer a los morosos y por las dificultades de recurrir a la justicia para castigar a los libradores desaprensivos, las tarjetas han venido a cubrir en parte esa laguna, por la garantía de solvencia que los emisores ofrecen, aunque éstos han tenido que cubrir su riesgo mediante el establecimiento de diversos límites económicos en la emisión y utilización de

las tarjetas.

### **5) OTRAS FUNCIONES ESPECIALES**

En la actividad socioeconómica, además, la tarjeta resulta un medio necesario y suficiente para obtener otros servicios complementarios que el emisor o el establecimiento comercial que las aceptan tienen concertados para los titulares o usuarios. Las utilidades de la tarjeta son de lo más variadas y cubren una amplia gama de posibilidades, por ejemplo, la tarjeta da acceso a la suscripción gratuita de la más diversas variedades de seguros: De vida, de accidente, etc.

En otros casos permite acceder a descuentos en establecimientos comerciales o en transportes y turismo. Tampoco hay que desdeñar la función comercial de “fidelización” de los clientes que realiza la tarjeta para con sus emisores, tanto bancarios como comerciales. Con la identificación que proporciona, la tarjeta permite conocer el estado de la cuenta del titular y formular diversas órdenes, como solicitud de talonario de cheques, extracto de cuenta, reserva y adquisición de localidades de espectáculos. Con ella, además, el titular puede operar con un teléfono público.

### **6) INSTRUMENTO DE PAGO**

Es un instrumento de pago, función que ha dado relieve a las tarjetas de nuestra época, basada en el consumo, la comodidad y celeridad de las transacciones relativas al mismo. La tarjeta evita el uso y traslado de dinero sustituyendo a éste en determinadas transacciones que permiten su uso. Pero no sólo nació para sustituir al dinero en efectivo, sino que se ha convertido en un instrumento de pago sustitutivo de los tradicionales títulos-valores, como la letra de cambio o el cheque. A diferencia del cheque, con el cual compite, consideramos que no supone un pago sujeto a la cláusula “salvo buen fin”, en

el que el banco librado puede devolver el cheque por las más diversas causas, unas con intervención directa del librador y otras sin ella. El sistema dentro del cual se incardina la tarjeta permite al tercero, aceptante de la misma (establecimiento afiliado), confiar en que, en el marco de las reglas establecidas y de las que ha sido previamente informado, el importe de la transacción le será pagado necesariamente.

## **7) INSTRUMENTO DE CRÉDITO**

Por excelencia la tarjeta hoy día es un medio de financiación de las adquisiciones de consumo, por ejemplo, en EEUU y Reino Unido son el primer instrumento de crédito al consumo. Al habilitar a su usuario directo e inmediatamente con un crédito limitado o ilimitado. Esta función crediticia se cumple doblemente, ya que por una parte el usuario por medio de su “tarjeta de crédito” goza de un crédito abierto a su favor en los comercios adheridos, y por el otro lado el comerciante o empresario que vende su producto o presta un servicio en esas condiciones, tácitamente, además de ofrecer el crédito al usuario por su adherencia al sistema, puede movilizar su stock o ampliar la prestación de sus servicios sin necesidad de mantener un departamento especial de créditos en su establecimiento, ni depender de oficinas de informes comerciales para conocer la solvencia de sus clientes.

## **8) INSTRUMENTO DE GARANTÍA**

Esta función garantiza al establecimiento comercial que acepta la tarjeta, el pago de la cantidad correspondiente a la transacción. Evita a las empresas comerciales de absorber los múltiples riesgos de falta de pago de sus clientes. No sólo se libera del estudio de la solvencia de esos clientes, sino que, por medio del instituto de la tarjeta de crédito, ni tampoco se ve afectado por la

eventual insolvencia del cliente consumidor, puesto que en la empresa emisora de la tarjeta encuentra una garantía total del pago de esa venta realizada. La empresa emisora, al hacerse cargo del pago de las compras que efectúen los usuarios de las tarjetas, se transforma en instrumento garantizante de esas compras frente al empresario o comerciante, al convertirse en una delegatoria de la deuda, siempre y cuando el proveedor interesado haya cumplido con las obligaciones a su cargo (verificación de identidad del consumidor, de la vigencia de la tarjeta, límite de compra, autorización previa en su caso). En el momento de hacerse la compra del bien o la prestación del servicio, el empresario se encuentra así respaldado por la asunción de deuda por parte de la empresa emisora que garantiza.

#### **2.1.15. CLASIFICACIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO**

Podemos atender a diversos criterios como subjetivos, objetivos, finalistas y tecnológicos, que pueden coincidir o no en una misma tarjeta. Intentaremos ser exhaustivos, en nuestra opinión, son dos los criterios básicos más importantes: 1) Clasificación por el emisor, que nos servirá para establecer las tarjetas sujetas a la normativa del sector bancario y aquellas otras tarjetas emitidas por personas o entidades no bancarias y 2) clasificación por los elementos personales, referida a los distintos intervinientes en los contratos de tarjeta (Rodríguez, V. 2004).

Antes de profundizar en las diversas clasificaciones, incluimos a continuación, un cuadro resumen de éstas:

**ESQUEMA 1:** Clasificación de tarjetas

**Fuente:** Elaboración propia

**POR EL EMISOR**

En atención a este criterio podemos distinguir entre tarjetas bancarias y tarjetas no bancarias.

- **TARJETAS BANCARIAS:** Son emitidas por un banco, ya que se trata de una marca propia o en régimen de concesión de una empresa especializada, por ejemplo, Tarjetas de Crédito del Banco de Crédito, Banco Continental, Banco Interbank, etc.
- **TARJETAS NO BANCARIAS:** Son las restantes emitidas por establecimientos comerciales o por un grupo de establecimientos para uso exclusivo de sus clientes (Tarjeta CMR Falabella, Tarjeta Ripley).

**POR LOS ELEMENTOS PERSONALES QUE INTERVIENEN**

Se distingue entre tarjetas bilaterales y tarjetas trilaterales.

- **TARJETAS BILATERALES:** Donde la relación jurídica se establece entre el emisor de la tarjeta y el titular de la misma; las figuras de emisor y aceptante de la tarjeta se confunden en una misma persona. Así es como nacieron las

tarjetas, por ejemplo, CMR Falabella, Ripley, Tarjeta Jockey Plaza, ACE Home Center, Casas & Cosas.

- **TARJETAS TRILATERALES:** Donde intervienen el emisor, el titular y el aceptante de la tarjeta (establecimiento afiliado), por ejemplo, las tarjetas bancarias, siempre y cuando se compre en un establecimiento, si se realiza alguna disposición de efectivo será bilateral, a pesar de haber sido emitida con vocación trilateral.

Por otra parte, atendiendo a la relación concreta entre el emisor y su titular, cabe distinguir entre tarjetas principales y tarjetas accesorias o complementarias.

En las tarjetas principales siempre coincide el titular con el contratante y obligado frente al emisor. Las tarjetas accesorias, también denominadas complementarias o suplementarias, van dirigidas a personas vinculadas a quien es centro de interés del emisor, el titular principal, que es libre de añadir dichas tarjetas o suprimirlas, de la misma forma que es quien responde frente al emisor directamente por las transacciones efectuadas con las mismas. El titular designado en las tarjetas accesorias es una tercera persona, generalmente un familiar, de ahí que se les llame tarjetas familiares (en Perú se le denomina “tarjetas adicionales”)

### **POR SU ÁMBITO O EXTENSIÓN**

El ámbito o extensión, tanto geográfico, como temporal o de riesgo vienen especificadas generalmente en el contrato de tarjeta que suscriben emisor y titular contratante.

Si nos referimos a su alcance territorial o ámbito geográfico, podemos distinguir entre tarjetas de ámbito local (Tarjeta Ripley, Tarjeta LauChun, Tarjeta ACE

Home Center, Tarjeta Casas & Cosas), tarjetas de ámbito nacional (Diners Club, Tarjeta Visa Clásica del Banco de Crédito, Banco Continental, Banco interbank, etc) o tarjetas de ámbito internacional ( tarjeta Visa Clásica del Banco de Crédito, Banco Continental, Diners Club –si es internacional-, American Express, Tarjeta Master Card de Interbank), según su uso sea de alcance limitado a transacciones dentro de una determinada localidad o zona, dentro de un Estado, o bien en el extranjero debido al desarrollo internacional de la entidad emisora o a los convenios de interoperabilidad a que tenga acceso.

Si en cambio atendemos a la extensión temporal de la tarjeta, es decir a su vigencia, se distingue entre tarjetas temporales y tarjetas de duración ilimitada. Podemos llevar esta clasificación al aspecto económico, es decir atender a la extensión del riesgo económico máximo asumido por el emisor frente al titular. Cabe así distinguir entre tarjetas sin límite económico y tarjetas con límite económico.

- **TARJETAS SIN LIMITE ECONOMICO:** Autorizan al titular a gastar sin límite en cuanto al montaje de cada operación; un ejemplo en esta gama son las tarjetas Diners Club y las tarjetas American Express y American Express Gold del Banco de Crédito.
- **TARJETAS CON LÍMITE ECONOMICO:** Son las más comunes tienen normalmente una cantidad límite de gasto por operación, y crédito en su caso.

### **POR LA TITULARIDAD DE LA MARCA**

El emisor puede ser propietario o no de la marca de la tarjeta, por lo que se puede distinguir entre tarjetas de marca propia, tarjetas de marca compartida,

tarjetas en régimen de licencia o tarjetas en régimen de sublicencia.

Como su nombre lo indica, en las tarjetas de marca propia el emisor es el propietario de la marca que emite directamente y coloca las tarjetas entre sus clientes. Son de esta clase en general las tarjetas bilaterales, es decir las tarjetas de establecimientos comerciales, algunos bancos y las tarjetas acreditativas. Por ejemplo, Tarjeta CMR Falabella, Tarjeta Ripley, Diners Club. Las tarjetas de marca compartida son las que la marca pertenece directamente al emisor, pero la comparte con otros emisores, por ejemplo, Tarjeta Wong Visa de Interbank, Tarjeta Santa Isabel Master Card del Banco Wiese, Movistar Master card del Banco de Crédito.

Las tarjetas en régimen de licencia o de sublicencia, como su nombre señala, son tarjetas cuyo emisor tan sólo dispone de un derecho de uso sobre la marca, generalmente establecido en un contrato de franquicia con el propietario o concesionario de la marca. Especialmente en el caso de las tarjetas internacionales, el propietario de la marca es una empresa multinacional especializada en tarjetas. Son ejemplos claros: Visa, Master Card, American Express y Diners Club, que cuentan con una organización a nivel mundial y otorgan franquicias nacionales de su marca en los distintos países o zonas donde operan.

### **POR SU ACEPTACIÓN**

Según que las tarjetas sean aceptadas en toda clase de establecimiento, Cajeros Automáticos, etc., o sólo en un determinado establecimiento o grupo de ellos, se puede distinguir entre tarjetas de aceptación general las denominaba tarjetas universales y tarjetas de aceptación limitada.

- **TARJETAS UNIVERSALES:** Las tarjetas de aceptación general se pueden

utilizar universalmente, en todo género de comercios (restaurantes, hoteles, Cajeros Automáticos, etc.). Claro ejemplo son Visa, MasterCard, Netcard, American Express, Diners Club.

- **TARJETAS DE ACEPTACIÓN LIMITADA:** La tarjeta CMR Falabella, Ripley, Tarjeta Jockey Plaza, ACE Home Center, Casas & Cosas. Las tarjetas de aceptación limitada únicamente permiten el pago de los bienes o servicios proporcionados por los establecimientos de los que es propietaria la emisora. Excepcionalmente también son aceptadas por otros establecimientos determinados que han convenido su aceptación mediante un acuerdo de colaboración empresarial (CMR Falabella y Ripley).

#### **2.1.16. SERVICIOS BANCARIOS**

Son aquellos negocios en los que no se materializa la intermediación crediticia; es decir, negocios en los que un banco cobra comisiones, pero no recibe ni da a crédito (Rivaz, 2011).

#### **2.1.17. SISTEMA FINANCIERO**

El sistema financiero está formado por todas las entidades y empresas que manejan y utilizan el dinero emitido por el Banco Central Reserva del Perú, y los títulos, valores y documentos de crédito en general que los sustituyen, como son los cheques, giro, pago, órdenes de pago, carta fianza, carta de crédito, warrants, pólizas de seguro, acciones, bonos, cedulas, etc. La cabeza del sistema financiero es Banco Central de Reserva y por lo tanto es también la máxima autoridad en materia monetaria y manejo de los medios de pago en general (Casas, 1991).

Al hablar de sistema financiero, nos referimos al conjunto de instituciones encargadas de la circulación de flujo monetario y cuya tarea principal es canalizar el dinero de los ahorristas hacia quienes desean hacer inversiones productivas o consumir más de lo que sus ingresos les permiten. Está conformado por el conjunto de instituciones bancarias, financieras y demás empresas e instituciones de derecho público o privado, debidamente autorizadas por la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), que operan en la intermediación financiera. Las instituciones que cumplen con este papel se llaman “Intermediarios Financieros” o “Mercados Financieros” (Ambrosini, D. 2001).

#### **2.1.18. INTERMEDIACIÓN FINANCIERA**

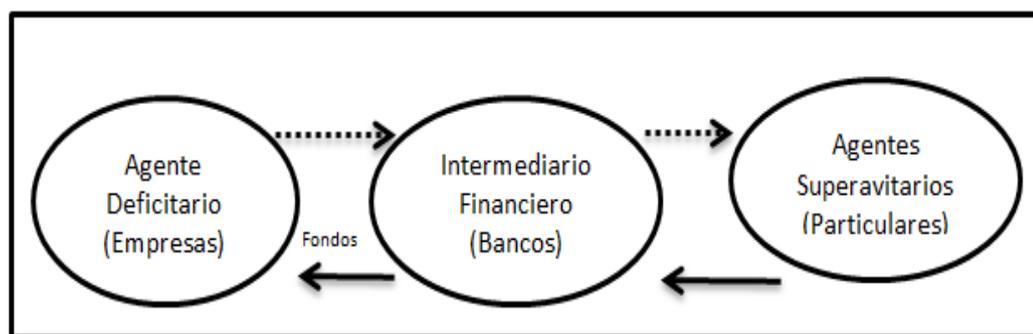
La intermediación financiera consiste en los mecanismos e instituciones que permiten canalizar los recursos superavitarios o deficitarios. Ella puede ser directa indirecta, según se produzca a través de un mercado de valores o por medio de una institución financiera (Ambrosini, D. 2001).

En el Sistema Económico caracterizado por la utilización de la moneda como medio de pago; existen agentes económicos deseosos de activos líquidos para cubrir sus brechas deficitarias, pero a la vez existen agentes económicos que tienen saldos favorables de estos activos que buscan réditos, a veces especulativos, a través de su colocación. Entre los primeros se encuentran mayormente las empresas que necesitan capital de trabajo; dentro de los segundos, se encuentran el público, el gobierno y otros agentes económicos que poseen saldos favorables en su movimiento de cuentas. Pero como la transacción financiera, entre los agentes deficitarios y superavitarios sería muy

costosa, por la dificultad que encontrarían por encontrarse en un mercado definido; es que aparecen los intermediarios financieros, como los bancos, que dentro del sistema van actuar como captadores de los agentes superavitarios y colocadores de los agentes deficitarios. Estos intermediarios financieros; pudiendo ser bancos como no bancos, que conglomeradamente configuran el Sistema Monetario o colocadores de capitales de corto plazo; están regidos por normatividades emanadas del Gobierno Central como la Ley de Bancos; cuyo cumplimiento debe ser vigilado por la Superintendencia de Banca y Seguros. Organismo de control cuya función se encuadra en el monitoreo de las cuentas de los Estados Financieros de los intermediarios financieros y; como forma de proteger los intereses de la comunidad ahorrista (Gomero, 2003).

La importancia de los intermediarios financieros radica, en que estas organizaciones movilizan capitales que son utilizados por las organizaciones empresariales que actúan en el sector real; para financiar sus ampliaciones de planta; para reconvertirse tecnológicamente; asimismo para lubricar el proceso productivo; cuyos efectos directos, como colaterales se van a reflejar en el grado de competitividad que lograrán en el mercado doméstico como el de ultramar. Por cierto, de este último objetivo estratégico, no solo dependerá del monto de capital de inversión y de la calidad de su utilización, sino también es necesario la confluencia de factores inherentes a la actividad misma de los negocios, tales como, la calidad de las políticas, estrategias como tácticas empresariales, que como es obvio, deben ser de la más óptima eficacia para enfrentar los retos de los mercados globalizados. (Gomero, 2003).

En el grafico que se expone a continuación la ubicación de los intermediarios financieros.

**ESQUEMA 2:** Intermediarios financieros

**Fuente:** Elaboración propia

Dada la importancia de los intermediarios financieros, en la vida económica del país; debido a que su participación a través del financiamiento, genera importantes efectos multiplicadores de tipo económico como social; es necesario crear un marco legal que implica todo tipo de anomalías en este sector, y a la vez es imprescindible la creación de una cultura que apunte a la competitividad, que va a impactar positivamente en los sujetos deficitarios de créditos, como son las PYMES, las medianas y las grandes empresas, es decir, aquellas organizaciones cuya función principal es la creación de riqueza.

- **INTERMEDIACIÓN FINANCIERA DIRECTA**

Parte del sistema de intermediación financiera que canaliza recursos en forma directa a través de la utilización de los instrumentos financieros que permiten poner en contacto inmediato a los sectores superavitarios con los deficitarios (se realiza a través del mercado de valores)

- **INTERMEDIACIÓN FINANCIERA INDIRECTA**

Parte del sistema de intermediación financiera que moviliza recursos a través de las instituciones bancarias y no bancarias, que sirven de intermediarios entre los otorgantes de recursos y aquellos que han de utilizarlos, está conformado por las instituciones bancarias y no bancarias

➤ **SISTEMA BANCARIO:** El Sistema Bancario (SB) comprende a todas las

instituciones bancarias que operan en el Perú. Está integrado por el Banco Central de Reserva, Banco de la Nación y la Banca Múltiple.

- **SISTEMA NO BANCARIO:** Comprende a las instituciones financieras que participan en la captación y canalización de recursos. En el Perú se incluye a las compañías de seguro, empresas financieras, Cooperativas de ahorro y crédito y la Corporación Financiera de Desarrollo, Cajas Municipales de ahorro y crédito y Cajas Rurales de ahorro y crédito.

## 2.2. MARCO CONCEPTUAL

**Análisis:** Es la separación en elementos o parte que integran un todo a fin de evaluarlas. Es la técnica que fundamenta en métodos, procedimientos y normas indicados por la ciencia.

**Comisión:** Es una retribución que será cobrada al cliente o usuario por la prestación de un servicio efectivamente provisto por el banco: por ejemplo la membresía anual de una tarjeta de Crédito, reposición de tarjeta, envío físico de un estado de cuenta, etc.

**Comisión uso de cajero automático:** Esta comisión nace después que la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, ha resuelto prohibir algunas comisiones dentro de ellas “Por disposición de efectivo en tarjetas de crédito”. Por esta razón los Bancos quitaron la comisión por disposición de efectivo en ventanillas; pero estos cambiaron el nombre de la comisión de por disposición de efectivo en cajero, llamándolo comisión por uso de cajero automático.

**Costos financieros:** Son las retribuciones que se deben pagar como consecuencia de la necesidad de contar con un fondo o capital. Al mencionar costos financieros nos referiremos a los intereses, comisiones, gastos y otros

que generan las tarjetas de crédito al ser aceptadas por los consumidores y cuando estos plásticos sean usados.

**Contrato:** Es un documento que contiene todos los derechos y obligaciones que corresponden al cliente y al banco. Incluyendo los anexos que establecen estipulaciones específicas propias de la operación financiera que es objeto del pacto que ha sido debidamente celebrado por las partes intervinientes.

**Consumidor:** Un consumidor es esa persona que compra productos o contrata servicios para su consumo o utilización. Por esto, se dice que el consumidor tiene ciertas necesidades, las cuales intenta satisfacer a partir de la adquisición de productos o de servicios que son proporcionados por el mercado.

**Crédito:** Es el contrato mediante el cual una entidad financiera pone dinero a disposición del beneficiario hasta un monto fijado y por un tiempo determinado, recibiendo intereses por el monto colocado y exigiendo la devolución en el tiempo señalado. Consiste en el préstamo que se obtiene de una persona o entidad bajo compromiso de reembolso futuro. Los créditos están sujetos básicamente a la confianza, tiempo y a la aplicación de una tasa de interés, a la vez al riesgo que toda operación de crédito conlleva.

**Economía:** La economía es una ciencia social que estudia cómo los individuos o las sociedades usan o manejan los escasos recursos para satisfacer sus necesidades. Tales recursos pueden ser distribuidos entre la producción de bienes y servicios, y el consumo, ya sea presente o futuro, de diferentes personas o grupos de personas en la sociedad

**Envío físico de Estado de Cuenta:** El Estado de Cuenta es un documento contable oficial por medio del cual una entidad financiera envía al titular de una cuenta bancaria; la descripción de todas las operaciones realizadas en el

banco.

**Gastos:** Es aquel costo en el incurre el banco con terceros por cuenta del cliente para cumplir con requisitos ligados a las operaciones que de acuerdo a lo pactado serán de cargo del cliente. Por ejemplo: gastos registrales, gastos de tasación.

**Hipótesis:** Explicaciones tentativas del fenómeno investigado que se formulan como proposiciones.

**Intereses:** Es el dinero que gana un capital o una suma prestada a un tiempo determinado., Se expresa mediante una tasa sobre el capital deudor en el tiempo.

**Intermediación financiera:** La intermediación financiera consiste en los mecanismos e instituciones que permiten canalizar los recursos superavitarios o deficitarios. Ella puede ser directa o indirecta, según se produzca a través de un mercado de valores o por medio de una institución financiera.

**Membresía:** Es la comisión anual que se paga por tener una tarjeta de crédito, sea usada o no usada dicha tarjeta. El monto de las comisiones por membresía suelen variar dependiendo al importe de la línea de crédito.

**Obligaciones crediticias:** Entiéndase por obligación crediticia al deber que tiene el consumidor hacia el Banco, ya que al aceptar una tarjeta de Crédito, acepta también asumir los costos por comisiones, gastos y por supuesto los intereses que generara el hecho de contar con una tarjeta de crédito.

**Penalidad por pago atrasado:** Comisión que se asume por no pagar en su fecha limite el monto mínimo o cuota correspondiente según facturación de una tarjeta de crédito.

**Préstamo:** Cantidad de dinero que el prestamista confía al prestatario bajo la

condición de que se lo devuelva junto a los intereses legales correspondientes.

**Reposición de Tarjeta:** La comisión por reposición de tarjeta se cobra cada vez que el cliente o usuario de una tarjeta de crédito pierde o deteriora su tarjeta y pide una en reposición.

**Servicio al cliente:** El servicio al cliente es el servicio que se proporciona para apoyar el desempeño de los productos básicos de la empresa.

**Servicios bancarios:** Son aquellos negocios en los que no se materializa la intermediación de crediticia; es decir, negocios en los que un banco cobra comisiones pero no recibe ni da dinero a crédito.

**Sistema financiero:** Es el conjunto de instituciones de crédito que cumplen funciones de intermediación entre ofertantes y demandantes de capitales a mediano y largo plazo; que tienen carácter de inversionistas institucionales.

**Tarjeta:** La tarjeta es una tarjeta bancaria de plástico de 8.5 x 5.3 cm con una banda magnética en el reverso (y actualmente también se incluye un chip electrónico) que guarda información sobre los datos de acceso, el nombre y número de cuenta del titular, usada para poder efectuar con ella operaciones financieras como Tarjeta de Débito o Tarjeta de Crédito.

**Tarjeta de débito:** La principal característica que ostentan estas tarjetas es que el dinero que se usa es el que se toma a débito del que el titular dispone en su cuenta bancaria y no el que le presta el banco como ocurre con las tarjetas de crédito.

**Tarjeta de Crédito:** La tarjeta de crédito es un instrumento material de identificación del usuario, que puede ser una tarjeta de plástico con una banda magnética, un microchip y un número en relieve. Es emitida por un banco o entidad financiera que autoriza a la persona a cuyo favor es emitida, a utilizarla

como medio de pago en los negocios adheridos al sistema, mediante su firma y la exhibición de la tarjeta. Es otra modalidad de financiación, por lo tanto, el usuario supone asumir la obligación de devolver el importe dispuesto y de pagar los intereses, comisiones bancarias y gastos.

## **2.3. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL**

El nivel de conocimiento de las obligaciones crediticias con las entidades financieras y empresas bancarias influye negativamente en la economía de los consumidores de la ciudad de Puno, en los periodos 2015-2016.

### **2.3.2. HIPOTESIS ESPECÍFICA**

1.- El nivel de conocimiento de los consumidores con las obligaciones crediticias es deficiente debido a la escasa información que se brinda a cerca de las características que poseen las Tarjetas de crédito que es otorgada por las entidades financieras y empresas bancarias de la ciudad de Puno.

2.- La capacidad financiera que poseen los consumidores de tarjetas de crédito es baja lo cual incide directamente en la economía de los consumidores de las entidades financieras y empresas bancarias.

## **2.4. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.4.1. Variables de Hipótesis General**

**VI** = Obligaciones Crediticias

**VD** = Economía de los consumidores

## 2.4.2. Variables de las Hipótesis Específicas

### Hipótesis Específica 1

**VI**=Tarjetas de crédito

**VD**=Obligaciones crediticias

### Hipótesis Específica 2

**VI**=Capacidad financiera

**VD**=Economía de los consumidores

## CAPITULO III

### MÉTODOS Y MATERIALES

#### 3.1. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

Para la realización del presente trabajo de investigación se aplicó el enfoque cuantitativo, y como diseño de investigación se utilizó el no experimental, ya que en este tipo de investigación consiste en observar los fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente hacer su análisis.

La metodología que se empleó para efectuar la recolección de datos, fue la información documental de los bancos para su análisis, sistematización y presentación. Así mismo se utilizó la técnica de la observación directa para el conocimiento de las variables, empleándose también la técnica del cuestionario de preguntas, para indagar el comportamiento de las variables. Los métodos que se emplearon en el presente proyecto de investigación son:

##### 1. METODO DESCRIPTIVO

Consiste en describir e interpretar todo el conjunto de hechos relacionados al tema de investigación. El método descriptivo es aquella orientación que se centra en responder a la pregunta ¿Cómo es?, una determinación parte de la realidad que es objeto de estudio, que tratará de explicar, discutir y analizar los datos o coeficientes de todo lo que es investigar. La

investigación descriptiva se ocupa de la descripción de datos y características de una población. El objetivo es la adquisición de datos objetivos, precisos y sistemáticos que pueden usarse en promedios, frecuencias y cálculos estadísticos similares. Los estudios descriptivos raramente involucran experimentación, ya que están más preocupados con los fenómenos que ocurren naturalmente que con la observación de situaciones controladas.

Mediante este método describimos cual es el nivel de conocimiento de las obligaciones crediticias de los consumidores de tarjetas de crédito que obtienen al aceptar una tarjeta de crédito y cómo influyó en su situación económica.

## 2. METODO ANALITICO

Proceso de conocimientos que se inicia por la identificación de cada una de las partes que caracterizan una realidad, de esa manera se establece la relación causa – efecto entre los elementos que componen el objeto de investigación.

Consiste en descomponer de un todo, se usa pasos como observar, describir, enumeración de las partes, ordenamiento y clasificación de todo el material de investigación disponible. Analizando las partes sistemáticamente con respecto a las variables o las condiciones de los recursos de información y la documentación existente relacionada al sistema de información y la satisfacción de los usuarios.

Con este método analizamos si los consumidores de tarjetas de crédito conocen la comisión por membresía anual, la tasa de interés, envío físico de estado de cuenta, comisiones por uso de cajeros automático, entre otros; y

si la tarjeta les ocasionó algún problema que haya afectado su situación económica.

### 3. METODO DEDUCTIVO

Parte de lo general a lo particular, puede afirmarse que va de arriba hacia abajo. Es un método mediante el cual nos permitió llegar a una conclusión general. Este método sirve de apoyo para deducir la información de todo el material disponible, respecto a la información que manejan las entidades financieras y los requerimientos de los usuarios, analizando las partes sistemáticamente de las partes ya existentes con respecto a las variables o las condiciones de una situación.

Con este método llegamos a conocer cuál es el nivel de conocimiento de los consumidores con las obligaciones crediticias con las entidades financieras y empresas bancarias y cómo influyó en la situación económica de los consumidores en la ciudad de Puno, en los periodos 2015-2016.

### 4. TECNICAS DE RECOLECCION DE INFORMACION

#### 4.1. ENTREVISTA

Las entrevistas se realizaron a los consumidores de tarjetas de crédito, emitidas por la entidad financiera y empresa bancaria de la ciudad de Puno, según la muestra hallada anteriormente.

#### 4.2. ENCUESTA

Mediante estas técnicas se logró obtener información de una muestra de una determinada población. Es un proceso a través del cual conseguimos datos de información primaria que nos permitieron explicar en el problema. El cuestionario como instrumento de la encuesta, es una lista de preguntas que se propuso con un determinado fin.

4.3. PROCESO DE ANALISIS DE LA INFORMACION

- La información obtenida fue ordenada, seleccionada, analizada.
- En este proceso se realizó las siguientes actividades: Análisis de la información obtenida y de las encuestas, codificación, procesamiento para estimar promedios y porcentajes.
- Para tratamiento e interpretación de la información obtenida, materia en estudio, se continuo el proceso siguiente: Desarrollo de encuesta, análisis y comparación las hojas resúmenes de los tipos de tarjetas de crédito, desarrollo de encuesta, ordenamiento de los datos, procesamiento de los datos a través del método descriptivo y analítico, análisis, interpretación y evaluación de los resultados a través del método descriptivo y analítico.
- Para la determinación de los porcentajes de datos con relación a las encuestas realizadas, utilizamos la regla de tres simple, es decir:

$$\begin{array}{l} \text{Usuarios que optan por la alternativa} \text{-----} 100\% \\ \text{Muestra total} \text{-----} x \end{array}$$

Entonces:

$$x = \frac{\text{Usuarios que optan por la alternativa} * 100\%}{\text{Muestra total}}$$

- También se utilizó la siguiente escala valorativa de calificación:

**TABLA 1:** Tabla de evaluación

CALIFICATIVO	EVALUACIÓN PORCENTUAL
Eficiente	95% - 100%
Adecuado	71% - 94%
Regular	41% - 70%
Malo	21% - 40%
Deficiente	0% - 20%

**Fuente:** Elaborado por la Ejecutora

### **3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.2.1. POBLACIÓN**

La población o universo para el presente trabajo de investigación está constituida por la meta anual de colocaciones de tarjetas de crédito, que tienen los asesores del Banco Interbank y Banco de la Nación, en los periodos 2015 y 2016; por lo tanto, en el periodo 2015, la población del Banco Interbank, está constituida por 660 consumidores de tarjetas de crédito, y en el Banco de la Nación está constituida por 1656 consumidores de tarjetas de crédito, en el periodo 2016, la población está constituida por 792 usuarios o consumidores de tarjetas de crédito del Banco Interbank, y la población en el Banco de la Nación es de 1260 consumidores de tarjetas de crédito.

Esta población está delimitada para ayudarnos a conocer qué número de sus usuarios, conocen sobre las obligaciones que adquiere al aceptar una tarjeta de crédito emitido por estos bancos y cómo incide en su economía.

#### **3.2.2. MUESTRA**

La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. La ventaja de una muestra no probabilístico por conveniencia, desde la visión cuantitativa, es su utilidad para determinados diseños de estudio que requieren no tanto una “representatividad” de elementos de una población, sino una cuidadosa y controlada elección de casos con ciertas características especificadas previamente en el planteamiento del problema (Sampieri H., 2014).

El tipo de muestra que se utiliza en el presente trabajo de investigación es el no probabilístico, el tipo de muestreo es intencional, que me permitirá realizar un muestreo de conveniencia.

En el periodo 2015, se toma como muestra a 46 consumidores de tarjetas de

crédito del Banco Interbank, y en el Banco de la Nación se tiene como muestra a 116 consumidores de tarjetas de crédito, y durante el periodo 2016, se toma como muestra a 55 consumidores de tarjetas de crédito del Banco Interbank, y a 88 consumidores de tarjetas de crédito del Banco de la Nación.

Para esto; realizamos la encuesta, teniendo en cuenta que son consumidores de tarjetas de crédito, con una antigüedad de dos y un año, ya que nuestro trabajo de investigación comprende los años 2015 y 2016.

### **3.3. MATERIALES**

Para el presente trabajo de investigación se utilizó como materiales las normas legales como: Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con usuarios del Sistema Financiero, libros sobre el tema de investigación. Así mismo se utilizó técnica de la encuesta.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En el presente capítulo se detallan los resultados obtenidos en la investigación, desarrollando el análisis e interpretación de la información obtenida durante la fase de recolección de datos, resultado obtenido por la aplicación del cuestionario dirigido a los consumidores de tarjetas de crédito del Banco Interbank y Banco de la Nación, con la finalidad de dar respuesta a cada una de nuestras interrogantes planteadas, alcanzar nuestros objetivos propuestos y posteriormente confirmar o rechazar nuestras hipótesis establecidas.

#### 4.1. DESARROLLO DE OBJETIVOS

**1.- Analizar El nivel de conocimiento de los consumidores con las obligaciones crediticias con tarjetas de crédito otorgadas por las entidades financieras y empresas bancarias de la ciudad de Puno**

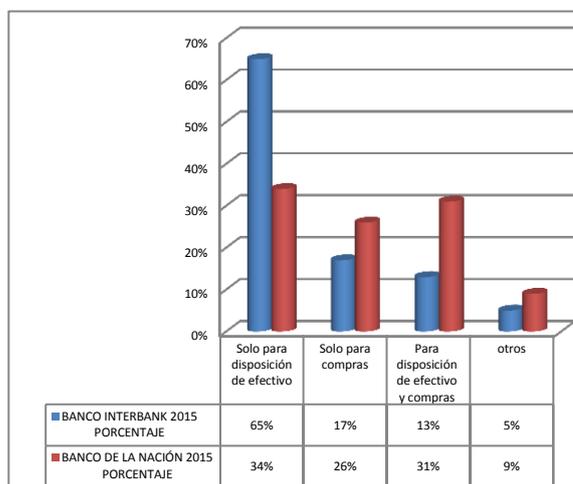
Para el análisis de este primer objetivo hemos realizado una encuesta a los consumidores de tarjetas de crédito empezando con la siguiente pregunta: ¿Qué uso le da Ud. a la tarjeta de crédito que posee?, con cuatro posibles respuestas, que se muestran en la tabla 2.

**TABLA 2:** Uso que le dan a la Tarjeta de Crédito

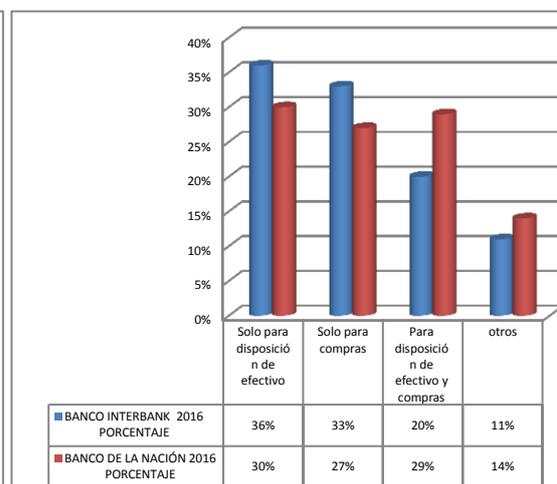
Alternativas	Banco Interbank				Banco de la Nación			
	2015		2016		2015		2016	
	Frecuencia absoluta	Porcentaje						
a) Solo para disposición de efectivo	30	65%	20	36%	40	34%	26	30%
b) Solo para compras	8	17%	18	33%	30	26%	24	27%
c) Para disposición de efectivo y compras	6	13%	11	20%	36	31%	26	29%
d) Otros	2	5%	6	11%	10	9%	12	14%
TOTAL	46	100%	55	100%	116	100%	88	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los consumidores de tarjetas de crédito

**GRÁFICO 1 y 2:** Representación gráfica del uso que le dan a la Tarjeta de Crédito



**Fuente:** Tabla 2



**Fuente:** Tabla 2

La tarjeta de crédito permite realizar determinadas operaciones, sustituyendo la necesidad de utilizar dinero en efectivo, cheques u otros documentos mercantiles, funciona como medio de pago en operaciones de trascendencia económica. En la tabla 2 y en los gráficos nos muestran el uso que le dan a la tarjeta de crédito, los usuarios del Banco Interbank y del Banco de la Nación, en los periodos 2015 y 2016.

En ambos bancos, tanto en el periodo 2015 y 2016, la tarjeta de crédito lo usan más para disposición de efectivo, se estima en un 65%, 34%, 36% y 30%

respectivamente. Seguidamente los datos nos muestran que en el año 2015 y 2016, un 17% y 33% de los consumidores del Banco Interbank utilizan la tarjeta de crédito solo para compras, en cambio en el periodo 2015 y 2016, el 31% y 29% de los consumidores del Banco de la Nación, usan la tarjeta de crédito tanto para disposición de efectivo y compras, y solo el 13% y 20% en el Banco Interbank.

Según Corral, M. (2009), en su tesis, Nuevo Enfoque del Negocio de Tarjetas Bancarias en el Sistema Español de Medios de Pago, concluye que las iniciativas futuras en el negocio de medios de pago, sea de conseguir en primer lugar que las tarjetas sean más activas en compras, con un 93,2%; pero es evidente que los usuarios del Banco Interbank y Banco de la Nación, en primer lugar utilizan las tarjetas de crédito para disposición de efectivo, sin embargo ellos no saben que la tasa de interés es más alta para disposición de efectivo que la de compras.

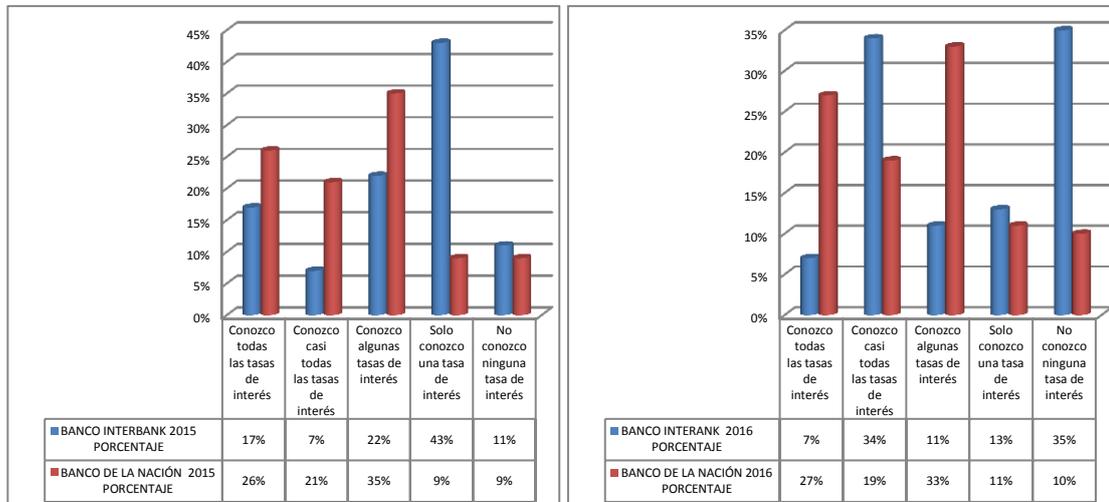
Por otro lado, en la tabla 3 y en los gráficos 3 y 4 se reflejan los resultados obtenidos a la pregunta si el usuario conoce las tasas de interés que paga al hacer uso de su tarjeta de crédito, con cinco posibles respuestas.

**TABLA 3:** Nivel de conocimiento de las tasas de interés

Alternativas	Banco Interbank				Banco de la Nación			
	2015		2016		2015		2016	
	Frecuencia Absoluta	Porcentaje						
a) Conozco todas las tasas de interés	8	17%	4	7%	30	26%	24	27%
b) Conozco casi todas las tasas de interés	3	7%	19	34%	25	21%	16	19%
c) Conozco algunas tasas de interés	10	22%	6	11%	41	35%	29	33%
d) Solo conozco una tasa de interés	20	43%	7	13%	10	9%	10	11%
e) No conozco ninguna tasa de interés	5	11%	19	35%	10	9%	9	10%
TOTAL	46	100%	55	100%	116	100%	88	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los consumidores de tarjetas de crédito

**GRÁFICO 3 y 4:** Representación gráfica del nivel de conocimiento de las tasas de interés



**Fuente:** Tabla 3

**Fuente:** Tabla 3

Analizando la tabla 3, y como se muestra en los gráficos, se puede observar que, en el Banco Interbank, durante el periodo 2015, el 43% de los consumidores encuestados afirman conocer solo una tasa de interés, y en el periodo 2016 el 35% de los usuarios simplemente admiten que no conocen ninguna tasa de interés, mientras que en el Banco de la Nación, en el periodo 2015 y 2016, el 35% y 33% de los consumidores respectivamente, señalan que conocen algunas tasas de interés.

Según el antecedente obtenido de Fernández, M. (2015), en su tesis concluye que el 62% solo conoce una tasa de interés, realizando una comparación con nuestros resultados, podemos notar que también existe carencia de conocimiento de las tasas de interés por parte de los consumidores.

Los resultados demuestran claramente el desinterés de los consumidores de tarjetas de crédito ante esta obligación y no le dan la debida importancia.

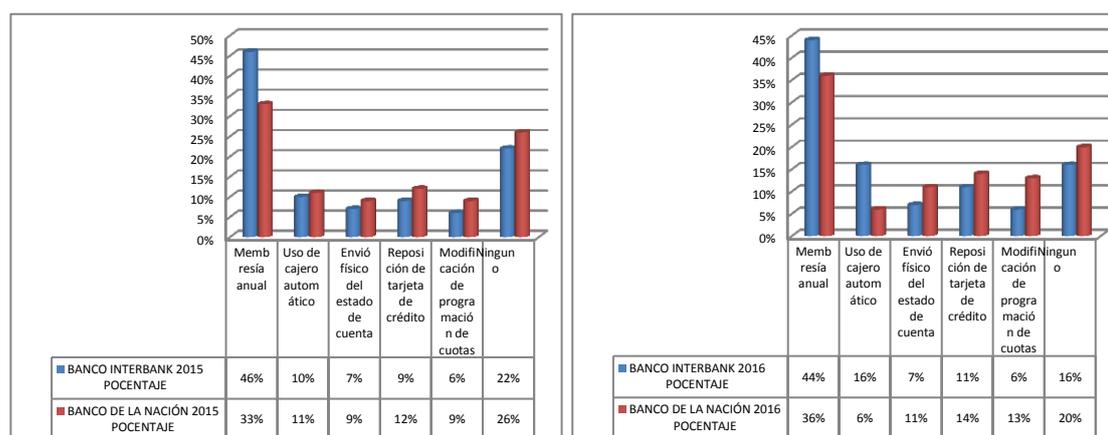
En la tabla 4 y en los el gráfico 5 y 6 se reflejan los resultados obtenidos a la siguiente pregunta, de las siguientes comisiones ¿Cuál de ellas conoce Ud.?, con seis posibles respuestas.

**TABLA 4:** Comisiones que conocen los usuarios de tarjetas de crédito

Alternativas	Banco Interbank				Banco de la Nación			
	2015		2016		2015		2016	
	Frecuencia Absoluta	Porcentaje						
a) Membresía anual	21	46%	24	44%	38	33%	32	36%
b) Uso de cajero automático	5	10%	9	16%	13	11%	5	6%
c) Envío físico del estado de cuenta	3	7%	4	7%	10	9%	10	11%
d) Reposición de tarjeta de crédito	4	9%	6	11%	14	12%	12	14%
e) Modificación de programación de cuotas	3	6%	3	6%	11	9%	11	13%
f) Ninguno	10	22%	9	16%	30	26%	18	20%
TOTAL	46	100%	55	100%	116	100%	88	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los consumidores de tarjetas de crédito

**GRÁFICO 5 y 6:** Representación gráfica de las comisiones que conocen los usuarios de tarjetas de crédito



**Fuente:** Tabla 4

**Fuente:** Tabla 4

Como podemos observar, los resultados obtenidos nos indican que, en el periodo 2015 y 2016, en el Banco Interbank y en el Banco de la Nación los consumidores señalan que conocen la comisión de membresía anual, se estima en un 46%, 33%, 44% y 36%, respectivamente. Seguidamente los datos nos muestran que en el año 2015 y 2016, en el Banco Interbank y Banco de la Nación, el 22%, 26%, 16% y 20% de los consumidores, correspondientemente, indican que no conocen ninguna comisión, lo cual es muy preocupante.

Nuevamente los resultados evidencian el desinterés a cerca de las comisiones de las tarjetas de crédito, lo cual en muchas ocasiones puede generar problemas en el uso de su tarjeta de crédito.

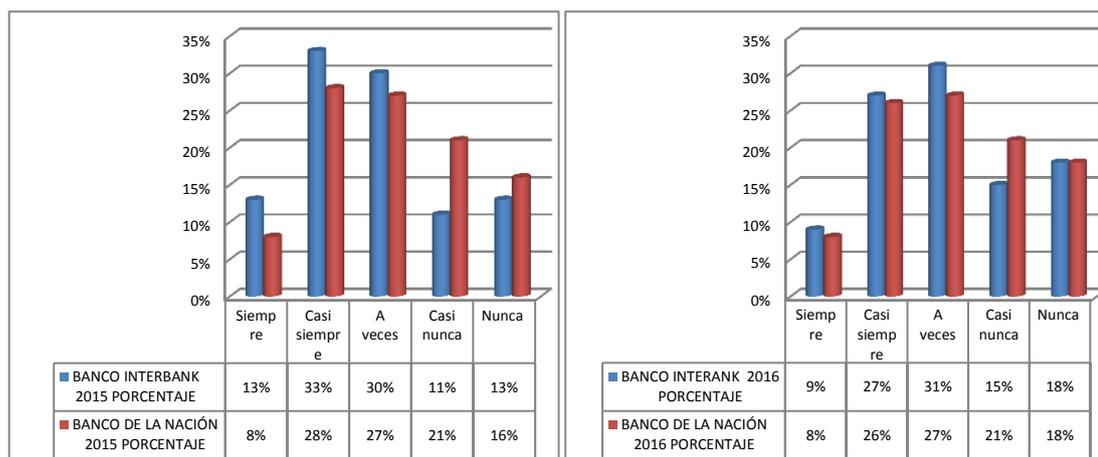
Y para saber si el desconocimiento de estas obligaciones les ha generado dificultades en algún momento con el uso de su tarjeta de crédito, mostramos los gráficos 7 y 8, con cinco respuestas posibles que se muestra en la tabla 5.

**TABLA 5:** Dificultades con la tarjeta de crédito

Alternativas	Banco Interbank				Banco de la Nación			
	2015		2016		2015		2016	
	Frecuencia Absoluta	Porcentaje						
a) Siempre	6	13%	5	9%	9	8%	7	8%
b) Casi siempre	15	33%	15	27%	33	28%	23	26%
c) A veces	14	30%	17	31%	31	27%	24	27%
d) Casi nunca	5	11%	8	15%	24	21%	18	21%
e) Nunca	6	13%	10	18%	19	16%	16	18%
TOTAL	46	100%	55	100%	116	100%	88	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los consumidores de tarjetas de crédito

**GRÁFICO 7 y 8:** Representación gráfica de las dificultades con la Tarjeta de Crédito



Fuente: Tabla 5

Fuente: Tabla 5

Por consiguiente, los resultados nos indican que, en el periodo 2015, los consumidores encuestados del Banco Interbank y Banco de la Nación señalan

que casi siempre tienen dificultades con el uso de su tarjeta de crédito, que se estima en el 33% y 28% respectivamente, mientras que en el periodo 2016, el 31% y 27% de los usuarios del Banco Interbank y Banco de la Nación respectivamente, admiten que a veces tienen dificultades con el uso de sus tarjetas de crédito.

Con el pasar de los años se observa que los consumidores de tarjetas de crédito tienen más dificultades con el uso de su tarjeta de crédito, ya que realizando una comparación con las conclusiones obtenidos en la tesis de Fernández, M. (2015), donde indica que solo el 15% refieren que casi siempre tiene problemas con su tarjeta, claramente se observa que aumenta el porcentaje en nuestros resultados.

Con el gráfico 7 y 8, nos podremos dar cuenta que los resultados del gráfico 5 y 6 van en concordancia, ya que reflejan el nivel de conocimiento de las obligaciones crediticias.

Para llegar a conclusiones válidas hemos recurrido a analizar los datos del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, INDECOPI; institución que se encarga de proteger a los consumidores; dichos datos lo clasificamos por años; para nuestra investigación estudiamos la Región Puno en los años 2015 y 2016; estos nos permitieron extraer las siguientes tablas:

**TABLA 6:** Reclamos presentados, según actividad económica, 2015-2016

Nº	Actividad económica	2015	2016	Total	%
1	Servicios bancarios y financieros	403	344	747	48%
2	Transporte de pasajeros aéreo y terrestre	47	225	272	17%
3	Equipos y servicio de telecomunicación	61	49	110	7%
4	Seguros y AFP	56	46	102	7%
5	Servicios educativos y artículos de educación	25	22	47	3%
6	Electrodomésticos y servicio técnico	24	20	44	3%
7	Automóviles, accesorios, repuestos y mecánicas	10	3	13	1%
8	Equipos de computo	14	3	17	1%
9	Artículos del hogar	4	4	8	1%
10	Inmuebles, corretaje, alquiler Dptos. y vivienda	1	3	4	0%
11	Vestido y calzado	7	4	11	1%
12	Servicios profesionales	3	1	4	0%
13	Fotografía	0	3	3	0%
14	Transporte de carga y mudanza	3	1	4	0%
15	Alimentos	1	7	8	1%
16	Diversión y espectáculo	1	0	1	0%
17	Material de ferretería	2	3	5	0%
18	Hoteles y restaurantes	6	2	8	1%
19	Servicios turísticos	11	1	12	1%
20	Lavanderías y tintorerías	1	0	1	0%
21	Agua	0	0	0	0%
22	Servicios de imprenta y edición	5	1	6	0%
23	Servicios de correo y mensajes	4	3	7	0%
24	Productos de limpieza	0	0	0	0%
25	Luz	1	0	1	0%
26	Gasolinas y combustibles	0	1	1	0%
27	Fondos colectivos	1	1	2	0%
28	Bebidas alcohólicas y no alcohólicas	0	0	0	0%
29	Otros	46	79	125	8%
<b>Total</b>		<b>737</b>	<b>826</b>	<b>1,563</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Sistema de atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi

Como podemos observar, la tabla nos muestra la cantidad de reclamos presentados ante Indecopi en el departamento de Puno en los periodos 2015 y 2016, con un 48% siendo los servicios bancarios y financieros la actividad económica que más reclamos ha generado. En cambio en los resultados obtenidos por Guillen, M. (2012), en su tesis, Reclamos y Quejas Efectuadas a través de Indecopi en Perú: Periodos 2006-2010, donde concluye que el sector con mayor número de reclamos es el sector de transporte aéreos y terrestres acumulando un 37% del total de reclamos, seguido por el sector de Servicios Bancarios y Financieros con un 22% del total de reclamos. Claramente la investigación ha permitido demostrar que conforme pasan los años incremento

los reclamos en el sector de servicios bancarios y financieros.

Y para saber que producto es el más reclamado, observemos la tabla 7.

**TABLA 7:** Reclamos presentados en Servicios Bancarios y Financiero, según tipo de producto, 2015 - 2016

Nº	TIPO DE PRODUCTO	2015	2016	TOTAL	%
1	Tarjeta de crédito	175	151	202	44%
2	Créditos de consumo	73	66	156	19%
3	Créditos comerciales	8	4	18	2%
4	Información en central de riesgo	19	6	83	3%
5	Tarjeta de débito	21	12	14	4%
6	Depósitos de ahorros	2	4	9	1%
7	Créditos hipotecarios	7	4	13	1%
8	Cajeros automáticos	5	5	24	1%
9	Cuenta corriente	0	3	3	0%
10	Depósitos CTS	2	1	3	0%
11	Depósitos a plazo	4	1	5	1%
12	Otros	81	83	121	22%
<b>Total</b>		<b>397</b>	<b>340</b>	<b>737</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Sistema de atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi

La tabla nos muestra notoriamente que el producto que más reclamos generó son las tarjetas de crédito con un 44% de todos los reclamos presentados en servicios bancarios y financieros, según tipo de producto ante Indecopi.

Ahora vamos a saber cuál es el motivo de los reclamos presentados ante Indecopi; para esto elaboramos la tabla 8.

**TABLA 8:** Reclamos presentados en Sectores Económicos, según motivo, periodos 2015 - 2016

Nº	MOTIVO	TARJETAS DE CREDITO		TARJETAS DE DEBITO		CREDITOS DE CONSUMO		CREDITOS COMERCIALES	
		2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
1	Cobros indebidos	61	86	5	4	22	21	3	1
2	Idoneidad	19	21	5	2	6	8	2	0
3	Consumos fraudulentos	7	3	1	1	0	0	0	0
4	Cancelación anticipada	0	0	0	0	20	11	0	0
5	Incumplimiento contractual	1	0	0	0	0	0	0	0
6	Información/idoneidad	4	3	9	5	20	20	1	2
<b>TOTAL</b>		<b>172</b>	<b>149</b>	<b>20</b>	<b>12</b>	<b>68</b>	<b>60</b>	<b>6</b>	<b>3</b>

**Fuente:** Sistema de atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi

Las estadísticas son concluyentes, los reclamos presentados en el sector de servicios bancarios y financieros han sido en su mayoría por cobros indebidos, haciendo lectura de los reclamos presentados, encontramos que muchos de ellos son por el cobro de membresía, otros argumentan que dejaron sin deuda la tarjeta de crédito, pero no consideraron que el banco cobra intereses por los días que tuvo el consumidor en manos el dinero que obtuvo en cajero automático o en ventanilla, en otros casos reclaman que se les cobra por envío físico de estado de cuenta pero esta nunca llega al domicilio del usuario, también notamos muchos reclamos por idoneidad que es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido.

Por otro lado, hemos analizado las Hojas Resúmenes de las tarjetas de crédito más conocidas en el mercado tanto del Banco Interbank como del Banco de la Nación, la tabla 9 mostramos el tarifario donde incluye las tasas de interés, las comisiones y gastos que cobran.

PLATINUM – SIGNATURE del Banco INTERBANK y Banco de la Nación en MN.

DENOMINACIONES	BANCOS					
	INTERBANK (S/.)		BANCO DE LA NACIÓN (S/.)			
<b>INTERÉS COMPENSATORIO PARA CONSUMOS REVOLVENTES Y CUOTAS FIJAS</b>			SISTEMA REVOLVENTE A 48 MESES			
Tarjeta Clásica	Min. 19.42% Max. 79.38%		Sistema revolvente a 48 meses 27%			
Tarjeta Gold (Oro)	Min. 19.42% Max. 69.78%		Sistema revolvente a 48 meses 25%			
Tarjeta Platinum	Min. 19.42% Max. 59.73%		Sistema revolvente a 48 meses 21%			
Tarjeta Signature	Min. 19.42% Max. 49.89%					
<b>INTERÉS COMPENSATORIO PARA DISPOSICIÓN DE EFECTIVO, CASINOS</b>		SISTEMA REVOLVENTE A 48 MESES	SISTEMA CUOTAS			
			Hasta 12 meses	De 13 a 24 meses	De 25 a 36 meses	De 37 a 48 meses
Tarjeta Clásica	Min. 26.68% Max. 98.95%	Sistema revolvente a 48 meses 27%	20%	21%	23%	27%
Tarjeta Gold (Oro)	Min. 26.68% Max. 99.86%	Sistema revolvente a 48 meses 25%	18%	19%	21%	25%
Tarjeta Platinum	Min. 26.68% Max. 89.90%	Sistema revolvente a 48 meses 21%	14%	15%	17%	21%
Tarjeta Signature	Min. 26.68% Max. 89.90%					
<b>MEMBRESÍA ANUAL</b>						
Tarjeta Clásica	S/. 75.00 al año		Sin costo			
Tarjeta Gold (Oro)	S/. 170.00 al año		Sin costo			
Tarjeta Platinum	S/. 300.00 al año		Sin costo			
Tarjeta Signature	S/. 400.00 al año		Sin costo			
<b>POR ENVÍO FÍSICO DE ESTADO DE CUENTA</b>						
Tarjeta Clásica	S/. 7.90 al mes		S/. 6.00 al mes			
Tarjeta Gold (Oro)	S/. 7.90 al mes		S/. 6.00 al mes			
Tarjeta Platinum	S/. 7.90 al mes		S/. 6.00 al mes			
Tarjeta Signature	S/. 7.90 al mes		S/. 6.00 al mes			
<b>OPERACIÓN EN VENTANILA - RETIRO EN EFECTIVO</b>						
Tarjeta Clásica	S/. 12.00 por retiro		Sin costo			
Tarjeta Gold	S/. 12.00 por retiro		Sin costo			
Tarjeta Platinum	S/. 12.00 por retiro		Sin costo			
Tarjeta	S/. 12.00 por retiro		Sin costo			
<b>USO DE CANALES</b>	CAJEROS EN RED GLOBALNET Mínimo	CAJEROS EN OTRAS REDES EN PERÚ Y EL EXTRANJERO	RETIRO DE EFECTIVO - PROPIO BANCO	RETIRO DE EFECTIVO - OTROS BANCOS		
Tarjeta Clásica	S/. 7.00 por retiro	S/. 20.00 por retiro	Sin costo	S/. 5.00 por operación		
Tarjeta Gold (Oro)	S/. 7.00 por retiro	S/. 20.00 por retiro	Sin costo	S/. 5.00 por operación		
Tarjeta Platinum	S/. 7.00 por retiro	S/. 20.00 por retiro	Sin costo	S/. 5.00 por operación		
Tarjeta Signature	S/. 7.00 por retiro	S/. 20.00 por retiro	Sin costo	S/. 5.00 por operación		
<b>MODIFICACIÓN DE CONDICIONES</b>			FECHA DE PAGO, SISTEMA DE PAGO, REPROGRAMACIÓN			
Tarjeta Clásica			S/. 9.00 por modificación			
Tarjeta Gold (Oro)			S/. 9.00 por modificación			
Tarjeta Platinum			S/. 9.00 por modificación			
Tarjeta Signature			S/. 9.00 por modificación			
<b>REPOSICIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO</b>						
Tarjeta Clásica	S/. 10.00 por duplicado		S/. 6.00 por duplicado			
Tarjeta Gold (Oro)	S/. 10.00 por duplicado		S/. 6.00 por duplicado			
Tarjeta Platinum	S/. 10.00 por duplicado		S/. 6.00 por duplicado			
Tarjeta Signature	S/. 10.00 por duplicado		S/. 6.00 por duplicado			
<b>EMISIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO ADICIONAL</b>						
Tarjeta Clásica	Sin costo, hasta 8		Sin costo, max. 4			
Tarjeta Gold (Oro)	Sin costo, hasta 8		Sin costo, max. 4			
Tarjeta Platinum	Sin costo, hasta 8		Sin costo, max. 4			
Tarjeta Signature	Sin costo, hasta 8		Sin costo, max. 4			
<b>SEGURO DE DESGRAVAMEN</b>						
Tarjeta Clásica	Max. s/. 3.90		S/. 3.00			
Tarjeta Gold (Oro)	Max. s/. 4.90		S/. 3.00			
Tarjeta Platinum	Max. s/. 5.90		S/. 3.00			
Tarjeta	Max. s/. 5.90		S/. 3.00			
<b>PENALIDAD POR INCUMPLIMIENTO DE PAGO AL DÍA 1 Y CADA 20 DÍAS</b>						
Tarjeta Clásica	2% de deuda total Min. S/. 35.00 max. S/. 120.00					
Tarjeta Gold (Oro)	2% de deuda total Min. S/. 35.00 max. S/. 120.00					
Tarjeta Platinum	2% de deuda total Min. S/. 35.00 max. S/. 120.00					
Tarjeta Signature	2% de deuda total Min. S/. 35.00 max. S/. 120.00					

Fuente: Hojas Resúmenes del Banco Interbank y Banco de la Nación

Como podemos apreciar en el siguiente tarifario extraído de las hojas resúmenes actualizadas del Banco Interbank y Banco de la Nación; las tasas de interés entre consumos, disposición de efectivo varían notablemente, información que muchos usuarios desconocen puesto que en el gráfico 3 y 4 nos indica que durante el periodo 2015 el 43% del Banco Interbank conoce solo una tasa de interés; y el 35% del Banco de la Nación conoce algunas tasas de interés, entretanto en el periodo 2016 el 35% del Banco Interbank no conoce ninguna tasa de interés, mientras que en el Banco de la Nación el 33% conoce algunas tasas de interés; vemos también que la membresía anual, el envío físico del estado de cuenta, el retiro de efectivo en ventanilla, la disposición de efectivo mediante cajero automático, la reposición de la tarjeta de crédito, el seguro de desgravamen, varía en ambos bancos, y por último la penalidad por incumplimiento de pago al día 1 y cada 20 días, es decir se carga en caso de incumplimiento de pago a partir del día siguiente al vencimiento de la fecha de pago y cada 20 días solo se observa en el Banco Interbank y cobran a todas sus tarjetas el 2% de la deuda total, mínimo S/.35.00 y máximo S/.120.00.

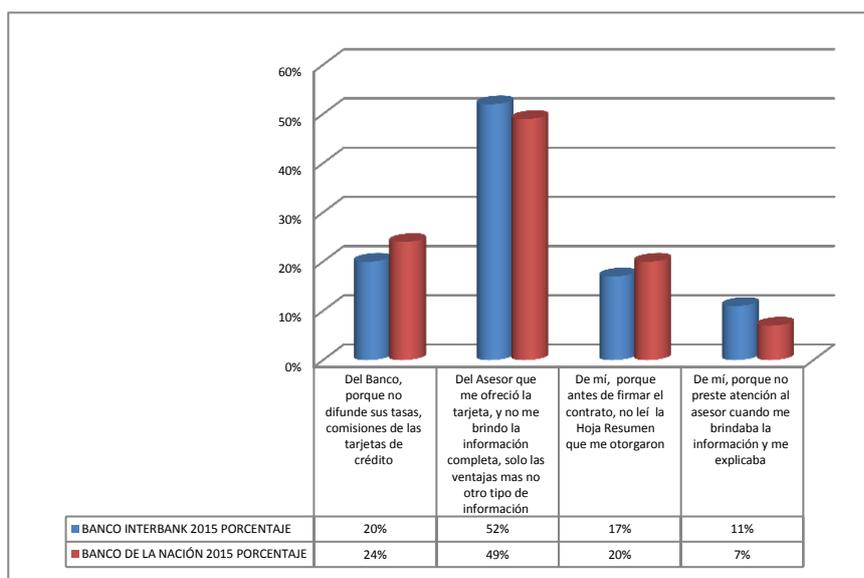
En la tabla 10 y en los gráficos 9 y 10, se refleja los resultados obtenidos en las encuestas a la siguiente pregunta ¿Quién cree usted que es el responsable de que desconozca las obligaciones que alcanza al obtener la tarjeta de crédito? con cuatro posibilidades de respuestas.

**TABLA 10:** Responsable de la escasa información

Alternativas	Banco Interbank				Banco de la Nación			
	2015		2016		2015		2016	
	Frecuencia Absoluta	Porcentaje						
a) Del Banco, porque no difunde sus tasas, comisiones de las tarjetas de crédito	9	20%	13	24%	28	24%	19	22%
b) Del Asesor que me ofreció la tarjeta, y no me brindó la información completa, solo las ventajas mas no otro tipo de información	24	52%	29	53%	57	49%	46	52%
c) De mí, porque antes de firmar el contrato, no leí la Hoja Resumen que me otorgaron	8	17%	9	16%	23	20%	19	21%
d) De mí, porque no preste atención al asesor cuando me brindaba la información y me explicaba	5	11%	4	7%	8	7%	4	5%
TOTAL	46	100%	55	100%	116	100%	88	100%

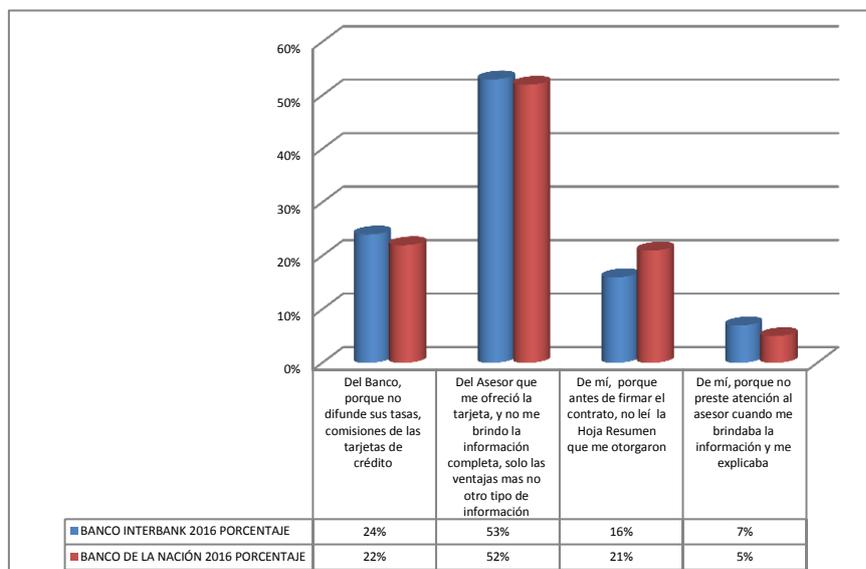
**Fuente:** Encuesta aplicada a los consumidores de tarjetas de crédito

**GRÁFICO 9:** Representación gráfica del responsable de la escasa información



**Fuente:** Tabla 10

**GRÁFICO 10:** Representación gráfica del responsable de la escasa información



**Fuente:** Tabla 10

Como podemos apreciar, según la tabla y los gráficos, los resultados obtenidos manifiestan que en el periodo 2015, el 52%, 49% de los usuarios del Banco Interbank y Banco de la Nación, respectivamente, y en el periodo 2016, 53% y 52% de los consumidores de tarjetas de crédito del Banco Interbank y Banco de la Nación, responsabilizan a los asesores de la escasa información que poseen sobre las obligaciones con su tarjeta de crédito, ya que no brindaron la información completa. Seguidamente los datos nos muestran que en el año 2015 y 2016, en el Banco Interbank y Banco de la Nación, se estima que el 20%, 24%, y 22% de los consumidores, respectivamente, responsabilizan a los bancos, porque no difunden sus tasas, comisiones y tarifas con eficacia.

Las entidades bancarias con el objetivo de cumplir con las metas anuales, muchas veces imponen a cada trabajador metas altas, lo cual conlleva que estén obligados a ofrecer las tarjetas solo ilustrando los beneficios mas no dando a conocer sus obligaciones.

Según los resultados obtenidos un gran porcentaje de consumidores de tarjetas

de crédito solo conoce una tasa de interés, y 35% de los consumidores simplemente no conocen ninguna tasa de interés, de la misma forma muchos de los consumidores solo conocen una comisión, lo cual genera dificultades con el uso de su tarjeta de crédito, y también responsabilizan al asesor por la escasa información que brindan a cerca de las características que poseen las tarjetas de crédito, estas son las razones para sustentar que el nivel de conocimiento de los consumidores con las obligaciones crediticias con tarjetas de crédito otorgadas por las entidades financieras y empresas bancarias de la ciudad de Puno, es baja.

**2.- Determinar la capacidad financiera que poseen los consumidores de tarjetas de crédito y señalar la incidencia en la economía de los consumidores de las entidades financieras y empresas bancarias**

Para contrastar si la capacidad financiera incide directamente en la economía de los consumidores de tarjetas nos vamos a apoyar con las tablas 11, 12, 13 y 14, y con los gráficos 11 y 12, 13 y 14, 15 y 16, 17 y 18, donde mostramos los ingresos promedios mensuales de nuestros encuestados, la evaluación que realiza cuando va hacer un gasto y desea tener un buen comportamiento financiero, el producto financiero que más usa y si fueron capaces de cubrir algún pago adicional que les generó su tarjeta de crédito, entonces:

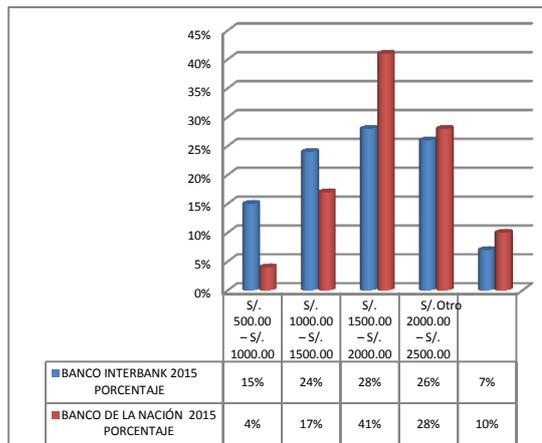
En la tabla 11, y en los gráficos 11 y 12 se refleja los resultados obtenidos en las encuestas a la siguiente pregunta ¿Cuál es su ingreso promedio mensual? con cinco posibilidades de respuestas.

**TABLA 11: Ingreso promedio mensual**

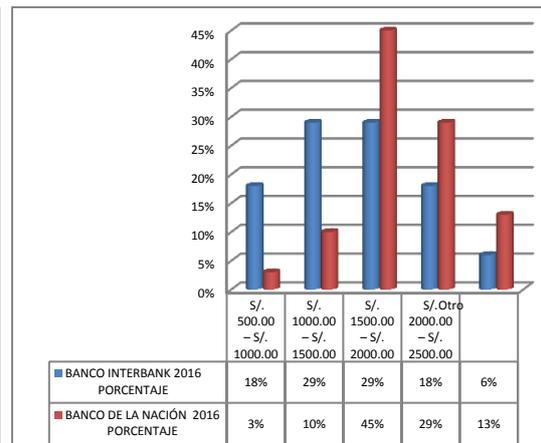
Alternativas	Banco Interbank				Banco de la Nación			
	2015		2016		2015		2016	
	Frecuencia Absoluta	Porcentaje						
a) S/. 500.00 – S/. 1000.00	7	15%	10	18%	5	4%	3	3%
b) S/. 1000.00 – S/. 1500.00	11	24%	16	29%	20	17%	9	10%
c) S/. 1500.00 – S/. 2000.00	13	28%	16	29%	48	41%	40	45%
d) S/. 2000.00 – S/. 2500.00	12	26%	10	18%	31	28%	25	29%
e) Otro	3	7%	3	6%	12	10%	11	13%
TOTAL	46	100%	55	100%	116	100%	88	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los consumidores de tarjetas de crédito

**GRÁFICO 11 y 12:** Representación gráfica del ingreso promedio mensual



**Fuente:** Tabla 11



**Fuente:** Tabla 11

Podemos observar que, en los años 2015 y 2016, los usuarios del Banco Interbank y Banco de la Nación, perciben un ingreso promedio mensual entre S/1500.00 a S/2000.00, se estima que el 28%, 41%, 29% y 45% respectivamente. Seguidamente en el periodo 2015, el 26% y 28 % de los encuestados del Banco Interbank y Banco de la Nación, respectivamente, señalan que tienen como ingreso promedio mensual entre S/2000.00 a S/2500.00, de igual manera, en el periodo 2016, el 29% de los consumidores encuestados del Banco de la Nación también afirman que perciben un ingreso promedio mensual entre S/2000.00 a S/2500.00.

En consecuencia, podemos afirmar las tarjetas de crédito solo son otorgadas aquellos que perciben un ingreso fijo mensual.

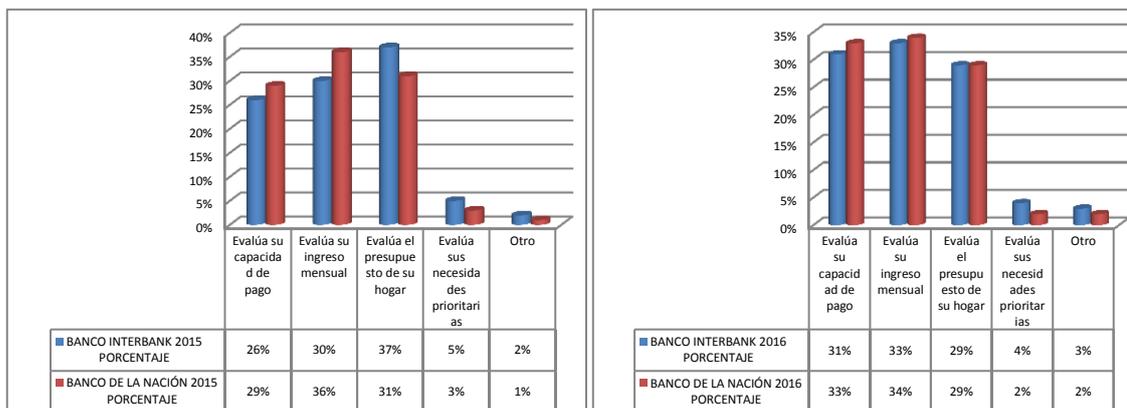
En la tabla 12 y en los gráficos 13 y 14, se refleja los resultados obtenidos en las encuestas a la siguiente pregunta, Cuando va hacer un gasto y desea tener un buen comportamiento financiero ¿Qué evalúa?, con cinco posibilidades de respuestas.

**TABLA 12:** Evaluación antes de hacer un gasto

Alternativas	Banco Interbank				Banco de la Nación			
	2015		2016		2015		2016	
	Frecuencia Absoluta	Porcentaje						
a) Evalúa su capacidad de pago	12	26%	17	31%	34	29%	29	33%
b) Evalúa su ingreso mensual	14	30%	18	33%	42	36%	30	34%
c) Evalúa el presupuesto de su hogar	17	37%	16	29%	36	31%	25	29%
d) Evalúa sus necesidades prioritarias	2	5%	2	4%	3	3%	2	2%
e) Otros	1	2%	2	3%	1	1%	2	2%
TOTAL	46	100%	55	100%	116	100%	88	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los consumidores de tarjetas de crédito

**GRÁFICO 13 y 14:** Representación gráfica de la evaluación antes de hacer un gasto



**Fuente:** Tabla 12

**Fuente:** Tabla 12

En los resultados obtenidos podemos observar que, en el Banco Interbank, durante el periodo 2016, el 33% de los consumidores encuestados, indican que antes de hacer un gasto evalúan su ingreso mensual, así mismo en el Banco de la Nación, tanto en el periodo 2015 y 2016, el 36% y 34% de los usuarios, respectivamente, también evalúan su ingreso promedio mensual. Por otro lado tenemos porcentajes de 37% y 31% para ambos bancos durante el periodo 2015, en donde evalúan el presupuesto de su hogar antes de hacer un gasto. Posteriormente, se aprecia que en el año 2016, el 31% y 33% de los consumidores encuestados del Banco Interbank y Banco de la Nación,

correspondientemente, señalan que evalúan su capacidad de pago antes de hacer un gasto.

Estos resultados demuestran que gran mayoría de los consumidores no cuidan sus asuntos financieros, los porcentaje de quienes evalúan su capacidad de pago son relativamente bajos, la capacidad de pago constituye el principio fundamental de los deudores, y se determina sobre la base a la capacidad de generación de flujos de caja provenientes de actividades propias, su estabilidad, y factores internos y externos que podrían motivar una variación de la capacidad de pago.

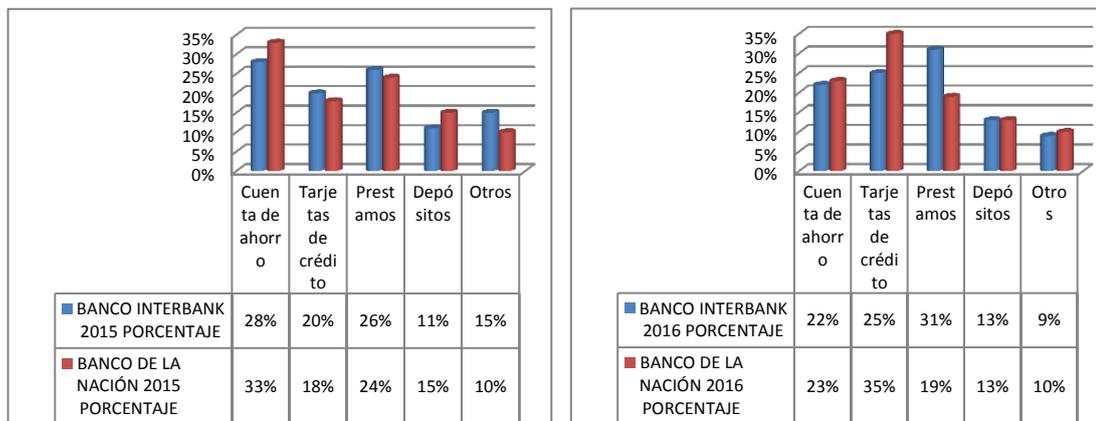
En la tabla 13 y en los gráficos 15 y 16 se refleja los resultados obtenidos en las encuestas a la siguiente pregunta ¿Qué producto financiero es el que más usa? con cinco posibilidades de respuestas.

**TABLA 13:** Producto financiero que más usan

Alternativas	Banco Interbank				Banco de la Nación			
	2015		2016		2015		2016	
	Frecuencia Absoluta	Porcentaje						
a) Cuenta de ahorro	12	28%	12	22%	38	33%	20	23%
b) Tarjetas de crédito	9	20%	14	25%	21	18%	31	35%
c) Prestamos	13	26%	17	31%	28	24%	17	19%
d) Depósitos	5	11%	7	13%	17	15%	11	13%
e) Otros	7	15%	5	9%	12	10%	9	10%
TOTAL	46	100%	55	100%	116	100%	88	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los consumidores de tarjetas de crédito

**GRÁFICO 15 y 16:** Representación gráfica del producto financiero que más usan



**Fuente:** Tabla 13

**Fuente:** Tabla 13

Es importante no solamente tener acceso a productos financieros, sino también acceder a los productos adecuados para cada usuario.

En las tablas y los gráficos se puede observar claramente que durante el periodo 2015, un 28% y 33% de los usuarios del Banco Interbank y Banco de la Nación, indican que el producto financiero que usan es la cuenta de ahorro, mientras que en 2016, se estima que el 31% y 19% de los usuarios del Banco Interbank y Banco de la Nación, respectivamente, manifiestan que el producto financiero que usan es el de préstamos, así mismo se observa que el 25% y 35% de los consumidores del Banco Interbank y Banco de la Nación, refieren que el producto financiero que usan es la tarjetas de crédito.

Las propias instituciones financieras son canales útiles para la transmisión de información, son fuente líder de asesoría u orientación para la toma de decisiones al momento de la elección del producto financiero.

Por otro lado, en la tabla 14 y los gráficos 17 y 18, se reflejan los resultados obtenidos a la pregunta, ¿Sus ingresos le permitieron cubrir el pago adicional que le generó su tarjeta de crédito, fuera de las cuotas establecidas o

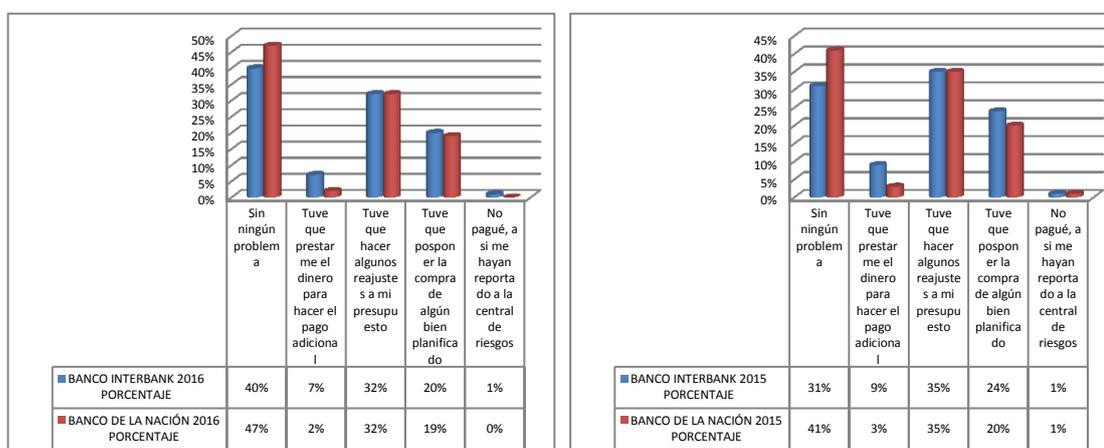
consumos que haya hecho con la tarjeta?, con cinco posibles respuestas.

**TABLA 14:** Sus ingresos le permitieron cubrir algún gasto adicional

Alternativas	Banco Interbank				Banco de la Nación			
	2015		2016		2015		2016	
	Frecuencia Absoluta	Porcentaje						
a) Sin ningún problema	14	31%	22	40%	48	41%	41	47%
b) Tuve que prestarme el dinero para hacer el pago adicional	4	9%	4	7%	3	3%	2	2%
c) Tuve que hacer algunos reajustes a mi presupuesto de mi hogar	16	35%	17	32%	41	35%	28	32%
d) Tuve que posponer la compra de algún bien planificado	11	24%	11	20%	23	20%	17	19%
e) No pagué, a si me hayan reportado a la central de riesgos	1	1%	1	1%	1	1%	0	0%
TOTAL	46	100%	55	100%	116	100%	88	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los consumidores de tarjetas de crédito

**GRÁFICO 17 y 18:** Representación gráfica de sus ingresos si le permitieron cubrir algún gasto adicional



**Fuente:** Tabla 14

**Fuente:** Tabla 14

En los resultados obtenidos podemos observar, que en el periodo 2015 y 2016, en ambos bancos, los usuarios pagaron sin ningún problema el gasto adicional que les generó la tarjeta de crédito, donde se estima solo el 31%, 41%, 40% y 47%, respectivamente. Posteriormente, se aprecia que en el 2015 y 2016, el 35% y 32% de los encuestados, tanto en el Banco Interbank y Banco de la

Nación, indican que tuvieron que hacer algunos reajustes a su presupuesto. Así mismo, en el 2015 y 2016, en ambos bancos los consumidores tuvieron que posponer la compra de algún bien planificado, se manifiesta en el 24%, 20% y 19%.

Castro, R. (2014), en su tesis concluye que la educación y la cultura financiera de los clientes encuestados es aun limitada, debido a la falta de la elaboración de un registro de gastos y un presupuesto familiar, esto desencadena en una mala distribución de su dinero afectando así su economía al momento de contraer deudas con instituciones financieras y teniendo gastos no planificados, que superan incluso, sus ingresos, teniendo en cuenta los resultados de nuestra investigación podemos afirmar que en la realidad observada y analizada sucede lo mismo.

Según los resultados, afirmamos que los consumidores de tarjetas de crédito no muestran en gran proporción actitudes financieras positivas, lo cual significa que no siempre logran equilibrar sus ingresos y gastos mensuales, ya muchos tuvieron que hacer algunos reajustes en el presupuesto de su hogar y posponer la compra de un bien planificado.

### **3.- Plantear políticas de crédito dirigidas al uso de las tarjetas de crédito sin alterar la economía de los consumidores**

Producto de análisis de los problemas en la difusión, asesoría u orientación de la información, por parte de los asesores, quienes no brindan la suficiente información al otorgar una tarjeta de crédito y teniendo en cuenta el estudio del nivel de conocimiento de las obligaciones crediticias con la entidad financiera y empresa bancaria y su incidencia en la economía de los consumidores, se plantea una serie de políticas dirigidas al mejor uso de las tarjetas de crédito:

**Primero:** Planteamos que las Entidades Financieras y Empresas Bancarias;

- Difundan folletería informativa cuantitativa donde se incluya información actualizada de las características, condiciones de la operación y/o servicios, comisiones, gastos y tasas, con ejemplos claros, detallados y explicativos de las operaciones, no solo darle mucha más importancia a la folletería cualitativa, donde se difunden únicamente las ventajas y bondades del producto y formas de solicitarlo, sin incorporar información cuantitativa.

Para hacer efecto a estos planteamientos o propuestas se debería de modificar la siguiente resolución:

***Resolución S.B.S. N° 8181 – 2012***

***REGLAMENTO DE TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN Y  
CONTRATACIÓN CON USUARIOS DEL SISTEMA FINANCIERO***

***CAPÍTULO III***

***DIFUSIÓN PERMANENTE DE TASAS DE INTERÉS, COMISIONES,  
GASTOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS***

***Artículo 12°. - Difusión de tasas de interés, comisiones, gastos, productos y servicios:*** Las empresas deberán informar a los usuarios la tasa de interés

compensatorio, la tasa de interés moratorio o penalidad en caso de incumplimiento; así como las comisiones y gastos asociados a los diferentes productos y servicios que ofrezcan, según corresponda. Esta información deberá ser difundida de manera clara, explícita y comprensible.

*Artículo 13°. - Mecanismos de difusión de información sobre tasas de interés, comisiones, gastos y productos o servicios*

Para hacer posible la difusión de la información referida a tasas de interés compensatorio, tasas de interés moratorio o penalidad en caso de incumplimiento; comisiones y gastos y características de los productos o servicios ofertados, según corresponda, las empresas deberán considerar lo siguiente:

a. *Listado o tarifario.* - en aquellos casos en los que la difusión de información se realice a través del listado o tarifario, se publicará:

- i. La tasa de interés compensatorio presentada sólo en forma efectiva anual
- ii. La tasa de interés moratorio presentada sólo en forma efectiva anual o la penalidad aplicable en caso de incumplimiento.
- iii. Las comisiones, considerando -en caso corresponda- las categorías y/o denominaciones que para tal efecto apruebe la Superintendencia mediante norma de carácter general.
- iv. Los gastos.
- v. Los tributos.

Dicha información deberá ser revelada para cada producto o servicio que se ofrezca, adicionalmente se revelará la oportunidad de su cobro y demás condiciones que afecten su aplicación y determinación.

La empresa deberá informar en sus oficinas, mediante un aviso destacado,

respecto a la existencia y disponibilidad del listado o tarifario. Adicionalmente, cuando se usen medios informáticos y/o cualquier otro medio, para la difusión de los tarifarios, éstos deberán indicar con claridad la forma de utilizarlos. Los tarifarios, ya sea que se exhiban en vitrinas, atriles, soportes similares, o en medios informáticos, deberán ser redactados en idioma castellano, con caracteres legibles no inferiores a tres (3) milímetros.

*Inciso b. Folletos informativos cualitativos.* - cuando el objetivo del folleto sea difundir únicamente las características propias de un producto activo o pasivo, sin incorporar información cuantitativa referida a tasas de interés y/o montos del crédito o depósito, o la cuota mensual que le resultaría aplicable, según corresponda, dichos folletos deberán indicar que la información sobre costos estará disponible en el tarifario, oficinas de atención al público y en la página web de la empresa.

### **Ser obligatoria**

*Inciso c. Folletos informativos cuantitativos.* -Cuando se utilicen folletos informativos para la promoción de un producto activo o pasivo, incorporando información cuantitativa referida a tasas de interés y/o montos del crédito o depósito, o la cuota mensual que le resultaría aplicable, según corresponda, dichos folletos deberán contener información actualizada de las características del producto, así como de las tarifas aplicables.

- Que las Entidades Financieras y Empresas Bancarias tengan la obligación de informar y advertir, a través de anuncios bien evidentes y/o visibles en sus oficinas y en sus páginas web, de la existencia de préstamos personales con costos mucho más bajos que los de las tarjetas de crédito.
- También que en sus cajeros automáticos no sea obligatorio solo informar la

comisión que pagará por hacer uso de ese medio, sino también debería de incluir la tasa de interés que pagará por la disposición de efectivo, para esto planteamos lo siguiente:

### **Se modifique**

*Inciso d. Cajeros automáticos.* -Las empresas emisoras de medios de pago, que a la vez sean titulares u operadoras de cajeros automáticos, deberán asegurarse de que, una vez que sea solicitada una operación de cajero automático por un cliente, se proporcione a éste información en pantalla y con carácter previo a que la operación se realice del valor exacto del cargo aplicable. Dicha información deberá presentarse considerando para tal efecto el siguiente texto:

*“Por esta operación pagará un cargo de: \_\_\_\_\_ soles/\_\_\_\_\_ dólares”.*

### **Modificar por la siguiente:**

*“Por esta operación pagará un cargo de: \_\_\_\_\_ soles/\_\_\_\_\_ dólares y la tasa de interés que pagará es de: \_\_\_\_\_”.*

En caso que la empresa titular u operadora del cajero automático sea distinta de la empresa emisora del medio de pago y no sea posible cumplir con lo requerido en el párrafo anterior, se deberá proporcionar al usuario, en pantalla y con carácter previo a que se realice la operación, el valor exacto por su uso, precisando que la empresa emisora del medio de pago podría efectuar cargos adicionales. Dicha información deberá presentarse considerando para tal efecto el siguiente texto:

*“El uso de este cajero tiene un cargo de \_\_\_\_\_ soles / \_\_\_\_\_ dólares. La operación podría estar sujeta a cargos adicionales en su institución*

*financiera”.*

**Modificar por la siguiente:**

*“El uso de este cajero tiene un cargo de \_\_\_\_\_ soles / \_\_\_\_\_ dólares y la tasa de interés que pagará es de: \_\_\_\_\_”. La operación podría estar sujeta a cargos adicionales en su institución financiera”.*

Una vez proporcionada dicha información, el cajero automático ofrecerá al usuario la posibilidad de aprobar o rechazar la operación solicitada.

Si en la pantalla del cajero automático no se incluyen las referidas glosas informativas, no podrá trasladarse cargos por su uso al usuario.

- Supervisen y evalúen constantemente a los asesores mediante un sistema de protección al consumidor; así como todas las empresas bancarias y las entidades financieras están obligados a prevenir el lavado de activos y del financiamiento del terrorismo, también deben estar obligados a contar con un sistema compuesto de procedimientos y políticas de control destinados a proteger a sus clientes, y para fidelizar a sus clientes deben de supervisar que sus asesores estén brindando la información adecuada.

**Se modifique:**

*Inciso f. Información brindada por las personas encargadas de la oferta de productos y servicios:* El personal propio o subcontratado de las empresas está obligado a informar la TCEA o TREA que resultaría aplicable para el cliente, según corresponda, así como explicar la composición de las referidas tasas.

**Modificar por la siguiente:**

*Inciso f. Información brindada por las personas encargadas de la oferta de productos y servicios:* El personal propio o subcontratado de las empresas están obligados a informar la TCEA o TREA que resultaría aplicable para el

cliente, según corresponda, así como explicar la composición de las referidas tasas, para el cumplimiento de las mismas el personal estará evaluado y supervisado mediante los sistemas de protección al consumidor implementado por la empresa y debidamente capacitado en temas de transparencia de información y protección del consumidor.

**Segundo:** Se plantea o propone que las entidades defensoras de los consumidores como la Asociación de Bancos del Perú (ASBANC), la Asociación de Consumidores Peruanos (ASPEC), y los medios de comunicación elaboren fuertes campañas y programas publicitarias donde puedan aconsejar a los consumidores lo siguiente:

- Examinar y comparar las tasas de interés de un banco con otros.
- Usar la tarjeta de crédito hasta su capacidad de pago, para no sobreendeudarse y encontrarse en apuros, lo cual conlleva a estar pagando penalidades por pago atrasado.
- Para evitar el cobro de comisión por uso de cajero automático, informar que si van hacer disposición de efectivo de su tarjeta de crédito lo hagan mediante ventanillas o soliciten a sus asesores otras modalidades de disponer del efectivo de sus tarjetas de crédito, también informar que el consumidor puede solicitar el envío de su estado de cuenta electrónico.
- Ejecutar talleres de finanzas personales, gratuitos o de bajo costo, campañas de educación y concientización financiera para el adecuado uso del crédito, en particular de las tarjetas de crédito y de las finanzas personales en general, junto con la capacitación, porque es necesario ampliar los conocimientos de los consumidores.

#### 4.2. CONTRASTACION DE HIPÓTESIS

Para contrastar la hipótesis general y las específicas, del estudio de investigación, se ha trabajado con los resultados obtenidos, así como los análisis pertinentes, siendo su síntesis como sigue:

En primer lugar, hemos querido conocer cuál es el nivel de conocimiento de los consumidores de las obligaciones crediticias con tarjetas de crédito emitidas por las entidades financieras y empresas bancarias en la ciudad de Puno; para esto nos planteamos la siguiente hipótesis:

**HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1:** El nivel de conocimiento de los consumidores con las obligaciones crediticias es deficiente debido a la escasa información que se brinda a cerca de las características que poseen las tarjetas de crédito que son otorgadas por las entidades financieras y empresas bancarias de la ciudad de Puno.

Existe un desconocimiento de las obligaciones crediticias por parte de los consumidores de tarjetas de crédito en ambos periodos, y en ambos bancos. En el 2015 el 43% de los usuarios del Banco Interbank conocen solo una tasa de interés, y el 35% de los usuarios del Banco de la Nación conocen algunas tasas de interés, del mismo modo en el periodo 2016 el 35% de los usuarios del Banco Interbank indican que no conocen ninguna tasa de interés, y el 33% de los usuarios del Banco de la Nación tienen conocimiento de algunas tasas de interés, lo cual ocasiona que los consumidores de tarjetas de crédito hay veces y casi siempre tengan dificultades con el uso de su tarjeta de crédito. Los usuarios consideran y afirman que el desconocimiento de las obligaciones con tarjetas de crédito es responsabilidad de los asesores que ofrecieron el producto y otra parte responsabilizan a los bancos por la ineficiente

propagación de sus tasas y tarifas. En las hojas resúmenes, se observa que las tasas de interés, comisiones varían según el uso que le dé el titular a la tarjeta de crédito. Por otro lado, los datos estadísticos del Indecopi, indican que el 48% de los reclamos presentados en los años 2015 y 2016 son por servicios Bancarios y Financieros.

Por lo tanto, aceptamos la hipótesis, ya que la realidad observada y estudiada nos da razones suficientes para afirmar que el nivel de conocimiento de los consumidores con las obligaciones crediticias es deficiente.

Segundo, quisimos saber cuál es la capacidad financiera que poseen los consumidores de tarjetas de crédito y como incide en la economía de los consumidores de las entidades financieras y empresas bancarias, para esto se planteó la última hipótesis.

**HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2:** La capacidad financiera que poseen los consumidores de tarjetas de crédito es baja, lo cual incide directamente en la economía de los consumidores de las entidades financieras y empresas bancarias.

La capacidad de pago consiste en equilibrar los ingresos y gastos mensuales, en el 2015, solo el 26% y 31% de los consumidores del Banco Interbank, y el 29% y 33% de los consumidores del Banco de la Nación evalúan su capacidad de pago, antes de hacer un gasto. En la tabla 14, nos muestran porcentajes relativamente bajos, de los usuarios que pagaron sin ningún problema el pago adicional que le generó la tarjeta de crédito fuera de las cuotas establecidas o consumos, así mismo tuvieron que hacer reajustes en sus presupuestos, y tuvieron que posponer la compra de un bien planificado, lo que indica que el ingreso fijo mensual que perciben, a muchos de los consumidores no les

permite cubrir estos gastos. Los consumidores indican que el producto financiero que usan son los préstamos, las tarjetas de crédito, y las cuentas de ahorro, lo que nos permite afirmar que al momento de aceptar estos productos, muchos no saben las obligaciones crediticias que contraen, y la mala distribución del dinero producto de la falta de elaboración de presupuestos hace que los usuarios usen de una manera inadecuada los productos financieros.

Según nuestros resultados de la encuesta realizada a los consumidores de tarjetas de crédito aceptamos la hipótesis, ya que en los gráficos se observa que los usuarios muestran una capacidad financiera baja, lo cual incide directamente en la economía de los consumidores.

**HIPOTESIS GENERAL:** El nivel de conocimiento de las obligaciones crediticias con las entidades financieras y empresas bancarias influye negativamente en la economía de los consumidores de la ciudad de Puno, en los periodos 2015-2016.

Por consiguiente **ACEPTAMOS** la hipótesis general, porque el nivel de conocimiento de los consumidores con las obligaciones crediticias es deficiente, por la escasa información que se brinda a cerca de las características que poseen las tarjetas de crédito que son otorgadas por las entidades financieras y empresas bancarias de la ciudad de Puno, y porque la capacidad financiera de los consumidores de tarjetas de crédito es baja, lo cual incide directamente en la economía de los consumidores, ya que los resultados nos muestran que muchos tuvieron que hacer reajustes en el presupuesto de su hogar, y tuvieron que posponer la compra de un bien planificado, lo que indica que sus ingresos que perciben no les permitieron cubrir estos gastos.

## CONCLUSIONES

Luego de haber alcanzado los resultados y haber realizado la discusión, a continuación, vamos a describir las conclusiones que se derivan de la investigación llevada a cabo.

**Primera:** Concluimos que el nivel de conocimiento de los consumidores de las obligaciones crediticias es deficiente debido a la escasa información que se brinda a cerca de las características que poseen las tarjetas de crédito que son otorgadas por las entidades financieras y empresas bancarias de la ciudad de Puno, porque un gran porcentaje de los consumidores de tarjetas de crédito solo conoce una tasa de interés, otro porcentaje conoce algunas tasas de interés y también es muy grave concluir que el 35% de los consumidores simplemente no conocen ninguna tasa de interés, de la misma forma muchos de los consumidores solo conocen la comisión por membresía anual, lo cual el desconocimiento de las comisiones les generó dificultades con el uso de su tarjeta de crédito, también las tasas de interés varían en compras, disposición de efectivo, en caso del Banco Interbank, la comisión por membresía anual varía según la categoría de la tarjeta, mientras más línea de crédito disponga el consumidor su tarjeta subirá de categoría y por consiguiente también aumentará el monto de la membresía, la comisión por uso de cajero automático se paga por cada operación que el consumidor realizase en dicho canal. El

Indecopi recibió 175 reclamos en el 2015 y 151 reclamos en el 2016 por tarjetas de crédito y en su mayoría por motivo de cobros indebidos e idoneidad, esto quiere decir que los clientes no estaban informados que pagarían comisiones cuando usen su tarjeta de crédito, y por otro lado aduciendo que recibieron un producto distinto al que le ofrecieron. Para los consumidores los responsables de esta escasa información son los asesores que ofrecen el producto y las entidades financieras y empresas bancarias por la ineficiente difusión de sus tasas y tarifas.

**Segunda:** Concluimos que la capacidad financiera que poseen los consumidores de tarjetas de crédito es baja, lo cual incide directamente en la economía de los consumidores de la entidades financieras y empresas bancarias; porque muchos de los usuarios no evalúan su capacidad de pago al momento de hacer un gasto, así mismo el ingreso fijo mensual que perciben no es suficiente para cubrir los gastos adicionales que les generó la tarjeta de crédito, ya que los consumidores tuvieron que hacer reajustes en su presupuesto y posponer la compra de un bien planificado; el producto financiero que más usan son los préstamos, las tarjetas de crédito, y al momento de adquirirlas muchos no saben las obligaciones crediticias que contraen.

**Tercera.** Teniendo en cuenta el nivel de conocimientos de las obligaciones crediticias de los consumidores, se plantea políticas de crédito enfocadas en el uso de las tarjetas de crédito, lo cual permitirá realizar un análisis apropiado y cuidadoso de las diferentes fuentes de información de puntos cualitativos y sobre todo cuantitativos, ya que dará mayor información acerca de las características, condiciones de las operaciones, comisiones, tasas, entre otros,

para el uso adecuado de la tarjeta de crédito, específicamente en lo que respecta a las obligaciones crediticias, que en conjunto permitirán tener una mejor visión del consumidor acerca del uso de la tarjeta; por otro lado, estas propuestas permitirán al personal a trabajar dentro del cumplimiento, evaluación y control de las normas que constituyen el sistema financiero.

## RECOMENDACIONES

Según nuestras conclusiones nos vamos a permitir realizar las siguientes recomendaciones:

**Primera:** Para que el nivel de conocimiento de los consumidores con las obligaciones crediticias con tarjetas de crédito otorgadas por las entidades financieras y empresas bancarias no sea deficiente recomendamos que los usuarios no se satisfagan con las breves explicaciones que le pueda dar un asesor para venderle una tarjeta de crédito ya que ellos no cuentan con mucho tiempo disponible para atenderlos, y si los usuarios están interesados en aceptar o adquirir alguna tarjeta deben informarse antes de aceptarla, para eso la SBS ha dispuesto que las entidades bancarias y financieras informen sobre sus productos por medio de folleterías cuantitativas y cualitativos, por medio de un tarifario que esté siempre a disposición del cliente en sus respectivas oficinas, y mejor aún en las páginas web donde el consumidor encontrará las características que poseen las tarjetas de crédito desde la forma de solicitar la tarjeta de crédito, el tarifario, el contrato, la hoja resumen, entre otros para informarse y enterarse, de tal modo contrastar y examinar de uno y otro banco para finalmente tomar la mejor decisión. Se recomienda darle la debida importancia al contrato y a la hoja de resumen para que conozcan todos los cargos que van a asumir al adquirir una tarjeta de crédito, recomendamos que

si van hacer disposición de efectivo lo hagan por ventanilla, que soliciten él envió de su estado de cuenta a sus respectivos correos electrónicos, de esta manera los consumidores evitarán pagar dicha comisión.

**Segunda:** Para que la capacidad financiera de los consumidores mejore, se recomienda que los usuarios que utilizan su tarjeta de crédito siempre sean moderados con sus límites de crédito, de esta manera no exceder su capacidad de pago, con esto no tendrán necesidad de retrasar sus pagos y evitar las penalidades de pago atrasado, del mismo modo se recomienda que los usuarios se informen siempre antes de tomar decisiones de elegir productos financieros y si no se endeudaran para cumplir sus compromisos del día a día; vigilar sus asuntos financieros, también recomendar a las entidades financieras y empresas financieras que los asesores, proveedores de servicios financieros tengan un rol más importante en el desarrollo de la capacidad financiera.

**Tercera:** Recomendamos que nuestras propuestas planteadas sean tomadas en cuenta por las entidades financieras y empresas bancarias, por los organismos de protección al consumidor y por los entes reguladores, para mejorar el nivel de conocimiento de las obligaciones crediticias con las entidades financieras y empresas bancarias, para que no incida negativamente en la economía de los consumidores, en cuanto a la emisión de las tarjetas de crédito, el ente regulador debe garantizar que este sistema de crédito no se vea desmedido y genere problemas de morosidad en las familias, llevadas por el entusiasmo y el buen crecimiento económico, lo cual puede generar serios problemas en el sistema, es importante seguir profundizando y fortalecer la educación tanto económica y financiera, a través de variedad de charlas por las entidades financieras y empresas bancarias, así como del sitio web y boletines

electrónicos de cultura financiera, además mediante la presencia de medios de comunicación radial y televisiva, libros educativos, revistas, periódicos, talleres de educación financiera en el pilar educativo como escuelas, colegios, universidades, profesionales; de esta manera fomentar en la ciudad de Puno un mercado íntegro y justo.

## REFERENCIAS

## BIBLIOGRAFÍA

- Ambrosini, V.D. (2001). *Introducción a la Banca: Separata educativa*. Lima: Instituto de formación Bancaria.
- Andrade, E. (1998). *Diccionario de Finanzas Economía y Contabilidad*. Lima: Editorial y Librería Lucero.
- Basurto A.R. (2008). *Manual del Funcionamiento de Crédito, Gráfica Real del Perú*. Editorial Muruhuay S.A.
- Calvin M. S. (1983). *El Crédito Rural: Manual Practico de Administracion*.
- Corral, M.D. (2009). *Nuevo Enfoque del Negocio de Tarjetas Bancarias en el Sistema Español de Medios de Pago*. Universidad Rey Juan Carlos - Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales - Departamento de Economía de la Empresa, Madrid.
- Drury, A.C. & Ferrier, C.W. (1984). *Creditcard*. Cita extraída de Alvizurez, M.R. (2007). *El cumplimiento forzoso de la obligación pecuniaria de la tarjeta de crédito por medio de un proceso monitorio*. Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Fernández, M.R. (2015). *Nivel de conocimiento de las Obligaciones Crediticias con la Banca Comercial y como Incide en la Liquidez de los Consumidores en la Ciudad de Puno, en los periodos 2013-2014*. Tesis para optar el Título de Contador Público. Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- Ferrea, Q.A. (2003). *Contabilidad para la Banca*. Lima: Instituto de Investigación El Pacifico.
- Figueroa, B.H. (2010). *Derecho del Mercado Financiero*. Lima: Grijley E.I.R.L.

Pág. 1378 – Tomo II.

- Gomero, G.N. (2003). *Participación de los Intermediarios Financieros Bancarios y No Bancarios en el Desarrollo de las PYMES Textiles en Lima Metropolitana*. Lima, Perú.
- Guillen, (1999). *El Contrato de Tarjeta de Crédito en el Perú*. Revista Peruana de Derecho de la Empresa (06), p. 163.
- Guillen, M.P. (2012). *Reclamos y Quejas Efectuadas a Través de Indecopi en Peru: Periodos 2006-2010*. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración. Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- Hernández, S.R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Ordoñez M. & Casas, A. (1992). *Operaciones y Contabilidad en las Instituciones Financieras*.
- Panez, M.J. & Ishida, P.C. (1988). *Diccionario de Contabilidad, Economía, Contabilidad, Finanzas*. IBESA, Lima
- Rivaz, G.V. (2011). *Terminología Bancaria y Financiera*. Talleres Litográficos Tenorio. Lima
- Rodriguez, V. (2004). *Contratación Empresarial*. p. 209 y Los Contratos Bancarios Modernos, p. 115.
- Ruiz, C. N. (2007). *Por los mercados e instituciones financieras*. Abril, Pg. 158
- Sanchez, D.D. (2008). *Operaciones Bancarias*. España: Centro De Estudios Ramon Areces S.A.
- Scheurer, V. (2011). *Can our current system of fiat money survive in the long term*. E.U.

Soenes, G. (2001). *Técnica Bancaria*.

## WEBGRAFIA

Acedo, P.A. (2010). *Teoría general de las Obligaciones*. Madrid: Dykinson. S.L.

Melendez Valdés 61- 61-28015, recuperado de:

[http://books.google.com.pe/books?id=QdRPjcdLXeAC&pg=PA2&lpg=PA2&dq=angel+acedo+penco+y+su+obra+obligaciones&source=bl&ots=Px1\\_oLQbcq&sig=2ri7w5kvgHbk6M9sw6Rblil6IEQ&hl=es&sa=X&ei=a8JkVL9EYudNvH7g5AL&ved=0CEMQ6AEwBw#v=onepage&q=angel%20acedo%20penco%20y%20su%20obra%20obligaciones&f=false](http://books.google.com.pe/books?id=QdRPjcdLXeAC&pg=PA2&lpg=PA2&dq=angel+acedo+penco+y+su+obra+obligaciones&source=bl&ots=Px1_oLQbcq&sig=2ri7w5kvgHbk6M9sw6Rblil6IEQ&hl=es&sa=X&ei=a8JkVL9EYudNvH7g5AL&ved=0CEMQ6AEwBw#v=onepage&q=angel%20acedo%20penco%20y%20su%20obra%20obligaciones&f=false)

Asociación de Bancos de Bolivia – Glosario: página revisada el 30 de oct. De 2014 y recuperado de:

<http://www.asoban.bo/contenidos/glosario.htm>

American Express (página oficial) accesible en:

<https://www.americanexpress.com/mexico/about/historia.shtml>

Castro, R.P. (2014). Influencia de la Cultura Financiera en los Clientes del Banco de Crédito del Perú de la Ciudad de Chiclayo, en el Uso de Tarjetas de Crédito, en el Periodo Enero-Julio del 2013. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de:

[tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/636/1/TL\\_Castro\\_Romero\\_PedroJoseHumberto.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/636/1/TL_Castro_Romero_PedroJoseHumberto.pdf).

Diccionario abc, (2014). Recuperado de:

<http://www.definicionabc.com/derecho/obligaciones.php>

Diners Club International (Página oficial), accesible en:

[https://www.dinersclubus.com/dce\\_content/aboutdinersclub/companyhist](https://www.dinersclubus.com/dce_content/aboutdinersclub/companyhist)

ory

Guillermo, (2011). La Economía Mundial. Recuperado de:

<http://economiaes.com/dinero/clases.html>

MasterCard (página oficial); accesibles en:

[http://www.mastercard.com/us/company/en/corporate/history\\_firss.htm](http://www.mastercard.com/us/company/en/corporate/history_firss.htm)

Ramírez, S.E. (2001). Moneda, Banca y Mercados Financieros: Instituciones e instrumentos en países en desarrollo. Recuperado de:

<http://books.google.es/books?id=pf5gQDMgLasC&lpq=PT36&dq=dinero%20funciones&pg=PA1#v=onepage&q=dinero%20funciones&f=fals>

Visa (página oficial); accesible en:

[http://www.corporate.visa.com/av/about\\_visa/corp\\_history.jsp](http://www.corporate.visa.com/av/about_visa/corp_history.jsp)

# ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	OBJETIVOS
<p><b>GENERAL</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de conocimiento de las obligaciones crediticias con las entidades financieras y empresas bancarias y de qué manera incide en la economía de los consumidores en la ciudad de Puno, en los periodos 2015-2016?</p>	<p><b>GENERAL</b></p> <p>El nivel de conocimiento de las obligaciones crediticias con las entidades financieras y empresas bancarias influye negativamente en la economía de los consumidores de la ciudad de Puno, en los periodos 2015-2016</p>	<p>VI= Obligaciones Crediticias</p> <p>VD = Economía de los consumidores</p>	<p><b>INDICADORES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Intereses</li> <li>- Membresía anual</li> <li>- Envío físico del estado de cuenta</li> <li>- Uso de canales</li> <li>- Reposiciones, tarjeta de crédito adicional</li> <li>- Seguro de desgravamen</li> <li>- Penalidades</li> <li>- Ingreso familiar.</li> <li>- Liquidez</li> </ul>	<p><b>GENERAL</b></p> <p>Analizar el nivel de conocimiento de las obligaciones crediticias con entidades financieras y empresas bancarias y determinar de qué manera incide en la economía de los consumidores en la ciudad de Puno en los periodos 2015 – 2016</p>
<p><b>ESPECÍFICOS</b></p> <p>1.- ¿Cuál es el nivel de conocimiento de los consumidores de las obligaciones crediticias con tarjetas de crédito otorgadas por las entidades financieras y empresas bancarias en la ciudad de Puno?</p>	<p><b>ESPECÍFICOS</b></p> <p>1.- El nivel de conocimiento de los consumidores con las obligaciones crediticias es deficiente debido a la escasa información que se brinda a cerca de las características que poseen las Tarjetas de crédito que es otorgada por las entidades financieras y empresas bancarias de la ciudad de Puno</p>	<p>VI= Tarjetas de crédito</p> <p>VD=Obligaciones crediticias</p>	<p><b>ESPECÍFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Para consumo</li> <li>- Para compras</li> <li>- Para disposición de efectivo</li> <li>- Intereses</li> <li>- Membresía anual</li> <li>- Envío físico del estado de cuenta</li> <li>- Uso de cajero automático</li> <li>- Reposiciones</li> <li>- Penalidades</li> </ul>	<p><b>ESPECÍFICOS</b></p> <p>1.-Analizar El nivel de conocimiento de los consumidores con las obligaciones crediticias con tarjetas de crédito otorgadas por entidades financieras y empresas bancarias de la ciudad de Puno</p>
<p>2.- ¿Cuál es la capacidad financiera que poseen los consumidores de tarjetas de crédito Y como incide en la economía de los consumidores de las entidades financieras y empresas bancarias?</p>	<p>2.- La capacidad financiera que poseen los consumidores de tarjetas de crédito es baja lo cual incide directamente en la economía de los consumidores de las entidades financieras y empresas bancarias</p>	<p>VI=capacidad financiera</p> <p>VD=Economía de los consumidores</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ingreso mensual</li> <li>- Liquidez</li> <li>- Utilidades</li> <li>- endeudamiento</li> <li>- Ingreso familiar.</li> <li>- Liquidez</li> <li>- Obligaciones con terceros</li> </ul>	<p>2.-Determinar la capacidad financiera que poseen los consumidores de tarjetas de crédito y señalar la incidencia en la economía de los consumidores de las entidades financieras y empresas bancarias</p>
<p>3.- ¿De qué manera se debe impulsar el uso de las tarjetas de crédito sin alterar la economía de los consumidores?</p>				<p>3.- Plantear políticas de crédito dirigidas al uso de las tarjetas de crédito sin alterar la economía de los consumidores</p>

**ENCUESTA PARA TESIS DE GRADO**

Estimado Sr(a)

La presente encuesta la realizamos como instrumento de investigación, será de mucha utilidad que pueda contestar esta breve encuesta; le suplicamos que sus respuestas sean dadas con toda honestidad por que permitirá obtener la información más veraz. Las respuestas se mantendrán en el más absoluto anonimato, utilizándolo sólo para fines de la Tesis. Le agradecemos su gentil colaboración.

Dándole las gracias por adelantado, iniciemos:

Pregunta 1.- ¿En qué año Ud. adquirió su tarjeta de crédito y en qué Entidad Financiera y/o Empresa Bancaria?

- a) En el 2015 - Banco de la Nación ( )
- b) En el 2015 - Interbank ( )
- c) En el 2016 - Banco de la Nación ( )
- d) En el 2016 - Interbank ( )

Pregunta 2.- ¿Qué uso le da Ud. a la tarjeta de crédito que posee?

- a) Solo para disposición de efectivo ( )
- b) Solo para compras ( )
- c) Para disposición de efectivo y compras ( )
- d) otros ( ) Especifique:

Pregunta 3.- ¿Usted alguna vez tuvo dificultades con el uso de su tarjeta de crédito?

- a) Siempre ( )
- b) Casi siempre ( )
- c) A veces ( )
- d) Casi nunca ( )
- e) Nunca ( )

Pregunta 4.- ¿Conoce Ud. las tasas de interés que paga al hacer uso de su tarjeta de crédito?

- a) Conozco todas las tasas de interés ( )
- b) Conozco casi todas las tasas de interés ( )
- c) Conozco algunas tasas de interés ( )
- d) Solo conozco una tasa de interés ( )
- e) No conozco ninguna tasa de interés ( )

Pregunta 5.- De las siguientes comisiones ¿Cuál de ellas conoce Ud.?

- a) Membresía anual ( )
- b) Uso de cajero automático ( )
- c) Envío físico del estado de cuenta ( )
- d) Reposición de tarjeta de crédito ( )
- e) Modificación de programación de cuotas ( )
- f) Ninguno ( ) Especifique:

Pregunta 6.- Cuando va hacer un gasto y desea tener un buen comportamiento financiero ¿Qué evalúa?

- a) Evalúa su capacidad de pago ( )
- b) Evalúa su ingreso mensual ( )
- c) Evalúa el presupuesto de su hogar ( )
- d) Evalúa sus necesidades prioritarias ( )
- e) Otros ( ) Especifique:

Pregunta 7.- ¿Qué producto financiero es el que más usa?

- a) Cuenta de ahorro ( )
- b) Tarjetas de crédito ( )
- c) Prestamos ( )
- d) Depósitos ( )
- e) Otros ( ) Especifique:

Pregunta 8.- ¿Cuál es su ingreso promedio mensual?

- a) S/. 500.00 – S/. 1000.00 ( )
- b) S/. 1000.00 – S/. 1500.00 ( )
- c) S/. 1500.00 – S/. 2000.00 ( )
- d) S/. 2000.00 – S/. 2500.00 ( )
- e) Otro ( ) Especifique:

Pregunta 9.- ¿Sus ingresos le permitieron cubrir el pago adicional que le generó su tarjeta de Crédito, fuera de las cuotas establecidas o consumos que haya hecho con la tarjeta?

- a) Sin ningún problema ( )
- b) Tuve que prestarme el dinero para hacer el pago adicional ( )
- c) Tuve que hacer algunos reajustes a mi presupuesto ( )
- d) Tuve que posponer la compra de algún bien planificado ( )
- e) No pagué, a si me hayan reportado a la central de riesgos ( )

Pregunta 10.- ¿Quién cree usted que es el responsable de que desconozca las obligaciones que alcanza al obtener la tarjeta de crédito?

- a) Del Banco, porque no difunde sus tasas, comisiones de las tarjetas de crédito ( )
- b) Del Asesor que me ofreció la tarjeta, y no me brindo la información completa, solo las ventajas mas no otro tipo de información ( )
- c) De mí, porque antes de firmar el contrato, no leí la Hoja Resumen que me otorgaron ( )
- d) De mí, porque no preste atención al asesor cuando me brindaba la información y me explicaba ( )

Tarjeta Interbank



Concepto	Moneda Nacional (MN)			Moneda Extranjera (ME)			Oportunidad
	Tasa	Mínimo	Máximo	Tasa	Mínimo	Máximo	
<b>TASAS</b>							
<b>1. Tasa de interés compensatoria efectiva anual (TEA)</b>							
<b>1.1 Por consumo</b>							
1.1.1 Al contado	Sin costo			Sin costo			
1.1.2 Interés compensatorio para consumos revolventes, cuotas fijas y sobregiros (1)							
- Clásica		19.42%	79.38%		19.42%	79.38%	
- Oro		19.42%	69.78%		19.42%	69.78%	
- Platinum		19.42%	59.73%		19.42%	59.73%	
- Signature		19.42%	49.89%		19.42%	49.89%	
1.1.3 Interés compensatorio para disposición de efectivo y casinos (2)							
- Clásica		26.68%	98.95%		26.68%	98.95%	
- Oro		26.68%	99.86%		26.68%	99.86%	
- Platinum/ Signature		26.68%	89.90%		26.68%	89.90%	
<b>BENEFICIOS</b>							
<b>2. Disposición de efectivo</b>							
<b>2.1 Límite máximo de disposición de efectivo (3)</b>							
- Clásica/ Oro/ Platinum/ Signature			Hasta el 100% de la línea de crédito			Hasta el 100% de la línea de crédito	
<b>CATEGORÍAS Y DENOMINACIONES DE COMISIONES (4)</b>							
<b>3. Membresía (5)</b>							
<b>3.1 Membresía Anual al titular</b>							
Normal							
- Visa Clásica			S/ 75				
- Visa Oro			S/ 170				
- Visa Platinum			S/ 300				
- Visa Signature			S/ 400				
Especial (6)							
Clásica/ Oro/ Platinum/ Signature		Sin costo			Sin costo		
<b>3.2 Membresía Anual por cada adicional</b>		Sin costo			Sin costo		

Tarjeta Interbank



Concepto	Moneda Nacional (MN)			Moneda Extranjera (ME)			Oportunidad
	Tasa	Mínimo	Máximo	Tasa	Mínimo	Máximo	
<b>8. Por seguro de desgravamen (14)</b>							
- Clásica			S/ 3.9				
- Oro			S/ 4.9				
- Platinum/ Signature			S/ 5.9				
<b>CONCEPTOS QUE SE APLICARÁN POR CUMPLIMIENTO (15)</b>							
<b>9. Penalidad por incumplimiento de pago al día 1 y cada 20 días (16)</b>							
- Clásica	2% de deuda total	S/ 35	S/ 120	2% de deuda total			
- Oro/ Platinum /Signature	2% de deuda total	S/ 35	S/ 120	2% de deuda total			
<b>10. Impuesto a las transacciones financieras (ITF) (17)</b>	<b>0.01%</b>			<b>0.01%</b>			

**Notas:**

- (1) La tasa se determina de acuerdo a la evaluación crediticia del cliente. El detalle de tasas se consigna en la hoja de resumen del producto.
- (2) La tasa se determina de acuerdo a la evaluación crediticia del cliente.
- (3) Sujeto a evaluación crediticia del cliente, el porcentaje de disposición de efectivo se informará al cliente cuando se le entregue la tarjeta. El límite de retiro diario en cajeros Global Net en horario diurno (6:00 a.m. - 10:00 p.m.) es de S/1,500 y además US\$ 500 y en horario nocturno (10:01 p.m. - 5:59 a.m.) es S/ 500 y además US\$ 300. Adicionalmente podrá realizar retiros en otros canales que Interbank ponga a su disposición.
- (4) Para clientes con facturación tanto en soles como en dólares, aplican las comisiones, gastos y penalidades indicadas en soles, mientras que para clientes con facturación exclusiva en dólares aplican dichos cargos en soles al tipo de cambio de la fecha de cargo, excepto para las comisiones por uso de cajeros en otras redes en Perú y el extranjero.
- (5) Se carga en la tarjeta de crédito al inicio del primer día del último período de facturación de cada año de vigencia de la tarjeta, según contrato.
- (6) Aplica para el titular y sus tarjetas de crédito adicionales, cuando se registren consumos en cada uno de los 12 meses previos al cobro de membresía de cada tarjeta de crédito. Los consumos pueden ser del titular y/o de sus adicionales.
- (7) Por el envío físico del estado de cuenta a la dirección de correspondencia a solicitud del cliente. Se cobra siempre y cuando exista deuda en la tarjeta.
- (8) Para conocer los canales libres de costo para disposición de efectivo ingresa a [www.interbank.com.pe](http://www.interbank.com.pe)
- (9) Se carga por cada operación de retiro realizada en nuestras Tiendas Interbank.
- (10) Se carga por cada operación con su tarjeta de crédito en cajeros automáticos que no sean de la red Global Net.
- (11) Se cobra cada vez que el cliente solicite la emisión de un nuevo plástico (titular y/o adicional) y/o la emisión de una tarjeta por pérdida, robo, deterioro u olvido de clave secreta, sobre la base de los procedimientos que establezca Interbank.
- (12) Se cobra cada vez que el cliente solicite la emisión de un nuevo plástico (titular y/o adicional) con diseño personalizado.
- (13) Porcentaje aplicado al importe de la transacción. La conversión es realizada por la empresa operadora de la tarjeta.
- (14) Se carga mensualmente el primer día de cada período de facturación

Tarjeta Interbank



Concepto	Moneda Nacional (MN)			Moneda Extranjera (ME)			Oportunidad
	Tasa	Mínimo	Máximo	Tasa	Mínimo	Máximo	
(15) Ante el incumplimiento del pago según las condiciones pactadas, se procederá a realizar el reporte correspondiente a la Central de Riesgos con la calificación que corresponda de conformidad con el Reglamento para la evaluación y clasificación del deudor y la exigencia de provisiones vigente.							
(16) Se carga en caso de incumplimiento de pago a partir del día siguiente al vencimiento de la fecha de pago y cada 20 días.							
(17) El cobro se realizará por el monto de la operación, según tasa vigente en el tarifario Servicios Varios PN para dicho							
La empresa tiene la obligación de difundir información de conformidad con la ley N° 28587 y el Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 8181 - 2012							

Información actualizada a Noviembre de 2016



## CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO DEL BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A

El presente documento contiene los términos y condiciones que rigen al Contrato de Tarjetas de Crédito (Contrato) entre el Cliente y el Banco Internacional del Perú S.A.A. (Interbank) cuyos datos de identificación se pueden registrar de forma electrónica o física en la solicitud de afiliación de productos (Solicitud).

**1. Declaración Jurada.-** La Solicitud deberá contener los datos del Cliente, los cuales tendrán carácter de Declaración Jurada. El Cliente se obliga a comunicar en forma inmediata a Interbank cualquier cambio en los datos consignados en dicha Solicitud y asumirá las posibles consecuencias de su falta de actualización. Asimismo, el Cliente declara conocer que forman parte del presente Contrato, la Solicitud, Hoja Resumen y cualquier modificación que pudiera surgir de los mismos.

**2. Cuenta Tarjeta y Línea de Crédito.-** Previa evaluación y aprobación crediticia del Cliente, Interbank definirá la clase de Tarjeta, la vigencia y las demás características de la misma, para lo cual abrirá, a nombre del Cliente, una cuenta corriente especial (Cuenta Tarjeta) representada en una Tarjeta de Crédito (Tarjeta) personal e intransferible, en la que le concederá una línea de crédito revolvente (Línea de Crédito) por el importe que aprobará Interbank y que informará al Cliente al momento de notificarle la aceptación de su Solicitud.

Por el presente Contrato, el Cliente acepta que Interbank podrá modificar el importe de la Línea de Crédito, el cual podrá ser reducido en cualquier momento, según la capacidad de pago del Cliente, la calidad crediticia del Cliente y/o el riesgo de sobreendeudamiento, lo cual será informado mediante los mecanismos previstos en el numeral 28. En caso el Cliente quiera solicitar un incremento de Línea de Crédito, podrá comunicarse con Interbank para manifestar de forma expresa dicho requerimiento. Asimismo, Interbank podrá ofrecer dicho incremento, quedando su efectividad sujeta al consentimiento expreso del Cliente, a través de los medios directos establecidos en el numeral 28. En cualquier caso, se deberá informar al Cliente la fecha a partir de la cual se hará efectivo el aumento de la Línea de Crédito.

El Cliente puede rechazar, de manera expresa, el servicio de disposición de dinero en efectivo, en Agencias (Tiendas) Interbank o vía Banca Telefónica. Dicha solicitud será atendida por Interbank dentro de los 2 (dos) días hábiles siguientes a su recepción. Asimismo, el Cliente declara conocer que en cualquier momento durante la vigencia de este contrato podrá solicitar a Interbank, en forma expresa, hacer o no hacer uso de la disposición de efectivo con cargo a la Línea de Crédito conforme a lo indicado en el presente numeral.

**3. Hoja Resumen y Contratación.-** La Hoja Resumen señala información detallada sobre el importe mínimo de Línea de Crédito y condiciones de la misma, beneficios, comisiones, gastos, tasa de interés moratorio o penalidad en caso de incumplimiento, facturación, pagos, seguros, orden de imputación de pagos, tributos, tasa de interés, pagos anticipados, pagos en exceso, entre otra información relevante para el Cliente al momento de suscribir el presente documento y adquirir una Tarjeta.

El Cliente puede realizar la contratación de manera presencial o por otro de los canales que Interbank ponga a su disposición (no presencial). En tal sentido, el Cliente podrá requerir la Solicitud, el Contrato y la Hoja Resumen de manera personal en cualquiera de nuestras tiendas a nivel nacional o encontrarla en la página web de Interbank. De realizarse la contratación de forma no presencial, dentro de los quince (15) días posteriores, el Cliente recibirá la documentación contractual correspondiente. El Cliente e Interbank deben acordar si la entrega de esta documentación se realizará en su domicilio o por algún medio electrónico u otro afín que acuerden las partes.

Con la suscripción y/o aceptación de la Solicitud, Contrato y Hoja Resumen, el Cliente reconoce: (i) haber recibido la Hoja Resumen y Contrato, (ii) haber despejado las dudas y haber sido asesorado sobre cualquier aspecto de la adquisición de su Cuenta Tarjeta y Tarjeta, (iii) su obligación de mantener actualizado e informar todos los datos consignados en la Solicitud, y (iv) que la suscripción de la Solicitud, Contrato y Hoja Resumen representa la aceptación de todas las condiciones, obligaciones, responsabilidades y beneficios contenidos en dichos documentos.

**4. Autorización para Recopilación y Tratamiento de Datos.-** Se informa que los datos personales proporcionados a Interbank quedan incorporados al banco de datos de Clientes de Interbank. Interbank utilizará dicha información para efectos de la gestión de los productos y/o servicios solicitados y/o contratados (incluyendo evaluaciones financieras, procesamiento de datos, formalizaciones contractuales, cobro de deudas, gestión de operaciones financieras y remisión de correspondencia, entre otros), la misma que podrá ser realizada a través de terceros.

Asimismo, el titular de los datos personales autoriza a Interbank a utilizar sus datos personales, incluyendo datos sensibles, que hubieran sido proporcionados directamente a Interbank, aquellos que pudieran encontrarse en fuentes accesibles para el público o los que hayan sido obtenidos de terceros; para tratamientos que supongan desarrollo de acciones comerciales, incluyendo evaluaciones financieras, la remisión (vía medio físico, electrónico o telefónico) de publicidad, información u ofertas (personalizadas o generales) de productos y/o servicios de Interbank y/o de otras empresas del Grupo Interbank, las mismas que se encuentran difundidas en el portal de la Superintendencia del Mercado de Valores ([www.smv.gob.pe](http://www.smv.gob.pe)). Para tales efectos, el titular de los datos personales autoriza a Interbank la cesión o comunicación de sus datos personales, a dichas empresas.

Se informa al titular de los datos personales, que puede revocar la autorización para el tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, de conformidad con lo previsto en la Ley de Protección de Datos Personales (Ley No. 29733) y su Reglamento (Decreto Supremo No. 003-2013-JUS. Para ejercer este derecho, o cualquier otro previsto en dichas normas, el titular de datos personales podrá presentar su solicitud en cualquiera de las sucursales de Interbank.

**5. Activación y Uso de la Tarjeta.-** La Tarjeta debe ser activada por el Cliente en cualquier canal que Interbank ponga a su disposición los mismos que se encontraran señalados en [www.interbank.com.pe](http://www.interbank.com.pe). El Cliente se obliga a cambiar la clave secreta inmediatamente recibido el "kit de bienvenida" con la Tarjeta (según cargo de recepción de la misma), a través de los mecanismos que proporcione Interbank. La clave proporcionada con el "kit de bienvenida" solo permite acceder a cambiar la clave por otra que el Cliente determine.

El uso de la Tarjeta es personal e intransferible, con chip, magnetizada y numerada, por lo que el Cliente asume plena responsabilidad por: (i) el mal uso de cualquiera de los componentes que la conforman (información gráfica o magnética de la tarjeta) incluida la numeración en los casos en que éste resulte responsable; (ii) pérdida o sustracción de la Tarjeta, y/o clave secreta; (iii) por olvido de la Tarjeta en un cajero automático; (iv) falta de suscripción de la tarjeta en el espacio correspondiente ubicado en el reverso; (v) por el uso fraudulento que pudiese darse a la Tarjeta de conformidad con la normativa aplicable; y, (vi) por las Transacciones que realice a través de la Banca por Internet por actos no imputables a Interbank. El Cliente no será responsable en los supuestos señalados en el artículo 23° del Reglamento de Tarjeta de Crédito y Débito (Reglamento de Tarjeta).

**6. Extravío, Robo, Sustracción de la Tarjeta y/o Información de la Tarjeta y/o Claves.-** El Cliente o los usuarios de tarjetas adicionales deben comunicar de inmediato a Interbank la pérdida o robo de la Tarjeta, o en caso un tercero haya tomado conocimiento, de manera indebida, de la información de la Tarjeta. En tal supuesto, Interbank proporcionará un código de bloqueo y registrará la hora y fecha del aviso utilizando los medios que Interbank haya dispuesto para este efecto los mismos que estarán consignados en [www.interbank.com.pe](http://www.interbank.com.pe). Recibida la comunicación, Interbank procederá a la emisión de una nueva Tarjeta conforme a sus procedimientos y enviará una copia del registro de la comunicación de bloqueo señalada en el presente numeral.

Con esta nueva Tarjeta, el Cliente podrá seguir utilizando la Línea de Crédito bajo las condiciones de este mismo Contrato.

Sin perjuicio de ello, el Cliente no es responsable por el uso irregular/fraudulento de la Tarjeta con posterioridad a la comunicación a Interbank para su bloqueo en línea con lo dispuesto en la normatividad aplicable. Las transacciones irregulares/fraudulentas previas a tal comunicación son responsabilidad del Cliente, siempre y cuando sea por causas no imputables a Interbank.

Sin perjuicio de lo anterior, en caso Interbank advierta que la Tarjeta viene siendo utilizada para efectuar Transacciones presuntamente irregulares, podrá bloquear temporalmente la Tarjeta a fin de contactar al Cliente. Interbank podrá bloquear definitivamente la Tarjeta y emitir una nueva, en caso Interbank no logre ubicar al Cliente y el riesgo de fraude lo amerite.

La Tarjeta se entregará en la dirección que para ese efecto haya declarado el Cliente; sin embargo, en caso el Cliente se encuentre fuera del país y quiera que sea entregada a un tercero, deberá indicar los nombres y apellidos completos de la persona que podrá actuar como apoderado, de conformidad con los lineamientos señalados en el numeral 36.

**7. Transacciones.-** Mediante la Tarjeta y con cargo a la Línea de Crédito, el Cliente podrá realizar las siguientes transacciones (Transacciones): (i) adquirir bienes o servicios y/o realizar el pago de obligaciones (deudas) en establecimientos (tiendas, restaurantes, entidades públicas, etc.) que acepten la Tarjeta (Establecimientos Afiliados); (ii) realizar operaciones en las ventanillas de Interbank, cajeros automáticos, propios o afiliados, Banca por Internet, Banca Telefónica, terminales de venta o redes electrónicas autorizadas, así como hacer uso de los servicios asociados previamente solicitados, según lo establecido en el numeral 38 del presente Contrato o cualquier otro medio que Interbank ponga a disposición del Cliente; (iii) disponer de dinero en efectivo hasta por el importe que apruebe Interbank, de ser el caso; y, (iv) hacer uso de los demás servicios que Interbank ponga a disposición del Cliente.

Para realizar las Transacciones, el Cliente deberá (i) firmar órdenes de pago o autorizaciones de cargo, o (ii) deberá utilizar claves secretas, códigos (numeración) de identificación insertos en la Tarjeta o medios de autorización que establezca Interbank o, en su caso, los procedimientos operativos definidos por la Marca a la que corresponde la Tarjeta, así como los mecanismos de identificación que determine Interbank. En atención a ello, si como consecuencia de la inobservancia a los deberes de custodia y buen recaudo de la tarjeta, clave y/o cualquier otro medio de identificación, el Cliente sufre pérdidas en la realización de operaciones, el Interbank no asumirá responsabilidad.

Interbank no será responsable por la falta de funcionamiento de los cajeros automáticos u otros canales que Interbank califique como caso fortuito o de fuerza mayor (desastre natural, un acto de terrorismo, una declaración de guerra, etc.).

El Cliente que realice Transacciones con el objeto de adquirir bienes o servicios asume las posibles deficiencias o falta de calidad de éstos. En relación al uso de la Tarjeta, Interbank no estará obligado a: (i) evaluar la calidad y/o condiciones del bien o servicio adquirido, (ii) elegir al vendedor o proveedor del producto o servicio, y (iii) responsabilizarse por los incumplimientos que el vendedor o proveedor tenga con el Cliente.

**8. Establecimiento Afiliados.-** Interbank no se hará responsable por el uso indebido de la Tarjeta o de la información gráfica o magnética contenida en ella por parte de los establecimientos afiliados. Tampoco asumirá responsabilidad: (i) cuando por causas no imputables a Interbank, los Establecimientos Afiliados rehúsen aceptar la Tarjeta o cobren comisiones por su uso; (ii) por la calidad, condiciones, cantidad y otras características de los bienes y servicios que se adquieran en dichos establecimientos con la Tarjeta; (iii) por incumplimientos que pueda tener el vendedor o proveedor con el Cliente; y (iv) por la elección del vendedor o proveedor escogido por el Cliente.

Para cualquiera de los supuestos enunciados en el párrafo precedente, de ser el caso, el Cliente tendrá que presentar sus reclamos ante el vendedor o proveedor; por lo tanto, los posibles problemas que puedan presentarse respecto del bien o servicio adquirido y/o realizado con el vendedor o proveedor no cambian ni están sujetos a una condición suspensiva de las obligaciones de pago que asume el Cliente con Interbank por el uso de la Tarjeta.

El Cliente reconoce que la responsabilidad de identificar adecuadamente al usuario de la tarjeta es del establecimiento afiliado y no de Interbank.

**9. Realización de Transacciones y Moneda.-** La Tarjeta puede ser usada en los Establecimientos Afiliados ubicados en el país o en el extranjero. Sin embargo, por razones de seguridad, Interbank se reserva el derecho de poder restringir el uso de la Tarjeta en determinados países o lugares.

Las Transacciones que realice serán registradas en una Cuenta Tarjeta abierta a su nombre que se encontrará asociada a la Tarjeta, en dicha cuenta se registrará el importe correspondiente a las Transacciones. El importe de las transacciones se cargará a dicha cuenta, en moneda nacional y/o en Dólares de los Estados Unidos de América, según la moneda de la Cuenta Tarjeta y/o lo que se indique en la Hoja Resumen, aplicándose, de ser el caso, el tipo de cambio vigente para la Tarjeta a la fecha de proceso y/o cargo. Para conocer el tipo de cambio aplicable a dichas transacciones el Cliente deberá usar los siguientes canales: Banca Telefónica o Red de Tiendas.

El Cliente deberá avisar a Interbank en caso decida usar su Tarjeta en el extranjero a través de Banca Telefónica o Red de Tiendas, pues de no hacerlo, podrá verse perjudicado por bloqueos de su Cuenta Tarjeta, así como por las consecuencias, responsabilidades y obligaciones indicadas en el numeral precedente.

**10. Tarjetas Adicionales.-** El Cliente podrá solicitar a Interbank que emita tarjetas adicionales con cargo a la línea de crédito de su Tarjeta, a nombre de terceros (usuarios), a fin que éstos puedan realizar Transacciones con cargo a la Línea de Crédito a través de Banca Telefónica, Red de Tiendas y/o cualquier otro medio que Interbank ponga a su disposición. Las Transacciones con las Tarjetas Adicionales podrán ser realizadas por los usuarios inclusive a través de canales electrónicos con la Tarjeta de Débito y clave secreta de estos últimos.

Interbank puede rechazar la solicitud de Tarjetas Adicionales si considera que no se cumplen las condiciones crediticias.

Todas las Transacciones que se realicen con dichas tarjetas serán responsabilidad del Cliente (persona que solicita las Tarjetas Adicionales) y los consumos por los productos y/o servicios serán cargados a la Cuenta Tarjeta del Cliente que solicita dichas Tarjetas Adicionales para terceros, quien acepta como propias dichas Transacciones y se obliga a su pago. El (los) usuario (s) de Tarjetas Adicionales tendrá (n) las mismas obligaciones y responsabilidad de uso del Cliente que las solicita.

**11. Excesos en la Línea de Crédito.-** Interbank podrá autorizar un exceso de la Línea de Crédito otorgada, la misma que deberá ser pagada oportunamente por el Cliente. El manejo y uso de la Tarjeta para el exceso de línea corresponde y es de exclusiva responsabilidad del Cliente. Interbank evaluará, entre otros criterios, la capacidad de pago del Cliente, así como el perfil de montos de consumo de éste.

**12. Medios de Pago de Tarjeta.-** El Cliente deberá realizar sus pagos en cualquier oficina de Interbank, a través de los canales electrónicos establecidos por Interbank para tal efecto o a través de cualquier otro mecanismo señalado por éste. El Cliente debe pagar a Interbank las transacciones sobre la base de los conceptos que se indican en la Hoja Resumen.

En caso las transacciones sean realizadas en monedas distintas a la moneda nacional, el Cliente deberá realizar el pago en la moneda que corresponda.

**13. Estado de Cuenta:** Interbank remitirá, mensualmente, un Estado de Cuenta (Estado de Cuenta) con el detalle, por cada período de facturación, de las operaciones realizadas en dicho período, el monto de las mismas, los pagos efectuados el saldo de deuda, el importe a pagar y las opciones de pago, la fecha de vencimiento y la demás información según el Reglamento de Tarjeta.

El estado de cuenta se enviará de manera impresa al domicilio que el Cliente haya consignado para tal efecto, en cuyo caso deberá observar la comisión establecida en la hoja resumen de la Tarjeta o de forma electrónica a la dirección de correo electrónico que el Cliente señaló en la Solicitud, o de ser el caso, a través de otro medio electrónico seguro que Interbank ponga a su disposición u otros canales seguros que se encuentren habilitados para el Cliente, dependiendo de lo solicitado por éste. En caso el Cliente opte por recibir su estado de cuenta de forma electrónica, dicha recepción no tendrá costo.

En virtud de lo anterior, el Cliente deberá manifestar de manera expresa, en la Solicitud, la(s) forma(s) en la cual(es) desea recibir su Estado de Cuenta. La no recepción del Estado de Cuenta por el Cliente no lo exime de sus obligaciones de pago, pues en tales supuestos será su responsabilidad informarse sobre el importe que le corresponde pagar directamente en las oficinas de Interbank, en la página web o cajeros automáticos del banco y en los demás canales que éste último ponga a disposición de sus Clientes para tal propósito. Si dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la entrega del Estado de Cuenta, el Cliente no lo observa, se considerará que el Cliente lo acepta y reconoce como conforme los datos detallados en dicho documento; sin perjuicio del derecho del cliente de efectuar denuncias o reclamos ante las autoridades administrativas o judiciales competentes. Interbank podrá no remitir estados de cuenta en caso la Cuenta Tarjeta no tenga saldo deudor.

Si el Cliente no realiza Transacciones en un período de un mes y no tiene deudas pendientes, Interbank queda autorizado a no enviarle el Estado de Cuenta.

**14. Consecuencias de incumplimiento.-** Si a la fecha de vencimiento establecida en el Estado de Cuenta, el Cliente no realiza el pago o lo realiza por un monto inferior a la alternativa de pago mínimo indicado en el Estado de Cuenta, el saldo impago generará automáticamente los respectivos intereses, comisiones, gastos y penalidades que se detallan en la Hoja Resumen, sin necesidad de aviso alguno.

De conformidad con lo establecido en el numeral 11 del artículo 132° de la Ley N° 26702 – Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), Interbank podrá cobrar (compensar) en forma parcial o total el monto adeudado (obligaciones vencidas y exigibles) por Cliente, quedando autorizado a debitar de cualquier cuenta de este último o a liquidar cualquier bien que se encuentre en custodia de Interbank. Con la finalidad de cancelar la deuda en la moneda en que ha sido contraída, Interbank podrá proceder a la conversión de moneda de acuerdo al tipo de cambio vigente para Interbank a la fecha en que se realice la operación.

Asimismo, Interbank podrá tomar las siguientes acciones:

1. Terminar de manera anticipada el Contrato, en cuyo caso, la consecuencia inmediata será que el Cliente se encuentre obligado a pagar el total de la deuda que tenga con Interbank.
2. Bloquear temporal o definitivamente la cuenta tarjeta.
3. Disminuir la línea de crédito.
4. Reabrir la misma u otra Cuenta Tarjeta y cargar en ella los saldos deudores o abrir una cuenta corriente (sin chequera) a nombre del Cliente bajo los términos y condiciones generales que para la apertura de dicha clase de cuentas tenga aprobados en esa ocasión Interbank, cargando en esa cuenta los saldos deudores o requerir el pago de su acreencia, según las liquidaciones que practique, de conformidad con la ley aplicable.
5. Emitir una letra de cambio a la vista de conformidad con el numeral 26.

En cualquiera de los casos antes señalados, Interbank comunicará en un plazo posterior no mayor a 15 días la aplicación del supuesto correspondiente mediante los mecanismos de comunicación directos establecidos en el numeral 28.

El Cliente autoriza a Interbank a realizar cargos y/o extornos en la Cuenta Tarjeta, sin previo aviso, con la única finalidad de regularizar Transacciones que pudiesen haber sido procesadas con error, los mismos que serán informados de conformidad con los mecanismos de información directos en el numeral 28.

**15. Pago, Imputación de los Pagos, Pagos Anticipados y Adelanto de Cuotas.-** 15.1 El Cliente debe pagar a Interbank lo siguiente: (i) el monto total de las Operaciones de cada período; (ii) el monto mínimo que señale Interbank; (iii) el Revolvente (“Capital Crédito Normal” (que integra la opción de “Pago Mínimo” figura en el Estado de Cuenta, en función al Plazo de Financiamiento indicado en la Hoja Resumen); (iv) cuotas fijas previamente acordadas (v); las comisiones, los gastos y los demás conceptos descritos en la Hoja Resumen, así como los seguros, de haber sido contratados a través de Interbank; o, (vi) mediante otra forma de pago que admita Interbank y haya sido aceptada por el Cliente.

15.2 Para la imputación de pagos, Interbank atribuirá los pagos a la deuda de manera decreciente, aplicándose la imputación en el siguiente orden: (i) Deuda Vencida (ii) comisiones, gastos y penalidades, (iii) intereses del período y (iv) capital (empezando por aquellos con tasa de intereses más alta hasta la más baja (se incluyen dentro las tasas promocionales), incluye el sobregiro).

15.3 El Cliente tiene derecho a efectuar pagos por encima de la cuota exigible en el período. En el caso de créditos bajo el sistema de cuotas, el Cliente puede realizar:

- 15.3.1 Pago Anticipado: Monto destinado al capital del crédito, que reduce intereses, comisiones y gastos al día del pago. El Cliente podrá escoger entre: (i) reducción del monto de la cuota manteniendo el plazo pactado o (ii) reducción del número de cuotas con la consecuente reducción del plazo de crédito. En caso no se cuente con la elección del tipo de pago anticipado por parte del Cliente, Interbank reducirá el número de cuotas dentro de los 15 días calendario de efectuado dicho pago. El pago anticipado total liquidará la totalidad de la deuda más los intereses, comisiones y gastos devengados a la fecha de dicho pago.

- 15.3.2 Adelanto de cuotas: Monto pagado que se aplica a las cuotas inmediatamente posteriores a la exigible en el período, sin la reducción de intereses, comisiones y gastos. Cuando el Cliente realice un pago menor o igual a dos cuotas (se incluye aquella exigible en el período) y el Cliente no haya manifestado su elección, se considerará como adelanto de cuotas e Interbank procederá a *aplicar el monto pagado en exceso de la cuota del período a las cuotas inmediatas siguientes no vencidas*, salvo que se solicite expresamente que aplique como pago anticipado.

El Cliente podrá verificar la actualización de su cronograma de pagos en su estado de cuenta.

**16. Sustitución de la Tarjeta.-** En cualquier momento, si Interbank lo decide, se podrá reemplazar la Tarjeta por otra de cualquiera de los tipos y/o marcas con las que opera Interbank, sin perjuicio de la facultad del Cliente para dar por terminado de forma anticipada el Contrato, conforme a lo previsto en el numeral 23. Interbank entregará la nueva Tarjeta y procederá a anular la antigua, la misma que el Cliente deberá devolver previamente. En caso la devolución física de la Tarjeta no sea posible, el Cliente será responsable de su destrucción. La nueva Tarjeta continuará rigiéndose por los términos del presente documento y los cargos y débitos continuarán efectuándose en la misma Cuenta Tarjeta o en otra nueva Cuenta Tarjeta que podrá abrir Interbank a nombre del Cliente.

**17. Seguro de Desgravamen.-** El Cliente tiene derecho a elegir entre: a) contratar el seguro ofrecido por Interbank; o b) contratar directamente el Seguro de Desgravamen a través de un corredor de seguros, conforme a las condiciones mínimas establecidas por Interbank señaladas en la página web [www.interbank.com.pe](http://www.interbank.com.pe).

En el caso, el Cliente contrate el seguro ofrecido por Interbank, el Cliente autoriza a Interbank a cargar en la Cuenta Tarjeta el costo de la prima de la póliza de Seguro de Desgravamen que pueda contratar y renovar Interbank con una Compañía de Seguros de su elección y según las condiciones que dicha compañía establezcan, cubriendo el riesgo de pago del saldo deudor que El Cliente mantenga a favor de Interbank, en caso de muerte o invalidez total y permanente por enfermedad o accidente del Cliente, con la cobertura establecida en la Hoja Resumen de cada Tarjeta, de modo tal que una vez ocurrido el evento, será la Compañía de Seguros quien atienda los pagos por hasta el importe del seguro, correspondiente al saldo deudor de la Cuenta Tarjeta. Para tales efectos, el Cliente se obliga a instruir a sus familiares a fin que comuniquen oportunamente a Interbank y/o a la Compañía de Seguros correspondiente, de ser el caso, del fallecimiento del Cliente, obligándose a presentar la documentación solicitada por la Compañía de Seguros correspondiente para la aplicación del Seguro de Desgravamen.

El Seguro de Desgravamen no será aplicable si el Cliente no se encuentra al día con el pago de conformidad con los plazos y procedimientos establecidos en las normas de seguros. El Cliente declara tener acceso a las condiciones y exclusiones de la Póliza de Seguro de Desgravamen que Interbank contrata.

Del mismo modo, el Cliente asume la obligación de informarse de los alcances y condiciones de la Póliza de seguro una vez recibido el Certificado correspondiente al momento de recibir el kit de bienvenida. Adicionalmente, el Cliente podrá contratar a su elección otro tipo de seguros que Interbank pudiera ofrecerle y/o comercializar.

En caso el Cliente acredite haber contratado o contrate por su cuenta un seguro que brinde cobertura similar o mayor al seguro ofrecido por Interbank y por plazos iguales o mayores, el Cliente podrá ofrecer su seguro para el saldo deudor de la Cuenta Tarjeta en sustitución del seguro ofrecido por Interbank, para lo cual Interbank deberá brindar su aceptación y conformidad. En este caso, el Cliente deberá endosar la(s) póliza(s) a favor de Interbank a más tardar al día hábil siguiente a la entrada en vigencia del Contrato. En el endoso deberá constar la declaración de la Compañía de Seguros en el sentido que Interbank es el único beneficiario de la indemnización hasta por el saldo deudor de la Cuenta Tarjeta.

La falta de respuesta, acción o inexecución del Cliente dentro del plazo señalado en el presente numeral conllevará a Interbank a incluirlo dentro de los seguros que Interbank tiene para sus Clientes. En relación con lo anterior, el Cliente entiende y acepta los riesgos de la demora y los perjuicios que pueden ser causados a Interbank; por lo tanto, manifiesta su conformidad y aceptación a los seguros ofrecidos por Interbank en caso el Cliente no cumpliera con contratar las referidas pólizas y/o efectuar sus respectivas renovaciones a su vencimiento y/o reajustar la suma asegurada cuando Interbank se lo requiera y/o ampliar los riesgos y/o efectuar el endoso correspondiente a favor de Interbank, y/o cualesquiera otros supuestos que el seguro no cubra a satisfacción de Interbank; en cuyo caso éste último queda facultado para hacerlo por cuenta y costo del Cliente y cargar las

**18. Financiamientos Adicionales.-** Interbank podrá conceder al Cliente otros financiamientos en la Cuenta Tarjeta, mediante una o más líneas de crédito adicionales o paralelas. La finalidad de tales financiamientos, forma de pago a Interbank, intereses, comisiones y gastos se detallarán en la respectiva solicitud, tarifario y/u hoja informativa de estos productos, a los cuales les resultarán aplicables supletoriamente los términos de este Contrato, incluyendo la Hoja Resumen. Asimismo, Interbank pone a disposición del Cliente información relevante respecto a dichos financiamientos en [www.interbank.com.pe](http://www.interbank.com.pe) o mediante los mecanismos de comunicación establecidos en el numeral 28.

**19. Programas de Recompensa.-** Los Programas de Recompensa son beneficios o condiciones promocionales que Interbank podrá incorporar a las Tarjetas. El Cliente acepta la afiliación e inclusión al o a los programas de recompensa que Interbank determine, bajo las condiciones y excepciones que regirán para los mismos de acuerdo al tipo de Tarjeta. Los Reglamentos de dichos programas, sus modificaciones, plazos de vigencia y demás características se pondrán a disposición del Cliente a través del presente contrato y/o dependiendo del tipo de Tarjeta de Crédito solicitada según la Hoja Resumen, El Cliente acepta la afiliación e inclusión al o a los Programas de recompensa, los mismos que son gratuitos y se rigen de acuerdo a lo establecido en los Reglamentos respectivos comunicados al Cliente a través de los canales que Interbank pone a su disposición. Asimismo, los Reglamentos de dichos programas, sus modificaciones, plazos de vigencia y demás características se pondrán a disposición del Cliente en las oficinas de Interbank o en [www.interbank.com.pe](http://www.interbank.com.pe) o mediante los mecanismos de comunicación establecidos en el numeral 28.

**20. Información.-** Interbank podrá entregar información del Contrato y su ejecución a la (SBS) y a las centrales de riesgo. Interbank podrá obtener información sobre el patrimonio personal del Cliente y su comportamiento crediticio en general, previa información al Cliente conforme a la ley aplicable, a través de los medios establecidos en el numeral 28 de este Contrato.

El Cliente se obliga a entregar a Interbank toda la información comercial y económico-financiera que este pudiera requerirle a efectos de la celebración de este contrato y la permanente evaluación crediticia del Cliente conforme a las normas legales vigentes; así como cualquier otra información o documentación adicional que -a su solo criterio- Interbank estime necesaria y pudiera requerirle para efectuar una evaluación objetiva del Cliente. El Cliente se obliga a informar a Interbank sobre cualquier hecho o circunstancia que pudiera dar origen a un deterioro sustancial en sus ingresos, utilidades, capacidad de pago y/o situación financiera. Es obligación del Cliente mantener permanentemente actualizada la información antes requerida. El Cliente deberá informar a Interbank sobre cualquier hecho o circunstancia que implique cambios relevantes en dicha información, en especial en lo referido a su composición accionaria, dentro de un plazo máximo de quince (15) días calendario de ocurrido el respectivo cambio.

El incumplimiento por parte del Cliente con las obligaciones establecidas en esta cláusula será causal de resolución de este contrato.

**21. Garantías.-** Interbank podrá requerir al Cliente, en cualquier momento, el otorgamiento de garantías reales o personales o la contratación de seguros, a satisfacción de Interbank, para respaldar el pago de las obligaciones de la Cuenta Tarjeta. La falta de constitución de dichas garantías y/o seguros dentro del plazo de quince (15) días calendario de requeridos se considerará causal de resolución automática del Contrato, lo cual será informado mediante los mecanismos previstos en el numeral 28.

**22. Aceleración de plazos y resolución del Contrato por Interbank.-** 22.1. Interbank podrá dar por vencidos todos los plazos y/o terminar de manera anticipada el Contrato desde la fecha que señale, sin necesidad de declaración judicial, en los siguientes casos: **a)** Si el Cliente: (i) no paga en la forma, plazo y oportunidad convenidas el importe que figura en el Estado de Cuenta; (ii) no cumple cualquier otra obligación frente a Interbank como deudor directo o fiador o aval; (iii) cuando, a criterio de Interbank, el Cliente no satisfaga los requerimientos de información efectuados por Interbank, como parte de sus políticas y acciones vinculadas al conocimiento del Cliente y/o a la prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo, incluyendo, de manera enunciativa y no limitativa, los casos en los que dicha información no es entregada dentro de los plazos fijados por Interbank y/o es entregada de manera incompleta y/o habiendo sido entregada oportunamente, a criterio de Interbank, no justifica las operaciones del Cliente; (iv) no recoge y/o acepta su Tarjeta (plástico) por un periodo de tres (3) meses de suscrita la Solicitud; **b)** cuando se cierre al Cliente una cuenta corriente por girar contra ella cheques sin provisión de fondos, en Interbank o cualquier empresa del Sistema Financiero y/o si como resultado de ello el Cliente figura en la relación de Tarjetas de Crédito anuladas difundida por la SBS; **c)** si se solicita la declaración del inicio de concurso del Cliente o se presentase cualquier otra situación mediante la cual se suspenden sus pagos; **d)** si Interbank comprueba que cualquier información, documentación o dato proporcionado por el Cliente para sustentar la Línea de Crédito o la(s) Tarjeta(s) o cualquier otro crédito que haya solicitado ante Interbank fueran falsas, o, tratándose de documentos, éstos hubieran sido adulterados o alterados; **e)** Si cualquier obligación crediticia del Cliente para con Interbank u otra empresa del Sistema Financiero es clasificada en la categoría de Dudosa o Pérdida; **f)** si mantener abierta la Cuenta Tarjeta implica el incumplimiento de las políticas corporativas de Interbank y/o contractual o de alguna disposición legal, en especial aquellas referidas a políticas crediticias o de lavado de activos y financiamiento del terrorismo; **g)** si la SBS suspende la autorización a Interbank para operar con Tarjetas de Crédito; **h)** no registra movimientos por un periodo de seis (6) meses desde su última transacción en su cuenta tarjeta y no cuenta con saldo pendiente de pago o saldo favor del Cliente; **i)** por cese o fallecimiento del Cliente o **j)** si la marca compartida de la tarjeta, distinta a Interbank, deja de operar y/o termina su relación comercial con Interbank.

22.2. Interbank podrá optar por bloquear temporalmente la cuenta Tarjeta, sin necesidad de aviso previo, hasta que el Cliente regularice la situación que originó el bloqueo y, en caso ello no ocurra, podrá proceder a la Terminación anticipada del Contrato. En los supuestos antes indicados, Interbank comunicará su decisión de terminar el Contrato a través de los mecanismos de información directos establecidos en el numeral 28.

Tan pronto Interbank le notifique al Cliente su decisión, el Contrato terminará. En este caso, el Cliente deberá pagar de manera inmediata la totalidad de la deuda de la Cuenta Tarjeta (incluye Tarjeta del titular y de las Tarjetas Adicionales), de acuerdo con la liquidación que Interbank efectúe. Interbank procederá a la anulación de la Tarjeta y de las Tarjetas Adicionales, así como a la cancelación de la Línea de Crédito.

**23. Terminación anticipada del Contrato.-** Este Contrato tiene un plazo indefinido, sin embargo, Interbank podrá dar por terminado el contrato de manera anticipada mediante aviso cursado al Cliente con una anticipación no menor a tres (3) días hábiles a la fecha de resolución efectiva, conforme a las causales de resolución establecidas en el presente contrato. Igual derecho le asiste al Cliente de dar por terminado el contrato cuando así lo decida, dando aviso por escrito a Interbank, sin perjuicio de su obligación de pagar previamente el saldo deudor total de la Cuenta Tarjeta que liquide Interbank y devolver a éste todas las Tarjetas en la misma fecha de resolución del Contrato. Interbank podrá mantener abierta la Cuenta Tarjeta hasta la cancelación de dicho saldo deudor en cualquier supuesto que no se encuentre regulado en el numeral anterior.

**24. Consecuencias de la extinción.-** En cualquier caso de extinción del Contrato, el Cliente deberá devolver a Interbank inmediatamente las Tarjetas emitidas y cancelar dentro del plazo que le otorgue Interbank, el saldo deudor total de la Cuenta Tarjeta. Si el Cliente no devuelve las Tarjetas asumirá todas las responsabilidades por el uso irregular de las mismas. Asimismo, en caso de terminación del Contrato, el Cliente asumirá la obligación de notificar sobre tal hecho a los establecimientos afiliados a los que hubiere solicitado su inclusión dentro de un sistema de pagos mediante cargos automáticos en su Cuenta Tarjeta.

**25. Sanciones.-** En los casos previstos en la sección 22.1 b), el Cliente no podrá solicitar una nueva tarjeta de crédito en cualquier empresa del sistema financiero durante un (1) año. El impedimento durará tres (3) años en caso de una primera reincidencia y será permanente si el Cliente reincide por segunda vez. Asimismo, Interbank anulará las Tarjetas de los Usuarios con alguna cuenta corriente cerrada por girar contra ella cheques sin fondos en cualquier empresa del Sistema Financiero.

**26. Emisión de la Letra de Cambio.-** Si el Cliente, en cualquier momento, incumple sus obligaciones de pago adquiridas como consecuencia del presente Contrato o si, extinguido el Contrato por cualquier motivo, el Cliente no paga la deuda total dentro del plazo concedido, Interbank podrá girar una Letra de Cambio a la vista, a la orden de sí mismo y a cargo del Cliente, con indicación de su origen, por el importe total adeudado. La Letra de Cambio se girará luego de transcurridos quince (15) días hábiles de la recepción por el Cliente de la respectiva notificación de pago, sin que hubieran observaciones. La notificación de pago será emitida al Domicilio del Cliente. Esta Letra de Cambio no requerirá la aceptación del Cliente y, de ser protestada por falta de pago, dará lugar a la respectiva acción ejecutiva, conforme a ley. En la emisión o transferencia de la Letra de Cambio, Interbank podrá sustituir la firma autógrafa de sus representantes por su firma impresa, digitalizada o por cualquier otro medio de seguridad gráfico, mecánico o electrónico.

**27. Modificaciones al Contrato.-** Interbank se reserva el derecho de modificar en cualquier momento las condiciones contractuales, incluyendo la tasa de interés, la moneda del financiamiento, las comisiones, gastos y penalidades cuando, a criterio de Interbank, se presente alguno de los siguientes supuestos: (i) varíe la situación crediticia del Cliente que a criterio de Interbank implique un cambio en las condiciones indicadas en la Hoja Resumen, (ii) obtenga préstamos de entidades del sistema financiero nacional o extranjero, ocasionando un deterioro en su capacidad de pago, (iii) modifique el régimen tributario, legal y político vigente de forma tal que ello genere un efecto adverso o costo adicional a Interbank en relación con las operaciones comerciales, (iv) modificaciones en la legislación vigente que cambien las condiciones actuales del mercado financiero, del mercado de capitales, política monetaria y/o del país y que por ello se cambien las condiciones económicas, financieras, bancarias de manera interna y/o externa; (v) variación en la calidad crediticia del Cliente; (vi) funcionamiento o tendencia del mercado; (vii) encarecimiento de los servicios prestados por terceros, cuyos costos son trasladados al Cliente, o de los costos de prestación de los productos y servicios ofrecidos por Interbank; (viii) se produce un hecho ajeno a Interbank o se emite una disposición legal que afecte los costos, las condiciones o las características de la Tarjeta y/o Línea de Crédito y/o (ix) Se produce un hecho o circunstancia que cambia las condiciones de riesgo o de crédito bajo las cuales fue aprobada la Tarjeta y/o Línea de Crédito

Interbank puede modificar penalidades y otras condiciones contractuales distintas a las tasas de interés, comisiones y/o gastos en cualquier caso, así como incorporar nuevas comisiones, penalidades y/o gastos, cuando lo considere conveniente.

En cualquiera de los supuestos enunciados en la presente cláusula, Interbank comunicará al Cliente las modificaciones con una anticipación no menor a cuarenta y cinco (45) días calendario de anticipación a la fecha de entrada en vigencia de las mismas y/o a la fecha en la que regirán las nuevas condiciones del Contrato. En cualquier caso, la comunicación indicará el momento a partir del cual la modificación entrará en vigencia. En caso el Cliente no esté de acuerdo con las modificaciones podrá optar por resolver el contrato dentro de dicho plazo, debiendo pagar la totalidad del saldo deudor. La negativa del Cliente a la incorporación de servicios no relacionados directamente al crédito, no implica la resolución del contrato. Las modificaciones que resulten favorables al Cliente serán informadas posteriormente a través de los medios no directos.

**28. Mecanismos de Información.**-Las modificaciones -indicadas en el contrato y/o Hoja Resumen- serán informadas al Cliente por los medios que Interbank pone a disposición del Cliente, en el siguiente orden: (i) el estado de cuenta; (ii) comunicaciones al domicilio señalado en la Solicitud, correo electrónico y/o domicilio del Cliente; (iii) llamadas telefónicas; (iv) notas de cargo - abono, en tanto Interbank le envíe o entregue esta comunicación; (v) vouchers de operaciones, en tanto se envíe o entregue esta comunicación al Cliente, se le comunique en forma clara la información que Interbank le quiere hacer llegar a los cambios en su(s) Contrato(s), se observen los derechos que el Cliente tiene y se respete el plazo de comunicación anticipada<sup>1</sup> o, (vi) mensajes de texto (SMS)<sup>2</sup>.

Asimismo, Interbank podrá modificar la clase, la vigencia y las demás características de la Tarjeta y Cuenta Tarjeta, comunicando al Cliente respecto de ello, a través de cualquiera de los mecanismos de información previstos en el párrafo precedente.

Sin perjuicio de los medios directos enunciados en el párrafo precedente, Interbank podrá utilizar medios indirectos con el fin de informar y/o brindar servicios de comunicación complementarios a sus Clientes, tales como: (i) publicaciones en las oficinas de Interbank; (ii) página Web de Interbank; (iii) mensajes a través de Banca por Internet; (iv) cajeros automáticos; (v) mensajes en redes sociales; y/o, (vi) avisos en cualquier diario, periódico o revista de circulación nacional, a elección de Interbank.

**29. Otros Supuestos en los cuales se puede modificar o terminar de manera anticipada el Contrato.**

De acuerdo con el Código Civil, con la Ley No. 26702 y con las disposiciones emitidas por la SBS (Disposiciones Prudenciales), en caso el Cliente se encuentre sobreendeudado; o se presuma que está vinculado a actividades de lavado de activos y/o financiamiento del terrorismo, o haya presentado a Interbank información y/o documentación falsa o inexacta, Interbank puede:

1. Reducir o suprimir su línea de Crédito y/o el porcentaje máximo de exceso de Línea de Crédito en cualquier momento si su comportamiento crediticio y/o el deterioro de su calidad crediticia y/o sus niveles elevados de endeudamiento en el sistema financiero (sobreendeudamiento) así lo ameritan sin necesidad de enviar aviso previo alguno.
2. Modificar el Contrato en aspectos distintos a las tasas de interés, comisiones y/o gastos, sin necesidad de enviar aviso previo alguno cuando así lo requiera la legislación aplicable.
3. Terminar de manera anticipada (Resolución) el contrato.

Interbank podrá resolver o modificar el Contrato como consecuencia de la detección de actividades que atentan contra el sistema de prevención del lavado de activos o por falta de información y/o documentación inexacta o inconsistente con la información previamente declarada o entregada por el Cliente que repercuta negativamente en el riesgo de reputación o legal de Interbank.

Para los supuestos enunciados en el párrafo precedente, Interbank comunicará su decisión dentro de los 7 días posteriores a la fecha en que hace efectiva la misma. Asimismo, en aplicación de las Disposiciones Prudenciales, Interbank puede decidir no contratar con el Cliente.

**30. Cesión de Posición Contractual.**- Interbank podrá ceder su posición contractual en este Contrato a cualquier tercero de conformidad con lo indicado en el Código Civil, prestando el Cliente, en este acto, su consentimiento anticipado a la referida cesión, lo cual será informado mediante los mecanismos previstos en el numeral 28.

**31. Tributos.**- Todos los tributos presentes y futuros que graven el otorgamiento de la Línea de Crédito, la expedición y uso de la Tarjeta, los consumos y pagos de la misma y, en general, todos los servicios de Interbank al Cliente según el Contrato, serán de cargo del Cliente y sus importes podrán ser financiados, a juicio de Interbank, en la Cuenta Tarjeta.

**32. Sistema de Pagos Automáticos.**- El Cliente podrá, solicitar su inclusión dentro de un sistema de pagos mediante cargos automáticos en su Cuenta Tarjeta. El Cliente deberá considerar que, los pagos por cargos automáticos procederían únicamente si (i) la Cuenta Tarjeta cuenta con Línea de Crédito Disponible; y, (ii) que será el Cliente quién asumirá la responsabilidad de notificar al citado establecimiento sobre el nuevo código de la Tarjeta (cualquiera sea el motivo que haya originado el cambio de código) para los efectos del respectivo cargo; sin perjuicio de lo anterior, Interbank podrá, pero no estará obligado a, realizar dicha notificación en los casos en los que pueda identificar al correspondiente establecimiento. En caso de terminación del Contrato por cualquier causa, el Cliente asume la obligación de notificar tal circunstancia a los establecimientos afiliados a los que hubiere solicitado su inclusión dentro de un sistema de pagos mediante cargos automáticos en la Cuenta Tarjeta, sin perjuicio de las responsabilidades establecidas en la Ley Aplicable.

**33. Cargos no liquidados.**- Interbank, en cualquier momento, producto de la conciliación de los saldos del Cliente, podrá requerir a éste el pago de los conceptos no contabilizados oportunamente como parte de su saldo deudor, así como los intereses, comisiones, gastos y penalidades que se detallan en la Hoja Resumen que pudieran haber generado dichos conceptos. En estos casos y sin perjuicio del derecho del Cliente a ser informado sobre el origen de los cargos adicionales, Interbank podrá: (i) reabrir la misma u otra Cuenta Tarjeta y cargar en ella los saldos deudores o (ii) abrir una cuenta corriente a nombre del Cliente bajo los términos y condiciones generales que para la apertura de dicha clase de cuentas tenga aprobados en esa ocasión Interbank, cargando en esa cuenta los saldos deudores o, (iii) requerir el pago de su acreencia, según las liquidaciones que practique, de conformidad a la ley aplicable. Del mismo modo, el Cliente autoriza a Interbank a realizar cargos y/o extornos en la Cuenta Tarjeta, sin previo aviso, a fin de regularizar Transacciones que pudiesen haber sido procesadas con error.

**34. Autorización para grabar Conversaciones.**- El Cliente autoriza a Interbank a grabar cualquier tipo de conversación, solicitud, autorización, instrucción, adquisición y en general cualquier otro tipo de orden o manifestación de voluntad, relacionado con La Cuenta Tarjeta, comprometiéndose a mantener absoluta reserva de las mismas.

<sup>1</sup> Los vouchers de operaciones solo serán considerados como medios de comunicación directos válidos en la medida que cumplan con destacar aquellos conceptos que serán materia de cambio, precisando en qué consisten, a fin de permitir a los usuarios tomar conocimiento de ellos; se entregarán con 45 días de anticipación a la entrada en vigencia de la modificación contractual; y sólo aplicará para aquellos pagos o depósitos realizados por los propios clientes.

<sup>2</sup> Los mensajes de texto o SMS solo serán considerados como medios de comunicación directos válidos siempre que de manera adicional a invocar la causal de modificación o resolución, cumplan con incluir (en caso corresponda) el derecho que le asiste al Cliente de resolver el contrato si las modificaciones le resulten perjudiciales.

**35. Pagos en exceso.-** En el supuesto que Interbank haya realizado cobros en exceso mediando dolo o culpa, éstos le serán restituidos a El Cliente según los mecanismos establecidos por Interbank en [www.interbank.com.pe](http://www.interbank.com.pe), conforme a la ley aplicable. En estos casos, devengarán los intereses compensatorios que se hayan pactado para la operación crediticia o, en su defecto, el interés legal.

**36. Representantes.-** Interbank reconocerá como representantes o apoderados del Cliente, únicamente a quienes éste hubiera registrado debidamente ante Interbank, presentando la documentación comprobatoria correspondiente. Toda revocatoria o modificación relativa a los poderes y/o facultades otorgados a los representantes del Cliente, deberá comunicarse a Interbank por escrito, acompañada de los documentos que sustenten la revocatoria o modificación debidamente formalizados e inscritos, si es que Interbank así lo solicita. Mientras no se realice la referida comunicación, la modificación o revocatoria no resultará vinculante para Interbank. En caso de dudas sobre la legitimidad, legalidad, vigencia o alcances de la representación o poderes con que sean operadas Las Cuentas, Interbank suspenderá sin responsabilidad la ejecución de cualquier instrucción y/o del Contrato, hasta que dichas dudas sean esclarecidas a satisfacción de Interbank. Asimismo, Interbank podrá solicitar la revisión de los poderes por cada operación.

**37. Ley y Competencia.-** El presente Contrato se rige por las leyes de la República del Perú. Toda discrepancia derivada del presente Contrato se somete a la competencia de los jueces y tribunales de la ciudad en la que se suscribe la Solicitud. Todas las notificaciones extrajudiciales o judiciales a que hubiere lugar en virtud del Contrato se realizarán, a elección de Interbank, en el domicilio, lugar de trabajo o domicilio de correspondencia del Cliente indicado en la Solicitud.

**38. Servicios Asociados a la Cuenta Tarjeta.-** El Cliente, al momento de contratar o de manera posterior, podrá suprimir o reactivar, según corresponda, uno o más de los siguientes servicios asociados, a través de los mecanismos que establezca Interbank:

- Disposición de efectivo: Para cada operación, el Cliente podrá decidir si dicha disposición se cargará en cuotas fijas mensuales, así como el número de cuotas aplicables a estas.
- Operaciones de compra, consumos o pagos por internet, a través de una página web distinta a la de Interbank.
- Consumos u operaciones efectuadas en el exterior, con presencia física de la Tarjeta.
- Otras que Interbank determine y sean informadas de manera previa al Cliente.

Para el caso de Tarjetas adicionales, todas las Transacciones que se realicen con dichas tarjetas para la ejecución o inejecución de los servicios asociados deberán ser autorizadas por el Cliente y serán responsabilidad de éste, en tanto solicita las Tarjetas Adicionales.

El Cliente podrá solicitar la supresión o reactivación de los mencionados servicios a través de la red de Oficinas de Interbank, Banca Telefónica, así como cualquier otro mecanismo idóneo que se indicará en [www.interbank.com.pe](http://www.interbank.com.pe)

Todos los consumos correspondientes a los productos y/o servicios serán cargados a la Cuenta Tarjeta del Cliente que autoriza de manera expresa dicha supresión o reactivación para Tarjetas Adicionales y acepta como propias dichas Transacciones y se obliga a su pago, así como acepta su riesgo.

**39. Otros Servicios:** Interbank podrá ofrecer al Cliente nuevos servicios y beneficios, los mismos que se considerarán aceptados por éste si continúa con el uso de la Tarjeta luego de haber sido informado de su implementación, de conformidad con lo establecido en el numeral (28) del Contrato. Cuando los servicios y beneficios adicionales antes mencionados no sean inherentes a la Tarjeta, según los usos y costumbres de la práctica bancaria nacional e internacional, el Cliente deberá aceptarlos expresamente.

**40. Vigencia:** El Contrato se mantendrá en vigencia desde la fecha en que Interbank entregue la Tarjeta y se mantendrá vigente de manera indefinida, sin perjuicio de la facultad del Cliente e Interbank para resolver unilateralmente el Contrato conforme a lo previsto en las secciones (22) y (23).

N° de Solicitud \_\_\_\_\_

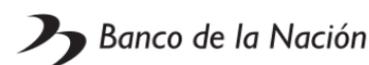
Ciudad de \_\_\_\_\_, al \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20 \_\_\_\_.

Apellidos y nombres del cliente: \_\_\_\_\_

Tipo y N° de Documento de identidad \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma del Cliente

Contrato aprobado por la SBS mediante la Resolución SBS N° 1941-2015



HOJA RESUMEN INFORMATIVA - HRI<sup>(1)</sup>

TARJETA DE CRÉDITO BANCO DE LA NACIÓN MASTERCARD INTERNACIONAL

(CONFORME A LA LEY N° 28587, RESOLUCIÓN S.B.S.: N° 6523-2013 y N° 8181-2012, CIRCULAR N° B-2206-2012 Y N° B-2213-2013)

**PLAN TARIFARIO**

I. TASAS (AÑO BASE 360 DÍAS)			
TASA DE INTERÉS	CLÁSICA	GOLD	PLATINUM
<b>COMPENSATORIA (T.E.A.)<sup>(2)</sup></b>			
<b>COMPRAS:</b>			
SISTEMA REVOLVENTE A 48 MESES (S/.) <sup>(3)</sup>	27%	25%	21%
<b>DISPOSICIÓN DE EFECTIVO:</b>			
SISTEMA REVOLVENTE A 48 MESES (S/.) <sup>(3)</sup>	27%	25%	21%
SISTEMA CUOTAS (S/.) <sup>(4)</sup>			
HASTA 12 MESES	20%	18%	14%
DE 13 A 24 MESES	21%	19%	15%
DE 25 A 36 MESES	23%	21%	17%
DE 37 A 48 MESES	27%	25%	21%
<b>MORATORIA (T.E.A.)<sup>(5)</sup></b>		79.59%	
<b>TASA DE COSTO EFECTIVA ANUAL (T.C.E.A.)</b>	<b>CLÁSICA</b>	<b>GOLD</b>	<b>PLATINUM</b>
(RESOLUCIÓN S.B.S. N° 8181-2012 - ANEXO 1-A)			
COMPRAS: SISTEMA REVOLVENTE <sup>(6)</sup>	MIN. 32.10%	MIN. 30.08%	MIN. 26.01%
	MÁX. 99.48%	MÁX. 96.67%	MÁX. 91.03%

II. COMISIONES			
CATEGORÍA / DENOMINACIÓN	CLÁSICA	GOLD	PLATINUM
<b>1. MEMBRESÍA</b>			
1.1. MEMBRESÍA ANUAL	SIN COSTO		
<b>2. SERVICIOS ASOCIADOS A LA TARJETA DE CRÉDITO</b>			
2.1. EVALUACIÓN DE POLIZA DE SEGURO ENDOSADA <sup>(7)</sup>	S/. 30.00 MENSUAL		
2.2. ENVÍO FÍSICO DE ESTADO DE CUENTA <sup>(8)</sup>	S/. 6.00 MENSUAL		
2.3. CONVERSIÓN DE MONEDA <sup>(9)</sup>	1.00% POR OPERACIÓN		
<b>3. USO DE CANALES</b>			
3.1. USO DEL CAJERO AUTOMÁTICO (ATM):			
° RETIRO DE EFECTIVO - ATM PROPIO	SIN COSTO		
° RETIRO DE EFECTIVO - ATM OTROS BANCOS <sup>(10)</sup>	S/. 5.00 POR OPERACIÓN		
° CONSULTA DE SALDOS - ATM PROPIO <sup>(11)</sup>	S/. 1.00 POR OPERACIÓN		
° CONSULTA DE ÚLTIMOS 20 MOVIMIENTOS - ATM PROPIO <sup>(12)</sup>	S/. 1.00 POR OPERACIÓN		
3.2. OPERACIÓN EN VENTANILLA:			
° RETIRO DE EFECTIVO	SIN COSTO		
° CONSULTA DE SALDOS Y/O ÚLTIMOS 20 MOVIMIENTOS <sup>(11)</sup>	S/. 1.50 POR OPERACIÓN		
3.3. USO DE CAJERO/AGENTE CORRESPONSAL: <sup>(12)</sup>			
° RETIRO DE EFECTIVO	SIN COSTO		
° CONSULTA DE SALDOS Y/O ÚLTIMOS 20 MOVIMIENTOS	S/. 0.50 POR OPERACIÓN		
° PAGO DE TARJETA DE CRÉDITO	SIN COSTO		
<b>4. MODIFICACIÓN DE CONDICIONES<sup>(12)</sup></b>			
4.1. FECHA DE PAGO <sup>(13)</sup>	S/. 9.00 POR MODIFICACIÓN		
4.2. SISTEMA DE PAGO <sup>(14)</sup>	S/. 9.00 POR MODIFICACIÓN		
4.3. REPROGRAMACIÓN <sup>(15)</sup>	S/. 9.00 POR MODIFICACIÓN		
<b>5. ENTREGA DE TARJETAS ADICIONALES A SOLICITUD</b>			
5.1. REPOSICIÓN DE TARJETA DE CRÉDITO <sup>(16)</sup>	S/. 6.00 POR DUPLICADO		
5.2. TARJETA DE CRÉDITO ADICIONAL Y/U OPCIONAL:			
° EMISIÓN DE TARJETA ADICIONAL	SIN COSTO		

III. GASTOS			
SEGURO DE DESGRAVAMEN <sup>(17)</sup>	CLÁSICA	GOLD	PLATINUM
PRIMA MENSUAL	S/. 3.00		
NOMBRE DE LA COMPAÑÍA DE SEGUROS	RÍMAC SEGUROS Y REASEGUROS		
NÚMERO DE PÓLIZA	FIGURA EN LA SOLICITUD Y LAS CONDICIONES PARTICULARES POR SER UNA PÓLIZA DE SEGURO INDIVIDUAL		

**IMPORTANTE:** CONJUNTAMENTE CON LA PRESENTE HRI SE LE HARÁ ENTREGA DE LA SOLICITUD Y LAS CONDICIONES PARTICULARES DEL SEGURO DE DESGRAVAMEN EN CASO ELIJA CONTRATAR CON RÍMAC SEGUROS Y REASEGUROS. SIN EMBARGO, USTED PUEDE OPTAR POR ENDOSAR OTRA PÓLIZA PROVISTA POR OTRA COMPAÑÍA A FAVOR DEL BANCO DE LA NACIÓN, PREVIA EVALUACIÓN DE LAS CONDICIONES Y COBERTURAS EXIGIDAS POR EL BANCO PARA EL OTORGAMIENTO DE LA TARJETA DE CRÉDITO.

IV. ORDEN DE IMPUTACIÓN <sup>(18)</sup> (RESOLUCION S.B.S. N° 6523-2013 Y SU MODIFICATORIA)
EL BANCO APLICARÁ EL ORDEN DE IMPUTACIÓN, VELANDO QUE NO EXISTA UN AGRAVAMIENTO DESPROPORCIONADO QUE GENERE UN PERJUICIO ECONÓMICO PARA USTED, DE LA SIGUIENTE MANERA:
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SEGURO DE DESGRAVAMEN (QUE LO COBERTURA DE EXONERACIÓN DE DEUDA EN CASO DE FALLECIMIENTO O INVALIDEZ TOTAL Y PERMANENTE POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD)</li> <li>2. COMISIONES Y DEUDAS VENCIDAS (POR LA APLICACIÓN DE MAYOR TASA DE INTERÉS MORATORIA)</li> <li>3. INTERESES Y CAPITAL DEL PERIODO VIGENTE (DE MAYOR A MENOR TASA DE INTERÉS COMPENSATORIA)</li> <li>4. INTERESES Y CAPITAL DE PERIODOS POSTERIORES (DE MAYOR A MENOR TASA DE INTERÉS COMPENSATORIA)</li> </ol>

V. CARACTERÍSTICAS DE LA TARJETA DE CRÉDITO			
CONCEPTO	CLÁSICA	GOLD	PLATINUM
LÍNEA DE CRÉDITO	NUEVOS SOLES		
VIGENCIA DE LA LÍNEA DE CRÉDITO	ANUAL Y CON RENOVACIÓN AUTOMÁTICA <sup>(19)</sup> PREVIA EVALUACIÓN DEL TITULAR POR PARTE DEL BANCO.		
LÍNEA DE CRÉDITO MÍNIMA <sup>(20)</sup>	S/. 300.00	S/. 20,001.00	S/. 30,001.00
LÍNEA DE CRÉDITO APROBADA	LE SERÁ COMUNICADA AL MOMENTO DE LA ENTREGA DE LA TARJETA MEDIANTE CARTA DE APROBACIÓN, ACORDE A LO ESTABLECIDO EN EL CONTRATO.		
RENOVACIÓN DEL PLÁSTICO	CADA 48 MESES		
TARJETAS ADICIONALES <sup>(21)</sup>	MÁXIMO 4 TARJETAS		
CARGO AUTOMÁTICO EN CUENTA DE AHORROS <sup>(22)</sup>	OBLIGATORIO		
ACEPTADA EN EL PERÚ Y EN EL EXTRANJERO	SÍ		
DISPOSICIÓN DE EFECTIVO <sup>(23)</sup> : ° VENTANILLA BN : SISTEMA REVOLVENTE O SISTEMA CUOTAS ° CAJERO AUTOMÁTICO BN : SISTEMA REVOLVENTE	USTED PODRÁ ACTIVAR, SUPRIMIR O REACTIVAR EL SERVICIO CUANDO LO REQUIERA.		

## HOJA RESUMEN INFORMATIVA (HRI)

(1)	LAPRESENTE HRI REFLEJALAS CONDICIONES ESPECIALES DEL CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO.
(2)	LA TASA DE INTERÉS COMPENSATORIA PARA COMPRAS Y DISPOSICIÓN DE EFECTIVO, EN SISTEMA REVOLVENTE COMO CUOTAS, SERÁ LA QUE SE ENCUENTRE VIGENTE AL MOMENTO DE LA TRANSACCIÓN.
(3)	SISTEMA REVOLVENTE: SI AL MOMENTO DE REALIZAR SU COMPRA O DISPOSICIÓN DE EFECTIVO NO INDICA EL NÚMERO DE CUOTAS A PAGAR, SU PAGO MÍNIMO MENSUAL SE CALCULARÁ UTILIZANDO EL FACTOR REVOLVENTE 1/48 SOBRE EL SALDO REVOLVENTE MÁS LOS INTERESES GENERADOS EN EL PERÍODO.
(4)	SISTEMA CUOTAS: USTED PUEDE ELEGIR EL NÚMERO DE CUOTAS A PAGAR AL MOMENTO DE REALIZAR UNA DISPOSICIÓN DE EFECTIVO EN LA VENTANILLA DEL BANCO. EL IMPORTE DE LA(S) CUOTA(S) PACTADA(S) A CANCELAR EN EL PERÍODO ESTÁ(N) INCLUIDO(S) DENTRO DEL PAGO MÍNIMO Y PAGO TOTAL DEL MES.
(5)	ADICIONALMENTE A LA TASA DE INTERÉS COMPENSATORIA, LA TASA DE INTERÉS MORATORIA APLICA A PARTIR DEL DÍA EN QUE LA TARJETA PRESENTA DEUDA VENCIDA, Y HASTA CANCELAR EL TOTAL DE DICHO IMPORTE.
(6)	LA T.C.E.A. MÁXIMA DE 99.48% EN SISTEMA REVOLVENTE PARA UN CONSUMO DE S/. 1,000.00 CON LA TARJETA CLÁSICA, REALIZADO EL PRIMER DÍA DE LA FACTURACIÓN, A CANCELARSE EN UN PLAZO DE FINANCIAMIENTO DE 12 MESES INCLUYE: T.E.A. 27.00%, UN UMBRAL MÍNIMO PARA LA AMORTIZACIÓN DE CAPITAL DE S/. 30.00, CARGO MENSUAL POR ENVÍO FÍSICO DEL ESTADO DE CUENTA DE S/. 6.00 Y ENDOSO DE SEGURO DE DESGRAVAMEN (SI ELIGIÓ DICHA OPCIÓN) DE S/. 30.00; BAJO EL SUPUESTO QUE LA CUENTA TARJETA DE CRÉDITO NO PRESENTE DEUDA ANTERIOR, NO SE REALIZA OTRO CONSUMO ADICIONAL Y CANCELANDO EL TOTAL DEL PAGO MÍNIMO EL ÚLTIMO DÍA DE PAGO DEFINIDO POR EL BANCO.
(7)	POR LA REVISIÓN, EVALUACIÓN DE CONDICIONES, COBERTURAS, ENDOSOS; ASÍ COMO EL SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL VENCIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA PÓLIZA DEL SEGURO DE DESGRAVAMEN PRESENTADA POR USTED AL BANCO.
(8)	POR EL ENVÍO FÍSICO DEL ESTADO DE CUENTA MENSUAL A LA DIRECCIÓN DE CORRESPONDENCIA (DOMICILIO O CENTRO LABORAL) QUE USTED HAYA CONSIGNADO EN LA SOLICITUD DE TARJETA DE CRÉDITO. RECUERDE QUE EL ENVÍO POR MEDIO ELECTRÓNICO ES GRATUITO.
(9)	POR CONVERSIÓN DE MONEDA POR LAS COMPRAS Y DISPOSICIONES DE EFECTIVO REALIZADAS EN EL EXTRANJERO EN UNA MONEDA DISTINTA A LA CONTRATADA, DE ACUERDO A LA PRÁCTICA BANCARIA USUAL, AL TIPO DE CAMBIO VIGENTE DEL BANCO Y/O EL QUE TENGA ESTABLECIDO EL OPERADOR DE LA TARJETA DE CRÉDITO A LA FECHA DE PROCESO O ACTUALIZACIÓN DE LA OPERACIÓN MONETARIA.
(10)	POR RETIRO DE EFECTIVO EN CAJERO AUTOMÁTICO DE OTROS BANCOS (LOCALES O DEL EXTRANJERO). EL OTRO BANCO PODRÁ APLICAR UNA COMISIÓN QUE DEPENDERÁ DE SU POLÍTICA DE COMISIONES.
(11)	EL COBRO DE LA COMISIÓN POR EL SERVICIO NO ESTÁ HABILITADO - VIGENTE A PARTIR DE ABRIL 2014.
(12)	SERVICIO DISPONIBLE A PARTIR DE MARZO 2017.
(13)	APLICA SOLO SI USTED CAMBIA DE UNIDAD EJECUTORA Y LA MODIFICACIÓN SE DEBE REALIZAR ANTES DEL CIERRE DE FACTURACIÓN DE LA TARJETA DE CRÉDITO.
(14)	DE SISTEMA REVOLVENTE A SISTEMA CUOTAS, O VICEVERSA.
(15)	POR MODIFICACIÓN DE PROGRAMACIÓN DE CUOTAS QUE NO OBEDEZCA A DIFICULTADES DE CAPACIDAD DE PAGO.
(16)	POR ROBO, DETERIORO, PÉRDIDA O INGRESO DE CLAVE SECRETA ERRADA DE LA TARJETA DE CRÉDITO TITULAR O ADICIONAL. NO SE COBRARÁ POR VENCIMIENTO DE LA TARJETA.
(17)	LA COBERTURA DEL SEGURO DE DESGRAVAMEN APLICA SOLO PARA TITULARES DE TARJETA DE CRÉDITO HASTA UNA EDAD MÁXIMA DE PERMANENCIA DE 65 AÑOS.
(18)	LOS PAGOS QUE REALICE A LA TARJETA DE CRÉDITO SE APLICARÁN PARA CUBRIR EN ORDEN DECRECIENTE LA DEUDA QUE HA ADQUIRIDO CON LA TARJETA, INICIÁNDOSE LA APLICACIÓN DE LOS PAGOS A AQUELLAS OBLIGACIONES DIFERENCIADAS QUE LE GENEREN A USTED UNA MAYOR CARGA POR CONCEPTO DE INTERESES SEGÚN LO INFORMADO EN LA PRESENTE HRI, HASTA LLEGAR A AQUELLAS OBLIGACIONES QUE LE GENEREN UNA MENOR CARGA POR DICHO CONCEPTO.
(19)	EN CASO USTED NO DESEE LA RENOVACIÓN, PODRÁ COMUNICAR POR ESCRITO SU PEDIDO AL BANCO CON 30 DÍAS DE ANTICIPACIÓN, SIENDO REQUISITO NO MANTENER DEUDA VIGENTE EN SU TARJETA DE CRÉDITO (TITULAR Y ADICIONALES).
(20)	EL BANCO, DESPUÉS DE REALIZARLE LA EVALUACIÓN CREDITICIA, PODRÁ OPTAR POR OTORGAR O NO LA TARJETA DE CRÉDITO. EL MONTO MÍNIMO CONSIGNADO EN LA HRI ES EL DEFINIDO PARA CADA TIPO DE TARJETA.
(21)	USTED PODRÁ SOLICITAR TARJETAS ADICIONALES Y ASIGNARLES UN MONTO FIJO DE LA LÍNEA DE CRÉDITO QUE EL BANCO LE HA APROBADO. LOS CONSUMOS REALIZADOS CON LA TARJETA TITULAR Y ADICIONALES, EN SU CONJUNTO, NO DEBERÁ EXCEDER LA LÍNEA DE CRÉDITO GLOBAL QUE EL BANCO LE HA APROBADO.
(22)	EL CARGO DEL PAGO MÍNIMO MENSUAL (TARJETA TITULAR Y ADICIONALES) SE REALIZARÁ EN SU CUENTA DE AHORROS M.N. DONDE LE VIENEN REALIZANDO EL ABONO MENSUAL DE SU REMUNERACIÓN O PENSIÓN.

(23) EL BANCO PODRÁ MODIFICAR (INCREMENTAR, DISMINUIR O SUPRIMIR) EN CUALQUIER MOMENTO EL PORCENTAJE O MONTO PERMITIDO POR DISPOSICIÓN DE EFECTIVO SOBRE LA LÍNEA DE CRÉDITO, PREVIA COMUNICACIÓN A USTED, A TRAVÉS DE LOS MECANISMOS ESTABLECIDOS EN EL CONTRATO Y ACORDE A LA NORMATIVA VIGENTE DE LAS.B.S.

**CONCEPTOS BÁSICOS QUE DEBE CONOCER**

**PERIODO DE FACTURACIÓN:** SE INDICA EN EL ESTADO DE CUENTA Y COMPRENDE EL PERIODO EN EL CUAL SE REALIZARON LOS CONSUMOS Y DISPOSICIONES DE EFECTIVO FACTURADOS DE LA TARJETA.

**FECHA DE CIERRE DE FACTURACIÓN:** DÍA QUE SE REALIZA LA FACTURACIÓN MENSUAL DE LA TARJETA. ESTÁ DEFINIDA POR EL BANCO EN BASE AL SECTOR AL QUE PERTENECE SU UNIDAD EJECUTORA Y ACORDE AL CRONOGRAMA DE PAGOS ANUAL MENSUALIZADO PARA EL PAGO DE PENSIONES Y REMUNERACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, O.N.P., GOBIERNOS LOCALES Y ORGANISMOS AUTÓNOMOS.

**FECHA DE DÉBITO AUTOMÁTICO:** ES LA FECHA EN QUE SE CARGARÁ EL PAGO MÍNIMO MENSUAL FACTURADO DE LA TARJETA EN SU CUENTA DE AHORROS DONDE PERCIBE SU REMUNERACIÓN O PENSIÓN, Y ESTÁ RELACIONADA CON LA FECHA DE CIERRE DE FACTURACIÓN.

**PAGO MÍNIMO:** MONTO MÍNIMO MENSUAL FACTURADO POR LA TARJETA, EL CUAL DEBE CANCELARSE COMO MÁXIMO EL ÚLTIMO DÍA DE PAGO, PARA EVITAR ENTRAR EN MORA. INCLUYE: 1/48 DEL SALDO REVOLVENTE CON UN IMPORTE MÍNIMO DE PAGO DE S/. 30.00 (EN CASO APLIQUE) + TOTAL DE CUOTAS FIJAS PACTADAS QUE VENCEN EN EL PERIODO (SI LAS HUBIERA) + SOBREGIRO (SI LO HUBIERA) + INTERESES + COMISIONES + MORA (SI LO HUBIERA). ADICIONALMENTE, SÓLO PARA TARJETA TITULAR APLICA EL COBRO DE LA PRIMA MENSUAL POR EL SEGURO DE DESGRAVAMEN (OBLIGATORIO) O ENDOSO DE PÓLIZA (EN CASO USTED ELIJA ESA OPCIÓN).

**PAGO TOTAL:** MONTO TOTAL ADEUDADO AL CIERRE DE LA FACTURACIÓN (NO CONSIDERA CUOTAS FUTURAS). INCLUYE: TOTAL DEL SALDO REVOLVENTE + TOTAL DE CUOTAS FIJAS PACTADAS QUE VENCEN EN EL PERIODO (SI LAS HUBIERA) + SOBREGIRO (SI LO HUBIERA) + INTERESES + COMISIONES + MORA (SI LO HUBIERA). ADICIONALMENTE, SÓLO PARA TARJETA DE CRÉDITO TITULAR APLICA EL COBRO DE LA PRIMA MENSUAL POR EL SEGURO DE DESGRAVAMEN (OBLIGATORIO) O ENDOSO DE PÓLIZA (EN CASO USTED ELIJA ESA OPCIÓN). SALDO DEUDOR: MONTO TOTAL ADEUDADO. INCLUYE: DEUDA EN MORA (SI LA HUBIERA) + DEUDA REVOLVENTE + DEUDA EN CUOTAS + SOBREGIRO (SI LO HUBIERA) + CARGOS GENERADOS.

**PAGOS ANTICIPADOS:** USTED TIENE DERECHO A REALIZAR PAGOS ANTICIPADOS DE LAS CUOTAS O SALDOS EN FORMA TOTAL O PARCIAL, CON LA CONSIGUIENTE REDUCCIÓN DE LOS INTERESES AL DÍA DE PAGO, DEDUCIENDO ASIMISMO LAS COMISIONES Y GASTOS DERIVADOS DE LAS CLÁUSULAS CONTRACTUALES PACTADAS ENTRE LAS PARTES, SIN QUE LE SEAN APLICABLES PENALIDADES DE ALGÚN TIPO O COBRO DE NATURALEZA O EFECTO SIMILAR.

**PAGOS EN EXCESO:** BAJO EL SUPUESTO DE QUE EL BANCO HAYA REALIZADO ALGÚN COBRO EN EXCESO, ÉSTE LE SERÁ RESTITUIDO SEGÚN LOS MECANISMOS ESTABLECIDOS POR EL BANCO CONFORME A LA LEY APLICABLE, DEVENGÁNDOSE LOS INTERESES COMPENSATORIOS QUE SE HAYA PACTADO PARA LA OPERACIÓN CREDITICIA O, EN SU DEFECTO, EL INTERÉS LEGAL.

**ÚLTIMO DÍA DE PAGO:** FECHA LÍMITE DE PAGO DE LA TARJETA (TITULAR Y ADICIONALES) PARA EVITAR ENTRAR EN MORA.

**INCUMPLIMIENTO DE PAGO:** ANTE EL INCUMPLIMIENTO DEL PAGO MÍNIMO MENSUAL, EL BANCO PROCEDERÁ A REALIZAR EL REPORTE CORRESPONDIENTE A LA CENTRAL DE RIESGO CON LA RESPECTIVA CALIFICACIÓN DEL CLIENTE.

**BLOQUEO DE LA TARJETA EN CASO DE INCUMPLIMIENTO:** SI NO SE HA CUMPLIDO CON CANCELAR EL IMPORTE TOTAL DEL PAGO MÍNIMO MENSUAL (TANTO DE LA TARJETA TITULAR COMO ADICIONALES) O LOS EXCESOS DE LÍNEA EN EL ÚLTIMO DÍA DE PAGO, EL BANCO PROCEDERÁ CON EL BLOQUEO DE LA(S) TARJETA(S) AL 5TO. DÍA DE MANTENER DEUDA VENCIDA.

**CLAVE SECRETA:** TANTO USTED Y SUS ADICIONALES GENERARÁN SU PROPIA CLAVE PERSONAL (TARJETA CLÁSICA Y GOLD) DE 4 DÍGITOS PARA SUS TARJETAS, LA CUAL LE SERVIRÁ PARA REALIZAR SUS CONSUMOS EN P.O.S. ASÍ COMO RETIROS DE EFECTIVO EN CAJEROS AUTOMÁTICOS Y VENTANILLAS DEL BANCO. EN EL CASO DE LA TARJETA PLATINUM, LA CLAVE LE SERÁ REMITIDA EN SOBRE LACRADO, Y SI DESEA CAMBIARLA DEBERÁ ACERCARSE A UNA VENTANILLA DEL BANCO DE LA NACIÓN. PROCEDIMIENTO EN CASO DE EXTRAVÍO, ROBO O SUSTRACCIÓN DE TARJETA, CÓDIGOS SECRETOS Y/O CLAVES: EN CASO DE OCURRENCIA, TANTO PARA LA TARJETA TITULAR Y/O ADICIONALES, USTED DEBERÁ: (I) COMUNICAR INMEDIATAMENTE EL HECHO AL BANCO A TRAVÉS DE LOS NÚMERO TELEFÓNICOS QUE EL BANCO HA HABILITADO LAS 24 HORAS DEL DÍA: (511) 442-4470 Y EL 0-800-10-700, LOS CUALES FIGURAN EN LA PARTE REVERSA DE LA TARJETA DE CRÉDITO; (II) HACER LA DENUNCIA POLICIAL; Y (III) PRESENTAR AL BANCO COPIA CERTIFICADA DE LA DENUNCIA. CUANDO SE COMUNIQUE POR TELÉFONO CON EL BANCO, USTED DEBERÁ: (I) IDENTIFICARSE CON EL NÚMERO DE TARJETA QUE MOTIVA LA LLAMADA O CON EL NÚMERO DE SU DOCUMENTO DE IDENTIDAD; Y (II) SOLICITAR EL NOMBRE DE LA PERSONA QUE ATENDIÓ LA LLAMADA Y EL CÓDIGO DE BLOQUEO DE LA TARJETA. SI EL EXTRAVÍO, ROBO O SUSTRACCIÓN OCURRE FUERA DEL PERÚ, USTED DEBERÁ COMUNICAR DE INMEDIATO EL HECHO A LOS

NÚMEROS QUE FIGURAN EN EL REVERSO DE LA TARJETA, SIN PERJUICIO DE ENVIAR UNA COMUNICACIÓN ESCRITA AL BANCO.

**CONDICIONES GENERALES**

LAS CONDICIONES SE REFIEREN AL TARIFARIO EN QUE SE EMITE LA PRESENTE HOJA RESUMEN INFORMATIVA. LAS PARTES ACUERDAN QUE LAS TASAS DE INTERÉS, COMISIONES Y GASTOS ESTÁN SUJETAS A CALIFICACIÓN DE USTED Y DURANTE LA VIGENCIA DE LA LÍNEA DE CRÉDITO PODRÁN SER MODIFICADAS POR EL BANCO. EL BANCO SE OBLIGA A COMUNICAR LAS VARIACIONES DE ACUERDO CON LO SEÑALADO EN EL CONTRATO. LA PERMANENCIA O CONTINUIDAD EN EL USO DE LOS SERVICIOS POR PARTE DE USTED, SIGNIFICARÁ SU TOTAL ACEPTACIÓN A LAS REFERIDAS MODIFICACIONES, POR LO QUE DE NO ESTAR CONFORME CON ELLAS, USTED DEBERÁ MANIFESTARLO POR ESCRITO DENTRO DE LOS (30) DÍAS CALENDARIO DE RECIBIDA LA COMUNICACIÓN Y/O TOMANDO CONOCIMIENTO DE LA MISMA, CESANDO EN ESTE CASO EL SERVICIO NO ACEPTADO, CON EL CONSIGUIENTE PAGO DE LO ADEUDADO Y DEMÁS OBLIGACIONES DIRECTAS O INDIRECTAS QUE USTED MANTENGA. USTED SE OBLIGA A CUMPLIR CON LAS OBLIGACIONES DE PAGO A SU CARGO EN FORMA PUNTUAL Y A CONSTITUIR LAS GARANTÍAS CUANDO CORRESPONDA. ANTE EL INCUMPLIMIENTO DEL PAGO SEGÚN LAS CONDICIONES PACTADAS, SE PROCEDERÁ A REALIZAR EL REPORTE A LAS CENTRALES DE RIESGOS CON LA CALIFICACIÓN QUE CORRESPONDA, DE CONFORMIDAD CON EL REGLAMENTO PARA LA EVALUACIÓN Y CLASIFICACIÓN DEL DEUDOR Y LA EXIGENCIA DE PROVISIONES VIGENTE.

**IMPUESTOS:** LAS OPERACIONES EFECTUADAS CON LA TARJETA DE CRÉDITO ESTARÁN AFECTAS AL IMPUESTO A LAS TRANSACCIONES FINANCIERAS (I.T.F.) DE ACUERDO A LAS DISPOSICIONES LEGALES VIGENTES. ACTUALMENTE LA TASA ES DE 0.005% DEL MONTO DE LA OPERACIÓN.

**CLÁUSULA DE PROTECCIÓN:** EN CASO USTED HUBIERA ACCEDIDO AL PRESENTE FORMATO DE HOJA RESUMEN INFORMATIVA A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB O DE CUALQUIER OTRO MEDIO ELECTRÓNICO QUE EL BANCO HUBIERA PUESTO A SU DISPOSICIÓN, DESDE YA MANIFIESTA QUE EL SUPUESTO QUE EXISTIERA ALGUNA DISCREPANCIA ENTRE EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL ARCHIVO ELECTRÓNICO DEL CUAL SE TOMÓ, PREVALECE LA VERSIÓN REGISTRADA EN LOS MEDIOS ELECTRÓNICOS DEL BANCO.

USTED PODRÁ TERMINAR EL CONTRATO EN CUALQUIER MOMENTO, SIEMPRE QUE: (I) COMUNIQUE SU DECISIÓN POR ESCRITO AL BANCO; (II) PAGUE EL MONTO TOTAL DE LA DEUDA CALCULADA POR EL BANCO; Y (III) DEVUELVA LA TARJETA EMITIDA A SU SOLICITUD EN FORMA INMEDIATA, INCLUYENDO LAS TARJETAS ADICIONALES AUTORIZADAS; ASUMIENDO EN ESTE ÚLTIMO CASO TODAS LAS RESPONSABILIDADES CIVILES Y PENALES QUE SE DIERAN POR EL USO IRREGULAR QUE PUEDA DARSE A TODAS LAS TARJETAS DE CRÉDITO ASUMIDAS A SU SOLICITUD. EL BANCO PODRÁ REVISAR SU COMPORTAMIENTO CREDITICIO PARA MANTENER LA VIGENCIA DEL CONTRATO O RENOVARLO. SI EL BANCO DESAPRUEBA SU COMPORTAMIENTO CREDITICIO PODRÁ TERMINAR ESTE CONTRATO O DECIDIR NO RENOVARLO, COMUNICÁNDOLE SU DECISIÓN DENTRO DE LOS SIETE (07) DÍAS HÁBILES SIGUIENTES. SI CON POSTERIORIDAD A LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO SE PRESENTARAN, POR CUALQUIER CAUSA, CARGOS SOBRE EL USO DE LA TARJETA, SU RESPONSABILIDAD SUBSISTIRÁ HASTA EL PAGO TOTAL DE LAS SUMAS ADEUDADAS AL BANCO. USTED DECLARA HABER RECIBIDO PARA SU LECTURA EL CONTRATO Y LA PRESENTE HOJA RESUMEN INFORMATIVA Y QUE EL BANCO A ABSUELTO TODAS SUS DUDAS, SUSCRIBIENDO TODOS LOS DOCUMENTOS QUE EL BANCO LE HA REQUERIDO, CON CONOCIMIENTO PLENO DE LAS CONDICIONES, DERECHOS, OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES EN ELLOS CONTENIDOS.

FECHA: ..... / ..... / .....

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL CLIENTE

\_\_\_\_\_  
FIRMAS DE LOS REPRESENTANTES DEL BANCO

NOMBRE COMPLETO: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

NOMBRE COMPLETO: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

DOC. DE IDENTIDAD (DNI/CE) : \_\_\_\_\_

DOC. DE IDENTIDAD (DNI) : \_\_\_\_\_



## CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO

En este documento están establecidas las condiciones del Contrato de Tarjeta de Crédito ("Contrato") que Usted y el Banco de la Nación ("Banco") firman.

Lea detenidamente este Contrato. Su firma representa la aceptación de todas y cada una de las condiciones y acuerdos contenidos en el mismo. El Banco puede exigir el cumplimiento de estas condiciones y acuerdos, incluso ante las instancias judiciales correspondientes.

Cada una de las Cláusulas del Contrato se presenta bajo el formato de pregunta y respuesta, por ello las Cláusulas que Usted y el Banco aceptan y acuerdan cumplir son las siguientes:

### 1. ¿PARA QUÉ ES ESTE CONTRATO?

Para que el Banco le conceda, una tarjeta de crédito personal ("Tarjeta") con la que podrá utilizar una Línea de Crédito revolvente ("Línea de Crédito") hasta por el monto que le sea aprobado y de acuerdo a lo informado en la Hoja Resumen ("Hoja Resumen"), previa evaluación crediticia acerca de su capacidad de pago para asumir el financiamiento solicitado.

### 2. ¿CUÁL ES EL PLAZO DE ESTE CONTRATO?

Es de un (01) año contado a partir de la fecha de su suscripción y renovable automáticamente por periodos iguales, la renovación estará condicionada al resultado de su evaluación crediticia.

Usted podrá terminar este Contrato en cualquier momento, siempre que (i) comunique su decisión por escrito al Banco; (ii) pague el monto total de la deuda calculada por el Banco; y, (iii) devuelva la Tarjeta emitida a su solicitud, en forma inmediata, incluyendo las Tarjetas Adicionales autorizadas, salvo robo o extravío, asumiendo en este último caso todas las responsabilidades civiles y penales que se dieran por el uso irregular que pueda darse a todas las tarjetas de crédito emitidas a su solicitud, antes de reportar el robo o extravío al Banco.

El Banco podrá revisar su comportamiento crediticio (es decir, si cumple o no sus obligaciones con el Banco y/o con otras entidades) para mantener la vigencia de este Contrato o renovarlo. Si el Banco desapruueba su comportamiento crediticio, como medida prudencial ante un sobreendeudamiento, podrá terminar este Contrato (resolverlo) o decidir no renovarlo, comunicándole su decisión a través de cualquiera de los medios de comunicación directos que se detallan en el segundo párrafo de la Cláusula 24 y dentro de los siete (07) días hábiles posteriores a la fecha en que hace efectiva la misma.

La Tarjeta es intransferible, contiene la denominación del Banco cuenta con un chip que contiene su información personal, cumpliendo con estándares internacionales de interoperabilidad para su uso y verificación, así como, todas las medidas de seguridad exigidas para este medio. Su identidad se valida mediante la clave secreta de cuatro dígitos, la cual le será solicitada en cajeros automáticos y también en los terminales electrónicos donde usted realice su compra, a fin de poder identificarlo. La(s) Tarjeta(s) tendrán el nombre del Banco de la Nación, número de tarjeta y podrán ser de alguna de las siguientes clases: Clásica, Oro, Platinum u otra que EL BANCO previamente establezca, así como el plazo de vigencia que no excederá de cinco (5) años.

### 3. ¿PARA QUÉ SIRVE LA TARJETA?

La Tarjeta le permite a Usted y a sus adicionales: (i) adquirir bienes y servicios; (ii) pagar obligaciones (deudas) en establecimientos (tiendas, supermercados, farmacias, restaurantes, entidades públicas, etc.) que la acepten ("Establecimientos Afiliados"); y/o (iii) Permite retirar dinero de los cajeros automáticos del Banco y/o afiliados a éste, o a través de cualquiera de los canales y bajo los procedimientos operativos que el Banco ponga a su disposición (terminales electrónicos, Internet u otros medios que disponga el Banco). Estas actividades comerciales o transacciones efectuadas con la Tarjeta, se denominarán en adelante las "Operaciones".

El Banco podrá considerar nuevos usos para la Tarjeta, comunicándole ello a través de cualquiera de los mecanismos, y en el plazo previsto en el tercer y cuarto párrafo de la Cláusula 24 del Contrato. En caso estos nuevos usos no generen costo alguno adicional para Usted, la comunicación se realizará sin considerar el plazo del cuarto párrafo de la Cláusula 24. Los nuevos usos que Usted efectúe con la Tarjeta serán señal de su conformidad a las incorporaciones efectuadas por el Banco.

Sin perjuicio de lo expuesto, Usted puede solicitar que su Tarjeta y/o sus Tarjetas Adicionales no permitan realizar retiro de efectivo, operaciones en el exterior con presencia física de la Tarjeta, (i) en el momento mismo de la suscripción de este Contrato mediante la Solicitud de Tarjeta ("Solicitud de Tarjeta de Crédito"); (ii) durante la vigencia del Contrato mediante solicitud por escrito en nuestras oficinas; De igual manera, Usted podrá solicitar activar o desactivar en cualquier momento la opción de estos servicios y operaciones que tenga el Banco o pueda implementar en sus oficinas.

### 4. ¿CÓMO SE USA LA TARJETA?

La Tarjeta será activada al momento en que Usted la recibe en la oficina del Banco, para lo cual Usted ingresará una clave secreta de cuatro dígitos. El uso de la Tarjeta y clave secreta es de su exclusiva responsabilidad.

**IMPORTANTE:** El Establecimiento Afiliado le solicitará a Usted su documento de identidad para que pueda realizar cualquiera de las Operaciones y Usted deberá digitar su clave secreta de cuatro dígitos, como señal de conformidad de las Operaciones. Si Usted no presenta su documento de identidad, el Establecimiento Afiliado no aceptará las Operaciones que Usted desee realizar. El Banco podrá autorizar que las Operaciones sean realizadas por Usted por medios electrónicos o tecnologías similares. La utilización de cualquiera de estos medios significará su total aceptación a las operaciones realizadas.

**IMPORTANTE:** Si Usted usa la Tarjeta en cajeros automáticos u otros canales, tome en cuenta lo siguiente: Primero: Usted requiere la clave secreta que debe usar en forma conjunta con la Tarjeta. No debe divulgar esa clave secreta. Toda Operación realizada con esa clave secreta se entenderá efectuada por Usted. Segundo: el Banco será responsable de las pérdidas producidas en perjuicio de usted por el funcionamiento defectuoso de los canales o sistemas del Banco puestos a su disposición, salvo que la empresa demuestre la exoneración de su responsabilidad. Tercero: el Banco no será responsable por el no funcionamiento de los cajeros automáticos u otros canales debido a fallas del sistema operativo, interrupciones del fluido eléctrico u otros hechos fortuitos o de fuerza mayor no imputables al Banco (por ejemplo: destrucción de cajeros por actos vandálicos).

La Tarjeta es personal e intransferible (sólo Usted la debe usar) El Banco podrá modificar el tipo, la vigencia y las demás características de la Tarjeta, por las causales señaladas en la Cláusula 24 de este Contrato o por disposición legal que modifique las condiciones o características de la Tarjeta, comunicándole ello a través de cualquier medio directo, tales como comunicaciones escritas a su domicilio (cartas), correos electrónicos, estados de cuenta y las comunicaciones telefónicas que puedan ser acreditadas fehacientemente por el Banco y dentro del plazo señalado en la Cláusula 24. El Banco le entregará a Usted la nueva tarjeta previa devolución de la anteriormente entregada, cuando así se lo requiera. Esta última tarjeta será anulada por el Banco.

#### 5. ¿QUÉ RESPONSABILIDADES SE ASUMEN POR EL USO DE LA TARJETA?

Desde el momento de la entrega de la Tarjeta y/o Tarjetas Adicionales a que se refiere la Cláusula 8, mediante los mecanismos y formas autorizadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's ("SBS"), tanto Usted como los titulares de las Tarjetas Adicionales asumen plena responsabilidad por el uso de ambas tarjetas de crédito y se obligan a mantenerlas bajo su total cuidado.

En tal sentido, Usted bajo su entera y absoluta responsabilidad se obliga frente al Banco a lo siguiente, sin que esta enumeración sea limitativa, sino meramente enunciativa:

- (a) Consignar su firma en el espacio debidamente indicado para dicho efecto en el reverso de su tarjeta de crédito.
- (b) Conservar debidamente la Tarjeta y/o Tarjetas Adicionales con el objeto de impedir el uso indebido por terceras personas.
- (c) No divulgar a terceras personas su clave secreta a fin de evitar que sea utilizado por terceros.
- (d) Cambiar la clave secreta a través de los mecanismos que proporcione el Banco si fuera el caso.

Usted podrá cambiar posteriormente, en cualquier oportunidad, su clave secreta a través de los mecanismos que proporcione el Banco para ello. Tanto Usted como los titulares de las Tarjetas Adicionales podrán solicitar en cualquier momento el bloqueo y/o anulación de sus respectivas Tarjetas de Crédito, a través de los mecanismos que se encuentran descritos en la página Web del Banco, en caso de robo o extravío deberá seguir el procedimiento señalado en la cláusula 21.

Usted desde ya faculta a El Banco a que por razones de seguridad, este último pueda proceder al bloqueo y/o anulación de las Tarjetas de Crédito en los supuestos establecidos en las cláusulas 20, 21, 25 y 26 del presente contrato, según sea el caso, dentro de los plazos y medios señalados en la cláusula 25.

#### 6. ¿EN QUÉ LUGARES PUEDE SER USADA LA TARJETA?

En todos los Establecimientos Afiliados a la marca de las tarjetas de crédito del Banco ubicados en el país, en las oficinas del Banco y en el extranjero, con presencia física de la tarjeta. Sin embargo, por razones de seguridad el Banco podrá restringir el uso de las Tarjetas en determinados países o establecimiento, comunicando estas restricciones a través de cualquiera de los medios de comunicación directos señaladas en la Cláusula 24 de este Contrato.

En caso Usted realice operaciones en el extranjero, deberá previamente comunicarse con el Banco a través de los mecanismos que se encuentran descritos en la página Web del Banco para autorizar el uso de su tarjeta de crédito en el extranjero.

#### 7. ¿QUÉ SUCEDE SI EN LOS ESTABLECIMIENTOS AFILIADOS NO ACEPTAN LA TARJETA?

El Banco no asume responsabilidad alguna si los Establecimientos Afiliados ubicados en el Perú o en el extranjero afiliados al sistema de la marca de tarjetas de crédito del Banco: (i) se rehusaran a aceptar la Tarjeta como medio de pago; (ii) cobraran comisiones adicionales por consumos de sus productos o servicios con Tarjetas; o, (iii) hicieran diferenciación de precios entre los consumidores que utilicen Tarjetas o los que utilicen otros medios de pago.

Debe tener en cuenta que los Establecimientos Afiliados serán los únicos responsables por la calidad, cantidad, idoneidad y otras características de los bienes y/o servicios que comercialicen u ofrezcan por lo que todo reclamo referido a los bienes y/o servicios mencionados, será dirigido directamente a los Establecimientos Afiliados. Si Usted no se encuentra conforme con el servicio ofrecido por el Banco, Usted podrá realizar el procedimiento señalado en la cláusula 30 d) del presente Contrato.

**IMPORTANTE:** Los reclamos efectuados a los Establecimientos Afiliados no modifican, varían o suspenden las obligaciones asumidas frente al Banco originadas por el presente Contrato y el uso de la Tarjeta.

#### 8. ¿SE PUEDE CONTAR CON TARJETAS ADICIONALES?

Sí, Usted puede, con cargo a su Línea de Crédito y bajo las mismas condiciones de la Tarjeta del Titular sólo con su autorización expresa por escrito, solicitar tarjetas de crédito adicionales ("Tarjetas Adicionales") asignándoles una parte del monto de la línea de crédito aprobada a Usted, a el(los) usuario(s) dependientes que Usted designe. El Banco puede rechazar su solicitud de Tarjetas Adicionales si considera que no se cumplen las condiciones establecidas por el Banco en sus políticas crediticias.

El(los) usuario(s) de Tarjetas Adicionales tendrá(n) las mismas obligaciones y responsabilidades que Usted asume por la Tarjeta conforme a lo establecido en la cláusula 14.

#### 9. ¿EXISTE UN MONTO LÍMITE PARA REALIZAR OPERACIONES?

Sí; Usted puede realizar con la Tarjeta, Operaciones hasta por el monto (en Nuevos Soles y/o en Dólares) de la Línea de Crédito que el Banco le haya aprobado y que se encuentra señalado en la carta de aprobación que se le entregará junto con la Tarjeta. El Banco y los Establecimientos Afiliados solo aceptarán las Operaciones que Usted desee realizar en la medida en que no superen la Línea de Crédito.

El monto de la Línea de Crédito le será comunicado con la entrega de la Tarjeta, así como el detalle de los intereses y comisiones, los cuales están consignados en la Hoja Resumen. Si recibe o usa la Tarjeta, Usted habrá confirmado que conoce y acepta el monto de la Línea de Crédito que se le ha otorgado.

#### 10. ¿SE PUEDE VARIAR LA LÍNEA DE CRÉDITO?

Sí; el Banco podrá variar (incrementar, suprimir o disminuir) la Línea de Crédito. La reducción o incremento de la Línea de Crédito será a solicitud del cliente o si el Banco lo propone, requerirá su consentimiento expreso en una solicitud y por escrito, en cada oportunidad que lo solicite, comunicándole a Usted, el resultado inmediatamente entregada la solicitud en la agencia, luego de haber realizado la evaluación crediticia.

El Banco podrá disminuir o suprimir el monto de la Línea de Crédito si su comportamiento crediticio y/o el deterioro de su calidad crediticia y/o sus niveles elevados de endeudamiento en el sistema financiero (sobreendeudamiento) así lo ameritan, comunicándole dicha decisión, dentro de los (7) días hábiles siguientes, a través de los medios de comunicación directos señalados en la Cláusula 30 literal a) de este Contrato.

#### 11. ¿SE PUEDE REALIZAR CONSUMOS EN EXCESO?

No, Usted y/o los titulares de las Tarjetas Adicionales no pueden realizar consumos en exceso del monto de la Línea de Crédito otorgada.

#### 12. ¿SE PUEDE DISPONER DE EFECTIVO CON LA TARJETA?

Sí; Usted y los titulares de tarjetas Adicionales están facultados a disponer de efectivo con cargo a la línea de crédito aprobada por el Banco, a través de cajeros automáticos, ventanillas del Banco y demás canales de atención autorizados, mediante el uso de la Tarjeta y la clave secreta, esta información se encuentra señalada en la página Web.

El Banco por razones de seguridad podrá fijar límites máximos a la disposición de efectivo y a los montos diarios disponibles en efectivo en sus cajeros y/o ventanillas y/o demás lugares autorizados, los cuales estarán determinados en la Hoja Resumen.

Sin perjuicio de lo expuesto, Usted puede solicitar que su Tarjeta y/o sus Tarjetas Adicionales no permitan realizar retiro de efectivo: (i) en el momento mismo de la suscripción de este Contrato mediante la Solicitud de Tarjeta ("Solicitud de Tarjeta de Crédito"); (ii) durante la vigencia del Contrato mediante solicitud por escrito en nuestras oficinas. De igual manera, Usted podrá solicitar activar o desactivar en cualquier momento la opción de disposición de efectivo en nuestras oficinas.

#### 13. ¿QUÉ SE DEBE PAGAR POR EL USO DE LA TARJETA?

(i) El importe de las Operaciones; (ii) los intereses compensatorios y moratorios (de ser el caso); y, (iii) las comisiones, los gastos y los seguros descritos en la Hoja Resumen.

**IMPORTANTE:** La Hoja Resumen no sólo señala información detallada y específica sobre los intereses (compensatorios y moratorios), las comisiones, los gastos y los seguros aplicables a la Tarjeta, sino también información sobre las modalidades de pago, los procedimientos que debe seguir en caso de extravío, sustracción o robo de la Tarjeta, así como otros aspectos relevantes de este Contrato. Lea cuidadosamente la Hoja Resumen. Su firma representa su aceptación de todas y cada una de las condiciones contenidas en la misma.

El importe de las Operaciones es: (a) el monto de los bienes y/o servicios adquiridos con la Tarjeta y con las Tarjetas Adicionales (de ser el caso); más (b) el monto de disposición en efectivo retirado de los cajeros o ventanillas con la Tarjeta y con las Tarjetas Adicionales (de ser el caso).

Los intereses compensatorios son los que Usted debe pagar al Banco por el importe de las Operaciones que financia. Los intereses moratorios son los intereses adicionales que Usted pagará si se retrasa en el pago de lo que debe al Banco, es decir, si Usted paga después de la fecha límite de pago. Las comisiones, los seguros y los gastos son los montos que pagará por otros servicios que con relación a la Tarjeta, Usted reciba.

#### 14. ¿QUÉ ES EL ESTADO DE CUENTA?

El Banco enviará mensualmente según el/los medio(s) elegido(s) por Usted (i) a su domicilio consignado en el Contrato de manera impresa, (este envío está sujeto a una comisión, información que se encuentra detallada en la Hoja Resumen) (ii) y/o de manera gratuita a la dirección de correo electrónico registrado por Usted en el Banco, el Estado de Cuenta de su Tarjeta y de las Tarjetas adicionales que Usted haya autorizado con cargo a su línea de crédito, en el cual se registran las Operaciones realizadas en un periodo mensual ("Periodo"), el monto de las mismas, los pagos efectuados por Usted, el pago mínimo de la deuda, la fecha de pago y el monto total de la deuda y demás información exigida por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. La relación de todos los conceptos que Usted necesita saber para leer su Estado de Cuenta mensual, se encuentran señalados en el mismo. El Estado de Cuenta del Titular y de las Tarjetas Adicionales en caso corresponda se entregan al titular de la Tarjeta de Crédito de forma individual.

El Banco le entregará el Estado de Cuenta, en un plazo no menor a cinco (05) días hábiles previos a su fecha máxima o de pago. El Banco considerará que Usted ha recibido sin inconvenientes el Estado de Cuenta si dentro de los diez (10) días calendarios siguientes a la fecha de término del período correspondiente Usted no ha manifestado al Banco no haberlo recibido. Sin perjuicio de ello, tiene el derecho de solicitarlo por escrito en cualquier momento a través de nuestras oficinas consultando la comisión a través del Tarifario vigente.

Usted faculta expresamente al Banco para que, sin necesidad de previo aviso, pueda extornar y/o cargar, los rubros que por error u otro motivo se hubieran registrado en la Cuenta de su Tarjeta de Crédito (en adelante, indistintamente "la Cuenta" o "la Cuenta Tarjeta") y/o en el Estado de Cuenta de dicha Tarjeta, con la finalidad de regularizar las transacciones, dicho procedimiento se informará en el siguiente Estado de Cuenta. Por otro lado, si como resultado de la conciliación de los saldos, se encuentren conceptos que por consumos no fueron contabilizados de manera oportuna, EL BANCO podrá requerir a EL CLIENTE mediante una comunicación escrita a su dirección domiciliaria señalada al Banco, el pago del capital, intereses, comisiones, penalidades y/o gastos, incluso en los casos al cierre de la Cuenta o terminación del Contrato. En tales supuestos, sin perjuicio del derecho que asiste a EL CLIENTE para poder formular observaciones o reclamos sobre los montos cobrados, EL BANCO podrá reabrir la misma Cuenta u otra cuenta de tarjeta de crédito o abrir otra cuenta corriente especial a nombre de EL CLIENTE para cargar los saldos deudores o requerir el pago de su acreencia de conformidad con la normativa aplicable.

Usted cuenta con un plazo de treinta (30) días desde recibido el Estado de Cuenta para presentar observaciones en caso no se encuentre conforme. Transcurrido dicho plazo sin observaciones de su parte, se considerará que Usted ha aceptado el Estado de Cuenta. Sin perjuicio de lo señalado, Usted puede presentar al Banco u otras instancias administrativas, su disconformidad con el Estado de Cuenta remitido.

La no recepción del Estado de Cuenta no implica la exoneración de las obligaciones de pago a cargo de Usted, quien declara conocer que puede solicitar una copia del Estado de Cuenta e informarse sobre dichas obligaciones en cualquier agencia del Banco, o a través de los medios virtuales u otros que el Banco ponga a su disposición.

Debe tener en cuenta que el Banco no tendrá la obligación de remitirle el Estado de Cuenta en los casos en que no exista saldo deudor en la Tarjeta y/o Tarjetas Adicionales al cierre de facturación, o si han transcurrido cuatro (04) meses consecutivos en los que Usted ha incumplido con el pago de las obligaciones establecidas en los referidos Estados de Cuenta.

#### 15. ¿CUÁNDO SE DEBEN EFECTUAR LOS PAGOS AL BANCO?

Usted debe pagar mensualmente al Banco el importe de las Operaciones, más intereses, comisiones, seguros, gastos y demás conceptos descritos en la Hoja Resumen que resulten aplicables.

Para ello, el Banco le enviará a Usted (titular) el (los) Estado (s) de cuenta en los que figura el detalle de las Operaciones del titular y/o Tarjetas adicionales indicando el monto total de las Operaciones, el monto mínimo que Usted pagará cada mes para poder seguir usando la Tarjeta, la fecha máxima de pago, entre otros. Los pagos serán realizados por Usted en la misma moneda señalada en los estados de cuenta.

#### 16. ¿CÓMO SE DEBEN EFECTUAR LOS PAGOS AL BANCO?

Las modalidades de pago de los importes de la tarjeta son: (a) Pago mínimo; (b) Cuotas; (c) Pago total; u, (d) Otro que establezca e informe el Banco de manera previa a través de cualquiera de los medios de comunicación directos señalados en la cláusula 30 de este Contrato. Así mismo, la metodología establecida por el Banco para el cálculo de los importes que usted debe pagar en su tarjeta, se encuentra en la Hoja Resumen anexa de su tarjeta y en la página web del Banco.

Usted tiene conocimiento que como condición esencial para el otorgamiento de la Tarjeta de Crédito, Usted debe autorizar mediante el presente contrato al Banco a que cargue o debite directa y mensualmente en la Cuenta de Ahorros donde Usted recibe el pago de sus haberes o pensión como trabajador o pensionista del Estado, el monto de pago mínimo indicado en su Estado de Cuenta, una vez emitido y enviado a Usted este último documento.

Si en las fechas de pago consignadas en los Estados de Cuenta, la cuenta de ahorros no tiene dinero (fondos) suficientes, el Banco está facultado a cobrar los montos mínimos vencidos y exigibles consignados en los Estados de Cuenta de cualquier cuenta que Usted tenga en el Banco, reuniendo en una o más cuentas que Usted tenga o pudiera tener en el Banco todos los montos que Usted adeude, así como todos los montos que a Usted le adeude el Banco sea en moneda nacional o en moneda extranjera, vía compensación bancaria, de conformidad con lo dispuesto en la Cláusula 23 literal a) de este contrato, la Ley N° 26702 y el Código Civil.

Sin perjuicio de lo señalado, Usted, también puede efectuar el pago total, del mes correspondiente (consumos de la línea de crédito bajo la modalidad revolvente, las cuotas por disposición en efectivo, así como por los intereses generados y los cargos a los que pueda estar afectada la línea) a través de las ventanillas del Banco u otros lugares autorizados que el Banco ponga a su disposición, los mismos que se encontrarán señalados en la página Web del Banco.

Usted tiene el derecho a realizar pagos anticipados o adelanto de cuotas, para esos casos deberá seguir el procedimiento señalado en la Cláusula 19.

**IMPORTANTE:** Para evitar costos y gastos adicionales, Usted debe mantener en la Cuenta de Ahorros a que se refiere los párrafos precedentes o entregar al Banco hasta la fecha de vencimiento consignada en el Estado de Cuenta, el dinero (fondos) suficiente para el pago mínimo de lo adeudado al Banco.

**IMPORTANTE:** Si Usted no cumple con el pago del importe de las Operaciones en los plazos pactados se devengarán automáticamente y en forma adicional a los intereses compensatorios, los intereses moratorios señalados en la Hoja Resumen hasta la fecha efectiva de pago. La mora es automática desde el día siguiente del vencimiento de la obligación de pago.

### 17. ¿CÓMO SE APLICAN LOS PAGOS QUE SE REALIZAN?

Los pagos que Usted realice al Banco se aplicarán para cubrir en orden decreciente la deuda que ha adquirido con la Tarjeta, iniciándose la imputación de los pagos a aquellas obligaciones diferenciadas que le generan a Usted una mayor carga por concepto de intereses, al corresponderles una tasa de interés mayor según la Hoja Resumen anexa, hasta llegar a aquellas obligaciones que le generan una menor carga por dicho concepto, según el siguiente orden:

(i) Seguro de Desgravamen (Que lo Cobertura de Exoneración de deuda en Caso de Fallecimiento o Invalidez Total y Permanente por Accidente o Enfermedad); (ii) Comisiones y Deudas Vencidas (Por La Aplicación De Mayor Tasa De Interés Moratoria); (iii) Intereses y Capital del Periodo Vigente (de mayor a menor Tasa de Interés Compensatoria); (iv) Intereses y Capital de Periodos Posteriores (de mayor a menor Tasa de Interés Compensatoria).

Usted declara que el presente orden de imputación (pago) de las obligaciones que contraiga producto de la Tarjeta y/o Tarjetas Adicionales no conlleva a un agravamiento desproporcionado del monto adeudado.

### 18. ¿EN QUÉ MONEDA SE DEBE PAGAR LO ADEUDADO EN LA TARJETA?

En Nuevos soles, al margen que haya realizado consumos o retiros de efectivo en otra moneda (los que se convertirán al Tipo de Cambio vigente en el Banco del día de la operación).

### 19. ¿PUEDO AMORTIZAR EL CRÉDITO ANTES DE LA FECHA DE PAGO?

En caso de deuda en cuotas, Usted tiene el derecho de elegir realizar pagos anticipados sea en forma total o en forma parcial con la consiguiente reducción de los intereses, las comisiones y los gastos devengados al día del pago. Procede el pago anticipado en forma parcial siempre que sean pagos mayores a la cuota exigible del periodo, debiendo Usted elegir al momento de realizar el pago: i) si el Banco procede a la reducción del monto (capital más intereses, comisiones y gastos) de las cuotas restantes pero manteniendo el plazo original; o, ii) si el Banco procede a la reducción del número de cuotas con la consecuente reducción del plazo del crédito.

Por otro lado, Usted tiene derecho a realizar Adelanto de cuotas aplicándose el monto pagado a las cuotas inmediatamente posteriores a la exigible en el periodo, sin que se produzca una reducción de los intereses, las comisiones y los gastos derivados de las cláusulas contractuales. Asimismo, si existiera un exceso en el monto pagado se aplicara sobre las cuotas inmediatas siguientes no vencidas en cada oportunidad que Usted exprese su voluntad de efectuar un adelanto de cuotas, sin que se produzca la reducción de intereses, comisiones y gastos derivados de las cláusulas contractuales, el Banco mantendrá una constancia de dicha decisión.

En el caso de deuda en sistema revolvente, se aplicará el referido pago, en aquellas obligaciones que le generan a Usted mayor carga por concepto de intereses, comisiones y gastos, conforme al orden de imputación de pagos establecido en la Cláusula 17 del presente contrato.

### 20. ¿QUÉ OCURRE SI NO SE EFECTÚAN LOS PAGOS?

Si Usted no cumple con pagar el monto de las Operaciones en las fechas previstas para el pago de las cuotas mensuales o de otras condiciones crediticias, el Banco podrá adoptar cualquiera de las siguientes acciones, comunicándole, según sea el caso, dentro de los plazos y medios señalados en la cláusula 25, y las normas legales aplicables:

- (a) Suspender (temporal o definitivamente) el uso de la Tarjeta y de las Tarjetas Adicionales. Esta suspensión podrá darse mediante bloqueo o cancelación de la Tarjeta.
- (b) Terminar de manera anticipada el Contrato (es decir, antes que finalice el plazo del Contrato) y, en consecuencia, dar por vencidos todos los plazos del contrato que estén pendientes de vencimiento y exigir el inmediato reembolso de la totalidad de lo que se adeude (incluyendo intereses compensatorios, moratorios, comisiones, gastos)
- (c) Compensar las obligaciones vencidas y exigibles, en el marco de la Ley N° 26702 y el Código Civil, en forma parcial o total, empleando el dinero o los bienes que Usted tenga o pueda tener en cualquier cuenta o depósito en el Banco, de acuerdo a lo dispuesto en ambas normas. Para lo cual Usted autoriza al Banco a debitar los importes adeudados en las cuentas y/o depósitos en moneda nacional y/o extranjera que Usted pudiese mantener en el Banco, procediendo inclusive a la conversión de la moneda de acuerdo al criterio y practica bancaria usual al tipo de cambio vigente en el Banco a la fecha en que se realice la operación, sin perjuicio de proceder al bloqueo temporal o anulación de la(s) Tarjeta(s) de Crédito, con los cargos correspondientes que constan en la Hoja Resumen.
- (d) Disminuir o suprimir el monto de la Línea de Crédito.
- (e) Abrir a nombre de Usted una o más cuentas corrientes especiales sin chequera, bajo las condiciones establecidas en el presente Contrato, en las que se registrará el importe de las Operaciones efectuadas con la Tarjeta. Usted acepta la apertura de dicha cuenta, dejando constancia que el manejo de la misma no generará costo alguno para Usted.
- (f) Girar una letra de cambio a la vista a su cargo por el saldo deudor liquidado en la Tarjeta y/o Tarjetas Adicionales, la que una vez protestada (gestión de cobranza) conforme a la Ley N° 26702 y Ley N° 27287 – Ley de Títulos Valores, por falta de pago, dará lugar a la respectiva acción de ejecución extensiva al cobro de los intereses compensatorios, moratorios, comisiones y gastos que figuran en la Hoja Resumen, más gastos judiciales, honorarios de abogados y demás gastos en los que hubiese incurrido el Banco para la cobranza hasta el pago total final.

El giro de la letra de cambio se realizará si Usted no cancela la deuda total dentro del plazo de quince (15) días hábiles desde que le es requerido el pago, conforme a lo señalado en la Ley N° 26702 (Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros) y sus modificatorias.

El Banco podrá poner en conocimiento de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP y demás autoridades competentes la eventual falta de pago de Usted.

## 21. ¿QUÉ SE DEBE HACER EN CASO DE EXTRAVÍO, ROBO O SUSTRACCIÓN DE LA TARJETA Y/O TARJETAS ADICIONALES Y/O CÓDIGOS SECRETOS Y CLAVES?

Usted deberá comunicar inmediatamente el hecho al Banco, a través de la central telefónica Mesa de Consultas. En dicho supuesto el Banco procederá al bloqueo de la Tarjeta y/o Tarjetas Adicionales.

Cuando se comunique por teléfono con el Banco, Usted deberá (i) identificarse con el número de la tarjeta que motiva la llamada o con el número de su documento de identidad; y, (ii) el Banco le entregará su código de registro (bloqueo) de la Tarjeta como constancia de la recepción de dicha comunicación.

En caso de pérdida, robo o extravío, usted debe acercarse al Banco a solicitar una nueva Tarjeta, presentando su DNI y Tarjeta Multired Global Débito. Usted podrá seguir utilizando la línea de crédito en la nueva Tarjeta, bajo las mismas condiciones del presente contrato.

**IMPORTANTE:** Afín de resguardar su seguridad, el Banco podrá bloquear temporalmente el uso de la Tarjeta del titular y de sus adicionales, de acuerdo con las políticas de prevención de fraudes que el Banco establezca. En el supuesto que el Banco no pueda contactarlo para comunicarle acerca del bloqueo, la Tarjeta será bloqueada definitivamente.

**IMPORTANTE:** Usted no asumirá responsabilidad por el uso de la Tarjeta con posterioridad a su llamada telefónica al Banco. Las Operaciones realizadas con la Tarjeta incluso con la(s) Tarjeta(s) Adicional(es) antes de dicha llamada telefónica serán de responsabilidad de Usted, salvo cuando: (1) Las tarjetas hayan sido objeto de clonación, (2) por funcionamiento defectuoso de los canales o sistemas puestos a disposición de Usted por el Banco para efectuar operaciones, (3) por la manipulación de los cajeros automáticos del Banco o los ambientes en que estos operan, (4) cuando se haya producido la suplantación de Usted en las oficinas del Banco, (5) por operaciones denominadas micropago, pactadas entre Usted y el Banco, (6) por operaciones realizadas luego de la cancelación de la tarjeta efectuada por el Banco o cuando esta haya expirado y otras que senale expresamente la Ley. Estos supuestos que lo eximen a Usted de responsabilidad, no resultan aplicables si el Banco demuestra que Usted tuvo responsabilidad en los mismos.

## 22. ¿QUÉ ES EL SEGURO DE DESGRAVAMEN?

Es el seguro que le permite cubrir a Usted su deuda, en caso de muerte natural o accidental así como por invalidez total y permanente por accidente o enfermedad, todas las demás condiciones, restricciones aplicables al seguro, serán entregadas a Usted a la suscripción del presente contrato, adicionalmente, dicha información se encuentra publicada en la página Web del Banco.

**IMPORTANTE:** Afín de resguardar su seguridad, el Banco podrá bloquear temporalmente el uso de la Tarjeta del titular y de sus adicionales, de acuerdo con las políticas de prevención de fraudes que el Banco establezca. En el supuesto que el Banco no pueda contactarlo para comunicarle acerca del bloqueo, la Tarjeta será bloqueada definitivamente.

Usted puede optar por el seguro que le ofrece el Banco o presentar su seguro para el saldo deudor de la tarjeta, el cual deberá cumplir con las condiciones que se encuentran publicadas en la página web del Banco ([www.bn.com.pe](http://www.bn.com.pe)) y que éste exige; el seguro debe ser cedido (endosado) a favor del Banco y debe estar vigente durante todo el plazo de la línea de crédito, si fuera el caso. Si es seguro endosado, Usted es el responsable de renovar la póliza las veces que sea necesario. Asimismo, si el seguro endosado fuese variado, modificado o suprimido, usted debe comunicar éste hecho al Banco tan pronto como tenga conocimiento del mismo. Si la Compañía de Seguros le solicita a Usted cumplir nuevos requerimientos, Usted debe cumplirlos; en caso de no hacerlo, será de su exclusiva responsabilidad no contar con el seguro correspondiente. El Banco se reserva el derecho de no aceptar el endoso por el incumplimiento de los requisitos, el cual será informado a Usted mediante comunicación escrita precisando la causa del incumplimiento a la dirección señalada al Banco. Una vez endosado el seguro, el Banco podrá contratar otra póliza, en caso Usted deje de pagar las primas de la póliza endosada al Banco, debiendo Usted reembolsar los pagos que estarán incluidos en su cuota mensual o pago mínimo de la tarjeta.

Si Usted decide contratar el seguro ofrecido por el Banco, éste será responsable por la renovación de la póliza las veces que sea necesario, así como también se le informará si el seguro fuera variado o modificado. Asimismo Usted mediante el presente contrato, autoriza al Banco a cargar en su Tarjeta la (s) prima (s) mensuales de la Póliza de Seguro de Desgravamen, según las condiciones establecidas por la Cía. de Seguros que Usted ha aceptado. La cobertura del seguro de desgravamen, los requisitos, características y demás información mínima requerida de acuerdo a la normativa vigente se encuentran especificados en la Póliza de Seguro y en la página web del Banco ([www.bn.com.pe](http://www.bn.com.pe)).

Usted debe contratar y mantener vigente una Póliza de Seguro de desgravamen, necesariamente por todo el plazo del presente el contrato. En caso que ocurra su fallecimiento o invalidez, el Banco cobrará directamente la indemnización para aplicarlo hasta donde alcance la amortización y/o cancelación de lo adeudado. El monto de la prima consta en la Hoja Resumen.

La cobertura del seguro, los requisitos, características y demás información mínima requerida de acuerdo a la normativa vigente se encuentran especificados en la póliza de seguro que se pondrá a disposición de usted en caso Usted decida contratar con la Compañía de Seguros que trabaja con el Banco.

Sin perjuicio de lo indicado, el Banco podrá mantener vigente (pagar las primas) la póliza de seguro de desgravamen antes señalada ante el incumplimiento de pago y en tal caso, Usted deberá reembolsar dichos pagos realizados al Banco; no siendo responsabilidad del Banco mantenerla vigente, Usted autoriza a el Banco, con su firma en el presente contrato a incluir el costo total de la póliza tomada en el Estado de Cuenta. Usted declara conocer que es su responsabilidad mantener vigente la póliza con el respectivo pago según consta en la Hoja Resumen.

### 23. ¿QUÉ DERECHOS TIENE EL BANCO?

- (a) Derecho de Compensar. De conformidad con lo dispuesto por el numeral 11 del artículo 132 de la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP, el Banco puede hacer efectivo el cobro de cualquier deuda/obligación vencida y exigible que Usted tenga o pueda tener en el Banco empleando el dinero (fondos) existente en las cuentas y/o depósitos que Usted tenga o pueda tener en el Banco.

Para compensar, el Banco podrá reunir los fondos que Usted tenga o pudiera tener en una o más cuentas en el Banco. Cuando estos montos estén expresados en una moneda distinta al Nuevo Sol, el Banco aplicará el tipo de cambio que se encuentre vigente en el momento que se utilice sus fondos.

Después de ejercido el derecho de compensar por parte del Banco, éste último le comunicará a Usted sobre el ejercicio del derecho de compensación indicando los montos que fueron compensados, a través de comunicaciones escritas a su domicilio (cartas), correos electrónicos, estados de cuenta o comunicaciones telefónicas que puedan ser acreditadas fehacientemente por el Banco, dentro de los 30 días posteriores al ejercicio del Derecho.

**IMPORTANTE:** Usted autoriza irrevocablemente al Banco a compensar con cualquiera de la(s) cuenta(s) que mantenga o pudiera mantener, incluso en aquellas en las cuales le paguen sus haberes (sueldo, remuneración, etc.) dentro de los límites establecidos en la norma.

- (b) Centralización. El Banco podrá reunir en una o más cuentas que Usted tenga o pueda tener en el Banco todos los montos que adeude, así como todos los montos que a Usted le adeude el Banco. Cuando estos montos estén expresados en una moneda distinta de la moneda de la deuda que Usted tiene, el Banco aplicará los tipos de cambio que se encuentren vigentes en el momento en que adquiera la moneda de la deuda que Usted tiene. Usted autoriza irrevocablemente al Banco a realizar, en su nombre y representación, todas las operaciones y transacciones que sean necesarias (incluyendo la venta de bienes) para hacer posible el ejercicio de este derecho.
- (c) Derecho de Modificar el Contrato. El Banco puede cambiar las condiciones del Contrato. Específicamente puede modificar las tasas (salvo si la tasa de interés es fija), las comisiones y los gastos, de acuerdo al procedimiento descrito en la Cláusula 24 del presente contrato.
- (d) Derecho de Terminar el Contrato (Resolución). El Banco puede terminar el Contrato en cualquier momento de acuerdo al procedimiento descrito en la Cláusula 25 del presente contrato.
- (e) Derecho de Abrir una Cuenta Corriente Sin Chequera. El Banco puede abrir una cuenta corriente sin chequera a nombre de Usted para registrar el monto de las Operaciones que Usted realice de acuerdo al Contrato y/o a otros contratos entre Usted y el Banco. La apertura de esta cuenta no modifica ni reemplaza al Contrato.
- (f) Derecho de Cesión. El Banco puede transferir a un tercero, de manera total o parcial, sus derechos y/o sus obligaciones del Contrato. Usted acepta en forma anticipada que el Banco haga efectiva la cesión.
- (g) Derecho Retener o Bloquear la Tarjeta. El Banco puede retener o bloquear la Tarjeta cuando considere que esto es necesario o aconsejable por razones de seguridad para el Banco, Usted y/o los demás clientes del Banco, específicamente cuando el Banco detecte por cualquier medio que se ha cometido o se está cometiendo un fraude de cualquier tipo, un presunto delito penado por la Ley Penal con el uso de la Tarjeta de Crédito o esta sea utilizada por persona distinta a Usted y las personas que Usted ha autorizado para mantener Tarjetas Adicionales, con conocimiento previo del Banco. Asimismo, el Banco estará facultado a bloquearla en cualquiera de los supuestos señalados en las Cláusulas 20, 21, 25 y 26 comunicándole, según sea el caso, dentro de los plazos y medios señalados en la cláusula 25 de este Contrato. Las retenciones o bloqueos de la Tarjeta serán comunicadas por el Banco a Usted conforme a las normas legales aplicables.

### 24. ¿PUEDE EL BANCO MODIFICAR LOS INTERESES, LAS COMISIONES, LOS GASTOS Y OTRAS CONDICIONES?

El Banco podrá modificar la tasa de interés fija (sistema de cuotas) en cualquiera de los siguientes casos:

- (a) La novación de la obligación crediticia considerando para tal efecto lo dispuesto en el Código Civil.
- (b) Cuando exista efectiva negociación al momento de contratar y en cada oportunidad en la que se pretende efectuar dichas modificaciones.
- (c) Cuando la Superintendencia, previo informe favorable del Banco Central de Reserva del Perú, autorice al sistema financiero en general por circunstancias extraordinarias e imprevisibles que pongan en riesgo el propio sistema. Asimismo, el Banco se reserva el derecho de modificar las tasas de interés (sistema revolvente) comisiones y gastos señalados en el presente Contrato y en la Hoja Resumen anexa, en cualquiera de los siguientes casos:
- (a) Si se produce un hecho o circunstancia que cambia las condiciones de riesgo o de crédito bajo las cuales fue aprobada la Tarjeta y/o Línea de Crédito.
- (b) Si se produce un hecho o se emite una disposición legal que cambie o que pueda cambiar las actuales condiciones del mercado financiero, del mercado de capitales, de la política monetaria, cambiarias, bancarias o legales, de la situación política o de la situación económica del país y/o internacionales. Si se produce una crisis financiera nacional o internacional.
- (c) Si se emite una disposición legal que afecte los costos, las condiciones o las características de la Cuenta y/o Servicio materia del presente Contrato.
- (d) Si se produce un aumento de los costos de los servicios (prestados por terceros o por el Banco) vinculados a un producto y pagados por Usted.

- (e) Si se produce un hecho ajeno a Usted y al Banco que califique como caso fortuito o fuerza mayor (por ejemplo: un desastre natural, un acto de terrorismo, una declaración de guerra, etc.).
- (f) Situación crediticia del Cliente que a criterio del Banco implique un cambio en las condiciones indicadas en la Hoja Resumen.
- (g) Funcionamiento o tendencia del mercado; y/o encarecimiento de los costos de prestación de los productos y servicios ofrecidos por el Banco.

En cualquiera de los casos señalados en la presente Cláusula, así como en los casos de (i) resolución del contrato por causal distinta al incumplimiento (ii) limitación o exoneración de responsabilidad por parte de las empresas (iii) modificaciones asociadas a la incorporación de servicios que no se encuentren relacionados directamente con el producto o servicio contratado, el Banco le comunicará la (s) referida(s) modificación(es) a través de cualquier medio de comunicación directo, tales como comunicaciones escritas a su domicilio (cartas), correos electrónicos, estados de cuenta y las comunicaciones telefónicas que puedan ser acreditadas fehacientemente por el Banco, con una anticipación no menor de cuarenta y cinco (45) días calendarios de la entrada en vigencia de éstas, para el caso de servicios que no se encuentren relacionados directamente con el producto servicio contratado el Banco le otorga a Usted la facultad de aceptar la modificación propuesta sin que su negativa implique una resolución del contrato.

Las modificaciones a las tasas de interés compensatorios y moratorios, las comisiones, los gastos entre otras modificaciones, en cuanto le sean más favorables, se aplicarán de manera inmediata y le serán comunicadas posteriormente a Usted a través de publicaciones en las oficinas del Banco, periódicos, página Web ([www.bn.com.pe](http://www.bn.com.pe)), y/o remisión de cartas a las Unidades Ejecutoras y/o avisos en los locales de las Entidades Públicas.

gastos u otras condiciones del Contrato, Usted podrá terminar (resolver) de manera anticipada (antes que finalice el plazo establecido) el Contrato, comunicando su decisión por escrito, dentro de los 45 días de realizado el aviso previo de las modificaciones, al Banco y retirando cualquier saldo a su favor que pueda existir en su Cuenta, luego de cancelar las deudas vencidas y exigibles que pudiera tener con el Banco y que hayan sido otorgados dentro del marco legal que regula al Banco.

**IMPORTANTE:** Con la suscripción del Contrato, Usted acepta que los mencionados mecanismos de comunicación son suficientes y adecuados para tomar conocimiento de las modificaciones en las tasas de interés, comisiones, gastos y otras estipulaciones contractuales. En tal sentido, en ningún caso podrá tacharlos de insuficientes.

## 25. ¿BAJO QUÉ CONDICIONES EL BANCO PUEDE DAR POR TERMINADO DE MANERA ANTICIPADA EL CONTRATO Y/O DAR POR VENCIDOS TODOS LOS PLAZOS DE LOS IMPORTES ADEUDADOS?

El Banco puede terminar de manera anticipada el Contrato y/o dar por vencidos todos los plazos de los importes que Usted adeude, exigiendo el inmediato reembolso del saldo adeudado (incluyendo intereses compensatorios, moratorios, comisiones, gastos y otros conceptos aplicables), e iniciar las acciones judiciales pertinentes si se producen cualquiera de los siguientes supuestos:

- a) Si alguna de las declaraciones efectuadas por Usted al Banco o alguno de los documentos presentados por Usted al Banco para obtener la Tarjeta y/o las Tarjetas Adicionales es falso, incompleto o inexacto.
- b) Si Usted deja de pagar lo adeudado al Banco por el uso de la Tarjeta en la fecha prevista en el Estado de Cuenta; o si Usted incumple con pagar cualquier otra suma adeudada al Banco en virtud del Contrato o de otros contratos celebrados con el Banco.
- c) Si Usted es declarado en insolvencia, quiebra, concurso o situación similar.
- d) Si Usted es clasificado por el Banco en la categoría de "Dudoso" o "Pérdida" ante el incumplimiento de sus obligaciones, de acuerdo a lo dispuesto en la normativa vigente.
- e) Si el Banco toma conocimiento de hechos, circunstancias y/o informaciones que le hagan presumir que Usted ha cometido, está vinculado o se encuentra comprendido en investigaciones por delitos relacionados con el lavado de activos, tráfico ilícito de drogas y/o terrorismo.
- f) Si el Banco toma conocimiento de hechos, circunstancias y/o informaciones que le hagan presumir que Usted pueda estar realizando o financiando actividades ilegales, actividades que dañen al medio ambiente y/o actividades que vayan en contra de las normas laborales establecidas por la autoridad competente.
- g) Si el Banco detecta por cualquier medio que se ha cometido o se está cometiendo un fraude de cualquier tipo con la Tarjeta de Crédito contra el Banco, Usted o cualquier tercero, un presunto delito penado por la Ley Penal con el uso de la Tarjeta de Crédito o esta sea utilizada por persona distinta a Usted y las personas que Usted ha autorizado para mantener Tarjetas Adicionales.
- h) Si Usted incumple las normas legales que regulan el funcionamiento de las tarjetas de crédito.
- i) Si el Banco o cualquier entidad del Sistema Financiero, conforme a la publicación que realice la SBS, procede al cierre de las cuentas corrientes por girar contra ésta sin la correspondiente provisión de fondos.
- j) Si Usted fallece (o deja de existir en caso de personas jurídicas) el procedimiento para la comunicación al Banco en caso de fallecimiento del Titular se encuentra descrito en la página Web.
- k) Cuando la SBS suspenda la autorización del Banco para operar con tarjetas de crédito.
- l) Si Usted deja de percibir sus ingresos mensuales (remuneraciones o pensiones) a través de una cuenta del Banco.
- m) En caso que Usted se encuentre sobreendeudado.
- n) Si existe falta de transparencia de usted en la relación que mantiene con el Banco

En los supuestos descritos en los literales a), e) m) y n) precedentes, el Banco le comunicará a Usted su decisión de terminar el Contrato y/o dar por vencidos todos los plazos, dentro de los siete (07) días calendarios posteriores a dicha resolución. En

los supuestos descritos en los demás literales precedentes, el Banco le comunicará previamente a Usted dentro de los siete (07) días hábiles a la fecha en que hará efectiva su decisión de terminar el Contrato y/o dar por vencidos todos los plazos. Las comunicaciones mencionadas en el presente párrafo serán a través de cualquiera de los medios directos que se detallan en la Cláusula 30. Si el Banco resuelve el Contrato y/o da por vencidos de manera anticipada sus plazos, Usted deberá pagar al Banco de manera inmediata la totalidad de la deuda de la Tarjeta y/o de las Tarjetas Adicionales, de acuerdo con la liquidación que el Banco efectúe y que le sea remitida a Usted. El Banco procederá a la anulación de la Tarjeta y/o de las Tarjetas Adicionales, así como a la cancelación de la Línea de Crédito.

**IMPORTANTE:** Si el Banco anula la Tarjeta (y/o las Tarjetas Adicionales), Usted no podrá solicitar una nueva tarjeta de crédito durante el plazo de un (1) año desde la fecha de anulación. En caso de reincidencia, el impedimento durará tres (3) años. La presente disposición se aplica en atención a una política del Banco.

El Banco se reserva el derecho de aplicar en los casos de resolución o terminación del presente Contrato, de acuerdo a los límites establecido por ley, lo siguiente a: (i) cerrar las cuentas que Usted mantenga o pueda mantener en el Banco; (ii) resolver cualquier otro contrato de crédito que tuviera celebrado con el Banco y, en consecuencia, dar automáticamente por vencidos todos los plazos de esos Contratos y, de ser el caso, proceder a la ejecución de las garantías establecidas en dichos Contratos; (iii) decidir no volver a contratar con Usted; así como (iii) cancelar todos los beneficios y condiciones preferenciales en tasas (salvo las tasas fijas de contratos de crédito a plazo) y comisiones que el Banco le hubiera otorgado en cualquiera de esos Contratos, reportando lo que corresponda a las Centrales de Riesgo, de acuerdo a lo señalado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, informándole previamente a Usted a través de cualquiera de los medios de comunicación directos que se detallan en la Cláusula 30 y dentro de los siete (07) días hábiles anteriores a la fecha en que hace efectiva la medida.

## 26. ¿QUE OCURRE SI AUSTED LE DEJAN DE PAGAR EN LA CUENTA DE AHORROS DEL BANCO?

Usted se obliga, durante la vigencia del presente Contrato, a mantener en el Banco, su cuenta de ahorros donde el Sector Público le deposita sus remuneraciones o pensiones; en ese sentido, Usted declara haber instruido a su empleador o entidad previsional, expresamente y por escrito, su voluntad de mantener el pago de sus haberes o pensiones a través del Banco. Usted reconoce y acepta de manera expresa que, en el supuesto negado que incumpla con la obligación establecida en la presente cláusula, o dejase de prestar servicios a su empleador o recibir pensiones de su entidad previsional, el Banco podrá resolver el Contrato conforme a lo señalado en el último párrafo de la presente cláusula o modificar sus condiciones en cuanto a las estipulaciones contractuales intereses, comisiones, gastos que resulten aplicables, de conformidad con lo establecido en el presente Contrato lo cual será informado en el plazo establecido por la legislación vigente, es decir, 45 días antes de la entrada en vigencia de las modificaciones por medio de comunicación directa.

En caso que a Usted le dejen de pagar en la cuenta de ahorros y ésta no tenga saldo suficiente para cargar la deuda de la tarjeta, Usted estará obligado a efectuar los pagos en efectivo en las oficinas del Banco hasta la cancelación total de la deuda.

Sin perjuicio de ello, Usted autoriza expresamente mediante la suscripción del presente contrato a que el Director General de Administración o quien haga sus veces de la entidad donde labora o donde le pagan su pensión, pueda cargar de su planilla de pagos el monto de las cuotas de créditos de consumo no revolvente (cuotas fijas) pendientes en las fechas que paguen sus remuneraciones o pensiones para que sean entregadas directamente al Banco. En caso Usted haya celebrado este contrato en su condición de trabajador y durante la vigencia del contrato, cambie a la condición de pensionista, Usted autoriza a la entidad previsional que canalice su pensión, a efectuar los descuentos por planilla señalados y entregar dichos importes directamente al Banco hasta la total cancelación de la deuda.

Usted también autoriza a la entidad donde labora o a la entidad que le paga su pensión a efectuar los descuentos por planilla mencionados en el párrafo anterior y a entregar dichos importes directamente al Banco hasta la total cancelación de la deuda, en el caso que Usted solicite que su remuneración o pensión se canalice a través de otro banco distinto al Banco de la Nación.

En el supuesto que pierda la condición de trabajador/a del sector público o pensionista del sector público, dejando de percibir su remuneración o pensión a través de la cuenta de ahorros del banco e incumple con el pago de una o más cuotas de su tarjeta, el Banco estará facultado a resolver (terminar anticipadamente) el contrato y/o a dar por vencidos todos los plazos para el pago de la deuda. Debe tener en cuenta que en caso pierda esta condición, autoriza mediante el presente contrato al Banco para que descunte el saldo deudor, de cualquier compensación ordinaria y/o extraordinaria que le corresponda recibir (incluidos beneficios sociales y CTS) hasta el límite máximo establecido en la Ley de CTS.

En los supuestos de los párrafos anteriores, el Banco empleará los importes que reciba para cancelar la deuda hasta donde alcance.

## 27.- ¿TIENE EL BANCO AUTORIZACIÓN PARA GRABAR CONVERSACIONES?

Si, El cliente autoriza a El Banco a grabar cualquier tipo de conversación, solicitud, autorización, instrucción, adquisición y en general cualquier otro tipo de orden o manifestación de voluntad, relacionado con La Tarjeta, comprometiéndose a mantener absoluta reserva de las mismas.

## 28.- ¿PUEDE EL BANCO COBRAR CARGOS NO LIQUIDADOS?

Si, El Banco, en cualquier momento, producto de la conciliación de los saldos del Cliente, podrá requerir a éste el pago de los conceptos no contabilizados oportunamente por operaciones en el exterior, como parte de su saldo deudor, así como los intereses, comisiones, gastos y penalidades que se detallan en la Hoja Resumen que pudieran haber generado dichos conceptos, incluso si ello sucede con posterioridad al cierre de la Cuenta Tarjeta o terminación del Contrato. En estos casos

y sin perjuicio del derecho del Cliente a ser informado sobre el origen de los cargos adicionales. Ante esta situación, El Banco podrá realizar cualquiera de las acciones que se describen en la Cláusula 20 del presente contrato.

### 29.- ¿SE PUEDEN CANCELAR OTROS CRÉDITOS CON EL USO DE LA LÍNEA DE CRÉDITO?

Si, el Banco puede conceder a Usted la opción de cancelar otros créditos con el uso de la Línea de Crédito, siempre que Usted cumpla con los requisitos establecidos por el Banco. El capital, intereses, comisiones, gastos y demás condiciones del producto ofrecido se informará en el Formato de Solicitud correspondiente, documento con el que se acreditará su elección, en caso Usted acepte dicha opción. En el Supuesto que Usted acepte dicha opción, el Banco le informará su cronograma de pagos a través de los Estados de Cuenta mensual de su tarjeta de Crédito. Serán aplicables a las operaciones de cancelación de créditos con el uso de la Línea de Crédito, el presente Contrato y cualquier otro documento que Usted y el Banco pacten de manera específica, en su oportunidad.

### 30. ¿EXISTE ALGÚN ASPECTO ADICIONAL QUE DEBA CONSIDERAR?

Sí, Usted debe considerar otros aspectos adicionales que son importantes para el desarrollo del Contrato:

(a) Formas de Comunicación. El Banco se podrá comunicar con Usted a través de los medios directos tales como: (i) comunicaciones a su domicilio, (ii) correos electrónicos, (iii) mensajes en estados de cuenta, (iv) mensajes de texto SMS, (v) papeletas de convalidación o voucher que emiten las ventanillas de pago y cajeros automáticos del Banco (previa identificación del cliente); o a través de los siguientes medios indirectos (i) avisos en cualquiera de las oficinas del Banco, (ii) página Web del Banco, (iii) cajeros automáticos del Banco, (iv) Banca por Internet, (v) llamadas telefónicas, (vi) mensajes en redes sociales; y/o, (vii) avisos en cualquier diario, periódico o revista de circulación nacional, a elección del Banco. Las comunicaciones realizadas a través de los medios antes mencionados serán suficientes para Usted, salvo que se requiera el uso exclusivo de comunicaciones por medios directos en los casos señalados en el presente Contrato y/o en las normas legales aplicables.

A través de cualquiera de las formas señaladas, el Banco también podrá enviarle a Usted cualquier información; en especial la información acerca de campañas comerciales ofrecidas por el Banco y cualquier otra información relacionada con la Tarjeta o con este Contrato, salvo que se requiera el uso exclusivo de comunicaciones por medios directos en los casos señalados en el presente Contrato y/o en las normas legales aplicables, así como los casos en los cuales Usted ha requerido al Banco el uso de un medio de comunicación en particular para el envío de determinada información periódica, de acuerdo a lo establecido en las normas legales aplicables.

**IMPORTANTE:** Usted es responsable del adecuado uso de la información que el Banco le envíe a través de cualquiera de las formas indicadas en este literal (a).

(b) Autorización para Recopilación y Tratamiento de Datos. Usted autoriza de manera expresa al Banco, por el periodo que dure el Contrato, para que (directamente o a través de un tercero que designe) proceda a la recopilación, registro, almacenamiento, extracción, suministro, consulta, tratamiento y uso de sus datos de identificación, sus actividades, sus ingresos económicos y las fuentes que los generen, su patrimonio, su domicilio, su estado de salud (en caso de contratación de seguros) y, en general, de toda la información que Usted proporcione al Banco. De igual manera, el Banco podrá verificar su información personal, financiera y crediticia, para lo cual usted debe tener en cuenta que autoriza expresamente al banco a dar tratamiento sólo a la información necesaria para que pueda ofrecerle a usted cualquiera de los productos o servicios del banco y para que sus socios comerciales le ofrezcan sus productos o servicios, siempre que el tratamiento de dicha información se realice garantizando su seguridad, evitando su alteración, pérdida o acceso no autorizado, de conformidad con la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, y su Reglamento aprobado mediante D.S. 003-2013-JUS, sus normas modificatorias o ampliatorias.

(c) Emisión de Títulos Valores. Si usted firma alguna letra, pagaré u otro título valor a favor del Banco, este último seguirá manteniendo sus mismos derechos a cobrar la deuda por el uso de la Tarjeta. Las letras, pagarés u otros títulos valores que Usted suscriba a favor del Banco no modificarán ni sustituirán la deuda de la Tarjeta. Si las letras, pagarés o títulos valores suscritos por Usted a favor del Banco se extraviaran o se dañaran de cualquier forma, el Banco seguirá teniendo los mismos derechos frente a Usted para cobrar la deuda de la Tarjeta.

(d) Atención de Reclamos. El Banco atenderá cualquier reclamo que Usted tenga, a través de su red de Oficinas de acuerdo al Horario publicado en la Página Web del Banco, página web ([www.bn.com.pe](http://www.bn.com.pe)) o líneas telefónicas señaladas en su página web servicios que se encuentran a disposición de Usted las 24 horas del día y todos los días del año. Si Usted tiene un reclamo contra el Establecimiento Afiliado o la Empresa Administradora del Sistema, Usted podrá dirigirse directamente a ellos. Por cada comunicación que realice al Banco, este le generará un código de registro, como constancia de la recepción de su comunicación. Asimismo, se le enviará una copia del registro a través de medios físicos o electrónicos, según su elección.

(f) Prestaciones Adicionales y Nuevos Conceptos: Si Usted lo solicita, el Banco podrá ofrecer prestaciones adicionales opcionales tales como seguros, sorteos, fondos de garantía o cualquier otra prestación que a criterio del Banco pueda resultar conveniente para Usted, proporcionándole las condiciones de estos programas, debiendo Usted firmar los documentos correspondientes. Estas prestaciones adicionales le serán comunicadas a cualquiera de los domicilios que haya proporcionado al Banco y bajo cualquiera de las formas indicadas en el literal a) precedente, teniendo en consideración las excepciones señaladas en dicho literal para la utilización de determinados medios de comunicación.

(g) Formas de Solucionar Eventuales Disputas o Conflictos. En caso que surja alguna duda, disputa o controversia entre Usted y el Banco sobre la validez del Contrato, la interpretación o la ejecución del Contrato, o cualquier aspecto vinculado

al Contrato, Usted y el Banco se someterán a la competencia de los Jueces del distrito judicial del lugar de celebración del Contrato.

(h) **Declaración:** Usted mediante la firma de este documento declara bajo juramento que la información proporcionada al Banco es verídica, autorizando al Banco a confirmarla asumiendo Usted los costos que se generen. Asimismo Usted se obliga a informar al Banco de cualquier cambio en la información proporcionada, así como respecto de hechos nuevos que pudieran ocurrir en el futuro y que se relacionen con el crédito otorgado (variaciones patrimoniales, accionariado en caso Usted sea persona jurídica, entre otros).

Asimismo, Usted declara no encontrarse impedido de solicitar tarjetas de crédito en cualquier empresa del Sistema Financiero.

(i) **Actualización de Datos:** Todos los datos que consigne en la Solicitud de Tarjeta se considerarán como vigentes y en tal sentido sustituirán y/o actualizarán los datos que a la fecha mantenga registrados en el Banco, de ser el caso. Las posteriores actualizaciones de los datos podrán ser efectuados mediante comunicación escrita dirigida al Banco con cargo a recepción o a través de cualesquiera otros mecanismos que el Banco ponga a disposición.

(j) **Tributos:** Los tributos creados y por crearse que afecten los servicios materia del presente Contrato serán de cargo de Usted. Los aspectos de los tributos que actualmente son de cargo de Usted constan en la Hoja Resumen.

(k) **Domicilio.** Usted señala como su domicilio el que figura en su Solicitud de Tarjeta de Crédito entregada al Banco. Cualquier cambio de domicilio lo deberá informar mediante carta notarial u otro medio que el Banco indique con una anticipación no menor a 30 días calendario.

El domicilio del Banco serán los locales de sus oficinas principales ubicadas en la capital de la provincia en donde se otorgó la Tarjeta. Para el caso de la Provincia de Lima, el domicilio del Banco será su sede central ubicada en Avenida República de Panamá N° 3664, Distrito de San Isidro - Lima. En el caso del Banco aplica el mismo procedimiento de cambio de domicilio señalado en el párrafo precedente.

De conformidad con lo dispuesto en las normas legales aplicables, se presume de pleno de derecho el consentimiento de su cónyuge a este Contrato, en caso Usted haya contraído o contraiga matrimonio durante la vigencia del Contrato. Usted declara aceptar la totalidad de los términos y condiciones del Contrato y de haber leído, suscrito y recibido el presente documento y la Hoja resumen al momento de la suscripción de los mismos. Firmado en señal de conformidad el día señalado en la Solicitud de Tarjeta de Crédito.

Fecha:..... de ..... de .....

SU FIRMA:	FIRMA DEL BANCO:
NOMBRE :	NOMBRE:
DNI o C.E.:	DNI:

***Resolución S.B.S.******N° 8181 - 2012******El Superintendente de Banca, Seguros y  
Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones:*****CONSIDERANDO:**

Que, mediante Ley N° 28587, se aprobó la Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros, modificada por Ley N° 29888, que establece disposiciones destinadas a dar una mayor protección a los usuarios de servicios financieros;

Que, mediante Ley N° 29571, se aprobó el Código de Protección y Defensa del Consumidor, modificado por Ley N° 29888, que establece normas en materia de protección a los consumidores y desarrolla un capítulo específico referido a productos y servicios financieros;

Que, mediante Resolución SBS N° 1765-2005 y sus normas modificatorias, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP aprobó el Reglamento de Transparencia de Información y Disposiciones Aplicables a la Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, y dispuso las normas necesarias para el cumplimiento de la Ley N° 28587 y la Ley N° 29571;

Que, resulta necesario modificar el marco normativo con la finalidad de reglamentar los aspectos desarrollados en la Ley N° 29888 antes citada; y, establecer criterios adicionales que permitan simplificar y transparentar la información que se ofrece a los usuarios antes, durante la contratación y a lo largo de la relación contractual, considerando para tal efecto las mejores prácticas sobre la materia, así como aquellos aspectos identificados como producto de la labor de supervisión;

Que, a efectos de recoger las opiniones de los usuarios respecto de la propuesta de norma, se dispuso la prepublicación del proyecto de resolución en el portal electrónico de la Superintendencia, al amparo de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 001-2009-JUS;

Estando a lo opinado por las Superintendencias Adjuntas de Asesoría Jurídica, Banca y Microfinanzas, Estudios Económicos y Riesgos, así como por la Gerencia de Productos y Servicios al Usuario, y;

En uso de las atribuciones conferidas por los numerales 7 y 9 del artículo 349° de la Ley General;

**RESUELVE:**

**Artículo Primero.-** Aprobar el Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero:

**REGLAMENTO DE TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN Y CONTRATACIÓN CON USUARIOS DEL SISTEMA FINANCIERO****TÍTULO I  
DISPOSICIONES GENERALES****Artículo 1°.-Alcance**

Las disposiciones de la presente norma son aplicables a las empresas comprendidas en los literales A y B del artículo 16° de la Ley General, al Banco de la Nación, al Banco Agropecuario y al Fondo de Garantía para Préstamos a la Pequeña Industria (FOGAPI), en adelante empresas.

**Artículo 2°.- Definiciones**

Para efectos de lo dispuesto en la presente norma considérense de aplicación las siguientes definiciones y referencias:

- a. Cliente: usuario con quien la empresa mantiene una relación comercial originada por la celebración de un contrato.
- b. Código: Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571 y sus normas modificatorias.
- c. Contrato: documento que contiene todos los derechos y obligaciones que corresponden al cliente y a la empresa incluyendo los anexos que establecen estipulaciones específicas propias de la operación financiera que es objeto de pacto.
- d. Días: días calendario.
- e. Folleto informativo: documento que se encuentra a disposición de los usuarios en las oficinas de la empresa, es enviado a sus domicilios o vía correo electrónico, así como los afiches publicados al interior de las oficinas. Tienen por finalidad poner en conocimiento de los usuarios las características de los productos o servicios ofrecidos por la empresa.
- f. Fórmula: método que permite determinar de forma clara, detallada y comprensible, el principal y los intereses que cobren o paguen las empresas por sus productos activos o pasivos, respectivamente, así como los montos que cobren en caso de incumplimiento, comisiones y/o gastos derivados de la operación, según corresponda.
- g. Formulario contractual: modelo de contrato.
- h. INDECOPI: Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
- i. Ley General: Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Ley N° 26702 y sus normas modificatorias.
- j. Ley Complementaria: Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros, Ley N° 28587 y sus normas modificatorias.
- k. Operaciones activas: operaciones de crédito que implican el desembolso de dinero o el otorgamiento de una línea de crédito bajo cualquier modalidad contractual.
- l. Operación activa bajo el sistema de cuotas: operación de crédito bajo la modalidad de desembolso de dinero que se repaga según el cronograma de pagos otorgado por la empresa.
- m. Operación activa bajo el sistema revolvente: operación de crédito en la que se permite que el saldo fluctúe en función de las decisiones del deudor. Incluye la modalidad de avances en cuenta corriente, cargos en tarjetas de crédito, sobregiros en cuenta corriente, préstamos revolventes y otros créditos revolventes. Asimismo, se considera a los productos que permiten reutilizaciones parciales, es decir, que tienen un componente revolvente y otro no revolvente.
- n. Operaciones pasivas: operaciones de captación de fondos de los usuarios bajo cualquier modalidad contractual.
- o. Programa: aplicativo o software que permite al usuario que mantenga o desee mantener operaciones activas bajo el sistema de cuotas calcular, bajo el supuesto de cumplimiento, los intereses, comisiones y gastos aplicables.
- p. Reglamento: Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero.
- q. Superintendencia: Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.

República del Perú

- r. Tasa de interés fija:cualquier tasa que ha sido objeto de pacto en el contrato cuya variación no depende de un factor variable.
- s. Tasa de interés que depende de un factor variable: aquella tasa cuya fluctuación o ajuste periódico depende de un indicador (factor) predeterminado que varía en el tiempo de acuerdo a una periodicidad preestablecida. Son ejemplos de factores variables: la variación del índice de precios, las tasas de interés promedio del mercado tanto activas como pasivas, las tasas de referencia que aplica el Banco Central de Reserva del Perú para operaciones de crédito con fines de regulación monetaria, la London Interbank Offered Rate- LIBOR, entre otras.
- t. Usuario o consumidor: persona que adquiere, utiliza o disfruta de los productos o servicios ofrecidos por la empresa, o que potencialmente podría utilizarlos, y que sea definido como tal, de conformidad con lo dispuesto por el Código.

## TÍTULO II TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN QUE SE BRINDA AL USUARIO DEL SISTEMA FINANCIERO SOBRE OPERACIONES ACTIVAS, PASIVAS Y SERVICIOS

### CAPÍTULO I PRINCIPIOS

#### **Artículo 3°.- Principio de transparencia de información**

Las empresas deberán ser plenamente transparentes en la difusión, aplicación y modificación de las condiciones contractuales, tasas de interés compensatorio, tasas de interés moratorio o penalidades aplicables en caso de incumplimiento, comisiones y gastos asociados a las operaciones activas y pasivas que realicen, así como a los servicios que brinden, según corresponda.

La transparencia de información es un mecanismo que busca mejorar el acceso a la información de los usuarios. En ese sentido, las empresas deberán ser diligentes en las explicaciones que brindan respecto a los productos y servicios ofrecidos, con el fin de que los usuarios comprendan sus características, beneficios, riesgos y condiciones aplicables y puedan, de manera responsable, tomar decisiones de consumo informadas.

### CAPÍTULO II CRITERIOS PARA LA DETERMINACIÓN Y APLICACIÓN DE TASAS DE INTERÉS, COMISIONES, GASTOS Y RENDIMIENTO

#### SUB CAPÍTULO I CRITERIOS PARA LA DETERMINACIÓN DE TASAS DE INTERÉS, COSTOS Y RENDIMIENTO

#### **Artículo 4°.- Determinación de las tasas**

Las empresas, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 9° de la Ley General, pueden determinar libremente las tasas de interés compensatorio y moratorio para sus operaciones activas y pasivas, considerando para tal efecto lo indicado en el artículo 5° de la Ley Complementaria.

Las tasas de interés compensatorio y moratorio deben ser expresadas en forma efectiva anual, debiéndose considerar para tal efecto que se trata de un año de trescientos sesenta (360) días. Para su determinación y aplicación, las empresas deberán tener en cuenta la regulación que sobre la materia emite el Banco Central de Reserva del Perú con acuerdo a su Ley Orgánica.

#### **Artículo 5°.- Tasas de interés que dependan de un factor variable**

Las empresas deben señalar de manera comprensible, la forma en que se determinará en cada momento la tasa, incluyendo su periodicidad de cambio, como consecuencia de una modificación en el indicador (factor) de ser aplicable. Esta tasa no debe ser susceptible de ajuste unilateral por la propia empresa o en

virtud de acuerdos o prácticas con otras entidades.

Si la tasa de interés que depende de un factor variable en los créditos a plazo fijo y depósitos a plazo fijo considera un spread asociado al referido indicador, para la modificación de dicho spread se aplicará el mismo tratamiento contemplado para la tasa de interés fija. En virtud de lo expuesto, cualquier modificación se producirá únicamente, en caso se cumpla con los requisitos establecidos en el artículo 25° del Reglamento.

#### **Artículo 6°.- Tasa de costo efectivo anual**

La tasa de costo efectivo anual (TCEA) es aquella que permite igualar el valor actual de todas las cuotas con el monto que efectivamente haya sido recibido en préstamo. Para este cálculo se incluirán las cuotas que involucran el principal, intereses, comisiones y gastos, que de acuerdo a lo pactado serán trasladados al cliente, incluidos los seguros en los casos que se trate de créditos de consumo y/o hipotecarios para vivienda. No se incluirán en este cálculo aquellos pagos por servicios provistos por terceros que directamente sean pagados por el cliente, ni los tributos que resulten aplicables.

Los cálculos de la TCEA, para el caso de las operaciones activas bajo el sistema de cuotas, procederán bajo el supuesto de cumplimiento de todas las condiciones pactadas, utilizando la fórmula señalada en el Anexo N° 1 del Reglamento.

Los cálculos de la TCEA para el caso de operaciones activas bajo el sistema revolvente, atendiendo a sus características, corresponden a un patrón estandarizado de comparación de costos y procederán bajo el supuesto de cumplimiento de todas las condiciones pactadas, de acuerdo a lo indicado en el Anexo N° 1-A del Reglamento.

#### **Artículo 7°.- Tasa de rendimiento efectivo anual**

La tasa de rendimiento efectivo anual (TREA) de las cuentas de ahorro y depósitos, es aquella que permite igualar el monto que se ha depositado con el valor actual del monto que efectivamente se recibe al vencimiento del plazo, considerando todos los cargos por comisiones y gastos, incluidos los seguros, cuando corresponda, y bajo el supuesto de cumplimiento de todas las condiciones pactadas. No se incluyen en este cálculo aquellos pagos por servicios provistos por terceros que directamente sean pagados por el cliente ni los tributos que resulten aplicables.

La TREA, en el caso de depósitos a plazo fijo, corresponde al rendimiento del depósito realizado; y, en el caso de depósitos distintos al previamente indicado, a un patrón estandarizado de comparación de rendimiento del producto. Para el cálculo de la TREA, se utilizará un monto referencial asumiendo que no existen transacciones adicionales a la apertura de la cuenta, utilizando para ello la fórmula señalada en el Anexo N° 2 del Reglamento.

#### **Artículo 8°.- Saldo mínimo de equilibrio para obtener rendimiento**

El saldo mínimo de equilibrio para obtener rendimiento en una cuenta de ahorros es el saldo que se requiere mantener en dicha cuenta, sin que se realice transacción alguna, para generar intereses suficientes en un mes de treinta (30) días para cubrir las comisiones y los gastos asociados con el mantenimiento de dicha cuenta, de tal manera que al final del mes no se pierda el capital depositado ni se gane rendimiento .

En caso de que, debido a la existencia de distintos rangos para la aplicación de intereses y para el cobro de comisiones y gastos, no se pueda determinar un saldo en el que dichos conceptos se compensen según lo indicado en el párrafo anterior, sino que exista un saldo a partir del cual se pasa de una pérdida mensual a una ganancia mensual, se considerará como saldo mínimo para obtener rendimiento aquella cantidad en la que se registre el menor rendimiento positivo.

## SUB CAPÍTULO II CRITERIOS APLICABLES A LAS COMISIONES Y GASTOS

### Artículo 9°.- Definición de comisiones y gastos

Las comisiones y gastos se determinarán libremente de conformidad con lo establecido en el artículo 9° de la Ley General:

- a. Las comisiones son retribuciones por operaciones o servicios adicionales y/o complementarios a las operaciones contratadas por los usuarios, que hayan sido previamente acordados y efectivamente prestados por la empresa.
- b. Los gastos son costos por operaciones o servicios adicionales y/o complementarios a las operaciones contratadas, debidamente acreditados en que incurre la empresa con terceros por cuenta del usuario que pueden ser trasladados al cliente, en caso así se establezca expresamente en los contratos respectivos.

### Artículo 10°.- Determinación de comisiones y gastos

Las empresas no podrán establecer comisiones y gastos respecto a operaciones y/o servicios esenciales o inherentes a las operaciones activas o pasivas que hayan sido contratadas por el cliente. Sobre el particular, deberán observarse los siguientes criterios:

- a. Respecto a operaciones activas, tanto en el caso de nuevas operaciones, como por refinanciamiento o reestructuración de créditos, se entenderá por operación y/o servicio esencial o inherente a:
  - i. La evaluación del usuario, celebración del contrato, desembolso, administración del crédito y las gestiones relacionadas a su cobro.
  - ii. Las gestiones asociadas a la evaluación, constitución y administración de garantías en aquellos productos condicionados a su constitución, como son el hipotecario para vivienda, vehicular, pignoraticio, entre otros. Las gestiones asociadas al estudio de títulos serán consideradas como parte de la evaluación de las garantías.
  - iii. En cualquier caso, las gestiones asociadas al levantamiento de garantías.
  - iv. En el caso de tarjetas de crédito, la emisión inicial o renovación por vencimiento del medio físico necesario para la utilización de la línea de crédito.
- b. Respecto a operaciones pasivas se entenderá por operación y/o servicio esencial o inherente a:
  - i. El resguardo del depósito.
  - ii. Los cargos asociados a la activación de la cuenta de ahorros.
  - iii. La emisión inicial o renovación por vencimiento del medio físico otorgado para realizar retiros de dinero de la cuenta, cuando sea un requisito indispensable para tal efecto.
  - iv. El mantenimiento del medio físico o electrónico otorgado para realizar transacciones, cuando sea un requisito indispensable para tal efecto.
- c. En cualquier caso, procede el cobro de gastos por concepto de seguros, servicios notariales, tasación y registrales, según corresponda al servicio contratado, considerando para tal efecto lo establecido en el Reglamento.

Sin perjuicio de lo expuesto, si dadas las características del producto o servicio ofertado, se desprende que una determinada prestación debe ser considerada como esencial o inherente, pues de lo contrario se desnaturaliza o se hace inviable la prestación y/o uso del mencionado producto o servicio, no podrán efectuarse cobros por concepto de comisiones o gastos asociados a la referida prestación.

En el Anexo N° 3 del Reglamento se detallan ejemplos de cargos que no cumplen con los criterios para ser considerados como comisiones o gastos. Dicha relación sólo tiene carácter enunciativo, razón por la cual podrá ser modificada o ampliada por la Superintendencia, como consecuencia de sus labores de supervisión, al observar otros cargos que no se adecúen a los criterios descritos.

**Artículo 11°.- Sustento de comisiones y gastos<sup>1</sup>**

Las comisiones o gastos deben implicar la prestación de un servicio previamente acordado cuyo valor se basa en un costo real y demostrable. Las empresas deben contar con los sustentos del caso, que permitan acreditar la existencia efectiva del servicio y que justifiquen el traslado de dicho concepto al cliente, a través de una comisión o gasto. En el caso de los gastos, el monto que se consigna como tal concepto debe estar debidamente documentado. La presentación de los referidos sustentos, se realizará a través del mecanismo establecido por la Superintendencia.

**CAPÍTULO III  
DIFUSIÓN PERMANENTE DE TASAS DE INTERÉS, COMISIONES, GASTOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS****Artículo 12°.- Difusión de tasas de interés, comisiones, gastos, productos y servicios**

Las empresas deberán informar a los usuarios la tasa de interés compensatorio, la tasa de interés moratorio o penalidad en caso de incumplimiento; así como las comisiones y gastos asociados a los diferentes productos y servicios que ofrezcan, según corresponda. Esta información deberá ser difundida de manera clara, explícita y comprensible.

Las comisiones deberán ser presentadas considerando las categorías y/o denominaciones que la Superintendencia defina a través de norma de carácter general. Asimismo, deberán permitir la comprensión respecto al costo involucrado y el servicio que justifica dicho cobro.

Tratándose de operaciones en las que corresponda al usuario asumir tributos relacionados directamente con la operación financiera, se deberá indicar oportuna y expresamente la obligación respectiva, el tipo de tributo al que se sujeta, el porcentaje y, en caso corresponda, el monto aplicable.

**Artículo 13°.- Mecanismos de difusión de información sobre tasas de interés, comisiones, gastos y productos o servicios**

Para hacer posible la difusión de la información referida a tasas de interés compensatorio, tasas de interés moratorio o penalidad en caso de incumplimiento; comisiones y gastos y características de los productos o servicios ofertados, según corresponda, las empresas deberán considerar lo siguiente:

- a. **Listado o tarifario.-** en aquellos casos en los que la difusión de información se realice a través del listado o tarifario, se publicará:
  - i. La tasa de interés compensatorio presentada sólo en forma efectiva anual
  - ii. La tasa de interés moratorio presentada sólo en forma efectiva anual o la penalidad aplicable en caso de incumplimiento.
  - iii. Las comisiones, considerando -en caso corresponda- las categorías y/o denominaciones que para tal efecto apruebe la Superintendencia mediante norma de carácter general.
  - iv. Los gastos.
  - v. Los tributos.

Dicha información deberá ser revelada para cada producto o servicio que se ofrezca, adicionalmente se revelará la oportunidad de su cobro y demás condiciones que afecten su aplicación y determinación.

La empresa deberá informar en sus oficinas, mediante un aviso destacado, respecto a la existencia y disponibilidad del listado o tarifario. Adicionalmente, cuando se usen medios informáticos y/o cualquier otro medio, para la difusión de los tarifarios, éstos deberán indicar con claridad la forma de utilizarlos. Los tarifarios, ya sea que se exhiban en vitrinas, atriles, soportes similares, o en medios informáticos, deberán ser redactados en idioma castellano, con caracteres legibles no inferiores a

---

<sup>1</sup> Artículo modificado por Resolución SBS N° 1801-2014, del 18/03/2014.

República del Perú

tres (3) milímetros.

- b. **Folletos informativos cualitativos.**- cuando el objetivo del folleto sea difundir únicamente las características propias de un producto activo o pasivo, sin incorporar información cuantitativa referida a tasas de interés y/o montos del crédito o depósito, o la cuota mensual que le resultaría aplicable, según corresponda, dichos folletos deberán indicar que la información sobre costos estará disponible en el tarifario, oficinas de atención al público y en la página web de la empresa.
- c. **Folletos informativos cuantitativos.**- cuando se utilicen folletos informativos para la promoción de un producto activo o pasivo, incorporando información cuantitativa referida a tasas de interés y/o montos del crédito o depósito, o la cuota mensual que le resultaría aplicable, según corresponda, dichos folletos deberán contener información actualizada de las características del producto, así como de las tarifas aplicables, considerando lo siguiente:
- Para las operaciones activas celebradas bajo el sistema de cuotas, deberá presentarse un ejemplo explicativo que considere las características del producto ofrecido y desagregue los componentes que contribuyen a la determinación de la TCEA, utilizando la fórmula señalada en el Anexo N° 1 del Reglamento, así como los cargos por cuenta del cliente en el supuesto de incumplimiento de sus obligaciones.
  - Para las operaciones activas celebradas bajo el sistema revolvente, deberá presentarse la TCEA, a través de un ejemplo explicativo de acuerdo con lo indicado en el Anexo N° 1-A del Reglamento, así como los cargos por cuenta del cliente en el supuesto de incumplimiento de sus obligaciones.
  - Para el caso de operaciones pasivas, deberá presentarse la TREA, a través de un ejemplo de acuerdo con lo establecido en el Anexo N° 2 del Reglamento, así como las penalidades que se aplicarán por incumplimiento de las obligaciones contraídas, en caso corresponda.
- d. **Cajeros automáticos.**-las empresas emisoras de medios de pago, que a la vez sean titulares u operadoras de cajeros automáticos, deberán asegurarse de que, una vez que sea solicitada una operación de cajero automático por un cliente, se proporcione a éste información en pantallay con carácter previo a que la operación se realice del valor exacto del cargo aplicable. Dicha información deberá presentarse considerando para tal efecto el siguiente texto:

*“Por esta operación pagará un cargo de: \_\_\_\_\_ soles/ \_\_\_\_\_ dólares”.*

En caso que la empresa titular u operadora del cajero automático sea distinta de la empresa emisora del medio de pago y no sea posible cumplir con lo requerido en el párrafo anterior, se deberá proporcionar al usuario, en pantallay con carácter previo a que se realice la operación, el valor exacto por su uso, precisando que la empresa emisora del medio de pago podría efectuar cargos adicionales. Dicha información deberá presentarse considerando para tal efecto el siguiente texto:

*“El uso de este cajero tiene un cargo de \_\_\_\_\_ soles / \_\_\_\_\_ dólares.  
La operación podría estar sujeta a cargos adicionales en su institución financiera”.*

Una vez proporcionada dicha información, el cajero automático ofrecerá al usuario la posibilidad de aprobar o rechazar la operación solicitada.

Si en la pantalla del cajero automático no se incluyen las referidas glosas informativas, no podrá trasladarse cargos por su uso al usuario.

- e. **Página web:** Para dar cumplimiento a la obligación de difusión constante referida a sus productos y servicios, las empresas deberán presentar en sus páginas web los tarifarios, formularios contractuales y aquella información detallada en el Anexo N° 4 del Reglamento. En caso de modificación, deberá incorporarse la fecha de actualización en los documentos que exhibe la empresa.

La difusión de la referida información deberá realizarse en un espacio de fácil acceso como parte de la información sobre cada producto y servicio ofrecido, debiendo ser idéntica a la información que la empresa difunda en sus oficinas de atención al público. Asimismo, las empresas deberán mantener un enlace permanente con la sección “Portal del Usuario” de la página web de la Superintendencia, así como con otras secciones que señale este órgano de control.

- f. **Información brindada por las personas encargadas de la oferta de productos y servicios:** el personal propio o subcontratado de las empresas está obligado a informar la TCEA o TREA que resultaría aplicable para el cliente, según corresponda, así como explicar la composición de las referidas tasas. En el caso de créditos bajo el sistema revolvente, deberá otorgarse un ejemplo explicativo de acuerdo con lo indicado en el Anexo N° 1-A del Reglamento. Sólo a solicitud del cliente podrá brindarse – adicionalmente – información referida a la tasa de costo efectivo aplicable en otras periodicidades.

Adicionalmente, y sin perjuicio de la información que debe ser otorgada a través de los canales señalados en los literales precedentes, el personal deberá encontrarse en capacidad de brindar y explicar dicha información a los usuarios.

#### **Artículo 14°.- Difusión de aspectos relevantes referidos a los beneficios, riesgos y condiciones del producto**

La información sobre aspectos relevantes relacionados principalmente a los beneficios, riesgos y condiciones se deberá incluir en los formularios contractuales y en la página web, debiendo en este último caso, considerar –como mínimo- la información detallada en el Anexo N° 4 del Reglamento, en lo que corresponda. Dicha información deberá presentarse adicionalmente en otros medios que considere la empresa.

#### **Artículo 15°.- Productos pasivos denominados sin costo u otra denominación que implique gratuidad**

Las empresas no pueden denominar a sus productos pasivos como “libres”, “sin costo” o utilizando términos que impliquen gratuidad, si bajo algún supuesto se puede trasladar al usuario cargos por concepto de mantenimiento, actividad u otros de la misma naturaleza. Los referidos cargos incluyen el depósito o retiro del dinero en el país y a través de todos los canales de la empresa que pueden emplearse para efectuar operaciones.

### **CAPÍTULO IV**

#### **INFORMACIÓN QUE DEBE SER OTORGADA AL USUARIO PARA EFECTOS DE LA CONTRATACIÓN Y PRESTACIÓN DE OPERACIONES ACTIVAS, PASIVAS Y SERVICIOS**

#### **Artículo 16°.- Información proporcionada a los usuarios de manera previa a la celebración de los contratos**

Las empresas deberán brindar a los usuarios toda la información pertinente que éstos soliciten de manera previa a la celebración de cualquier contrato. El otorgamiento de la información antes indicada involucra la entrega del formulario contractual cuando este sea requerido. Se entiende como “información previa a la celebración del contrato”, a aquella que se otorga al usuario antes y durante el período que toma a éste y a la empresa celebrarlo.

Cuando la información se refiera a una oferta que tenga una vigencia determinada, se indicará esta circunstancia, así como las condiciones aplicables conforme al artículo siguiente.

#### **Artículo 17°.- Condiciones contractuales**

Las condiciones promocionales que incentiven la contratación de operaciones y/o servicios, deberán ser mantenidas por la empresa durante el período ofrecido o de ser el caso por el número de unidades a ofertar, entre otros. Asimismo, estas condiciones promocionales deberán ser informadas de tal manera

que el usuario cuente con la información adecuada para fines de adoptar una decisión, considerando para tal efecto las restricciones aplicables, plazos de duración de dichas condiciones o la posibilidad de variarlas o suprimirlas una vez producida la contratación.

Si antes de contratar no se ha informado las condiciones respecto al período y/o unidades a ofertar y/o algún otro supuesto para culminar o discontinuar la promoción, las empresas deberán comunicar previamente a los usuarios su culminación o discontinuación, debiendo mantener la condición promocional por un período por lo menos igual a seis (06) meses después de realizada la comunicación, salvo que debido a la naturaleza propia de la promoción se deba, de manera inequívoca, continuar ofreciéndola por un plazo mayor. Dicha comunicación deberá efectuarse por lo menos a través de los mismos medios empleados para informar la promoción.

En caso se contrate con los usuarios sin considerar restricciones aplicables a las condiciones promocionales pactadas, plazos de duración de dichas condiciones o la posibilidad de variarlas o suprimirlas, las empresas no podrán modificar las cláusulas contractuales que contienen las referidas condiciones promocionales atendiendo al efecto vinculante de la publicidad.

#### **Artículo 18°.- Información sobre operaciones activas**

Tratándose de las operaciones activas, se proporcionará al usuario como parte del contrato una hoja resumen que muestre la tasa de interés compensatoria, la tasa de interés moratoria o penalidad aplicable en caso de incumplimiento según corresponda, las comisiones y los gastos que serán de cuenta del cliente y resume algunas de las obligaciones contraídas por el cliente y/o por la empresa que sean relevantes para ambas partes. No obstante, su entrega al cliente no exime a la empresa de incorporar en el cuerpo del contrato las cláusulas que regulen los derechos y obligaciones de las partes contratantes.

Las partes firmarán el contrato, incluyendo la hoja resumen, por duplicado quedando un ejemplar en poder de la empresa como constancia de su entrega al cliente, con excepción de aquellos casos en los que la contratación se realice por medios distintos al escrito, en ese caso se procederá de conformidad con lo señalado en el artículo 41° del Reglamento.

La hoja resumen deberá contener la siguiente información:

- a. El monto del principal objeto del crédito o el monto total de la línea de crédito, según corresponda, y la moneda en que se pacta. Cuando no sea posible conocer el monto de la línea o del crédito al momento de la suscripción del contrato, se deberá indicar en la Hoja Resumen que el monto efectivamente aprobado será comunicado al momento de entregar la tarjeta de crédito o desembolsar el crédito. Igualmente, se deberá indicar que, inclusive, podría no otorgársele dicho financiamiento como resultado de la evaluación crediticia.
- b. La TCEA aplicable a las operaciones activas bajo el sistema revolvente, incluyendo un ejemplo explicativo considerando lo indicado en los Anexo N° 1–A del Reglamento, cuando corresponda.
- c. La tasa de interés compensatorio efectiva anual, indicando si es fija o variable. En caso de ser tasa variable se deberá señalar el criterio para su determinación y la oportunidad en que las cuotas serán recalculadas. Tratándose de operaciones con tarjetas de crédito o líneas de crédito en las que se ofrezca al cliente tasas de interés diferenciadas por tipo de moneda, por tipo de producto adquirido o por cualquier otro criterio, se deberá alcanzar al cliente la información de las tasas vigentes.
- d. La tasa de interés moratorio efectiva anual o penalidad aplicable en caso de incumplimiento.
- e. El monto y detalle de las comisiones y gastos que se trasladan al cliente, si los hubiere. Las comisiones deberán presentarse conforme a las categorías y/o denominaciones que la Superintendencia determine mediante norma de carácter general. Tratándose de los seguros se deberá informar el monto de la prima, el nombre de la compañía de seguros que emite la póliza y el número de la póliza en caso corresponda.
- f. Para el caso de los contratos de tarjeta de crédito, deberá señalarse el orden de imputación de pagos aplicable, conforme a lo pactado por las partes, tomando en consideración lo dispuesto en el Reglamento de Tarjetas de Crédito.

República del Perú

- g. El derecho a efectuar pagos anticipados de las cuotas o saldos, en forma total o parcial, con la consiguiente reducción de los intereses al día de pago, deduciendo asimismo las comisiones y gastos derivados de las cláusulas contractuales pactadas entre las partes, sin que le sean aplicables comisiones, gastos o penalidades de algún tipo o cobros de naturaleza o efecto similar.
- h. Los alcances y obligaciones puntuales de los avales y otras garantías, si las hubiere.
- i. Tratándose de operaciones en las que se otorgue una garantía a favor de la empresa, deberá indicarse expresamente si el respaldo de la garantía se limita a la operación contratada o se extiende a otras obligaciones que mantenga el cliente con la empresa.
- j. El derecho del cliente a solicitar a la empresa una copia de la tasación realizada al bien otorgado en garantía, si lo hubiese, cuando ésta se realice.
- k. Todos los beneficios pactados por el pago puntual del crédito o en forma anticipada.
- l. Las principales características de la tarjeta de crédito, en caso corresponda y las medidas mínimas que el consumidor deberá adoptar para preservar su seguridad.
- m. El cronograma de pagos según las condiciones pactadas, el que deberá contener lo siguiente:
  - m.1. Número de cuotas o pagos a realizar, su periodicidad y fecha de pago, debiéndose desagregar los conceptos que integran la cuota, tales como la amortización del monto del principal, el monto de intereses, comisiones o gastos si los hubiere, señalando el monto total a pagar por cada uno de estos conceptos.
  - m.2. La cantidad total a pagar que deberá ser igual a la suma del monto del principal, al monto de intereses, al monto de comisiones y gastos que se trasladen al cliente.
  - m.3 La TCEA aplicable a la operación bajo el sistema de cuotas.

En los casos en que, por la naturaleza de la operación crediticia, no se pueda tener certeza respecto de las fechas de pago, la empresa deberá entregar un cronograma que contenga la información adicional a que alude el presente artículo. Dicho cronograma deberá indicar que se trata de un documento preliminar que será reemplazado por el documento final, en un plazo no mayor a treinta (30) días desde la entrega del preliminar.

En los casos descritos en el párrafo anterior el usuario puede optar por la entrega personal del cronograma o por su envío por medios físicos o electrónicos, debiendo quedar constancia de dicha elección y de la entrega del cronograma definitivo de acuerdo a los términos solicitados por el usuario. La empresa deberá conservar en sus archivos tanto el cronograma preliminar como el definitivo.

Cuando se haya pactado una tasa de interés variable, el cronograma deberá elaborarse tomando como referencia el valor que dicha tasa tenga en el mercado al momento en que se suscriba el contrato. Adicionalmente, las empresas deberán entregar a los usuarios, una tabla referencial que muestre la variación de la cuota frente a un incremento de la tasa de interés variable del 1, 2 y 3%, precisando que dicha información es a modo de ejemplo, siendo que la tasa podría incrementarse en valores porcentuales distintos e inclusive mayores a los indicados.

- n. Otra información que sea relevante para las partes, según lo considere la empresa o la Superintendencia.

Tratándose de operaciones activas bajo el sistema revolvente, la empresa deberá comunicar los aspectos de la hoja resumen que resulten aplicables. No serán aplicables, para dichas operaciones, las disposiciones referidas al cronograma de pagos, con excepción de la periodicidad y fecha de pago.

La Superintendencia, mediante norma de carácter general, podrá establecer la forma en que deberá presentarse la información contenida en la hoja resumen.

#### **Artículo 19°.- Información sobre operaciones pasivas**

Tratándose de las operaciones pasivas, se proporcionará al usuario como parte del contrato una cartilla de información que muestre el detalle de la tasa de interés aplicable, las comisiones y gastos que serán

de cuenta del cliente y resume algunas de las obligaciones contraídas por el cliente y/o por la empresa que sean relevantes para las partes. No obstante, su entrega al cliente no exime a la empresa de incorporar en el cuerpo del contrato las cláusulas que regulen los derechos y obligaciones de las partes contratantes.

Las partes firmarán el contrato, incluyendo la cartilla de información, por duplicado quedando un ejemplar en poder de la empresa como constancia de su entrega al cliente, con excepción de aquellos casos en los que la contratación se realice por medios distintos al escrito, en ese caso se procederá de conformidad con lo señalado en el artículo 41° del Reglamento.

La cartilla de información deberá contener el siguiente detalle:

- a. La tasa de interés compensatorio efectiva anual que se aplicará por el depósito, indicando si es fija o variable. En caso de ser tasa variable se deberá señalar el criterio para su determinación. Cuando por la forma en que se referencia la tasa de interés, ésta pueda ser cero, se indicará expresamente dicha posibilidad.
- b. La tasa de rendimiento efectivo anual, y el saldo mínimo de equilibrio para obtener rendimiento para cuentas de ahorro.
- c. El monto total de intereses a ser pagados y la oportunidad en la cual el cliente podrá disponer de ellos, por depósitos a plazo determinado, cuando sea aplicable.
- d. Las fechas de corte para el abono de intereses.
- e. El monto y detalle de cualquier comisión y/o gasto que se traslade al cliente, si hubiere, incluidos los cargos asociados a aquel producto activo o pasivo que el usuario mantenga en la empresa y del que necesariamente se deba realizar el cargo o débito de un monto determinado con la finalidad de depositarlo en el producto que es materia de contratación. Las comisiones deberán presentarse conforme a las categorías y/o denominaciones que la Superintendencia determine mediante norma de carácter general.
- f. Las penalidades que se aplicarán por incumplimiento de las obligaciones contraídas, en caso se hubieran pactado.
- g. En caso corresponda, señalar que se trata de un depósito respaldado por el Fondo de Seguro de Depósitos.
- h. Las circunstancias en que el cliente podrá disponer del saldo, así como la forma o formas en que podrá realizar los abonos, las disposiciones y, en general, las operaciones que se puedan llevar a cabo en cada cuenta ofertada por la empresa.
- i. Las condiciones para el uso y conservación del medio de pago si se ofrecen conjuntamente con el depósito.
- j. La fecha de vencimiento del depósito, y si al vencimiento de éste el depósito se renueva automáticamente, de ser el caso.
- k. Otra información que sea relevante para las partes según lo considere la empresa o la Superintendencia.

La obligación de otorgar la cartilla de información se dará por cumplida si la información contenida en ella está comprendida en certificados de depósito, o en cualquier otro documento mediante el cual se represente el depósito, y en el cual figure la firma del cliente y del responsable de la empresa.

La Superintendencia, mediante norma de carácter general, podrá establecer la forma en que deberá presentarse la información contenida en la cartilla de información.

#### **Artículo 20°.- Responsabilidad de las empresas en la contratación de seguros asociados**

- a. Las empresas deben poner a disposición de los usuarios los folletos informativos otorgados por la empresa de seguros, de conformidad con lo señalado en el Reglamento Marco de Comercialización de Productos de Seguros aprobado por Resolución SBS N° 2996-2010, las normas que lo modifiquen o sustituyan.
- b. La empresa que ofrezca, a los usuarios, seguros considerados como una condición para contratar productos activos o pasivos, deberá observar, adicionalmente, lo siguiente:

- i. Deberán informar a los usuarios que tienen el derecho a elegir entre: a) la contratación del seguro ofrecido por la empresa; o, b) un seguro contratado directamente por el usuario o a través de la designación de un corredor de seguros, siempre que cumpla –a satisfacción de la empresa– con las condiciones previamente informadas. La difusión de la referida información deberá realizarse a través de su página web en un espacio de fácil acceso como parte de la información sobre los productos que consideren a los seguros como una condición para contratar.

- i.1) En caso el usuario acredite haber contratado por su cuenta un seguro que cumpla con los requisitos establecidos por la empresa, no estará obligado a tomar el seguro ofrecido, pudiendo sustituirlo por el que hubiera contratado.

En el caso descrito en el párrafo precedente, el seguro deberá ser endosado a favor de la empresa hasta por el monto del saldo adeudado. En virtud del endoso, la empresa podrá pactar con el usuario que el pago de la prima del seguro se adicione al pago de las cuotas periódicas previamente pactadas por el crédito o se debite de un producto pasivo. El endoso y forma de pago, por acuerdo de las partes, podrá ser tramitado por el usuario ante la empresa del sistema de seguros que emite la póliza y entregado a las empresas, o por las empresas.

- i.2) Si el usuario contrata el seguro comercializado por la empresa, ésta debe entregar a los asegurados las pólizas del seguro individual o, en su caso, los certificados de seguro a que se refiere el Reglamento sobre Pólizas de Seguro y Notas Técnicas aprobado por la Superintendencia, expedidos por las empresas del sistema de seguros, en un plazo que no excederá de diez (10) días contados a partir de la recepción de los respectivos documentos.

Las empresas que pongan a disposición de los usuarios productos de seguros que contemplen las mismas coberturas, ofrecidos por un mínimo de tres (3) empresas del sistema de seguros, podrán eximirse de la obligación de aceptar el endoso de las pólizas presentadas por los usuarios y por ende de poner a disposición de éstos la información que rige en esos supuestos.

- ii. Ante la ocurrencia de algún siniestro, y en caso corresponda, las empresas deberán poner en conocimiento de los beneficiarios, herederos o asegurados respecto a la existencia del seguro contratado, a través de una comunicación escrita dirigida a su domicilio. En caso no se disponga de los datos referidos al domicilio, podrá difundirse dicha información a través de sus páginas web y oficinas de atención al público.
  - iii. Recibida la indemnización del seguro, las empresas deberán efectuar la liquidación a dicha fecha, detallando la imputación de la indemnización al saldo deudor, a efectos de entregarla al asegurado o a sus herederos, en un plazo máximo de treinta (30) días de recibida la indemnización.
- c. Las empresas brindarán información respecto a los seguros que otorgue el operador de una tarjeta de crédito ofrecida por las empresas a favor del cliente y/o usuario, considerando lo dispuesto en el presente artículo, en lo que corresponda.

#### **Artículo 21°.- Responsabilidad de las empresas en la contratación de servicios notariales**

Las empresas deberán publicar en sus oficinas, junto al listado o tarifario, la lista de notarios con los que operan, así como sus datos de contacto y costo del servicio, a fin de facilitar la elección que realicen los clientes.

Las empresas deberán procurar la incorporación de notarios que ejerzan la referida función en los distritos en los que se encuentren localizadas las oficinas donde se pueda solicitar productos que requieran del servicio notarial o en distritos colindantes.

**Artículo 22°.- Pagos anticipados**

Los usuarios tienen derecho a efectuar pagos anticipados de las cuotas o saldos, en forma total o parcial, considerando para tal efecto, lo siguiente:

- a. No deben establecerse condiciones, obstáculos o limitaciones para el ejercicio de dicho derecho, tales como restricciones respecto al momento, lugar o modalidad de pago aplicable.
- b. Cuando se realice el pago anticipado del total de la obligación se debe reducir los intereses al día de pago, deduciendo asimismo, las comisiones y gastos derivados de las cláusulas contractuales pactadas al día de pago.
- c. Las empresas no pueden aplicar comisiones, gastos o penalidades de algún tipo o cobros de naturaleza o efecto similar.
- d. Cuando se realice el pago anticipado parcial en el caso de obligaciones bajo el sistema de cuotas, esto es, cuando se realizan pagos mayores a la cuota del periodo pero por importes menores al total de la obligación, sin perjuicio de proceder de acuerdo a lo señalado en los literales precedentes, las empresas deben requerir a los usuarios que señalen si debe procederse a la reducción del monto o número de cuotas. Las empresas deberán mantener a disposición de la Superintendencia, una constancia de la elección realizada por el usuario.

**CAPÍTULO V****MODIFICACIÓN DE TASAS DE INTERÉS, COMISIONES, GASTOS Y DEMÁS ESTIPULACIONES CONTRACTUALES, PRÓRROGAS O RENOVACIONES Y RESOLUCIONES CONTRACTUALES****Artículo 23°.- Requisito previo para proceder a la modificación unilateral de tasas de interés, comisiones, gastos y otras estipulaciones contractuales**

Las modificaciones unilaterales referidas a: i) tasas de interés por contratos distintos a los créditos a plazo fijo o depósitos a plazo fijo, ii) comisiones, iii) gastos; y, iv) otras estipulaciones contractuales distintas al incremento de la línea de crédito, sólo procederán en la medida que hayan sido previamente acordadas por las partes y comunicadas dentro de los plazos y a través de los medios señalados en los artículos siguientes.

En dichas comunicaciones previas deberá indicarse de manera expresa:

- a. Que se trata de una modificación en las condiciones pactadas, destacando aquellos conceptos que serán materia de cambio y señalando expresamente en qué consisten, a fin de permitir a los usuarios tomar conocimiento de ellos.
- b. Que el cliente puede dar por concluida la relación contractual conforme a los términos del contrato.

Lo expuesto en el presente artículo no resulta aplicable cuando se trate de modificaciones contractuales que impliquen condiciones más favorables para el cliente las que se aplicarán de manera inmediata, no siendo exigible el envío de una comunicación previa. Sin perjuicio de lo indicado, la empresa deberá informar de las nuevas condiciones a través de los mecanismos que para tal efecto pacte con los clientes.

**Artículo 24°.- Modificación de las tasas de interés**

Las empresas deberán informar a sus clientes la modificación de las tasas de interés en contratos distintos a los créditos a plazo fijo o depósitos a plazo fijo, en forma previa cuando se trate de incrementos en el caso de las operaciones activas y reducciones en el caso de las operaciones pasivas. La respectiva comunicación deberá ser efectuada con una anticipación no menor a cuarenta y cinco (45) días indicando la fecha o el momento, a partir del cual, la modificación entrará en vigencia.

**Artículo 25°.- Reglas aplicables para la modificación de créditos a plazo fijo o depósitos a plazo fijo**

En los contratos de crédito a plazo fijo o de depósitos a plazo fijo, sólo podrá procederse a la modificación de la tasa de interés pactada en los siguientes casos:

- a. Para el caso de contratos de crédito a plazo fijo: la novación de la obligación considerando para tal efecto lo dispuesto en el Código Civil.

República del Perú

- b. Para el caso de depósitos a plazo fijo: la renovación del depósito. Las empresas deberán comunicar previamente cualquier variación de las condiciones pactadas, si éstas suponen un perjuicio al cliente, a través de los mecanismos indicados en el literal b. del artículo 29° del Reglamento.
- c. Adicionalmente, podrá modificarse el contrato cuando exista efectiva negociación, en cada oportunidad en la que se pretende efectuar dichas modificaciones. Asimismo, se entenderá que existe efectiva negociación cuando pueda evidenciarse que la cláusula que contempla la posibilidad de modificar la tasa de interés no constituye una condición masiva que forma parte del contrato de adhesión y que condicione su suscripción; es decir, cuando puede evidenciarse que el usuario ha influido en el contenido de la cláusula.<sup>2</sup>

Sin perjuicio de lo expuesto, podrá procederse a las modificaciones de tasas de interés cuando la Superintendencia, previo informe favorable del Banco Central de Reserva del Perú, autorice al sistema financiero en general por circunstancias extraordinarias e imprevisibles que pongan en riesgo el propio sistema, de conformidad con lo señalado en el artículo 6° de la Ley Complementaria.

Las comunicaciones informando respecto a la modificación de tasas de interés deberán indicar de manera expresa que se trata de una modificación en las condiciones pactadas, destacando aquellos conceptos que serán materia de cambio y señalando expresamente en qué consisten, a fin de permitir a los usuarios tomar conocimiento de ellos.

Lo expuesto en el presente artículo no resulta aplicable cuando se trate de modificaciones contractuales que impliquen condiciones más favorables para el cliente las que se aplicarán de manera inmediata, no siendo exigible el envío de una comunicación previa. Sin perjuicio de lo indicado, la empresa deberá informar al cliente de las nuevas condiciones, a través de los mecanismos que para tal efecto pacte con los clientes.

#### **Artículo 26°.- Modificación de las comisiones, gastos y otros aspectos comprendidos en los contratos**

Las empresas deberán informar a sus clientes la modificación de las comisiones y gastos en forma previa a su aplicación en caso dichas modificaciones representen un incremento respecto de lo pactado. La comunicación deberá ser realizada con una anticipación no menor a cuarenta y cinco (45) días, indicando la fecha o el momento, a partir del cual, la modificación entrará en vigencia.

La referida obligación también resulta aplicable en el caso de modificaciones de las condiciones contractuales distintas a tasas de interés, comisiones, gastos y aumentos en la línea de crédito. Sin perjuicio de lo expuesto, cuando las empresas otorguen a los clientes condiciones, opciones o derechos que constituyan facilidades adicionales a las existentes y que no impliquen la pérdida ni la sustitución de condiciones previamente establecidas, no serán considerados como modificaciones contractuales para los efectos de este Reglamento. En este caso, las empresas informarán estas facilidades, de acuerdo a los medios que para tal efecto pacten con los clientes, con la finalidad que se vean en la posibilidad de hacer uso de aquéllas.

#### **Artículo 27°.- Modificaciones al cronograma de pago**

Cuando las modificaciones contractuales varíen lo informado en el cronograma de pagos, éste deberá ser recalculado y remitido al cliente, junto con el aviso previo a las modificaciones, con una anticipación no menor a cuarenta y cinco (45) días. En caso de modificaciones en el cronograma, deberá incorporarse también la información referida a la TCEA que corresponda por el saldo remanente de la operación crediticia. Dicho concepto será identificado en el nuevo cronograma como "TCEA remanente".

Si se trata de modificaciones en beneficio del cliente, éstas deberán ser informadas a través de los mecanismos que para tal efecto se establezcan en los contratos, de acuerdo al literal b. del artículo 29° del Reglamento.

---

<sup>2</sup> Literal modificado por Resolución SBS N° 1801-2014, del 18/03/2014.

**Artículo 28°.- Modificación de la TREA y/o saldo mínimo de equilibrio para obtener rendimiento**

Cuando las modificaciones contractuales varíen la TREA y/o el saldo mínimo de equilibrio para obtener rendimiento, contenidos en la cartilla de información, la referida tasa y/o saldo mínimo de equilibrio deberán ser recalculados y remitidos al cliente, junto con el aviso previo a las modificaciones, con una anticipación no menor a cuarenta y cinco (45) días.

Si se trata de modificaciones en beneficio del cliente, éstas deberán ser informadas a través de los mecanismos que para tal efecto se establezcan en los contratos, de acuerdo al literal b. del artículo 29° del Reglamento.

**Artículo 29°.- Medios de comunicación a ser utilizados**

La empresa deberá pactar con el cliente los medios de comunicación más idóneos para cumplir con la disposición de comunicación previa, considerando para tal efecto, lo siguiente:

- a. La empresa deberá comunicar a través de medios de comunicación directos, tales como comunicaciones escritas al domicilio del cliente, correos electrónicos, los estados de cuenta y las comunicaciones telefónicas al cliente, las modificaciones contractuales referidas a:
  - i. Tasas de interés, penalidades, comisiones y gastos cuando dichas modificaciones generen un perjuicio a los usuarios. Lo expuesto también resulta aplicable frente a las modificaciones al cronograma de pagos, la TREA y/o el saldo mínimo de equilibrio para obtener rendimiento, en el caso de operaciones activas o pasivas, respectivamente.
  - ii. La resolución del contrato por causal distinta al incumplimiento.
  - iii. La limitación o exoneración de responsabilidad por parte de las empresas.
  - iv. Incorporación de servicios que no se encuentren directamente relacionados al producto o servicio contratado.
- b. Para comunicaciones sobre modificaciones contractuales de aspectos distintos a los previamente indicados, deberá emplearse medios de comunicación que permitan al cliente tomar conocimiento adecuado y oportuno de las modificaciones a ser efectuadas, de acuerdo a lo que para tal efecto se pacte con éstos.
- c. Deberá dejarse constancia respecto a las comunicaciones realizada a los clientes.

En caso las empresas no pacten con los usuarios los medios a emplear para comunicar respecto a las modificaciones contractuales señaladas en el presente artículo, deberán informarlas a través de comunicaciones escritas al domicilio del cliente.

**Artículo 30°.- Reglas aplicables para el incremento de la línea de crédito**

Los incrementos de la línea de crédito no podrán efectuarse a través de modificaciones unilaterales por parte de las empresas. En ese sentido, no corresponde efectuar un aviso previo conforme lo señala el artículo 26° del Reglamento, sino que deberá requerirse el consentimiento expreso del cliente en cada oportunidad en que este se realice, a través de los mecanismos que para tal efecto pacten las partes, dejando constancia expresa de la fecha a partir de la cual se procederá a realizar el aumento de la línea de crédito. No podrá considerarse el silencio del cliente como señal de aceptación.

**Artículo 31°.- Reglas aplicables para la incorporación de servicios que no se encuentren directamente relacionados al producto o servicio contratado**

Las modificaciones contractuales asociadas a la incorporación de servicios que no se encuentren directamente relacionados al producto o servicio contratado y que, por ende, no constituyan una condición para contratar, procederán siempre que se efectúe una comunicación previa con una anticipación no menor a cuarenta y cinco (45) días, a través de los medios de comunicación indicados en el literal a. del artículo 29° del Reglamento, otorgando al cliente la facultad de aceptar la modificación propuesta, sin que la negativa del cliente implique una resolución del contrato principal.

**Artículo 32°.- Resolución contractual a requerimiento del usuario como consecuencia de las modificaciones a las condiciones contractuales: condiciones de pago**

Los contratos deberán establecer las condiciones aplicables en caso el cliente decida resolverlos debido a modificaciones unilaterales que le resulten perjudiciales y que no tengan por origen la imposición de obligaciones normativas.

Las empresas deberán consignar en las cláusulas contractuales, el derecho que asiste al cliente a resolver el contrato. Asimismo, deberán consignar la forma en que se procederá al pago de la obligación en forma previa a la resolución del contrato, considerando la naturaleza de la obligación asumida y lo dispuesto en el literal b) del artículo 47° y el literal e) del numeral 56.1 del artículo 56° del Código. Para tal efecto, las empresas deberán otorgar un plazo razonable para que el cliente pueda encontrar otro mecanismo de financiamiento en caso lo considere necesario, el que deberá ser no menor a cuarenta y cinco (45) días. El otorgamiento de un plazo mayor para efectuar el pago total de la obligación en forma previa a la resolución del contrato, no impedirá que la empresa –de considerarlo aplicable- efectúe el cobro correspondiente al cargo producto de la modificación contractual una vez cumplido el plazo de preaviso señalado en el Reglamento.

**Artículo 33°.- Resolución contractual unilateral**

Las empresas podrán resolver unilateralmente los contratos celebrados, comunicando al respecto a sus clientes, conforme a las cláusulas de resolución que para tal efecto se pacten.

## CAPÍTULO VI DIFUSIÓN Y SUPERVISIÓN DE FÓRMULAS Y PROGRAMAS PARA LA LIQUIDACIÓN DE INTERESES Y DE PAGOS

**Artículo 34°.- Difusión de fórmulas y programas para la liquidación de intereses y pagos**

Las empresas deberán difundir a través de su página web, las fórmulas y programas a que se refiere el presente capítulo, en un lugar de fácil acceso, junto a la información sobre las operaciones y productos que ofrezcan a los usuarios, de conformidad con las disposiciones del Reglamento. La difusión de las fórmulas deberá ir acompañada de ejemplos explicativos, de manera que los usuarios puedan tener un conocimiento completo de los procedimientos seguidos por la empresa y, de ser el caso, poder replicarlos para operaciones concretas que hayan sido pactadas con ella. La Superintendencia establecerá desde la sección “Portal del Usuario” de su página web, enlaces que permitan un acceso directo a dichas fórmulas y programas.

Las operaciones activas y pasivas en relación con las cuales se deberán difundir las fórmulas para los fines del presente capítulo son las siguientes: los depósitos en cuenta corriente, depósitos de ahorro, depósitos a plazo, depósitos CTS, créditos hipotecarios, créditos MIVIVIENDA, créditos vehiculares, tarjetas de crédito y otros créditos de consumo. La difusión de programas será obligatoria únicamente para las operaciones activas bajo el sistema de cuotas, en el supuesto de cumplimiento de las condiciones pactadas.

Las empresas organizarán la información de las fórmulas y programas publicada en su página web, de acuerdo con las categorías de las operaciones antes referidas. Asimismo, las empresas organizarán la información por producto, entendiéndose como producto a la modalidad de operación que posea características que la distinguen de otras modalidades, tales como la forma de pago, la moneda o cualquier otro atributo que implique una variante en la fórmula, y que generalmente cuenta con una denominación comercial identificable por los clientes.

En las oficinas en que se pueda solicitar las operaciones activas y pasivas antes citadas, las empresas deberán poner a disposición de los usuarios los programas para la liquidación de intereses y de pagos de la empresa. En estos últimos se deberá incluir, en el caso de operaciones activas pactadas bajo el sistema de cuotas, la TCEA.

En todos los casos, la información respecto a las fórmulas y programas deberá encontrarse publicada, tanto para aquellas operaciones que la empresa ofrece actualmente a los usuarios como aquellos que si bien ya no son ofrecidas aún presentan contratos vigentes.

#### **Artículo 35°.- Pautas para la presentación de las fórmulas y programas**

Cada producto activo o pasivo señalado en el artículo anterior debe contar con una fórmula. Los productos activos bajo el sistema de cuotas deberán contar, además, con un programa. Los resultados de los programas deberán ser los mismos que se obtengan utilizando las fórmulas respectivas de dichos productos. Los cronogramas simulados deberán cumplir con los requisitos que se establecen en el artículo 18° del Reglamento.

Las fórmulas y programas que empleen las empresas deberán considerar las siguientes pautas:

- a. Las fórmulas permitirán a los usuarios conocer, paso a paso, el proceso de cálculo de intereses, comisiones y gastos.
- b. Los conceptos que se incluyan en las fórmulas serán definidos a continuación de la fórmula. Asimismo, deberán coincidir con los términos empleados en los reportes o estados de cuenta.
- c. Los programas permitirán a los usuarios simular los cálculos que realizan las empresas para la liquidación de intereses, comisiones y gastos.
- d. A través de notas se podrá precisar los detalles que faciliten la comprensión de las fórmulas y programas, de ser el caso.

#### **Artículo 36°.- Lineamientos metodológicos para la presentación de las fórmulas de productos pasivos y activos**

- a. Tratándose de productos pasivos las empresas deberán considerar los siguientes criterios para la elaboración de las fórmulas:
  - i. Las fórmulas permitirán calcular el monto de intereses que corresponda abonar al cliente. El monto de intereses se debe presentar como el producto de aplicar la tasa de interés del periodo al monto afecto a la tasa de interés, debiéndose detallar el procedimiento para calcular cada uno de estos conceptos.
  - ii. El cálculo de la tasa de interés aplicable al periodo de liquidación de intereses debe partir de la tasa pasiva anunciada por la empresa en el contrato, en la información periódica o cualquier otro medio válido para comunicar su modificación, en caso corresponda. Asimismo, deberá detallarse cómo es el proceso de capitalización de intereses.
  - iii. La presentación de las fórmulas deberá explicar en forma detallada todos los conceptos que podrían modificar el monto afecto a intereses, en qué casos y bajo qué forma podrían incidir sobre dicho monto; de ser el caso, se incluirá el procedimiento de cálculo para determinar dichos conceptos.
  - iv. Las fórmulas para el cálculo del monto de las comisiones y gastos que se cobren a los clientes, de ser el caso, se presentarán siguiendo los mismos lineamientos dispuestos para el cálculo del monto de intereses.
  - v. Para los depósitos a plazo fijo la fórmula deberá describir, adicionalmente, la tasa de interés efectiva anual y las comisiones o gastos que se aplican cuando los clientes retiran el depósito antes del vencimiento del plazo pactado.
- b. Tratándose de productos activos las empresas deberán considerar los siguientes criterios para la elaboración de las fórmulas:
  - i. Las empresas deberán presentar las fórmulas para el cálculo del monto de intereses que le corresponda pagar al cliente. El monto de intereses se debe presentar como el producto de aplicar la tasa de interés del periodo al monto afecto a la tasa de interés, debiéndose detallar el procedimiento para calcular cada uno de estos conceptos.
  - ii. El cálculo de la tasa de interés aplicable al periodo de liquidación de intereses debe partir de la tasa activa anunciada por la empresa en el contrato, en los estados de cuenta, información periódica o cualquier otro medio válido para comunicar su modificación, en caso corresponda. Asimismo, deberá detallarse cómo es el proceso de amortización del principal de la deuda.

República del Perú

- iii. La presentación de las fórmulas deberá explicar en forma detallada todos los conceptos que podrían modificar el monto afecto a intereses, en qué casos y bajo qué forma podrían incidir sobre dicho monto; de ser el caso, se incluirá el procedimiento de cálculo para determinar dichos conceptos. Asimismo, la presentación de las fórmulas deberá contemplar el procedimiento seguido por la empresa para efectuar los cálculos correspondientes en caso se otorgue un periodo de gracia a los usuarios.
- iv. Las fórmulas para el cálculo del monto de las comisiones y gastos que se cobren a los clientes, de ser el caso, se presentarán siguiendo los mismos lineamientos dispuestos para el cálculo del monto de intereses.
- v. Las fórmulas se desarrollarán en el supuesto de cumplimiento e incumplimiento en los pagos.
- vi. En el caso de los productos activos que ofrezcan opciones de pago mínimo, pago total o pagos intermedios entre el monto mínimo y el pago total, las fórmulas deberán detallar cómo se aplica el pago que se realice a la amortización de la deuda, intereses, comisiones y gastos.

**Artículo 37°.- Fórmulas aplicables para el caso de incumplimiento de pagos en productos activos**

Para los productos activos, las empresas deberán detallar el procedimiento de cálculo del monto de intereses o penalidad aplicable en caso de incumplimiento, de acuerdo a los lineamientos dispuestos en el artículo anterior.

La fórmula para el cálculo del monto de intereses o penalidad en caso de incumplimiento deberá detallar cómo estos cobros varían en función a los días de incumplimiento, de ser el caso.

**Artículo 38°.- Ejemplos numéricos explicativos**

Las empresas deberán presentar, a modo de ejemplo, un ejercicio numérico que ilustre la aplicación de las fórmulas para cada producto, de acuerdo con las siguientes pautas:

- a. Como pauta general, la secuencia de presentación de cada fórmula seguirá los siguientes pasos: (1) cálculo de monto afecto a la tasa de interés, (2) cálculo de la tasa de interés, (3) cálculo del monto de intereses (4) cálculo del monto de comisiones y gastos, (5) monto total.
- b. Los ejercicios numéricos acompañarán el desarrollo de las fórmulas de manera que, para cada paso presentado en las fórmulas, se muestre el ejemplo correspondiente.
- c. Para elaborar el ejercicio numérico, las empresas deberán considerar una operación "típica" que refleje las condiciones más usuales de cada producto.

**Artículo 39°.- Responsables de las fórmulas y programas**

Las empresas deberán designar al funcionario responsable de las fórmulas y programas, quien deberá mantenerlas actualizadas y mantener informado al Oficial de Atención al Usuario. Las empresas deberán informar a la Superintendencia cada vez que ocurra algún cambio en la designación del funcionario responsable, dentro de los cinco (5) días de producido.

**TÍTULO III****DISPOSICIONES APLICABLES A LA CONTRATACIÓN CON USUARIOS DEL SISTEMA FINANCIERO****CAPÍTULO I  
ASPECTOS GENERALES****Artículo 40°.- Formalidades para la redacción de condiciones contractuales**

Las empresas deberán redactar las condiciones contractuales correspondientes a los productos y servicios que ofrecen a los usuarios en un lenguaje sencillo y claro que permita una adecuada comprensión por parte de éstos de sus obligaciones y derechos.

El contrato deberá reflejar fielmente todas las estipulaciones necesarias para una correcta regulación de la relación entre el cliente y la empresa, evitará el uso de tecnicismos y, cuando ello no sea posible, explicará adecuadamente su significado.

**Artículo 41°.- Contratación no presencial o presencial a través de mecanismos distintos al escrito**

Las empresas podrán celebrar contratos por canales no presenciales o presenciales a través de mecanismos distintos al escrito.

El uso de dichos canales deberá ser acorde a la complejidad de los productos que ofrecen en el mercado, siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

- a. La contratación se realizará por teléfono o a través de medios electrónicos.
- b. La empresa deberá contar con los adecuados mecanismos para garantizar la seguridad de la contratación en todas sus etapas y pueda dejarse constancia de la aceptación por parte del cliente y su cónyuge, en caso corresponda, de las estipulaciones contractuales. En estos casos no se requerirá la firma de los formularios contractuales.
- c. Las empresas entregarán a los usuarios en un plazo no mayor a quince (15) días posteriores a la celebración del contrato, dicho documento, incluyendo la cartilla de información u hoja resumen y cronograma; así como de cualquier otra información que corresponda, de acuerdo al marco normativo vigente, en la forma convenida por las partes. La referida entrega puede realizarse en el domicilio del cliente o por medios electrónicos, siempre que permitan su lectura, impresión, conservación y reproducción sin cambios.

Las empresas deberán conservar la constancia de lo contratado en soporte duradero, así como la constancia de entrega del contrato y demás documentos de acuerdo a lo dispuesto en el Reglamento.

**Artículo 42°.- Contratos multiproducto**

Las empresas podrán poner a disposición de los usuarios contratos multiproducto, entendidos como aquellos que contienen un condicionado general que precisa los términos comunes aplicables a más de un producto activo y/o pasivo.

A través de dichos contratos, se le otorgará al cliente la posibilidad que, en dicho momento o posteriormente, contrate uno o más productos específicos a los que resultará aplicable el condicionado general. En este caso, las empresas deberán entregar a los usuarios, la parte pertinente del contrato multiproducto referido al producto contratado, así como la hoja resumen y/o cartilla de información asociada a este.

Las partes firmarán dichos documentos por duplicado o contratarán los productos a través de mecanismos descritos en el artículo precedente.

## CAPÍTULO II CLÁUSULAS GENERALES DE CONTRATACIÓN

**Artículo 43°.- Aprobación administrativa previa de las Cláusulas Generales de Contratación**

La aprobación de cláusulas generales de contratación, así como la determinación de cláusulas abusivas, no impide a los usuarios recurrir ante las instancias administrativas y judiciales que correspondan a fin de salvaguardar sus derechos.

La presentación de la solicitud de aprobación de las cláusulas generales de contratación podrá realizarse físicamente o a través de los mecanismos que para tal efecto informe la Superintendencia mediante Oficio Múltiple.

La aprobación de cláusulas generales de contratación que contengan referencias al cobro de comisiones y gastos no exime a las empresas de la evaluación a que hubiera lugar en el marco de las facultades de supervisión y control de la Superintendencia, respecto al sustento técnico que deben revestir tales conceptos.

En caso se presenten modificaciones a la normativa vigente que tengan un impacto en las cláusulas generales de contratación aprobadas, las empresas deberán presentar las cláusulas modificadas a la

Superintendencia para su respectiva aprobación dentro de los treinta (30) días de producida la modificación normativa. Lo expuesto no elimina la obligación que tienen las empresas de aplicar las normas legales de carácter imperativo desde la fecha en que éstas entren en vigencia.

Las empresas podrán adoptar las cláusulas generales de contratación que publique la Superintendencia en los lineamientos de contratos que para tal efecto apruebe mediante normas de carácter general. Adicionalmente, las empresas podrán adoptar las cláusulas generales de contratación que hayan sido previamente aprobadas por la Superintendencia a otras empresas, a cuyo efecto deberán enviar una comunicación señalando las cláusulas generales que solicitan adoptar y el número de la Resolución mediante la que fueron aprobadas, a fin que su uso sea autorizado por la Superintendencia.

No se podrán emplear cláusulas que no cuenten con la aprobación previa de la Superintendencia, con excepción de los supuestos expresamente indicados en el Reglamento.

#### **Artículo 44°.- Cláusulas generales de contratación que serán objeto de aprobación administrativa previa**

Las empresas deberán someter a la aprobación administrativa previa de la Superintendencia, las cláusulas generales de contratación relacionadas a las siguientes operaciones y servicios:

##### **Operaciones activas:**

- Crédito hipotecario.
- Crédito de consumo.

##### **Operaciones pasivas:**

- Depósito de ahorro.
- Depósito a plazos (incluye los certificados de depósitos y certificados bancarios).
- Depósito por compensación de tiempo de servicio.
- Depósito en cuenta corriente.

##### **Servicios:**

- Contrato de cajas de seguridad.
- Contrato de custodia.

Asimismo, se deberán someter a la aprobación administrativa previa de la Superintendencia las cláusulas generales de contratación de cualquier otro producto y/o servicio que se pueda pactar con los usuarios sujetos a la protección del Código y que no se encuentre comprendido en la mencionada lista.

Las modificaciones que las empresas deseen realizar respecto del contenido de las cláusulas generales de contratación previamente aprobadas deberán seguir el mismo procedimiento de aprobación regulado en este Capítulo, debiendo destacarse los cambios efectuados respecto de la versión aprobada.

#### **Artículo 45°.- Difusión de cláusulas generales de contratación**

Las empresas deberán difundir a través de su página web, los formularios contractuales que cuenten con cláusulas generales de contratación previamente aprobadas por la Superintendencia.

Asimismo, deberán difundir en su página web aquellos formularios contractuales correspondientes a los contratos indicados en el artículo precedente, que se encuentren en uso y que aún no cuenten con cláusulas generales de contratación previamente aprobadas por la Superintendencia por encontrarse en procedimiento de aprobación, indicándose dicha situación en los respectivos formularios.

Por su parte, la Superintendencia difundirá, a través de su página web, las cláusulas generales de contratación que haya aprobado.

### CAPÍTULO III CLÁUSULAS ABUSIVAS

#### **Artículo 46°.- Criterios para la determinación de cláusulas abusivas en materia de tasas de interés, comisiones y gastos**

Las cláusulas abusivas son todas aquellas estipulaciones no negociadas que, en contra de las exigencias de la buena fe causen, en perjuicio de los usuarios, un desequilibrio de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato. Se considera que una cláusula no se ha negociado cuando haya sido redactada previamente y el usuario no haya podido influir en su contenido.

Constituyen cláusulas abusivas, que no podrán ser incorporadas en los formularios contractuales que utilicen las empresas, entre otras, las que se indican a continuación:

- a. Las que faculden a la empresa a variar la tasa de interés compensatorio, la tasa de interés moratorio o penalidad aplicable en caso de incumplimiento, las comisiones y gastos sin previo aviso, cuando ello implique un mayor costo o un perjuicio al usuario.
- b. Las que faculden a la empresa a variar la tasa de interés compensatorio, la tasa de interés moratorio o penalidad en caso de incumplimiento, las comisiones y gastos mediante el establecimiento de mecanismos de información que no cumplan con lo establecido en el Reglamento.
- c. Las que faculden a la empresa a cobrar o variar tasas de interés compensatorio, tasas de interés moratorio o penalidades en caso de incumplimiento, comisiones y/o gastos que no cumplan con los criterios establecidos en el marco legal vigente para ser materia de cobro o variación.
- d. Las que faculden a la empresa el cobro de gastos y/o comisiones futuras sin que se establezca la obligación de informar previamente los conceptos y la oportunidad en que resulten exigibles.
- e. Las que permitan a la empresa modificar unilateralmente las condiciones y términos de un contrato de duración continuada en perjuicio de los clientes, salvo que obedezcan a motivos expresados en él, de acuerdo a lo dispuesto por la normativa vigente y que se otorgue el derecho al cliente de desvincularse del mismo sin penalización alguna.
- f. Las que vayan contra las normas de orden público.
- g. Las que identifique la Superintendencia, con opinión previa del INDECOPI, de conformidad con las normas sobre la materia, las que serán incorporadas al presente listado mediante norma de carácter general.
- h. Las que excluyan o limiten la responsabilidad de la empresa, sus dependientes o representantes de venta por dolo o culpa, o las que trasladen la responsabilidad al consumidor por los hechos u omisiones de la empresa.
- i. Las que faculden a la empresa a suspender o resolver unilateralmente un contrato sin comunicarlo previamente al cliente, salvo las excepciones dadas por disposición legal distinta o la aplicación de normas prudenciales emitidas por la Superintendencia.
- j. Las que establezcan a favor de la empresa la facultad unilateral de prórroga o renovación del contrato, salvo pacto en contrario en el que se establezca expresamente dicha posibilidad.
- k. Las que excluyan o limiten los derechos reconocidos a los usuarios a efectuar pagos anticipados o prepagos en forma total o parcial, a oponer excepciones de incumplimiento o a imponer obstáculos o condiciones innecesarias que determine la Superintendencia de acuerdo al caso concreto, para el ejercicio de los derechos reconocidos al usuario en los contratos.
- l. Las que establezcan respecto de los clientes limitaciones a la facultad de oponer excepciones procesales, limitaciones a la presentación de pruebas, inversión de la carga de la prueba, entre otros derechos concernientes al debido proceso.
- m. Las que establezcan la renuncia del cliente a formular denuncias por infracción de las normas del Código, así como aquellas emitidas por la Superintendencia.

El hecho de que ciertos elementos de una cláusula o que una cláusula aislada se haya negociado no excluirá la aplicación del presente artículo al resto del contrato si la apreciación global lleva a la conclusión de que se trata, no obstante, de un contrato por adhesión.

## CAPITULO IV

### INFORMACIÓN PERIÓDICA QUE LAS EMPRESAS DEBEN ALCANZAR A LOS USUARIOS

#### **Artículo 47°.- Información periódica a los clientes**

En el caso de productos pasivos, a solicitud de los clientes, las empresas enviarán el extracto de todos los movimientos producidos en sus depósitos durante el mes. Dicha información deberá ser remitida en un plazo máximo de treinta (30) días posteriores al cierre del mes en el que la información es requerida y podrá ser remitida mensualmente si así lo solicita el cliente.

En el caso de productos activos bajo el sistema de cuotas, se otorgará a los usuarios la posibilidad de elegir la remisión o no de información relacionada a los pagos efectuados y aquellos que se encuentran pendientes conforme al cronograma de pagos. Dicha información deberá ser remitida en un plazo máximo de treinta (30) días posteriores al cierre del mes en el que la información es requerida y podrá ser remitida mensualmente si así lo solicita el cliente.

Tanto en el caso de los productos activos como pasivos, las empresas deberán otorgar a los clientes la posibilidad de elegir la recepción de la mencionada información a través de uno o ambos de los siguientes mecanismos:

- a. Medios físicos (remisión al domicilio señalado por el cliente).
- b. Medios electrónicos (por medio de la presentación de dicha información a través de la página web, correo electrónico, entre otros).

La elección realizada por el cliente deberá constar en un soporte que permita acreditar dicha elección.

## TITULO IV

### SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y OFICIAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

#### CAPITULO I

##### SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

#### **Artículo 48°.- Sistema de atención al usuario**

Las empresas deben contar con un adecuado sistema de atención al usuario que permita brindar un servicio consistente con las políticas generales establecidas por la empresa, el que debe observar las disposiciones legales vigentes en materia de protección al consumidor, transparencia de información, aquellas referidas a la contratación con los usuarios, atención de consultas y reclamos y, en general, cualquier otra disposición que sobre las referidas materias genere obligaciones a las empresas respecto de los usuarios. Forman parte de las disposiciones antes señaladas los precedentes de observancia obligatoria que emita el INDECOPI.

#### **Artículo 49°.- Elementos mínimos del sistema de atención al usuario**

El sistema de atención al usuario que implementen las empresas deberá comprender los siguientes elementos mínimos:

- a. Políticas y procedimientos generales con relación a la atención y servicio al usuario, los que deben ser consistentes con el marco normativo vigente sobre la materia.
- b. Manual del sistema de atención al usuario, el cual debe contener las políticas generales de la empresa, así como el objetivo, la descripción del funcionamiento del sistema, los mecanismos y procedimientos que serán utilizados para cumplir con los objetivos, las responsabilidades de las áreas involucradas y del oficial de atención al usuario, así como los canales de comunicación y de coordinación entre ellos, la política de capacitación del personal sobre el sistema de atención al usuario, entre otros.
- c. Código de buenas prácticas para la atención de los usuarios, que deberá comprender las políticas diseñadas por la empresa para que los trabajadores y funcionarios responsables de atender a los usuarios, proporcionen información y atención adecuada de conformidad con las normas vigentes.

**Artículo 50°.- Personal capacitado**

El personal responsable de absolver las consultas de los usuarios deberá estar debidamente capacitado no sólo en las materias correspondientes a las operaciones que brinda la empresa, sino también en las normativas referidas a la protección al consumidor y transparencia de información comprendidas en el marco legal vigente. Para efecto de brindar la debida información al usuario, el referido personal deberá identificarse ante aquél como responsable de cumplir dicha función. La capacitación que se proporcione al personal antes indicado en temas de atención al cliente, protección al usuario, regulación sobre temas de transparencia, entre otros, deberá ser actualizada por lo menos anualmente y estar debidamente documentada en los expedientes de información del personal o legajos del personal, mediante archivos físicos o informáticos, los cuales deberán estar a disposición de la Superintendencia en todo momento.

**Artículo 51°.- Responsabilidad del directorio y la gerencia**

El directorio es responsable del establecimiento de las políticas y procedimientos generales que permitan a la empresa contar con un sistema de atención al usuario adecuado. Asimismo, será responsable del funcionamiento del referido sistema, del cumplimiento de las políticas, procedimientos y disposiciones contenidas en el Reglamento.

La empresa deberá designar a un oficial de atención al usuario encargado de velar por el cumplimiento del sistema de atención al usuario cuyas funciones se detallan en el artículo 54° siguiente.

La gerencia será responsable de coordinar con el oficial de atención al usuario la implementación de las medidas que sean necesarias para que el funcionamiento del sistema de atención al usuario se ajuste a las políticas generales establecidas por el directorio, según los términos que se indican en el Reglamento, así como la asignación de los recursos humanos, técnicos y logísticos que le permitan dar cumplimiento a las funciones mencionadas en el Reglamento.

## CAPÍTULO II RESPONSABILIDADES DEL OFICIAL DE ATENCION AL USUARIO

**Artículo 52°.- Oficial de atención al usuario**

El oficial de atención al usuario es el funcionario encargado de velar por la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos generales establecidos por la empresa, así como por el cumplimiento de las normas que sustenten el sistema de atención al usuario.

**Artículo 53°.- Requisitos del oficial de atención al usuario**

El oficial de atención al usuario deberá reunir los siguientes requisitos mínimos:

- a. Tener conocimiento y experiencia relevante en temas de protección al consumidor, transparencia de información y atención al usuario.
- b. Tener conocimiento adecuado de las normas sobre protección al consumidor, las de transparencia de información y atención al usuario.
- c. Tener conocimiento y experiencia suficiente con relación a los productos y servicios que brinda la empresa.
- d. Tener experiencia en labores de seguimiento y control de operaciones y/o cumplimiento normativo.
- e. Otros que establezca la Superintendencia.

Las empresas deberán comunicar a la Superintendencia el nombre del oficial de atención al usuario, así como el cumplimiento de los requisitos señalados en el párrafo previo en un plazo de cinco (05) días desde la fecha de su designación.

**Artículo 54°.- Responsabilidades del oficial de atención al usuario**

Son funciones del oficial de atención al usuario:

- a. Velar por la implementación y el cumplimiento de las normas vigentes en materia de protección al consumidor, transparencia de información, atención al usuario y demás disposiciones establecidas por la Superintendencia.

República del Perú

- b. Velar porque las empresas cuenten con áreas de atención de reclamos de los clientes debidamente implementadas y con mecanismos adecuados para la absolución de sus reclamos.
- c. Coordinar con las demás áreas de la empresa la implementación de las políticas y procedimientos para el funcionamiento del sistema de atención al usuario y su debido cumplimiento.
- d. Proponer medidas que permitan a la empresa mejorar el funcionamiento del sistema de atención al usuario y sus elementos mínimos.
- e. Verificar que los medios de difusión de tasas de interés, comisiones y gastos, así como de las operaciones y servicios que utilice la empresa cumplan con la normativa vigente.
- f. Verificar que el personal encargado de brindar asesoría a los usuarios con relación a las operaciones y servicios que brinda la empresa, así como con relación a las materias contenidas en los contratos, cumpla con los requerimientos de capacitación establecidos en el marco normativo vigente.
- g. Comprobar que el contenido de los formularios contractuales utilizados por la empresa cumpla con las disposiciones señaladas en el Reglamento.
- h. Velar porque las empresas remitan las comunicaciones periódicas a sus clientes en los plazos pactados, así como que las comunicaciones previas referidas a las modificaciones contractuales sean remitidas según lo dispuesto en el Reglamento.
- i. Verificar que la empresa difunda las fórmulas y programas de liquidación de intereses y de pagos de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento.
- j. Coordinar con la Superintendencia, el INDECOPI y cualquier otra entidad pública o privada que tenga que ver con temas de protección al consumidor.
- k. Reportar a la Superintendencia un informe anual referido al funcionamiento del sistema de atención al usuario.
- l. Las demás que sean necesarias para el cumplimiento de sus funciones.

El oficial de atención al usuario, para el debido cumplimiento de sus responsabilidades y la presentación del informe anual a que alude el literal k. del párrafo precedente, deberá elaborar un programa anual de trabajo que será puesto en consideración previa del directorio y aprobado por éste antes del 31 de diciembre de cada año. Dicho programa deberá contener la metodología utilizada para las verificaciones y revisiones del grado de cumplimiento del sistema de atención al usuario, las actividades a realizarse, incluyendo el cronograma de su ejecución. Una copia del referido programa anual deberá estar a disposición de la Superintendencia.

#### **Artículo 55°.- Presentación del informe anual del oficial de atención al usuario a la Superintendencia**

El informe anual referido al funcionamiento del sistema de atención al usuario deberá ser presentado a la Superintendencia a más tardar dentro de los cuarenta y cinco (45) días posteriores al cierre del ejercicio por medios físicos y electrónicos.

El informe deberá ser puesto en conocimiento del Directorio de la empresa antes de ser presentados a la Superintendencia.

### **DISPOSICIONES FINALES Y COMPLEMENTARIAS**

#### **Primera.-Información**

Para efectos de promover una mayor transparencia de información de las tasas de interés, comisiones y gastos que apliquen las empresas, éstas deberán remitir a la Superintendencia, todo tipo de información que sobre dichos conceptos sea requerida por oficio múltiple, la cual deberá provenir de sus tarifarios vigentes.

La información recibida por la Superintendencia será puesta a disposición de los usuarios en su página web institucional, en la sección referida a transparencia de información, así como a través de otros medios que se consideren pertinentes.

**Segunda.- Creación de página web**

Las empresas que soliciten autorización de funcionamiento, deberán contar con una página web habilitada a más tardar en la fecha en la que inician sus operaciones, considerando lo dispuesto en el Reglamento para la constitución, reorganización y establecimiento de empresas y representantes de los sistemas financiero y de seguros aprobado por la Resolución SBS N° 10440-2008 y sus normas modificatorias.

**Tercera.- Aplicación de las disposiciones contenidas en el capítulo IV del título II a clientes de las empresas no comprendidos en el alcance del Reglamento**

Las normas comprendidas en el capítulo IV del título II del Reglamento, referidas a la información que debe ser otorgada al usuario para efectos de la contratación y prestación de operaciones activas, pasivas y servicios, serán aplicables también a aquellas personas naturales y jurídicas que no se encuentren comprendidas en el alcance de la definición de usuario y/o de cliente contenida en el título I del Reglamento, siempre que dicha información sea solicitada a las empresas por las referidas personas. En este caso, la supervisión de lo indicado en la presente disposición compete de manera exclusiva a la Superintendencia.

**Cuarta.- Sanciones**

La Superintendencia y el INDECOPI, en el ámbito de sus respectivas competencias, sancionarán a las empresas que incurran en infracciones administrativas derivadas del incumplimiento del marco legal y regulatorio vigente, referido a la transparencia de información, protección al consumidor y competencia desleal.

**Quinta.- Registro de fecha efectiva de los pagos**

En los lugares de pago puestos a disposición de los usuarios, se deberá registrar adecuadamente y en la fecha efectuada, la realización de los pagos efectuados por los clientes aplicando el mismo tratamiento que la empresa considera para registrar sus operaciones, debiéndose brindar la información necesaria a los usuarios sobre los cargos aplicables a su operación. Todos los canales de pago deberán permitir la cancelación de los impuestos aplicables y conceptos que pudieran corresponder por la operación realizada.

**Sexta.- Régimen simplificado**

La Superintendencia podrá regular, con carácter general, la exoneración de uno o más de los criterios indicados en el Reglamento en caso que el diseño de las operaciones, productos o servicios así lo justifiquen y/o se cuente con medios alternativos de cumplir con los objetivos del presente Reglamento.

**Artículo Segundo.-** Los anexos a que se refiere el Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero aprobado por el artículo primero de la presente resolución, se publican en el Portal Institucional –[www.sbs.gob.pe](http://www.sbs.gob.pe) – conforme a lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 001-2009-JUS.

**Artículo Tercero.-** En un plazo que no excederá de treinta (30) días calendario de haberse publicado la presente norma, las empresas deberán remitir a la Superintendencia un plan de adecuación a las disposiciones contenidas en el Reglamento de Transparencia y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero.

Dicho plan deberá incluir las acciones previstas para la total adecuación y el cronograma de éstas, así como los funcionarios responsables del cumplimiento de dicho plan y la remisión de informes bimestrales a la Superintendencia.

**Artículo Cuarto.-** Modificar el artículo décimo de la Resolución SBS N° 2108-2011 referido a cuentas básicas:

*“Artículo Décimo.- Las cuentas básicas se encuentran bajo el*

República del Perú

*régimen simplificado establecido en el Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, en adelante Reglamento de Transparencia, siéndoles aplicables sus normas, con las particularidades que se indican a continuación:*

- a) *Contratos celebrados por escrito: las empresas podrán diseñar contratos y cartillas de información simplificadas que incluyan en forma resaltada y destacada cuando menos lo indicado en los literales a) a la h) del artículo 19° del Reglamento de Transparencia y las características principales asociadas a las operaciones, límites, restricciones y condiciones aplicables a la cuenta básica. La información correspondiente a la cartilla de información puede ser agregada directamente en el contrato, en un solo documento.*
- b) *Contratos celebrados por medios distintos a los dispuestos en el numeral precedente: las empresas deberán aplicar lo dispuesto en el artículo 41° del Reglamento de Transparencia, considerando la información y condiciones mínimas establecidas en el literal precedente.*

**Artículo Quinto<sup>3</sup>.**- Las empresas tendrán plazo hasta el 30 de agosto de 2013, para adecuarse a las siguientes disposiciones del Reglamento de Transparencia:

- Artículo 13° sobre mecanismos de difusión de información sobre tasas de interés, comisiones, gastos y productos o servicios.
- Artículo 14° sobre difusión de aspectos relevantes referidos a los beneficios, riesgos y condiciones del producto.
- Artículo 18°, sobre información sobre operaciones activas.
- Artículo 19°, sobre información sobre operaciones pasivas.
- Artículo 47°, sobre información periódica a los clientes.

Las empresas deberán remitir las cláusulas generales de contratación, a que se refiere el Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, para aprobación previa de la Superintendencia de acuerdo con el siguiente cronograma:

<b>CONTRATOS</b>	<b>FECHA MÁXIMA DE PRESENTACIÓN</b>
<b><u>OPERACIONES ACTIVAS:</u></b>	
<i>Préstamo o mutuo dinerario (consumo)</i>	<i>02.09.2013 al 16.09.2013</i>
<i>Crédito vehicular</i>	<i>02.09.2013 al 16.09.2013</i>
<i>Crédito hipotecario</i>	<i>02.12.2013 al 16.12.2013</i>
<i>Multiproductos activos</i>	<i>02.12.2013 al 16.12.2013</i>
<i>Crédito mediante tarjetas de crédito</i>	<i>02.06.2014 al 16.06.2014</i>
<b><u>SERVICIOS:</u></b>	
<i>Contrato de cajas de seguridad</i>	<i>02.12.2013 al 16.12.2013</i>
<i>Contrato de Custodia</i>	<i>02.06.2014 al 16.06.2014</i>
<b><u>OPERACIONES PASIVAS:</u></b>	
<i>Depósito de ahorro</i>	<i>03.02.2014 al 17.02.2014</i>
<i>Depósito en cuenta corriente</i>	<i>03.02.2014 al 17.02.2014</i>
<i>Depósito a plazos (incluye los certificados de depósitos y certificados bancarios)</i>	<i>02.04.2014 al 16.04.2014</i>
<i>Depósito por Compensación de Tiempo de Servicio</i>	<i>02.04.2014 al 16.04.2014</i>
<i>Multiproductos pasivos</i>	<i>02.06.2014 al 16.06.2014</i>

El plazo para tener a disposición de los usuarios los nuevos contratos, que incluyan las cláusulas generales de contratación previamente aprobadas por esta Superintendencia, es de sesenta (60) días

<sup>3</sup>Artículo modificado por Resolución SBS N° 2668-2013 del 01/05/2013.

contados desde la fecha en que se notifique la Resolución de aprobación correspondiente.

**Artículo Sexto.-** La presente Resolución entrará en vigencia el 01 de enero de 2013. A la entrada en vigencia de la presente Resolución, queda derogado el Reglamento de Transparencia de Información y Disposiciones Aplicables a la Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, aprobado por la Resolución SBS N° 1765-2005 y sus normas modificatorias, con excepción de lo dispuesto en el artículo 32° de la mencionada norma.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

**DANIEL SCHYDLOWSKY ROSENBERG**  
Superintendente de Banca, Seguros y  
Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones

## ANEXO N° 1

## CÁLCULO DE LA TCEA PARA OPERACIONES ACTIVAS BAJO EL SISTEMA DE CUOTAS

Para homogeneizar el cálculo de la tasa de costo efectivo anual se deberá aplicar la siguiente fórmula:

$$i_a = (1 + i_t)^k - 1$$

Donde:

- $i_a$  : Tasa del costo efectivo anual.
- $i_t$  : Tasa del costo efectivo correspondiente al período de pago de la cuota (mensual, trimestral, semestral, etc.)
- $k$  : Número de cuotas en un año.

La tasa del costo efectivo correspondiente al período de pago de la cuota ( $i_t$ ), es aquella que permite igualar el valor actual de todas las cuotas con el monto efectivamente otorgado en préstamo al cliente. Las cuotas comprenden todos los conceptos señalados en el Reglamento.

ANEXO N° 1-A<sup>4</sup>

## CÁLCULO DE LA TCEA PARA OPERACIONES ACTIVAS BAJO EL SISTEMA REVOLVENTE

A efectos de brindar información comparativa en las operaciones activas bajo el sistema revolvente, el cálculo de la TCEA aplicable al componente revolvente deberá considerar los siguientes parámetros:

- Consumo de S/. 1000, si la moneda de la línea de crédito es en Nuevos Soles, o US\$ 300, si la moneda de la línea de crédito es en Dólares Americanos, asumiendo que la cuenta no presenta deuda anterior. No deberá considerarse ningún otro consumo o movimiento de la línea de crédito.
- TEA máxima aplicable a la línea de crédito o, en caso de tarjeta de crédito a los consumos de bienes y servicios, que se encuentre vigente al momento de efectuar el cálculo de la TCEA. Tratándose de tarjetas de crédito, y a efectos del presente cálculo, no se considerarán las tasas aplicables para disposición de efectivo ni para compra de deuda de otras entidades.
- Plazo de 12 meses. El consumo deberá considerarse realizado 30 días antes del cierre de facturación correspondiente.
- Cuotas mensuales con los valores de los pagos mínimos que resultan de sumar el saldo capital aplicado por un factor revolvente de 24, intereses, comisiones y gastos. Se deberán considerar umbrales mínimos de S/. 30, si la moneda de la línea de crédito es en Nuevos Soles, o US\$ 10, si la moneda de la línea de crédito es en Dólares Americanos, para el componente de amortización de capital del pago mínimo en cada moneda. En la cuota N° 12, se deberá cancelar el total de la deuda.
- Comisiones y gastos aplicables bajo el supuesto de cumplimiento de pago de las cuotas mensuales. En tarjeta de crédito, la comisión por membresía anual deberá ser considerada en la cuota N° 12.

Tratándose del cálculo de la TCEA para el componente no revolvente (cuotas), deberán considerarse los siguientes parámetros:

- Monto del crédito o consumo por la suma de S/. 1000, si la moneda de la línea de crédito es en Nuevos Soles, o US\$. 300, si la moneda de la línea de crédito es en Dólares Americanos, asumiendo que la cuenta no presenta deuda anterior. No deberá considerarse ningún otro consumo o movimiento de la línea de crédito.
- TEA máxima aplicable a la línea de crédito o, en caso de tarjeta de crédito, a los consumos de bienes y servicios que se encuentre vigente al momento de efectuar el cálculo de la TCEA. Tratándose de tarjetas de crédito, y a efectos del presente cálculo, no se considerarán las tasas aplicables para disposición de efectivo ni para compra de deuda de otras entidades, salvo que se trate de un ejemplo específico de dicho tipo de financiamiento.
- Plazo de 12 meses. El consumo deberá considerarse realizado 30 días antes del cierre de facturación correspondiente.
- Cuotas mensuales constantes.
- Comisiones y gastos aplicables bajo el supuesto de cumplimiento de pago de las cuotas mensuales. En tarjeta de crédito, la comisión por membresía anual deberá ser considerada en la cuota N° 12.

---

<sup>4</sup>Anexo modificado por Resolución SBS N° 2668-2013 del 01/05/2013.

## ANEXO N° 2 CÁLCULO DEL RENDIMIENTO EFECTIVO ANUAL

Para calcular la Tasa de Rendimiento Efectivo Anual (TREA) se deberá considerar como monto inicial del depósito la suma de mil nuevos soles (S/. 1000.00), mil dólares americanos (US\$ 1000.00) o mil euros (€ 1000.00) según el cálculo y plazo señalado en el Reglamento, asumiendo que en dicho plazo no existen transacciones adicionales a la apertura de la cuenta. Tratándose de depósitos en otras monedas, la Superintendencia comunicará mediante oficio múltiple los montos a ser utilizados. Asimismo, cuando el producto pasivo exija un monto mínimo de apertura superior a los montos iniciales de depósito antes señalados, se deberá emplear dichos montos mínimos de apertura para efectos del ejemplo. Adicionalmente al ejemplo, para las cuentas de ahorro, deberá señalarse el saldo mínimo de equilibrio para obtener rendimiento.

Para homogeneizar el cálculo de la tasa de rendimiento efectivo anual, se deberá generar el cronograma de saldos del depósito considerando el siguiente procedimiento:

1. Se tomará el monto inicial del depósito como monto inicial al primer período ( $MI_1$ ).
2. Se calculará los intereses correspondientes al primer período ( $I_1$ ), así como las comisiones y los gastos totales aplicables en ese período ( $C_1$ ).
3. Se calculará el monto final al primer período ( $MF_1$ ) utilizando la siguiente fórmula:

$$MF_1 = MI_1 + I_1 - C_1$$

4. Se considerará el monto final al primer período como el monto inicial al segundo período ( $MI_2$ ).
5. Se repetirá los pasos 2, 3 y 4, tomando en cuenta el período correspondiente, tantas veces como períodos de pago de intereses o cobro de comisiones y gastos tenga el depósito, hasta llegar al monto final en el último período ( $MF_T$ ), en donde "T" representa el último período.
6. La TREA será igual a:

$$TREA = \left( \frac{MF_T}{MI_1} \right)^{\frac{P}{T}} - 1$$

En donde "P" es igual al número de períodos en un año.

En caso de que el depósito sea a plazo indeterminado, se considerará un plazo de 12 meses para el cálculo ( $T = 12$ ,  $P = 12$ )

### ANEXO N° 3

#### EJEMPLO DE CARGOS QUE NO SE ADECUAN A LOS CRITERIOS DEL REGLAMENTO PARA TENER LA CALIDAD DE COMISIONES O GASTOS.

Los cargos que se indican a continuación a manera de ejemplo, no se adecuan a los criterios establecidos en la Ley Complementaria y en el Reglamento para tener la calidad de comisiones o gastos. Por lo tanto, no pueden ser incorporados en los formularios contractuales que utilizan las empresas del sistema financiero ni cobrado a sus usuarios:

1. Cargos por concepto de mantenimiento o administración de cuentas inactivas. Una cuenta se considera inactiva cuando, de acuerdo con lo pactado, no se pueden realizar operaciones con cargo a los depósitos efectuados en ella.<sup>5</sup>
2. Cargos por concepto de emisión, elaboración de estados de cuenta de tarjeta de crédito o de la información periódica requerida por los clientes de acuerdo con el artículo 47° del Reglamento o cargos similares.<sup>6</sup>
- 2-A. Cargos por concepto de puesta a disposición o envío de estados de cuenta de tarjetas de crédito a través de medios electrónicos.<sup>7</sup>
- 2-B. Cargos por concepto de puesta a disposición o envío de la información periódica requerida por los clientes de acuerdo con el artículo 47° del Reglamento, cuando el cliente haya elegido la remisión de la información a través de medios electrónicos.<sup>8</sup>
3. Cargos que se cobren a la persona a favor de quien se gira el cheque por concepto de devolución de aquél cuando haya sido mal girado o no cuente con provisión de fondos, siempre que se trate de cheques correspondientes a cuentas en la misma empresa del sistema financiero.
4. Cargos por concepto de desembolso de crédito.
5. Cargos por disposición de efectivo en el caso de tarjetas de crédito.
6. Cargos por evaluación crediticia.
7. Cargos por consultas realizadas a centrales de riesgo, como parte de la evaluación crediticia del cliente.
8. Cargos por tramitación de reclamos y por reclamos declarados improcedentes o infundados (desestimados).
9. Cargos distintos al interés moratorio o penalidad, por concepto de pago de obligaciones fuera de la fecha de su vencimiento.<sup>9</sup>
10. Cargos por la emisión y entrega de la primera constancia de no adeudo por la cancelación del crédito, para productos crediticios que operan mediante el sistema de cuotas o el pago total y resolución del contrato en caso de créditos revolventes.
11. Cargos y gestiones asociados a la evaluación, constitución y administración de garantías en aquellos productos condicionados a su constitución, como son el hipotecario, vehicular, pignoraticio, entre otros.
12. Las gestiones para proceder al levantamiento de garantías, como son la elaboración y entrega de la cláusula o documento necesario para ello, incluyendo aquellas que se encuentran condicionadas al pago de la obligación.
13. Cargos por remisión de depósitos al fondo de seguro de depósitos en el marco de lo dispuesto por la normativa vigente.
14. Cargos por la emisión y entrega de la constancia de la situación crediticia del deudor, cuando la empresa hubiera efectuado un reporte erróneo a la central de riesgos.
15. Cargos por concepto de cancelación anticipada o prepagos de créditos en forma total o parcial.
16. Cargos en cuentas pasivas cuando su apertura se establezca como requisito para realizar cargos relativos al pago de alguna operación activa.
17. Cargos por exceso de uso en la línea de tarjeta de crédito.

<sup>5</sup>Numeral modificado por Resolución SBS N° 1801-2014 del 18/03/2014.

<sup>6</sup>Numeral modificado por Resolución SBS N° 1801-2014 del 18/03/2014.

<sup>7</sup>Numeral incorporado por Resolución SBS N° 1801-2014 del 18/03/2014.

<sup>8</sup>Numeral incorporado por Resolución SBS N° 1801-2014 del 18/03/2014.

<sup>9</sup>Numeral modificado por Resolución SBS N° 1801-2014 del 18/03/2014.

18. Los cargos aplicados por la administración de créditos bajo el sistema revolvente.

Esta relación sólo tiene carácter enunciativo, pudiendo la Superintendencia, a través de sus actividades de supervisión señalar otros cargos que no se adecúan a los criterios descritos en el Reglamento.

#### ANEXO 4 INFORMACIÓN REFERIDA A BENEFICIOS, RIESGOS Y CONDICIONES DEL PRODUCTO O SERVICIO FINANCIERO

##### a) **Productos pasivos:**

Considerando para tal efecto las características del producto pasivo ofertado, deberá publicarse – según corresponda – información relacionada a:

- La cobertura de los depósitos por el Fondo de Seguro de Depósitos, considerando para tal efecto lo dispuesto por el marco normativo vigente y la forma en que procede la cobertura de acuerdo a la Ley General.
- Las condiciones para el uso y conservación del medio de pago, tales como tarjetas de debito, talonarios de cheques u otros, si se ofrecen conjuntamente con el depósito.
- Las medidas que el usuario deberá adoptar para preservar la seguridad del medio de pago, en caso corresponda
- Los límites que, en su caso, se establezcan a las operaciones que se ejecuten a través de ese medio de pago.
- El procedimiento aplicable en el caso de fallecimiento del titular de la cuenta.
- El procedimiento para la presentación y atención de las solicitudes de resolución del contrato, indicándole todos los canales puestos a su disposición para tal fin. Dicho procedimiento no podrá ser más engorroso que aquél dispuesto para contratar, no pudiéndose establecer requisitos o exigencias adicionales que dificulten el ejercicio de dicho derecho.
- El procedimiento aplicable para afiliarse al sistema de débito automático, en caso la empresa brinde esta alternativa a sus clientes, así como el procedimiento para dejar sin efecto una autorización de débito automático.
- Información respecto a las instancias ante las que pueden recurrir los usuarios para presentar reclamos y/o denuncias por las operaciones y servicios que realicen, tales como la propia empresa, el INDECOPI y la Superintendencia, entre otros.
- Otros a criterio de la empresa.

##### b) **Productos activos:**

Considerando para tal efecto las características del producto activo ofertado, deberá presentarse – según corresponda – información relacionada a:

- Las principales características del medio de pago – en caso corresponda - y las formas de su utilización.
- Los límites que, en su caso, se establezcan a las operaciones que se ejecuten a través de ese medio de pago.
- Las medidas que el usuario deberá adoptar para preservar la seguridad del medio de pago, en caso corresponda.
- Los mecanismos existentes para que el usuario notifique a la empresa cualquier operación de pago no autorizada o ejecutada de forma incorrecta.
- La responsabilidad de la entidad en caso de operaciones de pago no autorizadas o ejecutada de forma incorrecta.
- Información relacionada a los seguros ofertados (Banca-seguros).
- El procedimiento aplicable en el caso de fallecimiento del titular del crédito.
- El procedimiento para la presentación y atención de las solicitudes de resolución del contrato, indicándole todos los canales puestos a su disposición para tal fin. Dicho procedimiento no podrá ser más engorroso que aquél dispuesto para contratar el crédito o tarjeta de crédito, no

República del Perú

pudiéndose establecer requisitos o exigencias adicionales que dificulten el ejercicio de dicho derecho.

- El procedimiento para el ejercicio de los derechos de los avales o fiadores de los usuarios.
- El procedimiento aplicable para afiliarse al sistema de débito automático, en caso la empresa brinde esta alternativa a sus clientes, así como el procedimiento para dejar sin efecto una autorización de débito automático.
- El detalle de las consecuencias en caso de incumplimiento en el pago de las obligaciones, así como los efectos del refinanciamiento o reestructuración de la deuda.
- El derecho que tiene el cliente de requerir la emisión de la cláusula o documento necesario para proceder al levantamiento de garantías, incluyendo aquellas condicionadas al pago de la obligación. Al respecto, deberá precisarse que por su emisión no procede el cobro de cargos conforme al numeral 12 del Anexo N° 3 del Reglamento de Transparencia.
- El procedimiento aplicable para recuperar el monto cancelado por concepto de pagos en exceso, de acuerdo a lo señalado en el Código.
- Información respecto a las instancias ante las que pueden recurrir los usuarios para presentar reclamos y/o denuncias por las operaciones y servicios que realicen, tales como la propia empresa, el INDECOPI y la Superintendencia, entre otros.
- Otros a criterio de la empresa.

c) **Servicios:**

1. Cheques:
  - Las condiciones que se aplicarán para efectos de la emisión de cheques de gerencia y cheques de viajero.
  - Cobro de cheques contra empresas del país :
    - a. Procedimiento aplicable y plazo máximo que transcurrirá desde que el usuario endosa el cheque a favor de la empresa hasta su cobro efectivo y, en su caso, la realización del abono.
    - b. Los cargos asociados al servicio, en caso corresponda.
  - Información respecto a las instancias ante las que pueden recurrir los usuarios para presentar reclamos y/o denuncias por las operaciones y servicios que realicen, tales como la propia empresa, el INDECOPI y la Superintendencia, entre otros.
  - Otros a criterio de la empresa.
2. Alquiler de cajas de seguridad y servicio de custodia
  - Deberá informarse adecuadamente acerca de las responsabilidades de la empresa y del usuario, indicando la diferencia entre ambos servicios.
  - Otros a criterio de la empresa.

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES**

**ARTÍCULO CIENTÍFICO**

**ANÁLISIS DEL CONOCIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CREDITICIAS  
CON LAS ENTIDADES FINANCIERAS Y EMPRESAS BANCARIAS DE  
PUNO Y SU INCIDENCIA ECONÓMICA EN SUS CONSUMIDORES,  
PERIODO 2015 – 2016**

**ANALYSIS OF THE KNOWLEDGE OF THE CREDIT OBLIGATIONS WITH  
THE FINANCIAL ENTITIES AND PUNO's BANK COMPANIES AND HIS  
ECONOMIC INCIDENT IN HIS CONSUMERS, PERIOD 2015 - 2016**

PRESENTADO POR:

**MARIELA TURPO SUAÑA**

APROBADO POR:

DIRECTOR / ASESOR:



---

Dr. MARIA AMPARO CATAFORA PEÑARANDA

COORDINADOR DE  
INVESTIGACIÓN:



---

Dr. PERCY QUISPE PINEDA

**PUNO - PERÚ**  
**2017**

**ANÁLISIS DEL CONOCIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CREDITICIAS  
CON LAS ENTIDADES FINANCIERAS Y EMPRESAS BANCARIAS DE  
PUNO Y SU INCIDENCIA ECONÓMICA EN SUS CONSUMIDORES,  
PERIODO 2015 – 2016**

**ANALYSIS OF THE KNOWLEDGE OF THE CREDIT OBLIGATIONS WITH  
THE FINANCIAL ENTITIES AND PUNO'S BANK COMPANIES AND HIS  
ECONOMIC INCIDENT IN HIS CONSUMERS, PERIOD 2015 - 2016**

**MARIELA TURPO SUAÑA**

Universidad Nacional del Altiplano de Puno  
Facultad de Ciencias Contables y Administrativas  
Escuela Profesional de Ciencias Contables

**ARTÍCULO CIENTÍFICO**

ANÁLISIS DEL CONOCIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CREDITICIAS  
CON LAS ENTIDADES FINANCIERAS Y EMPRESAS BANCARIAS DE PUNO  
Y SU INCIDENCIA ECONÓMICA EN SUS CONSUMIDORES, PERIODO 2015  
– 2016

ANALYSIS OF THE KNOWLEDGE OF THE CREDIT OBLIGATIONS WITH  
THE FINANCIAL ENTITIES AND PUNO'S BANK COMPANIES AND HIS  
ECONOMIC INCIDENT IN HIS CONSUMERS, PERIOD 2015 - 2016

**AUTOR:** Bach. Mariela Turpo Suaña

**CORREO ELECTRONICO:** alirema\_27@hotmail.com

**ESCUELA PROFESIONAL:** Ciencias Contables

---

**RESUMEN**

Esta investigación ha demostrado que los consumidores de tarjetas de crédito no poseen la suficiente información sobre las obligaciones crediticias que adquieren cuando solicitan y aceptan una tarjeta de crédito y en consecuencia este desconocimiento influye directamente en la económica de los consumidores. Por consiguiente los resultados señalan que el nivel de conocimiento de los consumidores de las obligaciones crediticias es baja ya que en el 2015 el 43% de los usuarios del Banco Interbank conocen solo una tasa de interés, y el 35% de los usuarios del Banco de la Nación conocen algunas tasas de interés, del mismo modo en el periodo 2016 el 35% de los usuarios del Banco Interbank indican que no conocen ninguna tasa de interés, y el 33% de los usuarios del Banco de la Nación solo tienen conocimiento de algunas tasas de interés, debido a la escasa información de las características que otorgan las tarjetas de crédito emitidas por las entidades financieras y empresas bancarias de la ciudad de Puno. La capacidad financiera que poseen los consumidores de tarjetas de crédito es baja, lo cual inciden directamente en la economía de los consumidores de las entidades financieras y empresas bancarias, porque en el 2015 y 2016, el 35% y 32% del Banco Interbank y Banco de la Nación, indican que tuvieron que hacer algunos reajustes a su presupuesto, así mismo, en el 2015 y 2016, en ambos bancos los consumidores tuvieron que posponer la compra de algún bien planificado, se manifiesta en el 24%, 20% y 19%. Por lo tanto la recomendación está dirigida a los consumidores de tarjetas de crédito y a las

entidades financieras y empresas bancarias. En consecuencia, en el trabajo de investigación se distinguen 4 capítulos diferenciados, y los respectivos anexos. En el capítulo I donde se planteó el problema, y se describe el objetivo de nuestra investigación. En el capítulo II se incluye todo lo relativo a la revisión de literatura, marco teórico, marco conceptual, los mismos que nos ayudaron a formular nuestras hipótesis de la investigación. En el capítulo III se incluyó la metodología de investigación, técnicas e instrumentos, procesamiento y análisis de datos, la población y la muestra, y los materiales utilizados. En el capítulo IV se analizaron y expusieron los resultados obtenidos durante las encuestas realizadas, para luego discutirlos; y de ello se generaron conclusiones y recomendaciones.

**PALABRAS CLAVES:** Obligaciones, consumidores, tarjetas de crédito, capacidad financiera, economía

### **ABSTRACT**

This investigation has demonstrated that the consumers of credit cards do not possess the sufficient information about the credit obligations that they acquire when they request and accept a credit card and in consequence this ignorance influences directly the economic one of the consumers. Consequently the results indicate that the level of knowledge of the consumers of the credit obligations is low since in 2015 43 % of the users of the Bank Interbank knows only a rate of interest, and 35 % of the users of the Bank of the Nation knows some rates of interest, in the same way in the period 2016 35 % of the users of the Bank Interbank indicates that they do not know any rate of interest, and 33 % of the users of the Bank of the Nation alone has knowledge of some rates of interest, due to the scanty information of the characteristics that grant the credit cards issued by the financial institutions and bank companies of Puno's city. The financial capacity that the consumers of credit cards possess is low, which they affect directly in the economy of the consumers of the financial institutions and bank companies, because in 2015 and 2016, 35 % and 32 % of the Bank Interbank and Bank of the Nation, they indicate that they had to do some readjustments to his budget, likewise, in 2015 and 2016, in both banks the consumers had to postpone the purchase of some planned good, it demonstrates in 24 %, 20 % and 19 %. Therefore the recommendation is directed the consumers of credit cards and the financial institutions and bank companies. In consequence, in the work of investigation 4 differentiated chapters are distinguished, and the respective annexes. In the chapter I where the problem appeared, and there is described the aim of our investigation. In the chapter II there include everything relative to the review of literature, theoretical frame, conceptual frame, the same ones that helped us to formulate our hypotheses of the

investigation. In the chapter III there was included the methodology of investigation, technologies and instruments, processing and analysis of information, the population and the sample, and the used materials. In the chapter IV there were analyzed and exposed the results obtained during the realized surveys, then to discuss them; and of it conclusions and recommendations were generated.

**KEYWORDS:** Obligations, consumers, credit cards, financial capacity, economy.

## **MÉTODOS Y MATERIALES**

Para el desarrollo de la investigación se utilizó el enfoque cuantitativo, y como diseño de investigación se utilizó el no experimental.

### **MÉTODOS**

#### **Método Descriptivo**

Busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de las personas, grupos, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. El método descriptivo nos ayudó a describir y comprender acerca del estudio de investigación, cual es el nivel de conocimiento de las obligaciones crediticias de los consumidores de tarjetas de crédito que obtienen al aceptar una tarjeta de crédito y cómo influyó en su situación económica.

#### **Método Analítico**

Proceso de conocimientos que se inicia por la identificación de cada una de las partes que caracterizan una realidad, de esa manera se establece la relación causa – efecto entre los elementos que componen el objeto de investigación.

Se utilizó para analizar si los consumidores de tarjetas de crédito conocen las comisiones, la tasa de interés, los gastos, entre otros; y si la tarjeta les ocasionó algún problema que haya afectado su economía.

#### **Método Deductivo**

La deducción va de lo general a lo particular. Es un método mediante el cual nos permitió llegar a una conclusión general. Este método sirve de apoyo para deducir la información de todo el material disponible, respecto a la información que manejan y los requerimientos de los usuarios. Este método se utilizó para conocer cuál es el nivel de conocimiento de los consumidores con las obligaciones crediticias con las entidades financieras y empresas bancarias y cómo influyó en la económica de los consumidores en la ciudad de Puno, en los periodos 2015-2016.

### **TÉCNICAS**

Se ha aplicado las siguientes técnicas, entrevista, encuesta, proceso de análisis de la información; recurriendo a los siguientes informantes: Consumidores de tarjetas de crédito del Banco Interbank y Banco de la Nación.

**Entrevista**

Las entrevistas se realizaron a los consumidores de tarjetas de crédito, emitidas por la entidad financiera y empresa bancaria de la ciudad de Puno, según la muestra hallada.

**Encuesta**

Se ha utilizado como instrumento un cuestionario, conformado por una lista de preguntas que se propuso con un determinado fin; recurriendo como informantes a los consumidores de tarjetas de crédito del Banco Interbank y Banco de la Nación.

**PROCESO DE ANALISIS DE LA INFORMACION**

Se ha ordenado, seleccionado y analizado la información obtenida y de las encuestas, codificación, procesamiento para estimar promedios y porcentajes. Se interpretó la información obtenida.

**POBLACIÓN**

La población está constituida por la meta anual de colocaciones de tarjetas de crédito, que tienen los asesores del Banco Interbank y Banco de la Nación, en los periodos 2015 y 2016; en el periodo 2015, por 660 consumidores de tarjetas de crédito del Banco Interbank, y en el Banco de la Nación por 1656 consumidores de tarjetas de crédito; en el periodo 2016, por 792 usuarios de tarjetas de crédito del Banco Interbank, y en el Banco de la Nación por 1260 consumidores de tarjetas de crédito.

**MUESTRA**

Es de tipo no probabilístico, el tipo de muestreo es intencional, que me permitirá realizar un muestreo de conveniencia. En el periodo 2015, se toma como muestra a 46 consumidores de tarjetas de crédito del Banco Interbank, y en el Banco de la Nación se tiene como muestra a 116 consumidores de tarjetas de crédito, y durante el periodo 2016, se toma como muestra a 55 consumidores de tarjetas de crédito del Banco Interbank, y a 88 consumidores de tarjetas de crédito del Banco de la Nación.

**MATERIALES**

Para el presente trabajo de investigación se utilizó como materiales las normas legales como: Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con usuarios del Sistema Financiero, libros sobre el tema de investigación, documentos de las entidades como las hojas resúmenes. Así mismo se utilizó la técnica de la encuesta.

**RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

Se exponen los resultados de la investigación como producto del análisis y la aplicación de los métodos y técnicas correspondientes, para confirmar o rectificar las hipótesis formuladas en la investigación.

**TABLA 1:** Nivel de conocimiento de las tasas de interés

Alternativas	Banco Interbank				Banco de la Nación			
	2015		2016		2015		2016	
	Frecuencia Absoluta	Porcentaje						
a) Conozco todas las tasas de interés	8	17%	4	7%	30	26%	24	27%
b) Conozco casi todas las tasas de interés	3	7%	19	34%	25	21%	16	19%
c) Conozco algunas tasas de interés	10	22%	6	11%	41	35%	29	33%
d) Solo conozco una tasa de interés	20	43%	7	13%	10	9%	10	11%
e) No conozco ninguna tasa de interés	5	11%	19	35%	10	9%	9	10%
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>	<b>116</b>	<b>100%</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los consumidores de tarjetas de crédito

Analizando la tabla 1, se puede observar que en el Banco Interbank, durante el año 2015, el 43% de los consumidores encuestados afirman conocer solo una tasa de interés, y en el periodo 2016 el 35% de los usuarios simplemente admiten que no conocen ninguna tasa de interés, mientras que en el Banco de la Nación, en el año 2015 y 2016, el 35% y 33% de los consumidores respectivamente, señalan que conocen algunas tasas de interés.

**TABLA 2:** Comisiones que conocen los usuarios de tarjetas de crédito

Alternativas	Banco Interbank				Banco de la Nación			
	2015		2016		2015		2016	
	Frecuencia Absoluta	Porcentaje						
a) Membresía anual	21	46%	24	44%	38	33%	32	36%
b) Uso de cajero automático	5	10%	9	16%	13	11%	5	6%
c) Envío físico del estado de cuenta	3	7%	4	7%	10	9%	10	11%
d) Reposición de tarjeta de crédito	4	9%	6	11%	14	12%	12	14%
e) Modificación de programación de cuotas	3	6%	3	6%	11	9%	11	13%
f) Ninguno	10	22%	9	16%	30	26%	18	20%
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>	<b>116</b>	<b>100%</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los consumidores de tarjetas de crédito

Los resultados obtenidos nos indican que, en el periodo 2015 y 2016, en el Banco Interbank y en el Banco de la Nación los consumidores señalan que conocen la comisión de membresía anual, se estima en un 46%, 33%, 44% y 36%, respectivamente. Seguidamente los datos nos muestran que en el año 2015 y 2016, en el Banco Interbank y Banco de la Nación, el 22%, 26%, 16% y 20% de los consumidores, correspondientemente, indican que no conocen ninguna comisión, lo cual es muy preocupante.

**TABLA 3:** Dificultades con la tarjeta de crédito

Alternativas	Banco Interbank				Banco de la Nación			
	2015		2016		2015		2016	
	Frecuencia Absoluta	Porcentaje						
a) Siempre	6	13%	5	9%	9	8%	7	8%
b) Casi siempre	15	33%	15	27%	33	28%	23	26%
c) A veces	14	30%	17	31%	31	27%	24	27%
d) Casi nunca	5	11%	8	15%	24	21%	18	21%
e) Nunca	6	13%	10	18%	19	16%	16	18%
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>	<b>116</b>	<b>100%</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los consumidores de tarjetas de crédito

En el periodo 2015, los consumidores encuestados del Banco Interbank, y Banco de la Nación señalan que casi siempre tenían dificultades con el uso de su tarjeta de crédito, que se estima en el 33% y 28% respectivamente, mientras que en el periodo 2016, el 31% y 27% de los usuarios del Banco Interbank y Banco de la Nación respectivamente, admiten que a veces tuvieron dificultades con el uso de sus tarjetas de crédito.

**TABLA 4:** Reclamos presentados, según actividad económica, 2015-2016

Nº	Actividad económica	2015	2016	Total	%
1	Servicios bancarios y financieros	403	344	747	48%
2	Transporte de pasajeros aéreo y terrestre	47	225	272	17%
3	Equipos y servicio de telecomunicación	61	49	110	7%
4	Seguros y AFP	56	46	102	7%
5	Servicios educativos y artículos de educación	25	22	47	3%
6	Electrodomésticos y servicio técnico	24	20	44	3%
7	Automóviles, accesorios, repuestos y mecánicas	10	3	13	1%
8	Equipos de computo	14	3	17	1%
9	Artículos del hogar	4	4	8	1%
10	Inmuebles, corretaje, alquiler Dptos. y vivienda	1	3	4	0%
11	Vestido y calzado	7	4	11	1%
12	Servicios profesionales	3	1	4	0%
13	Fotografía	0	3	3	0%
14	Transporte de carga y mudanza	3	1	4	0%
15	Alimentos	1	7	8	1%
16	Diversión y espectáculo	1	0	1	0%
17	Material de ferretería	2	3	5	0%
18	Hoteles y restaurantes	6	2	8	1%
19	Servicios turísticos	11	1	12	1%
20	Lavanderías y tintorerías	1	0	1	0%
21	Agua	0	0	0	0%
22	Servicios de imprenta y edición	5	1	6	0%
23	Servicios de correo y mensajes	4	3	7	0%
24	Productos de limpieza	0	0	0	0%
25	Luz	1	0	1	0%
26	Gasolinas y combustibles	0	1	1	0%
27	Fondos colectivos	1	1	2	0%
28	Bebidas alcohólicas y no alcohólicas	0	0	0	0%
29	Otros	46	79	125	8%
<b>Total</b>		<b>737</b>	<b>826</b>	<b>1,563</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Sistema de atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi

Como podemos observar, la tabla nos muestra la cantidad de reclamos presentados ante Indecopi en el departamento de Puno en los periodos 2015 y 2016, con un 48% siendo los servicios bancarios y financieros la actividad económica que más reclamos ha generado.

**TABLA 5:** Responsable de la escasa información

Alternativas	Banco Interbank				Banco de la Nación			
	2015		2016		2015		2016	
	Frecuencia Absoluta	Porcentaje						
a) Del Banco, porque no difunde sus tasas, comisiones de las tarjetas de crédito	9	20%	13	24%	28	24%	19	22%
b) Del Asesor que me ofreció la tarjeta, y no me brindó la información completa, solo las ventajas mas no otro tipo de información	24	52%	29	53%	57	49%	46	52%
c) De mí, porque antes de firmar el contrato, no leí la Hoja Resumen que me otorgaron	8	17%	9	16%	23	20%	19	21%
d) De mí, porque no preste atención al asesor cuando me brindaba la información y me explicaba	5	11%	4	7%	8	7%	4	5%
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>	<b>116</b>	<b>100%</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los consumidores de tarjetas de crédito

De la tabla 5, podemos observar que en el periodo 2015, el 52%, 49% de los usuarios del Banco Interbank y Banco de la Nación, respectivamente, y en el periodo 2016, el 53% y 52% de los consumidores de tarjetas de crédito del Banco Interbank y Banco de la Nación, responsabilizan a los asesores de la escasa información que poseen sobre las obligaciones con su tarjeta de crédito, ya que no brindaron la información completa. Seguidamente los datos nos muestran que en el año 2015 y 2016, en el Banco Interbank y Banco de la Nación, se estima que el 20%, 24%, y 22% de los consumidores, respectivamente, responsabilizan a los bancos, porque no difunden sus tasas, comisiones y tarifas con eficacia.

**TABLA 6:** Ingreso promedio mensual

Alternativas	Banco Interbank				Banco de la Nación			
	2015		2016		2015		2016	
	Frecuencia Absoluta	Porcentaje						
a) S/. 500.00 – S/. 1000.00	7	15%	10	18%	5	4%	3	3%
b) S/. 1000.00 – S/. 1500.00	11	24%	16	29%	20	17%	9	10%
c) S/. 1500.00 – S/. 2000.00	13	28%	16	29%	48	41%	40	45%
d) S/. 2000.00 – S/. 2500.00	12	26%	10	18%	31	28%	25	29%
e) Otro	3	7%	3	6%	12	10%	11	13%
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>	<b>116</b>	<b>100%</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los consumidores de tarjetas de crédito

Podemos observar que, en los años 2015 y 2016, los usuarios del Banco Interbank y Banco de la Nación, perciben un ingreso promedio mensual entre S/.1500.00 a S/.2000.00, se estima que el 28%, 41%, 29% y 45% respectivamente. Seguidamente en el periodo 2015, el 26% y 28 % de los encuestados del Banco Interbank y Banco de la Nación, respectivamente, señalan que tienen como ingreso promedio mensual entre

S/.2000.00 a S/.2500.00, de igual manera, en el periodo 2016, el 29% de los consumidores encuestados del Banco de la Nación también afirman que perciben un ingreso promedio mensual entre S/.2000.00 a S/.2500.00.

**TABLA 7:** Evaluación antes de hacer un gasto

Alternativas	Banco Interbank				Banco de la Nación			
	2015		2016		2015		2016	
	Frecuencia Absoluta	Porcentaje						
a) Evalúa su capacidad de pago	12	26%	17	31%	34	29%	29	33%
b) Evalúa su ingreso mensual	14	30%	18	33%	42	36%	30	34%
c) Evalúa el presupuesto de su hogar	17	37%	16	29%	36	31%	25	29%
d) Evalúa sus necesidades prioritarias	2	5%	2	4%	3	3%	2	2%
e) Otros	1	2%	2	3%	1	1%	2	2%
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>	<b>116</b>	<b>100%</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los consumidores de tarjetas de crédito

En los resultados obtenidos podemos observar que, en el Banco Interbank, durante el periodo 2016, el 33% de los consumidores encuestados, indican que antes de hacer un gasto evalúan su ingreso mensual, así mismo en el Banco de la Nación, tanto en el periodo 2015 y 2016, el 36% y 34% de los usuarios, respectivamente, también evalúan su ingreso promedio mensual. Por otro lado tenemos porcentajes de 37% y 31% para ambos bancos durante el periodo 2015, en donde evalúan el presupuesto de su hogar antes de hacer un gasto. Posteriormente, se aprecia que en el año 2016, el 31% y 33% de los consumidores encuestados del Banco Interbank y Banco de la Nación, correspondientemente, señalan que evalúan su capacidad de pago antes de hacer un gasto.

**TABLA 8:** Producto financiero que más usan

Alternativas	Banco Interbank				Banco de la Nación			
	2015		2016		2015		2016	
	Frecuencia Absoluta	Porcentaje						
a) Cuenta de ahorro	12	28%	12	22%	38	33%	20	23%
b) Tarjetas de crédito	9	20%	14	25%	21	18%	31	35%
c) Prestamos	13	26%	17	31%	28	24%	17	19%
d) Depósitos	5	11%	7	13%	17	15%	11	13%
e) Otros	7	15%	5	9%	12	10%	9	10%
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>	<b>116</b>	<b>100%</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los consumidores de tarjetas de crédito

En la tabla se puede observar claramente que durante el periodo 2015, un 28% y 33% de los usuarios del Banco Interbank y Banco de la Nación, indican que el producto financiero que usan es la cuenta de ahorro, mientras que en 2016, se estima que el

31% y 19% de los usuarios del Banco Interbank y Banco de la Nación, respectivamente, manifiestan que el producto financiero que usan es el de préstamos, así mismo se observa que el 25% y 35% de los consumidores del Banco Interbank y Banco de la Nación, refieren que el producto financiero que usan es la tarjetas de crédito.

**TABLA 9:** Sus ingresos le permitieron cubrir algún gasto adicional

Alternativas	Banco Interbank				Banco de la Nación			
	2015		2016		2015		2016	
	Frecuencia Absoluta	Porcentaje						
a) Sin ningún problema	14	31%	22	40%	48	41%	41	47%
b) Tuve que prestarme el dinero para hacer el pago adicional	4	9%	4	7%	3	3%	2	2%
c) Tuve que hacer algunos reajustes a mi presupuesto de mi hogar	16	35%	17	32%	41	35%	28	32%
d) Tuve que posponer la compra de algún bien planificado	11	24%	11	20%	23	20%	17	19%
e) No pagué, a si me hayan reportado a la central de riesgos	1	1%	1	1%	1	1%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>	<b>116</b>	<b>100%</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los consumidores de tarjetas de crédito

En los resultados obtenidos podemos observar, que en el periodo 2015 y 2016, en ambos bancos, los usuarios pagaron sin ningún problema el gasto adicional que les generó la tarjeta de crédito, donde se estima solo el 31%, 41%, 40% y 47%, respectivamente. Posteriormente, se aprecia que en el 2015 y 2016, el 35% y 32% de los encuestados, tanto en el Banco Interbank y Banco de la Nación, indican que tuvieron que hacer algunos reajustes a su presupuesto. Así mismo, en el 2015 y 2016, en ambos bancos los consumidores tuvieron que posponer la compra de algún bien planificado, se manifiesta en el 24%, 20% y 19%.

### DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos de la presente investigación, permiten establecer la relación que guarda con los antecedentes investigativos desarrollados, conforme se tiene:

Corral, M. (2009). En su tesis “Nuevo Enfoque del Negocio de Tarjetas Bancarias en el Sistema Español de Medios de Pago”, concluye: Que las posibles iniciativas futuras en el negocio de medios de pago, sea conseguir en primer lugar que las tarjetas sean más activas en compras, que figura con un 93,2%, pero es evidente que en el presente trabajo de investigación, los usuarios del Banco Interbank y Banco de la Nación tanto en el periodo 2015 y 2016, en primer lugar utilizan las tarjetas de crédito para disposición de efectivo, se estima en un 65%, 34%, 36% y 30% respectivamente. Con los resultados obtenidos concluimos que los consumidores de tarjetas de crédito

no tienen conocimiento acerca de las tasa de interés para disposición de efectivo y para compras. Por lo tanto el presente antecedente precitado, no guarda relación con la presente investigación, es por ello que no se acepta dicho antecedente.

Fernández, M. (2015), en su tesis “Nivel de Conocimiento de las Obligaciones Crediticias con la Banca Comercial y Como Incide en la Liquidez de los Consumidores en la Ciudad de Puno, en los Periodos 2013-2014”, concluye: Que el 62% de los consumidores tienen conocimiento de solo una tasa de interés, y un 17% de los consumidores no conocen ninguna comisión. En el trabajo realizado un gran porcentaje de los consumidores de tarjetas de crédito solo conoce una tasa de interés, otro porcentaje conoce algunas tasas de interés y también es muy grave concluir que el 35% de los consumidores simplemente no conocen ninguna tasa de interés, por lo que se concluye que hay una similitud con los resultados obtenidos en nuestro trabajo de investigación, y por último concluye que el nivel de conocimiento de los consumidores con las obligaciones crediticias es bajo, lo cual coincide con los resultados obtenidos con nuestro trabajo de investigación. Con los resultados obtenidos se comprueba el desconocimiento de las tasas de interés, las comisiones y gastos, lo cual ocasiona dificultades en el uso de su tarjeta de crédito. Por lo tanto se acepta el presente antecedente.

Guillen, M. (2012), en su tesis “Reclamos y Quejas Efectuadas a Través de Indecopi en Perú: Periodos 2006-2010”, concluye: Que los reclamos efectuados en la Oficina Regional de INDECOPI Puno; se presenta en el sector de transporte aéreos y terrestres, acumulando un 37% del total de reclamos, seguido por el sector de Servicios Bancarios y Financieros con un 22% del total de reclamos, sin embargo, según nuestros resultados el sector con mayor número de reclamos es el sector de Servicios Bancarios y Financieros con un 48% del total de reclamos. Con el antecedente precitado, se llega a demostrar que conforme pasó los años incrementó el número de reclamos en este sector, nuestros resultados y el antecedente precitado, guardan relación entre sí, con ello se llega a aceptar dicho antecedente.

Castro, R. (2014) en su tesis “Influencia de la Cultura Financiera en los Clientes del Banco de Crédito del Perú de la Ciudad de Chiclayo, en el Uso de Tarjetas de Crédito, en el Periodo Enero – Julio del 2013”, concluye: Que debido a la falta de la elaboración de un registro de gastos y un presupuesto familiar, esto desencadena en una mala distribución de su dinero afectando así su economía al momento contraer deudas con instituciones financieras y teniendo gastos no planificados, que superan incluso, sus ingresos. Los clientes están accediendo cada vez más a los productos financieros ofertados por las instituciones financieras, sin embargo estos no tienen muchas veces el conocimiento adecuado de las tasas que se aplican a estos productos. Comparando

nuestros resultados efectivamente, la falta de educación y cultura financiera indicaría que los consumidores no cuidan sus asuntos financieros, y opten por adquirir cualquier producto financiero, de igual manera que no logran equilibrar sus ingresos y gastos mensuales, ya que en el 2015 y 2016, el 35% y 32% de los encuestados, tanto en el Banco Interbank y Banco de la Nación, tuvieron que hacer algunos reajustes a su presupuesto, así mismo, en el 2015 y 2016, en ambos bancos los consumidores tuvieron que posponer la compra de algún bien planificado, se manifiesta en el 24%, 20% y 19% para cubrir el gasto adicional que les generó la tarjeta de crédito. Nuestros resultados y el antecedente precitado, guarda relación con la presente, ya que a falta de cultura financiera limita la capacidad de los consumidores en tomar decisiones acertadas, lo que ocasiona la ineficiencia en el manejo de las finanzas personales, ausencia de ahorro e inversiones erradas, con ello se llega a aceptar dicho antecedente.

De todo el antecedente precitado, se llega a mostrar que concuerdan con la presente, la mayoría de dichas investigaciones concluyen que los consumidores no conocen las obligaciones crediticias, tiene como consecuencia el mal uso de la tarjeta de crédito. Por dichas consideraciones se llegar a determinar que se aceptan dichos antecedentes

## CONCLUSIONES

Luego de haber analizado los puntos tratados y cumplido con el presente trabajo de investigación y de acuerdo a los resultados obtenidos se llegó a las siguientes conclusiones:

**Primera:** Concluimos que el nivel de conocimiento de los consumidores de las obligaciones crediticias es deficiente debido a la escasa información que se brinda a cerca de las características que poseen las tarjetas de crédito que son otorgadas por las entidades financieras y empresas bancarias de la ciudad de Puno, porque un gran porcentaje de los consumidores de tarjetas de crédito solo conocen una tasa de interés, otro porcentaje conocen algunas tasas de interés y también es muy grave concluir que el 35% de los consumidores simplemente no conocen ninguna tasa de interés, de la misma forma muchos de los consumidores solo conocen la comisión por membresía anual, este desconocimiento de las comisiones les generó dificultades con el uso de su tarjeta de crédito. Indecopi recibió 175 reclamos en el 2015 y 151 reclamos en el 2016 por tarjetas de crédito y en su mayoría por motivo de cobros indebidos e idoneidad.

**Segunda:** Concluimos que la capacidad financiera que poseen los consumidores de tarjetas de crédito es baja, lo cual incide directamente en la economía de los

consumidores de la entidades financieras y empresas bancarias, porque el ingreso fijo mensual que perciben no es suficiente para cubrir los gastos adicionales que les generó la tarjeta de crédito, ya que en el 2015 y 2016, el 35% y 32% de los encuestados, tanto en el Banco Interbank y Banco de la Nación, indican que tuvieron que hacer algunos reajustes a su presupuesto, así mismo, en el 2015 y 2016, en ambos bancos los consumidores tuvieron que posponer la compra de algún bien planificado, se manifiesta en el 24%, 20% y 19%. El producto financiero que más usan son los préstamos, las tarjetas de crédito, y al momento de adquirirlas muchos no saben las obligaciones crediticias que contraen.

**Tercera.** Las políticas de crédito enfocadas en el uso de las tarjetas de crédito, permitirá realizar un análisis apropiado y cuidadoso de las diferentes fuentes de información de puntos cualitativos y sobre todo cuantitativos, ya que dará mayor información acerca de las características, condiciones de las operaciones, comisiones, tasas, entre otros, para el uso adecuado de la tarjeta de crédito, específicamente en lo que respecta a las obligaciones crediticias, que en conjunto permitirán tener una mejor visión del consumidor acerca del uso de la tarjeta; por otro lado, estas propuestas permitirán al personal a trabajar dentro del cumplimiento, evaluación y control de las normas que constituyen el sistema financiero.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Ambrosini, V.D. (2001). *Introducción a la Banca: Separata educativa*. Lima: Instituto de formación Bancaria.
- Andrade, E. (1998). *Diccionario de Finanzas Economía y Contabilidad*. Lima: Editorial y Librería Lucero.
- Basurto A.R. (2008). *Manual del Funcionamiento de Crédito, Gráfica Real del Perú*. Editorial Muruhuay S.A.
- Calvin M. S. (1983). *El Crédito Rural: Manual Practico de Administracion*.
- Corral, M.D. (2009). *Nuevo Enfoque del Negocio de Tarjetas Bancarias en el Sistema Español de Medios de Pago*. Universidad Rey Juan Carlos - Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales - Departamento de Economía de la Empresa, Madrid.
- Drury, A.C. & Ferrier, C.W. (1984). *Creditcard*. Cita extraída de Alvizurez, M.R. (2007). *El cumplimiento forzoso de la obligación pecuniaria de la tarjeta de crédito por medio de un proceso monitorio*. Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Fernández, M.R. (2015). *Nivel de conocimiento de las Obligaciones Crediticias con la Banca Comercial y como Incide en la Liquidez de los Consumidores en la Ciudad de Puno, en los periodos 2013-2014*. Tesis para optar el Título de

Contador Público. Universidad Nacional del Altiplano, Puno.

- Ferreira, Q.A. (2003). *Contabilidad para la Banca*. Lima: Instituto de Investigación El Pacifico.
- Figuerola, B.H. (2010). *Derecho del Mercado Financiero*. Lima: Grijley E.I.R.L. Pág. 1378 – Tomo II.
- Guillen, M.P. (2012). *Reclamos y Quejas Efectuadas a Través de Indecopi en Peru: Periodos 2006-2010*. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración. Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- Hernández, S.R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Ordoñez M. & Casas, A. (1992). *Operaciones y Contabilidad en las Instituciones Financieras*.
- Panez, M.J. & Ishida, P.C. (1988). *Diccionario de Contabilidad, Economía, Contabilidad, Finanzas*. IBESA, Lima
- Rivaz, G.V. (2011). *Terminología Bancaria y Financiera*. Talleres Litográficos Tenorio. Lima
- Rodriguez, V. (2004). *Contratación Empresarial*. p. 209 y Los Contratos Bancarios Modernos, p. 115.
- Ruiz, C. N. (2007). *Por los mercados e instituciones financieras*. Abril, Pg. 158
- Sanchez, D.D. (2008). *Operaciones Bancarias*. España: Centro De Estudios Ramon Areces S.A.
- Scheurer, V. (2011). *Can our current system of fiat money survive in the long term* E.U. (en inglés).
- Soenes, G. (2001). *Técnica Bancaria*.

#### **WEBGRAFIA**

- Acedo, P.A. (2010). *Teoría general de las Obligaciones*. Madrid: Dykinson. S.L. Melendez Valdés 61- 61-28015, recuperado de:  
[http://books.google.com.pe/books?id=QdRPjcdLXeAC&pg=PA2&lpg=PA2&dq=angel+acedo+penco+y+su+obra+obligaciones&source=bl&ots=Px1\\_oLQbcq&sig=2ri7w5kvgHbk6M9sw6Rblii6IEQ&hl=es&sa=X&ei=a8JkVL9EYudNvH7g5AL&ved=0CEMQ6AEwBw#v=onepage&q=angel%20acedo%20penco%20y%20su%20obra%20obligaciones&f=false](http://books.google.com.pe/books?id=QdRPjcdLXeAC&pg=PA2&lpg=PA2&dq=angel+acedo+penco+y+su+obra+obligaciones&source=bl&ots=Px1_oLQbcq&sig=2ri7w5kvgHbk6M9sw6Rblii6IEQ&hl=es&sa=X&ei=a8JkVL9EYudNvH7g5AL&ved=0CEMQ6AEwBw#v=onepage&q=angel%20acedo%20penco%20y%20su%20obra%20obligaciones&f=false)
- American Express (página oficial) accesible en:  
<https://www.americanexpress.com/mexico/about/historia.shtml>
- Castro, R.P. (2014). Influencia de la Cultura Financiera en los Clientes del Banco de

Crédito del Perú de la Ciudad de Chiclayo, en el Uso de Tarjetas de Crédito, ene I Periodo Enero-Julio del 2013. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Recuperado de:

[tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/636/1/TL\\_Castro\\_Romero\\_PedroJoseHumberto.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/636/1/TL_Castro_Romero_PedroJoseHumberto.pdf). Diccionario abc, (2014). Recuperado de:

<http://www.definicionabc.com/derecho/obligaciones.php>

Diners Club International (Página oficial), accesible en:

[https://www.dinersclub.com/dce\\_content/aboutdinersclub/companyhistor](https://www.dinersclub.com/dce_content/aboutdinersclub/companyhistor)

Guillermo, (2011). La Economía Mundial. Recuperado de:

<http://economiaes.com/dinero/clases.html>

MasterCard (página oficial); accesibles en:

[http://www.mastercard.com/us/company/en/corporate/history\\_firss.html](http://www.mastercard.com/us/company/en/corporate/history_firss.html)

Ramírez, S.E. (2001). Moneda, Banca y Mercados Financieros: Instituciones e instrumentos en países en desarrollo. Recuperado de:

<http://books.google.es/books?id=pf5gQDMgLasC&lpg=PT36&dq=dinero%20funciones&pg=PA1#v=onepage&q=dinero%20funciones&f=false>

Visa (página oficial); accesible en:

[http://www.corporate.visa.com/av/about\\_visacorp\\_history.jsp](http://www.corporate.visa.com/av/about_visacorp_history.jsp)

## ANEXO

### ENCUESTA PARA TESIS DE GRADO

Estimado Sr(a)

La presente encuesta la realizamos como instrumento de investigación, será de mucha utilidad que pueda contestar esta breve encuesta; le suplicamos que sus respuestas sean dadas con toda honestidad por que permitirá obtener la información más veraz. Las respuestas se mantendrán en el más absoluto anonimato, utilizándolo sólo para fines de la Tesis. Le agradecemos su gentil colaboración.

Dándole las gracias por adelantado, iniciemos:

Pregunta 1.- ¿En qué año Ud. adquirió su tarjeta de crédito y en qué Entidad Financiera y/o Empresa Bancaria?

- a) En el 2015 - Banco de la Nación ( )
- b) En el 2015 - Interbank ( )
- c) En el 2016 - Banco de la Nación ( )
- d) En el 2016 - Interbank ( )

Pregunta 2.- ¿Qué uso le da Ud. a la tarjeta de crédito que posee?

- a) Solo para disposición de efectivo ( )
- b) Solo para compras ( )
- c) Para disposición de efectivo y compras ( )
- d) otros ( ) Especifique:

---

Pregunta 3- ¿Usted alguna vez tuvo dificultades con el uso de su tarjeta de crédito?

- a) Siempre ( )
- b) Casi siempre ( )
- c) A veces ( )
- d) Casi nunca ( )
- e) Nunca ( )

Pregunta 4.- ¿Conoce Ud. las tasas de interés que paga al hacer uso de su tarjeta de crédito?

- a) Conozco todas las tasas de interés ( )
- b) Conozco casi todas las tasas de interés ( )
- c) Conozco algunas tasas de interés ( )
- d) Solo conozco una tasa de interés ( )
- e) No conozco ninguna tasa de interés ( )

Pregunta 5.- De las siguientes comisiones ¿Cuál de ellas conoce Ud.?

- a) Membresía anual ( )
- b) Uso de cajero automático ( )
- c) Envío físico del estado de cuenta ( )
- d) Reposición de tarjeta de crédito ( )
- e) Modificación de programación de cuotas ( )
- f) Ninguno ( ) Especifique:

---

Pregunta 6.- Cuando va hacer un gasto y desea tener un buen comportamiento financiero ¿Qué evalúa?

- a) Evalúa su capacidad de pago ( )
- b) Evalúa su ingreso mensual ( )
- c) Evalúa el presupuesto de su hogar ( )
- d) Evalúa sus necesidades prioritarias ( )
- e) Otros ( ) Especifique:

---

Pregunta 7.- ¿Qué producto financiero es el que más usa?

- a) Cuenta de ahorro ( )
  - b) Tarjetas de crédito ( )
  - c) Prestamos ( )
  - d) Depósitos ( )
  - e) Otros ( ) Especifique:
-

Pregunta 8.- ¿Cuál es su ingreso promedio mensual?

- a) S/. 500.00 – S/. 1000.00 ( )
- b) S/. 1000.00 – S/. 1500.00 ( )
- c) S/. 1500.00 – S/. 2000.00 ( )
- d) S/. 2000.00 – S/. 2500.00 ( )
- e) Otro ( ) Especifique:

Pregunta 9.- ¿Sus ingresos le permitieron cubrir el pago adicional que le generó su tarjeta de Crédito, fuera de las cuotas establecidas o consumos que haya hecho con la tarjeta?

- f) Sin ningún problema ( )
- g) Tuve que prestarme el dinero para hacer el pago adicional ( )
- h) Tuve que hacer algunos reajustes a mi presupuesto ( )
- i) Tuve que posponer la compra de algún bien planificado ( )
- j) No pagué, a si me hayan reportado a la central de riesgos ( )

Pregunta 10.- ¿Quién cree usted que es el responsable de que desconozca las obligaciones que alcanza al obtener la tarjeta de crédito?

- e) Del Banco, porque no difunde sus tasas, comisiones de las tarjetas de crédito ( )
- f) Del Asesor que me ofreció la tarjeta, y no me brindo la información completa, solo las ventajas mas no otro tipo de información ( )
- g) De mí, porque antes de firmar el contrato, no leí la Hoja Resumen que me otorgaron ( )
- h) De mí, porque no preste atención al asesor cuando me brindaba la información y me explicaba ( )