

## CONDICIONES Y RIESGOS

### 1. Cobertura de los depósitos por el Fondo de Seguro de Depósitos.

Se encuentran respaldados por el Fondo Seguro de Depósitos, los depósitos de las personas naturales y jurídicas, incluyendo los depósitos a la vista de las personas jurídicas, según la Ley N° 26702 hasta por un monto de S/ 124,199.00 (periodo setiembre 2023 – noviembre 2023 N° B-2268-2023, sujeto a modificación trimestral por la SBS).

### 2. Condiciones de uso y conservación de la tarjeta de débito.

El Banco pone a su disposición una Tarjeta de Débito, mediante la cual Usted podrá utilizar su(s) Cuentas(s) a través de nuestra red de oficinas, cajeros automáticos, agentes express, red de establecimientos afiliados a VISA y bancos corresponsales del país y del exterior. Cuando sea necesario, Usted deberá presentar la Tarjeta y la Clave Secreta como medio para realizar las operaciones.

### 3. Medidas para preservar la seguridad de la tarjeta de débito.

Usted debe mantener en estricta reserva su clave y notificar de inmediato el extravío, sustracción o robo de la Tarjeta, visitando nuestra Red de Oficinas o llamando a nuestra Banca por Teléfono al (01) 595 -0000. Sugerencias adicionales:

- Marcar su clave teniendo cuidado que nadie la vea, ya que nadie debe conocer la clave de su tarjeta
- No perder de vista su tarjeta.
- No aceptar ayuda de extraños al momento de utilizarla en el cajero automático.

### 4. Los límites que, en su caso, se establezcan a las operaciones que se ejecuten a través de la tarjeta de débito.

En caso la cuenta tenga Tarjeta de Débito:

Operaciones en Cajero automático: Usted podrá retirar efectivo de las 00:00am hasta las 23:59pm, hasta por un límite de S/ 3,000 o US\$ 800 (importe referencial según tipo de cambio del día). Para tu seguridad, la disposición del efectivo está limitada según horario de la siguiente manera: de 06:00am a 09:59pm podrás retirar hasta S/ 3,000 u US\$800; de 10:00pm a 05:59am podrás retirar hasta S/1,900 o US\$ 540. El importe en dólares (US\$) es referencial, el monto máximo a disponer está sujeto al tipo de cambio del día. Adicionalmente Usted podrá realizar transferencias entre cuentas del BBVA y el pago de tarjetas de crédito del BBVA hasta por S/ 3,500.00 ó US\$ 1,000.00 por día (solo para el caso del pago de tarjetas, se realizará con cargo en cuenta). Para el pago de servicios de agua, teléfono y cable hasta por S/ 3,500.00 por día solo con cargo en cuenta.

Operaciones en Banca por Internet: Usted podrá realizar transferencias a terceros hasta por S/ 5,000.00 por día. Además, se podrá realizar el pago de servicios de agua, teléfono y cable hasta por S/ 2,000.00 por día, así como los demás pagos de instituciones y empresas hasta por S/ 10,000.00 por día (incluyendo pago de servicio de luz). El pago de tarjetas de crédito a terceros se podrá realizar hasta por S/ 5,000.00 y para otros bancos, se podrá realizar hasta por S/ 10,000.00 por día. Usted puede modificar los límites establecidos del pago del servicio de agua, luz, instituciones y empresas, llamando a Banca por teléfono y autenticándose con su tarjeta y clave. No aplica para Tarjeta de Débito Empresarial.

Operaciones en Agentes Express: Usted podrá realizar el pago servicios de agua, teléfono y cable y transferencias entre cuentas del BBVA hasta por S/ 1,900.00 por día. Adicionalmente podrá realizar depósitos, retiros y pagos de tarjetas de crédito del BBVA hasta por S/ 800.00 por día.

Operaciones en Cajero Depósito: Usted podrá realizar depósitos hasta por S/ 10,000.00 ó US\$ 3,500.00 por día.

Operaciones en Saldo Express: Usted podrá realizar el pago de servicios de agua, teléfono y cable, transferencias entre cuentas del BBVA y pago de tarjetas de crédito del BBVA hasta por S/ 1,900.00 por día (solo para el pago de tarjetas de crédito del BBVA se realizará con cargo en cuenta).

## 5. Procedimiento para afiliarse al sistema de débito automático.

### Afiliación al pago del servicio de Luz del Sur, Edelnor, Sedapal y Telefónica:

#### A través de nuestra red de oficinas:

- Usted deberá acercarse a cualquier oficina del BBVA para solicitar la afiliación del débito automático en cuenta por pago de estos servicios.
- Usted deberá llenar y firmar una Solicitud de afiliación o un "sírvese ejecutar". Los datos requeridos para la afiliación son nombres y apellidos, número de documento de identidad, dirección, número de cuenta de la cual se debitará y el servicio a afiliar.
- Usted recibirá un cargo de solicitud de afiliación como constancia de su gestión.
- Luego de validar e ingresar los datos en el sistema del Banco, el Banco le comunicará la aceptación de su solicitud y confirmará la primera fecha tentativa del cargo por el medio que Usted hubiere establecido o comunicado.

### Afiliación al pago de otros servicios (\*)

- Usted deberá acercarse a la empresa y solicitar la afiliación de débito automático en cuenta por pago de servicios.
- El Banco le entregará a Usted un formato propio de solicitud de afiliación.
- Usted deberá llenar y firmar el formato de afiliación. Los datos requeridos para la afiliación son nombres y apellidos, número de documento de identidad, dirección, número de cuenta de la cual se debitará y el servicio a afiliar.
- Usted deberá recibir un cargo de solicitud de afiliación como constancia de su gestión.
- Luego de validar e ingresar los datos en el sistema del Banco, el Banco le comunicará la aceptación de su solicitud y confirmará la primera fecha tentativa del cargo por el medio que Usted hubiere establecido o comunicado.

### Desafiliación al sistema de débito automático (para todos los servicios):

- Usted podrá acercarse a cualquier oficina del Banco para solicitar la desafiliación del servicio de débito automático en cuenta, mediante la presentación de un "sírvese ejecutar" o la solicitud "afiliación o desafiliación" indicando nombres y apellidos, número de documento de identidad, número de cuenta y el servicio a desafiliar. El Banco registrará dicha solicitud y entregará una copia del original de la solicitud.
- El Banco confirmará al cliente, la desafiliación del servicio, dependiendo del ciclo de facturación.

(\*) Para consultar la lista de comercios afiliados a este servicio, ingresar a [www.bbva.pe](http://www.bbva.pe)

## 6. Procedimiento aplicable en el caso de fallecimiento del titular de la cuenta.

Se deberá informar al BBVA el fallecimiento de un titular de cuenta(s) de ahorros y/o corriente, presentar el Certificado de Defunción. Se procederá al bloqueo de la(s) cuenta(s) y a la cancelación de la línea de crédito, en caso tuviera. La disposición de los fondos corresponderá a quien acredite tener a derecho acceder a ellos.

En caso los herederos desearán disponer de los fondos o bienes en custodia del BBVA, deberán acreditar la calidad de herederos. Según el documento legal E1064 "Solicitud de Visado de Poderes", deberán presentar los siguientes documentos:

- En caso existiera un testamento del fallecido:
  - o Copia del Testamento correspondiente.
  - o Original de la Copia Literal Completa del Testamento inscrito en Registros Públicos.
  - o Original de la partida de defunción emitida por la Municipalidad o RENIEC.
  - o Carta de solicitud para ejecutar las operaciones bancarias suscrita por todos los herederos con firmas legalizadas, en la cual se indique: porcentajes de distribución de los fondos, forma de pago de importes, o indicar distribución de fondos de acuerdo con la ley.
  
- En caso no existiera un testamento del fallecido:
  - o Original de la Copia Literal Completa de la Sucesión Intestada inscrita en Registros Públicos.
  - o Copia de la Escritura Pública de Sucesión Intestada.
  - o Original de la partida de defunción emitida por la Municipalidad o RENIEC.
  - o Carta de solicitud para ejecutar las operaciones bancarias suscrita por todos los herederos con firmas legalizadas, en la cual se indique: porcentajes de distribución de los fondos, forma de pago de importes, o indicar distribución de fondos de acuerdo a la ley.
  - o En los casos en que las cuentas pasivas sean: "o", "y/o" deberá adjuntarse el consentimiento del cotitular por escrito.
  - o En los casos, en que dentro de los herederos declarados se encuentre un menor de edad, adjuntar resolución judicial sobre Partición Judicial de Bienes conforme artículo 855° de Código Civil.

Las situaciones especiales como menores de edad, cotitularidad, incapacidad, entre otros requerirán de documentación adicional a criterio del BBVA, que deberá ser solicitada en cualquiera de nuestras oficinas.

## **7. Procedimiento para presentación y atención de solicitudes de resolución del contrato.**

### A través de la red de oficinas:

- o Usted deberá acercarse a la oficina donde abrió su cuenta con su documento de identidad.
- o La cuenta no deberá tener adeudos. De tenerlos, deberá cancelar previamente el íntegro del saldo deudor.
- o De tener cargos automáticos afiliados, deberá solicitar el cambio a otra cuenta o su anulación.
- o Usted deberá llenar y firmar un "sírvese ejecutar" –formato del banco-, solicitando la cancelación de la cuenta.
- o Para Cuentas Corrientes, Usted deberá devolver las chequeras que se hayan emitido contra dicha cuenta.
- o El cierre de la cuenta se da al día siguiente de presentado el "sírvese ejecutar".

## **8. Instancias ante las que Usted puede recurrir para presentar reclamos y/o denuncias por las operaciones y servicios.**

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

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