



## INFORMACIÓN REFERIDA A BENEFICIOS, RIESGOS Y CONDICIONES PARA PRÉSTAMO PERSONALES

### 1. Los mecanismos existentes para que el usuario notifique a la empresa cualquier operación de pago no autorizada o ejecutada de forma incorrecta:

En caso de presentarse un pago no autorizado o ejecutada de forma incorrecta deberá presentar un reclamo en la red de Tiendas Interbank a nivel nacional, Banca Telefónica 311-9000 en Lima y al 0801-00802 en provincias o visitando nuestra página web.

### 2. La responsabilidad de la entidad en caso de operaciones de pago no autorizadas o ejecutada de forma incorrecta:

En caso el cliente pague o le descuenten la cuota de su crédito y ésta no se registre por una descoordinación operativa, Interbank realizará la regularización del pago de la cuota con fecha valor.

### 3. Información relacionada a los seguros ofertados:

De solicitarlo el Banco contratará por cuenta del cliente, la siguiente póliza de seguro:

- Póliza de seguro de desgravamen del titular y/o su cónyuge (si fuera el caso).

El cliente podrá contratar por su cuenta la póliza de seguro según lo requiera:

**Seguro de desgravamen:** usted deberá endosar a Interbank una póliza de seguro de vida en caso de fallecimiento e invalidez total y permanente, en los cuales, los términos y condiciones de los seguros contratados deberán ser iguales o superiores cualitativa y cuantitativamente a los seguros ofrecidos por Interbank, donde la suma asegurada cubra al menos el monto del préstamo a solicitar.

Si el seguro de desgravamen solicitado es del tipo mancomunado adicionalmente su cónyuge deberá endosar una póliza de vida con coberturas y suma asegurada similar o mayor.

En caso el cliente no cumpliera con contratar la referida póliza y/o su respectiva renovación a su vencimiento y/o reajustar la suma asegurada cuando Interbank se lo requiera, o con ampliar los riesgos y efectuar el endoso correspondiente a favor de Interbank, éste queda facultado para hacerlo por cuenta y costo del cliente e incluir las primas del seguro en las cuotas del Préstamo, más los intereses compensatorios y moratorios que corresponda, de conformidad con lo expuesto en la Hoja Resumen. El no ejercicio de la facultad otorgada a Interbank antes señalada, no generará para él responsabilidad alguna.

#### 4. El procedimiento aplicable en el caso de fallecimiento del titular del crédito:

En caso de siniestro, los deudos deberán acercarse a la agencia de Interbank, dentro de los 3 meses siguientes a la ocurrencia del accidente; o comunicándose al 2192000 (área de seguros de Interbank). Los documentos básicos que deberá presentar como beneficiario son:

- Copias certificadas de partida y certificado de defunción.
- Atestado policial, protocolo de necropsia, análisis toxicológico y de alcoholemia en caso de muerte por accidente.
- Copia del documento de identidad del asegurado fallecido.
- Informe completo y detallado del médico tratante que sustente el estado del paciente e indique la fecha de inicio de la invalidez, en caso de invalidez total y permanente.
- El límite máximo para declarar el fallecimiento o la invalidez total y permanente es de 180 días posteriores a la ocurrencia.
- Mayor información en caso la compañía de seguro lo requiera.

#### 5. 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:

El cliente podrá poner término al contrato cuando así lo decida, dando aviso por escrito a Interbank, sin perjuicio de su obligación de pagar previamente el saldo deudor total del crédito que liquide Interbank. Se pone a disposición del cliente la red de Tiendas Interbank a nivel nacional.

#### 6. El procedimiento para el ejercicio de los derechos de los avales o fiadores de los usuarios:

Todos los avales y fiadores tienen el derecho a ser informado en cualquier momento sobre el estado actual de la deuda de su garantizado. Una vez cancelada la obligación crediticia puede solicitar una constancia de no adeudo. Adicionalmente, los avales y fiadores que cancelan la deuda del garantizado, tienen el derecho de solicitar la entrega del título valor firmado o una constancia de cancelación de la obligación, a efectos de iniciar las acciones correspondientes para efectuar el cobro al garantizado.

#### 7. El procedimiento aplicable para afiliarse al sistema de débito automático:

##### **Procedimiento para la afiliación:**

Para afiliarte, deberá presentar su solicitud en la red de Tiendas Interbank a nivel nacional. Con cargo en cuenta del cliente (no pueden afiliarse cuentas a plazo, CTS ni fondos mutuos), deberá ser en la misma moneda del crédito. La cuenta debe pertenecer al titular del crédito.

##### **Procedimiento para la desafiliación:**

El cliente podrá desafiarse del pago automático cuando lo considere conveniente, para ello deberá acercarse a cualquier Tienda Interbank a nivel nacional.

## **8. 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.**

- ▣ En caso el cliente no hubiera pagado parcial o totalmente en la fecha de vencimiento señalada en el cronograma una o más cuotas del crédito, Interbank podrá aplicar los intereses y penalidades y demás cargos señalados en la Hoja Resumen.
- ▣ Deterioro en la calificación registrada en las Centrales de Riesgos de conformidad con el Reglamento para la evaluación y clasificación del deudor y la exigencia de Provisiones de la SBS, lo cual figurará como antecedente para futuras solicitudes de crédito en el sistema financiero peruano;
- ▣ Aceleración del plazo de éste y otros créditos en Interbank para darlos por resueltos los contratos e iniciar las acciones legales de recuperación y ejecución de garantías, según lo dispuesto en el Contrato.

## **9. El procedimiento aplicable para recuperar el monto cancelado por concepto de pagos en exceso:**

En caso que, por dolo o culpa debidamente acreditados, el cliente fuese inducido a error y, como consecuencia de ello, realiza un pago en exceso, dicho monto será recuperable y devengará hasta su devolución el máximo de la suma por concepto de intereses compensatorio y moratorio que se hayan pactado para la operación crediticia o, en su defecto, el interés legal. Para ello, deberá presentar su solicitud en la red de Tiendas Interbank a nivel nacional.

## **10. Instancias a las que puede recurrir el usuario para presentar un reclamo y/o denuncia:**

Interbank ha implementado un Libro de Reclamaciones virtual que está a tu disposición en la Red de Tiendas Interbank a nivel nacional, Banca Telefónica 311 9000 en Lima y al 0801 00802 en provincias o visitando nuestra página web. También tiene la opción de dirigirse a la Plataforma de Atención al Usuario de la SBS o al Indecopi ([www.sbs.gob.pe](http://www.sbs.gob.pe) / [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)).