

## INFORMACIÓN REFERIDA A BENEFICIOS, RIESGOS Y CONDICIONES

### 1. Los límites establecidos para las operaciones con la tarjeta

El límite de retiro diario en cajeros Global Net en horario diurno (6:00a.m. - 11:59p.m.) es S/ 2,500 y además US\$ 800.00 y en horario nocturno (12:00a.m. - 5:59a.m.) es S/ 850.00 y además US\$ 480.00. Adicionalmente podrá realizar retiros en otros canales que Interbank ponga a su disposición.

### 2. Medidas que el usuario deberá adoptar para preservar la seguridad de la Tarjeta

- Firma el reverso de tu tarjeta al recibirla.
- Luego de recibir la clave secreta, cámbiala para mayor seguridad.
- Recuerda que tu tarjeta y tu clave secreta son estrictamente personales e intransferibles y es obligación del cliente custodiarlas y mantenerlas en un sitio seguro.
- Al hacer disposición de efectivo, asegúrate que no haya alguna persona cerca que pueda observar tu clave secreta; no olvides tapar tu clave.
- Si tu tarjeta es retenida en el cajero automático, comunícate inmediatamente con nuestra Banca Telefónica al 311 9001 en Lima y al 0801 00801 en provincias

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

De considerarlo necesario el Banco contratará, por cuenta del cliente, las siguientes pólizas de seguro:

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

El cliente podrá contratar por su cuenta la póliza de seguro según lo requiera para que sea utilizada en reemplazo del seguro de desgravamen, en dicho caso cliente deberá endosar a favor de 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 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.

En el caso de la póliza multiriesgo, no existe la posibilidad de endosar un seguro externo, por lo que deberá solicitar una exoneración del mismo con su ejecutivo comercial y/o verificar si dicho seguro resulta aplicable para su giro de negocio.

#### **4. Requisitos establecidos para que el cliente pueda contratar seguros**

En caso el cliente contrate una póliza de vida de forma particular deberá acercarse a cualquier tienda Interbank y presentar los siguientes requisitos mínimos:

- Copia de la póliza de seguro externo (cláusulas, detalle de coberturas, anexos).
- Copia de la factura cancelada. (En caso que la prima esté financiada, se aceptará copia de la factura de la cuota inicial y convenio de pago firmado por la aseguradora y el cliente más las letras aceptadas).
- Original del endoso de cesión de derechos a favor de Interbank debidamente firmado y sellado por el cliente y la aseguradora, por una cobertura mayor o igual al monto de su crédito.

#### **Coberturas:**

- El importe asegurable debe ser igual o mayor al Saldo Financiado.
- El plazo de vigencia debe ser igual o mayor al Plazo del Crédito.
- La póliza debe contar con Cobertura por Fallecimiento e Invalidez Total y Permanente, ambas por Accidente o Enfermedad.

#### **5. Procedimiento aplicable en caso de fallecimiento del titular del crédito**

En caso de siniestro, los deudos o el titular en caso de invalidez total y permanente, deberán acercarse cualquier tienda de Interbank a nivel nacional, dentro de los tres meses siguientes a la ocurrencia del accidente.

Para solicitar la indemnización del siniestro, se deberá presentar la siguiente documentación en "Original" o "Copia Legalizada":

##### **A. Muerte Natural:**

Certificado de defunción.  
Partida o acta de defunción (RENIEC).

**B. Muerte Accidental:**

Certificado de defunción.  
Partida o acta de defunción.  
Atestado policial del accidente.

Protocolo de necropsia incluyendo los resultados del examen toxicológico y del examen de alcoholemia (dosaje etílico).

**C. Invalidez Total y Permanente por Accidente o Enfermedad:**

Dictamen de evaluación y calificación de invalidez emitida por “ESSALUD” o la “COMAFP” (Comisión Médica de AFP). De no contar con estos documentos pueden traer el informe médico y/o historia clínica completa indicando el diagnóstico.

**D. Atestado policial en caso de accidente.**

**Nota:**

- El límite máximo para declarar el fallecimiento o la invalidez total y permanente es de 180 días posteriores a la ocurrencia.
- Los documentos deben ser enviados junto con el llenado de la “Solicitud de Uso de Seguro de Desgravamen”.
- Deberá presentarse mayor información en caso la compañía de seguro lo requiera.

## **6. Procedimiento aplicable en caso de siniestro y aplicación del seguro Multirisgo**

1. Ocurrido el siniestro se debe reportar a la Positiva mediante Línea Positiva 211-0211 o al 74-9000 (desde provincias) o a través de la Oficina Virtual.
2. Una vez reportado el siniestro, este es asignado al ajustador. Toda información (denuncias, informes, sustentos) deben ser enviados al ajustador, Teléfonos 241-3734 / 242-5137
3. La Positiva se pronuncia en base al reporte enviado y de encontrarse todo conforme procede a generar el cheque.
4. En un plazo máximo de 7 días hábiles, le llegara al banco (a la persona que nos indiquen) un mail con la conformidad de pago, lo que significa que el cheque se encuentra en caja para su recojo.

## **7. Canales para la presentación y atención de solicitudes de información en el caso de fallecimiento del titular de la cuenta.**

### **A. A través de Interseguro:**

Los requerimientos y/o reclamos serán recibidos, a través de fax, correo electrónico o llamadas telefónicas en cualquiera de nuestros Centros de Atención al cliente. La respuesta de los mismos será comunicada al cliente por medio escrito, en un periodo no mayor de 30 días desde la recepción de las mismas.

Las comunicaciones cursadas por los asegurados o beneficiarios al Contratante, sobre aspectos relacionados al seguro, tendrán los mismos efectos que si hubieran sido presentadas a la Compañía. El área de Atención al Cliente es la encargada de atender los reclamos.

### **B. A través de Interbank:**

A través de la red de tiendas Interbank a nivel nacional y por la Banca Telefónica al 311-9000 en Lima y 0 801 00802 en Provincias

## **8. Procedimiento aplicable para la atención de solicitudes de resolución de contrato**

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.

## **9. 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:**

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 que el cliente mantenga en Interbank con el fin de darlos por resueltos e iniciar las acciones legales de recuperación y ejecución de garantías, según lo dispuesto en el contrato.

## 10. Procedimiento aplicable para pagos anticipados

En caso desee realizar pagos anticipados o adelanto de cuotas, el cliente tiene derecho a realizarlo en cualquier tienda Interbank, eligiendo la opción que más le convenga:

### A. Pago anticipado:

Monto destinado al pago del capital del crédito. Se reduce intereses, comisiones y gastos al día de pago:

- **Reducción de plazo:** reduce el número de cuotas del crédito manteniendo el importe de cuota original.
- **Reducción de cuotas:** reduce el importe de las cuotas del crédito, manteniendo el plazo original del mismo

### B. Adelanto de Cuotas:

Pago realizado para la aplicación de las cuotas posteriores a las exigibles en el periodo de facturación, en caso de consumos en cuotas. No se reducen intereses, comisiones ni gastos.

## 11. Procedimiento aplicable para solicitar la emisión de la minuta de levantamiento de garantías, incluyendo aquellas condicionadas al pago de la obligación.

Acercarse a su ejecutivo de negocios de Banca Pequeña Empresa con una carta solicitando la liberación de su garantía con los siguientes datos mínimos:

- Nombre Completo.
- Documento de Identidad y teléfono.
- Número del Crédito, Moneda y/o número del depósito en Garantía.
- Monto del depósito en Garantía.
- Depósito de los fondos (Cheque de Gerencia o Abono en Cuenta)
- Partida registral donde se encuentra inscrita la garantía, de ser correspondiente

Una vez el cliente haya pagado la totalidad del crédito y de no existir obligaciones pendientes relacionadas al mismo, podrá acercarse a cualquier Soporte de Banca Pequeña Empresa y solicitar la Liberación de Garantía, para lo cual deberá presentar:

- Carta simple solicitando el levantamiento de la Garantía, indicando el nombre del solicitante, del cliente titular del crédito y señalando detalle del bien que desea liberar.

- Copia simple de la partida donde se encuentre inscrito el gravamen, de ser correspondiente.

Interbank emitirá la minuta de liberación, debidamente suscrita por sus representantes con poderes vigentes y con autorización de abogado. Con este documento el cliente deberá acudir a la notaría de su elección para la formalización del documento e ingresarlo a Registros Públicos (SUNARP) para la cancelación del gravamen.

En caso cliente requiera la emisión de una minuta condicionada al pago, deberá indicar en su solicitud la fecha en la que se compromete a realizar la cancelación, por lo que el Banco procederá a emitir una minuta de levantamiento condicionada a dicho pago según la liquidación realizada (tomando como fecha de corte la fecha señalada en la solicitud). Cabe precisar que la escritura pública de liberación será firmada por nuestros funcionarios solo después de haberse verificado la cancelación del crédito adeudado.

El trámite de emisión de minuta de levantamiento demora en Lima y provincias (20) días hábiles.

La entrega del documento en Lima se realiza previa coordinación con su ejecutivo de negocios BPE.

En el caso de provincias: el documento se recogerá en la misma Tienda Interbank donde se presentó la solicitud.

## **12. Instancias a las que puede recurrir el usuario para presentar un reclamo y/o denuncias**

El libro de reclamaciones virtual está a tu disposición en nuestras Tiendas Interbank a nivel nacional, y en nuestra página web. Adicionalmente puede presentar sus reclamos y/o solicitudes al correo [SolucionEmpresa@intercorp.com.pe](mailto:SolucionEmpresa@intercorp.com.pe) o a través de la Banca Telefónica 311-9001 en Lima y al 0801-00801 en provincias. 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)).