

## Información de Interés para el Cliente

Procedimiento	Producto	Canal	Carta/ Formato
(1) Atención de solicitudes de cierre de cuenta, cancelación de tarjeta de crédito, según corresponda.	Cuenta de ahorro o depósito	Red de Tiendas Lima y Provincia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentar Tarjeta de débito.</li> <li>Para cuentas mancomunadas "y", Certificados Bancarios y CTS, completar la papeleta de retiro BIP 020.</li> </ul>
	Cuenta corriente PN	Red de Tiendas Lima y Provincia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Completar la Solicitud de cierre de cuenta.</li> </ul>
	Tarjeta de crédito	Banca Telefónica, Red de Tiendas Lima y Provincia y Módulos de atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>Para canal presencial: Firmar la Solicitud de Cancelación de la TC y ficha de pedido emitido por el sistema.</li> <li>Entregar la TC para destrucción (opcional)</li> </ul>
(2) Para realizar pagos anticipados en forma parcial o total.	Tarjeta de crédito	Red de Tiendas Lima y Provincia,	No aplica, el cliente puede pagar el total de la deuda en cualquier momento.
	Crédito Hipotecario	Red de Tiendas Lima y Provincia, Módulos de atención.	<p><b>Cancelación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Para Crédito Hipotecario Mivivienda, completar Solicitud de Modificación Post-desembolso y partida registral donde figure inscrita la hipoteca a favor del Banco.</li> <li>Para los demás tipos de crédito, completar Solicitud de Modificación Post-desembolso.</li> </ul> <p><b>Prepago</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Presentar carta simple solicitando la reducción del valor de la cuota ó el plazo del crédito.</li> </ul>
	Banca pequeña empresa	Red de Tiendas Lima y Provincia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de pre-pagos y cancelaciones</li> </ul>
	Crédito por convenio	Red de Tiendas Lima y Provincia, Módulos de atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pre-pago: Completar constancia de amortización</li> <li>Cancelación: Completar solicitud de liquidación de deuda.</li> </ul>
	Crédito preferente	Red de Tiendas Lima y Provincia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pre-pago: Completar constancia de amortización</li> <li>Cancelación: Completar solicitud de liquidación de deuda.</li> </ul>
	Préstamo fácil	Red de Tiendas Lima y Provincia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Carta simple de solicitud de pre_pago y cancelación</li> </ul>
	Crédito vehicular (Tradicional y Mi Taxi)	Red de Tiendas Lima y Provincia, Centro Vehicular	No se presenta

Procedimiento	Producto	Descripción
(3) Para dejar sin efecto una autorización de débito automático.	Todos los productos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar el cambio en la modalidad de cobro en cualquiera de las Tiendas Interbank. Esta instrucción deberá ser presentada hasta 48 horas antes del vencimiento del pago.</li> </ul>
(4) Consecuencia en caso de incumplimiento en el pago de las obligaciones, y sus efectos del refinanciamiento o reestructuración de la deuda.	Todos los productos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Deterioro en la calificación registrada en las centrales de riesgos (Inforcorp y Certicom)</li> <li>Persona no sujeto de crédito en todas las entidades financieras.</li> <li>Queda antecedente de dificultad de pago, afecta futuras solicitudes en el sistema financiero.</li> <li>Afecta los demás productos de crédito vigentes que están al día, dando por vencido todos los créditos.</li> </ul>
(5) Orden de imputación de pagos aplicable a los contratos de tarjetas de crédito, conforme a lo negociado y pactado por la empresa con el cliente	Tarjeta de Crédito	<ul style="list-style-type: none"> <li>El importe del "Capital Crédito Normal" que integra el "Pago Mínimo" contiene una porción de cada tipo de saldo revolving que figura pendiente de pago, en función al Plazo de Financiamiento. El mismo criterio aplicará para la porción de "Comisiones y Gastos". Entiéndase por tipo de saldo a los distintos consumos con tasas diferenciadas. Si se realiza un pago por un monto superior al Pago Mínimo e inferior al Pago del Mes, el importe que excede será aplicado de manera proporcional a: Capital revolving, proporcionalmente según los tipos de saldo, Sobregiro y Comisiones y Gastos.</li> </ul>
(6) Procedimiento para el ejercicio de los derechos de los avales o fiadores de los usuarios.	Todos los productos	<ul style="list-style-type: none"> <li>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 correspondiente para efectuar el cobro al garantizado.</li> </ul>
(7) Procedimiento para recuperar el monto cancelado por exceso.	Todos los productos	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Presentar DNI vigente. En caso el monto cancelado por exceso sea mayor a S/. 50, se deberá adjuntar el voucher que justifique la operación realizada. El dolo o culpa invocado por el cliente debe ser acreditado adjuntando la resolución definitiva emitida por la autoridad competente.</li> </ul>