

¿Cómo tramitar el cierre de una cuenta de ahorros, cancelación de un crédito o tarjeta de crédito?

Acercándose a la Plataforma de Atención al cliente de cualquier Centro Financiero a nivel nacional, portando su documento de identidad.

El trámite debe ser realizado por el titular de la cuenta, salvo apoderado debidamente acreditado.

El trámite es inmediato si cumple con los requisitos que se detallan a continuación.

Requisitos:

Tarjeta de Crédito:

No debe existir saldo deudor en la cuenta.

Si hubiera saldo acreedor, puede realizar consumos por el importe que corresponda, luego de ello podrá solicitar el cierre de la cuenta; o bien solicitar la devolución del saldo a favor en efectivo. En este último caso, la devolución se realizará en un plazo máximo de 15 días, de realizada la solicitud

De ser el caso, debe anular la orden de Débito Automático y/o cargos por Seguros contratados.

Debe devolver los plásticos emitidos tanto del titular como adicionales, para que sean destruidos en su presencia.

Cuentas de Ahorro/Depósitos a Plazo:

Si la cuenta es mancomunada conjunta (y) deben acercarse todos los titulares para el cierre de la cuenta. Si la cuenta es mancomunada indistinta (o), el cierre lo puede realizar cualquiera de los titulares.

Si tuviera algún débito en su cuenta de ahorros debe desafiliarse previamente.

Si la cuenta corresponde al producto "Ahorro Programado", la cancelación debe realizarse hasta dos (2) días antes de la fecha de facturación de la cuenta de tarjeta de crédito, de lo contrario se generará un cargo más en la tarjeta de crédito que tendrá que ser abonado por el cliente en la tarjeta y retirado de su cuenta de ahorros antes de cerrar la cuenta.

Entregar la tarjeta de débito (plástico) para proceder al bloqueo correspondiente la cual será destruida en su presencia.

Firmar el formulario de Cierre de Cuenta y efectuar el retiro en la caja.

¿Cómo puedo realizar pagos anticipados en forma parcial o total?

Si desea efectuar pagos anticipados de su deuda por compras o Crédito Efectivo (Supercash) puede acercarse a la Plataforma de Atención al Cliente de cualquiera de las oficinas del Banco y solicitarlo expresamente llevando consigo su tarjeta o estado de cuenta y su documento de identidad, precisando si el pago desea aplicarlo a la deuda por las compras efectuadas, a su préstamo Crédito Efectivo u otro crédito.

El banco deducirá los intereses de la deuda pagada por adelantado y reprogramará en caso de un pre-pago en forma parcial, el saldo capital restante en el número de meses que el cliente solicite. Esto aplica también para créditos Automotriz, Hipotecario y Préstamos Personales.

Para realizar un prepago del Crédito Efectivo ((Supercash) la cuenta de la tarjeta de crédito deberá estar al día en sus pagos.

¿Cuál es el orden de imputación de pagos aplicable a los contratos de tarjetas de crédito?

La cuota total del mes está integrada por los intereses, comisiones, gastos y capital de las transacciones realizadas durante el período de facturación o de las cuotas cuyo cargo corresponda durante dicho período. Asimismo, estará compuesta también por el saldo del mes anterior bajo el sistema revolvente. Todos estos conceptos (que pueden incluir compras bajo el sistema revolvente, compras a cuotas, disposición de efectivo u otros) se integran en un solo importe que constituye la cuota total del mes. En tal caso, cuando EL CLIENTE

realice el pago de su cuota del mes, este importe se imputará primero a los intereses, luego a los gastos y comisiones y finalmente al capital de la cuota del mes de acuerdo a lo antes indicado, y no individualmente a los tipos de deudas que podrían integrar la cuota.

Esta indicación, se encuentra establecida en los contratos de tarjeta de crédito y cuenta corriente, el mismo que podrá visualizar en nuestra página web.

¿Cuáles son los derechos de los avales o fiadores de los usuarios?

Obtener información por parte del personal del banco, previa a la contratación del crédito. A su vez, podrá acceder a mayor información a través del contrato que suscribiera.

¿Cuál es el trámite para desafiliarse del servicio de Débito Automático?

El titular y/o adicional que realizó la afiliación al débito automático, debe presentarse en la Plataforma de Atención al cliente de cualquier Centro Financiero a nivel nacional o en los establecimientos autorizados en el caso de tarjetas Visa y firmar el formulario de desafiliación.

Presentar:

- Documento de identidad
- Tarjeta de Crédito
- Código de cliente del titular del servicio del establecimiento que solicita la desafiliación.

La desafiliación deberá ser solicitada con una anticipación no menor de 48 horas a la fecha de vencimiento del servicio afiliado. La desafiliación no exime al cliente de sus obligaciones frente al establecimiento.

¿Cuáles son las consecuencias en caso de incumplimiento en el pago de las obligaciones, así como los efectos del refinanciamiento o reestructuración de la deuda?

Para créditos en general :

El incumplimiento de los pagos generará las siguientes consecuencias:

- Se devengarán a favor de EL BANCO, intereses moratorios, compensatorios, gastos y comisiones de cobranza que resulten aplicables y que se consignan en la Hoja Resumen y tarifario vigente.
- El Banco procederá a reportarlo ante las centrales de riesgo y la SBS.
- EL BANCO podrá centralizar, en una o más cuentas que tenga o pudiera tener el cliente, los saldos deudores o acreedores que presenten cada una de ellas.
- El banco podrá debitar y/o aplicar a la amortización o cancelación de las obligaciones pendientes, los fondos, bienes o valores que tenga en su poder. (compensación de cuentas)
- El banco podrá dar por vencidas todas las cuotas pendientes, disponiendo el cobro inmediato del saldo deudor.
- El banco podrá ejecutar judicial o extrajudicialmente (de acuerdo a lo pactado en el contrato) los títulos valores y/o garantías otorgadas a favor del banco.

En el caso de tarjeta de crédito, las consecuencias de una refinanciación son las siguientes:

- Bloqueo de la cuenta para cualquier operación de compra o disposición de efectivo.
- Reducción de la línea de crédito.
- Anulación de formas de pago Plan Media Cuota y Pago Cero.
- Clasificación de Cliente ante la SBS se mantiene, salvo que haya tenido (0) Normal, en cuyo caso pasa a (1) CPP. Las clasificaciones podrían ser mejoradas por el Banco, en caso el cliente acredite capacidad de pago respecto al nuevo cronograma.