

## **Lo que debes conocer sobre todas nuestras Cuentas**

### **¿Qué cubre el Fondo de Seguro de Depósitos?**

Se encuentran cubiertos por el FONDO DE SEGURO DE DEPOSITOS hasta el valor publicado por la SBS

- (i) Los depósitos bajo el nombre de una persona o nominativos, en cualquier modalidad, de las personas naturales y jurídicas privadas sin fines de lucro
- (ii) Los intereses ganados por los depósitos antes mencionados, a partir de la fecha de constitución o de su última renovación.
- (iii) Los depósitos a la vista de las personas jurídicas, exceptuando los correspondientes a las empresas del sistema financiero.

En el caso de las cuentas mancomunadas, el monto se distribuye entre los titulares de la cuenta según corresponda y la cobertura tiene lugar, respecto de cada uno de ellos, con arreglo a los límites, restricciones y condiciones señalados en la Ley de Bancos.

El valor de cobertura se actualiza trimestralmente y se encuentra indicado en la Página Web del FSD: <http://www.fsd.org.pe/paginas/01-acerca-del-FSD/01-03-cobertura.html>

### **¿Cómo funciona la Tarjeta de Débito Credimás?**

Las cuentas operan con Tarjetas de Débito dejando de lado el uso de libretas y firmas manuscritas; por esta razón, para realizar depósitos o retiros es suficiente que utilices tu Tarjeta y clave secreta, teniendo siempre en cuenta las condiciones que determinan su uso.

#### **La Tarjeta Credimás**

- Te permite el acceso a las distintas cuentas o depósitos (en moneda nacional o extranjera) a las que te hubieras afiliado de acuerdo a lo que indique tu contrato.
- Te permite el acceso a otros servicios que ofrecemos y ponemos a tu disposición según lo indicado en tu contrato.
- Opera a través de las agencias, cajeros automáticos, vía internet u otros medios y/o servicios del BCP, así como en una amplia red de establecimientos, puntos de venta y Bancos corresponsales del país y del exterior que ponemos a tu disposición
- Podrá ser utilizada dentro o fuera del país según lo especificado en tu contrato.

#### **Recuerda que:**

En caso de que el titular de la cuenta fuera un menor de edad, los retiros no podrán ser hechos por sus representantes legales, a menos que cuenten con la autorización judicial para tal efecto.

No asumimos responsabilidad en caso los establecimientos afiliados a nuestros sistemas de tarjetas se negasen a aceptarlas. tampoco por la negativa a la devolución de los productos, ni por la calidad,

cantidad y otras características de los productos y/o servicios que adquieras en los puntos de venta y/o prestación de servicios adquiridos con el uso de la Tarjeta.

Puedes solicitar tantas tarjetas como cuentas tengas con nosotros.

Podrás afiliar tu tarjeta al sistema de clave internet que ofrecemos para poder realizar operaciones, contratar créditos o servicios y recibir información en línea a través de la banca por internet, banca celular u otros canales que te implementemos. El uso de estos canales estará sujeto a la disponibilidad técnica que los proveedores de dichos servicios presten.

Podrás afiliar tu Tarjeta de Débito al servicio de Banca Móvil para realizar diversas operaciones través del sistema de envío de mensajes de texto cortos (SMS) por teléfono celular. Dichas operaciones están determinadas por nosotros y podremos ampliarlas, modificarlas o suprimirlas, observando la forma y plazo señalado en tu contrato.

**Recuerda que:**

El BCP no te envía links, ni te pide tus claves. Si sospechas de un correo comunícate inmediatamente al 311-9898.

¿Qué medidas deberás tener para mantener segura la tarjeta de Débito Credimás?

**Para la tarjeta**

Te entregaremos en un sobre cerrado una Tarjeta de Débito Credimás, de uso personal e intransferible. La clave correspondiente a la Tarjeta que sustituye a tu firma gráfica o manuscrita, se le denominará Clave Secreta y tendrá igual validez que tu firma manuscrita.

Te brindamos las siguientes recomendaciones:

- Al recibir tu tarjeta, fírmala, memoriza tu clave secreta y destruye de inmediato el sobre en el que la recibiste.
- Siempre utiliza una clave para bloquear tu celular que sea diferente de las claves de tu tarjeta. No guardes tus claves en notas o aplicaciones del celular.
- No te recomendamos usar la opción de “recordar clave” en tu celular.
- En tu perfil del App Banca Móvil encontraras una función gratuita en configuración de tarjetas la cual te permite habilitar o inhabilitar temporalmente el uso parcial de una tarjeta de crédito o débito. La configuración por operación (parcial) incluye las compras por internet y/o compras en el exterior. Puedes hacerlo las veces que quieras, sin costo. Te sugerimos mantener desactivada ambas opciones y sólo activarlas al momento de darles uso.

**El Cliente**

Los servicios prestados a través de bancos de otros países o entidades asociadas, se rigen por límites y condiciones que establecen esos mismos para sus propios canales y según las condiciones de cada país por lo que te recomendamos informarte bien antes de su uso.

Toda operación hecha con la Tarjeta (físicamente o con su numeración), requiere el empleo de la clave secreta, y queda registrada, sin lugar a dudas, como efectuada en la fecha en que se realice. Por tal motivo, estas en la obligación de mantener la tarjeta resguardada y bajo posesión física.

Podrás modificar tu clave secreta las veces que consideres conveniente (especialmente si presumes que pudo haber sido conocida por terceros).

**Recuerda que debes adoptar las siguientes medidas de seguridad:**

- (i) Antes de realizar la primera operación, debes cambiar su Clave Secreta,
- (ii) La Clave Secreta debe ser fácil de recordar para ti, evitando datos que se asocien fácilmente contigo (como cumpleaños, documento de identidad, o similares),
- (iii) Cuando digites tu Clave Secreta, deberás tapanla para evitar que terceros tengan acceso a la misma, (iv) La Tarjeta es personal es intransferible, por tanto no debes entregarla a ningún tercero.

Debes comunicarnos de inmediato, utilizando los medios dispuestos para tal caso, la pérdida o robo de tu tarjeta, considerando también situaciones en los que la tarjeta haya sido retenida por cajeros automáticos, para que se te brinde un código de bloqueo en donde quedará registrado el día y la hora de dicha comunicación. En caso de no realizarse la comunicación de pérdida o robo de la tarjeta (aun por fuerza mayor o caso fortuito) deberás asumir las operaciones o consumos realizados de forma irregular o fraudulenta con anterioridad a la hora en que nos avises para el bloqueo de la tarjeta.

Por ello, debes comunicarnos de inmediato, utilizando los medios dispuestos para tal caso, la pérdida o robo de tu tarjeta:

Tenemos 2 canales disponibles donde podrás bloquearlas:

- Banca por Teléfono (Para Tarjetas de Débito y Crédito): Llama al (01) 311-9898, opción \*0.
- Banca Móvil (solo para Tarjetas de Débito): Te enseñamos cómo hacerlo aquí.

Considerando también situaciones en los que la tarjeta haya sido retenida por cajeros automáticos, para que se te brinde un código de bloqueo en donde quedará registrado el día y la hora de dicha comunicación.

### Para Banca por Internet

Deberás utilizar tu tarjeta o el número de ella, recurriendo a tu “Clave Internet” (conformada por 6 dígitos u otra codificación que podamos establecer). La Clave Internet es generada por ti sin intervención nuestra y deberás modificarla con la frecuencia que creas necesaria bajo las condiciones ya previstas para el uso de la Clave Secreta de la Tarjeta de Débito Credimás.

Es importante que realices operaciones en equipos o redes seguras, que cuenten con programas antivirus actualizados y de realizar sus operaciones siguiendo las pautas y recomendaciones de seguridad informática.

Como una medida de seguridad adicional para realizar operaciones por internet, en el BCP ponemos a tu disposición un dispositivo de seguridad (token) el cual te brindará la Clave Digital, este te será entregado en caso lo solicites y funcionará conjuntamente con la Clave Internet.

Podrás realizar operaciones en línea a través de Banca por Internet en todas las cuentas que tengas con nosotros y se encuentren afiliadas a tu Tarjeta de Débito Credimás. Para esto, deberás emplear tu Clave Internet y Clave Digital, las cuales te comprometes a proteger cuidándolas en todo momento.

Debes comunicarnos de inmediato, utilizando los medios dispuestos para tal caso, la pérdida o robo de la Clave Digital (token) para brindarte un código de bloqueo, logrando así registrar el día y la hora de dicha comunicación para proceder a desactivarla. En caso de no realizarse la comunicación de pérdida o robo de la tarjeta (aun por fuerza mayor o caso fortuito) deberás asumir las operaciones o consumos realizados de forma irregular o fraudulenta con anterioridad a la hora en que nos avises para la desactivación de la Clave Digital

## Para Banca Celular

Si estas afiliado a la Banca celular, debes comunicarnos de inmediato, utilizando los medios dispuestos para tal caso, la pérdida o robo de tu teléfono celular con la finalidad de que se le suspenda este servicio. En caso de no realizarse la comunicación (aun por fuerza mayor o caso fortuito) serás responsable de todas las operaciones que se realicen mediante la utilización de tu número de teléfono celular. Será tu obligación y absoluta responsabilidad, comunicar la pérdida de tu equipo de teléfono celular a la compañía de telecomunicaciones respectiva y anular y/o suspender dicho servicio.

Asimismo:

- En caso de pérdida o robo de tu celular, lo primero que debes hacer es bloquear tus tarjetas. Comunicándote con Banca por Teléfono: Llama al (01) 311-9898, opción \*0.
- Si tu celular es iPhone, accede a tu cuenta de iCloud y borra la información confidencial del teléfono robado/perdido.
- Si tu celular usa Android realiza el borrado remoto de tus datos.

## ¿Cuáles son los límites que tienen las operaciones realizadas con tu Tarjeta de Débito Crédimás?

Hemos establecido límites para las operaciones que puedes realizar con tu tarjeta que podrán diferenciarse según los distintos canales de atención. Para que tengas conocimiento de los límites ingresa a [www.viabcp.com](http://www.viabcp.com) o acércate a cualquiera de nuestras Agencias.

### **Límites en cajeros automáticos**

Para el adecuado uso del cajero automático en cuestiones de retiro de efectivo, transferencias y depósitos, hemos establecido límites en los montos mínimos y máximos que podrás conocer ingresando a nuestra página web [viabcp.com](http://viabcp.com) o a través del siguiente enlace:

[\(Límites en cajeros BCP\)](#)

En el caso del uso de cajero automático de otras instituciones financieras los límites por las operaciones retiro de efectivo, transferencias, depósitos entre otros, corresponderá a los que determine cada entidad dueña o responsable del cajero automático.

### **Límites en Banca por internet**

Para el adecuado uso la Banca por Internet y sus distintos tipos de operaciones, hemos establecido límites en los montos máximos que podrás conocer ingresando a nuestra página web [viabcp.com](http://viabcp.com) o a través del siguiente enlace: [\(Límites en banca por internet BCP\)](#)

### **Límites en Banca Celular**

Para el adecuado uso la Banca Celular hemos establecido límites en las operaciones que podrás conocer ingresando a nuestra página web [viabcp.com](http://viabcp.com) o a través del siguiente enlace:

[Límites banca Móvil BCP](#)

## Límites en Agente BCP

Porque queremos que cada vez nos tengas más cerca, estamos asociados con bodegas, farmacias, ferreterías, grifos y muchos otros establecimientos a los cuales hemos establecido límites en los montos máximos de cada operación que podrás conocer ingresando a nuestra página web viabcp.com o a través del siguiente enlace:

[Límites agente BCP](#)

## Glosario

- **Clave de 6 dígitos:** Conocida como la Clave de Internet. Es una contraseña de 6 dígitos que te permite ingresar a tus cuentas en Banca por Internet y Móvil de forma segura.
- **Clave Token:** Clave dinámica de 6 cifras que cambia aleatoriamente cada minuto y te permite confirmar operaciones y transacciones en nuestros canales digitales.
- **Código validación OTP:** Número de 6 dígitos que llegará a tu correo y SMS en el celular para autenticar tus compras online y asegurarnos de que seas tú el que realiza la operación.
- **CVV2:** Código confidencial de 3 dígitos que figura en la parte posterior de las tarjetas de débito o crédito. Sirve para realizar compras por internet.

## ¿Cómo afiliarte y desafiliarte al sistema de débito automático?

### **Afiliación**

Para afiliarte al sistema de débito automático solicita el formulario de autorización de cargo en cuenta en ventanilla o plataforma de nuestras agencias y elige que servicio deseas pagar a través de este sistema, puede ser tus recibos de agua, luz, teléfono, clubes, etc. sin la necesidad de hacerlo personalmente cada mes, fírmalo y entrégalo en cualquiera de nuestras agencias.

### **Desafiliación**

Podrás solicitar tu desafiliación del débito automático en la plataforma de servicios de nuestras agencias firmando el Formulario de Autorización de Cargo en Cuenta o Tarjeta de crédito, o mediante una carta firmada, detallando el servicio del cual deseas desafiliarse, también podrás hacerlo llamando a Banca por Teléfono 311-9898.

Podrás consultar el estado de tu solicitud a través de la Banca por Teléfono llamando al 311-9898 opción 9-9 o a través del punto de atención.

## ¿Dónde puedes presentar reclamos y/o denuncias?

En caso no estés conforme con el servicio que brindamos, podrás presentar tu reclamo en Banca por Teléfono, en nuestras Agencias y cualquier otro canal que hayamos implementado para ti. Si luego de haber hecho el reclamo, no estas conforme con nuestra respuesta, podrás solicitarnos una reconsideración o, si lo prefieres, podrás llevar tu reclamo al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) o a la Plataforma de Atención al Usuario de la SBS.

¿Qué sucede en el caso de fallecimiento del titular de la cuenta?

En caso de fallecimiento o liquidación del patrimonio del titular, cerraremos las cuentas cuando nos informen por escrito o tengamos conocimiento de ello. En el caso de una cuenta mancomunada e indistinta, podrá seguir vigente a nombre del cotitular con vida, en relación a los fondos que le correspondan. En ese sentido y previamente verificado por nosotros, los fondos serán puestos a disposición del cotitular con vida y de los herederos del fallecido en proporción al número de titulares de la cuenta, salvo que al momento de la apertura de la misma se haya indicado una proporción distinta.

¿Qué debes hacer para dar por finalizado tú contrato?

**Cuentas de Ahorros**

Debes dirigirte a cualquiera de nuestras agencias BCP y solicitar la cancelación de tu cuenta. Para hacer efectiva la resolución, deberás presentar tu DNI vigente y la Credimás correspondiente.

**Cuentas a Plazo o CBME**

Debes dirigirte a cualquiera de nuestras agencias BCP y solicitar la cancelación de tu cuenta. Deberás presentar tu DNI vigente y la constancia de depósito.

**Cuentas Corrientes**

Por voluntad propia

Deberás redactar una carta donde realizas la instrucción de cierre de la cuenta, la cual debe ser dirigida al BCP. Adicionalmente debes adjuntar el(los) talonario(s) de chequeras no utilizados. Se debe contar con la autorización del funcionario en caso lo tuviera.

En caso se te informe que tienes una deuda pendiente, la cuenta no podrá ser cancelada.

Según como se tramite el cierre de la cuenta:

Cuenta de la misma plaza:

- a. Con saldo deudor: Deberás pagar el saldo deudor pendiente.
- b. Con saldo acreedor: Se le entrega al titular un cheque de gerencia “no negociable” por el importe del saldo acreedor.

Cuenta de otra plaza:

- a. Con saldo deudor: Deberás pagar el saldo deudor pendiente y la comisión por traslación de fondos.
- b. Con saldo acreedor: Se le entrega al titular un cheque de gerencia “no negociable” por el importe del saldo acreedor menos el importe de la comisión cobrada por la traslación de fondos.

Por fallecimiento del titular de una cuenta con saldo acreedor

A los familiares se les pediremos la documentación requerida, según el tipo de cuenta (individual o mancomunada), la tarjeta Credimás y chequera,

Entregaremos una copia sellada a la persona que hizo la solicitud y también cheques de gerencia no negociables.

Por fallecimiento del titular de una cuenta con saldo deudor

Nuestro personal autorizado le pedirá a los herederos, la documentación necesaria para el trámite del seguro de desgravamen.