

DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN ADICIONAL – REGLAMENTO DE TRANSPARENCIA
(Art. 19-A R. SBS N° 1765-2005)

MATERIAL INFORMATIVO

1. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE CIERRE DE CUENTAS Ó CANCELACIÓN DE CRÉDITOS O TARJETA DE CREDITO:

CIERRE DE CUENTA - DEPÓSITOS A PLAZO	
Canales de Atención	En cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional, a través de nuestras Plataformas de Atención al Cliente.
Procedimiento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar la cancelación del Depósito mediante carta o llenando el formato de instrucciones del Banco, en donde se indicará el número de depósito a cancelar y el medio de pago para la entrega de su dinero (abono en cuenta, efectivo, cheque de gerencia, transferencia u otro). 2. Si el cliente desea retirar su dinero en efectivo, con cheque de gerencia debe dirigirse a la ventanilla de la oficina. <p>Nota.- Si se realiza la cancelación antes del periodo pactado, se aplicará la tasa por retiro anticipado indicada en la Cartilla de Información suscrita por el cliente, en los términos y condiciones que ahí se describen.</p>
Condiciones	<ul style="list-style-type: none"> - Ser titular de la cuenta de Depósito a Plazo, representante o heredero acreditado. En caso de representantes, herederos u otras personas debidamente acreditadas será necesario el visto del Área Legal del Banco. - En caso el Depósito se encuentre en garantía o a cualquier otra obligación o medida legal o judicial, el cliente deberá dejar sin efecto estas situaciones antes de proceder a la cancelación del Depósito.
Documentación a presentar	<ul style="list-style-type: none"> - Certificado de depósito a plazo. - Carta o formato de instrucciones del Banco. - DOI (Documento Nacional de Identidad o Carné de Extranjería) del titular o titulares de la cuenta. - En caso la cancelación la realice un tercero, además del DOI, deberá presentar el poder, testamento u otro documento emitido conforme a las exigencias legalmente establecidas, según corresponda.

CIERRE DE CUENTA - AHORROS O CUENTAS CORRIENTES	
Canales de Atención	En cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional, a través de nuestras Plataformas de Atención al Cliente.
Procedimiento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar la cancelación de la cuenta mediante carta o llenando el formato de instrucciones del Banco, en donde se indicará el número de cuenta a cancelar y el medio de pago para la entrega de su dinero (abono en cuenta, efectivo, cheque de gerencia, transferencia u otro). 2. De contar con tarjeta de débito asociada sólo a la cuenta que se está cancelando, se deberá solicitar en la carta o formato de instrucciones del Banco la anulación de la tarjeta. 3. En caso se trate de una cuenta CTS, el cliente deberá presentar la carta del empleador.

DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN ADICIONAL – REGLAMENTO DE TRANSPARENCIA
(Art. 19-A R. SBS N° 1765-2005)

MATERIAL INFORMATIVO

	4. Retirar todo el saldo de la cuenta y dejarla con saldo cero. Si el cliente desea retirar su dinero en efectivo, con cheque de gerencia debe dirigirse a la ventanilla de la oficina.
Condiciones	<ul style="list-style-type: none"> - En caso de Cuentas Corrientes deberá cancelar cualquier deuda o sobregiro pendiente. - Ser titular de la cuenta, representante o heredero acreditado. En caso de representantes, herederos u otras personas debidamente acreditadas será necesario el visto del Área Legal del Banco. - En caso la cuenta esté asociada a algún crédito vigente, se encuentre en garantía, afecta a cargos recurrentes (débito automático), tenga transacciones pendientes con tarjeta de débito o mantenga cualquier otra obligación o medida legal o judicial, el cliente deberá dejar sin efecto estas situaciones antes de proceder a la cancelación de la cuenta. - En caso de cuentas CTS se deberá presentar la carta del empleador.
Documentación a presentar	<ul style="list-style-type: none"> - Carta o formato de instrucciones del Banco. - DOI (Documento Nacional de Identidad o Carné de Extranjería) del titular o titulares de la cuenta. - En caso la cancelación la realice un tercero, además del DOI, deberá presentar el poder, testamento u otro documento emitido conforme a las exigencias legalmente establecidas, según corresponda.

CANCELACIÓN DE CRÉDITOS - ÚLTIMA CUOTA CONVENIOS	
Canales de Atención	<ol style="list-style-type: none"> 1. Descuento por planilla. 2. Por ventanilla. 3. Por internet a través de nuestro Sistema de Banca por Internet. 4. Con instrucción escrita del cliente para cargo en cuenta, presentada en cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional, a través de nuestras Plataformas de Atención al Cliente.
Procedimiento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pagada la última cuota regular en la fecha de pago indicada en el cronograma, el préstamo queda cancelado de manera automática, con lo cual se pone fin al procedimiento. 2. Posteriormente, el cliente podrá solicitar en forma adicional: <ul style="list-style-type: none"> - La devolución del pagaré original. - Una carta de no adeudo. La solicitud puede hacerse con carta o llenando el formato de instrucciones del Banco.
Condiciones	<ul style="list-style-type: none"> - Haber realizado el pago de todas las cuotas anteriores más los cobros adicionales en caso de atrasos. - Sólo se entrega el pagaré al titular del crédito, al representante o herederos acreditados.
Documentación a presentar	<ul style="list-style-type: none"> - No es necesaria para la cancelación del crédito. - Para la entrega del pagaré y de la carta de no adeudo: <ol style="list-style-type: none"> a. DOI (Documento Nacional de Identidad o Carné de Extranjería) del titular. b. En caso intervenga un tercero, además del DOI, deberá presentar el poder, testamento u otro documento emitido conforme a las exigencias legalmente

DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN ADICIONAL – REGLAMENTO DE TRANSPARENCIA
(Art. 19-A R. SBS N° 1765-2005)

MATERIAL INFORMATIVO

	establecidas, según corresponda.
--	----------------------------------

CANCELACIÓN DE CRÉDITOS - ÚLTIMA CUOTA HIPOTECARIOS, LIBRE DISPONIBILIDAD, MAESTRÍAS Y VEHICULAR	
Canales de Atención	<ol style="list-style-type: none"> 1. Por ventanilla. 2. Por internet a través de nuestro Sistema de Banca por Internet. 3. Con instrucción escrita del cliente para cargo en cuenta, presentada en cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional, a través de nuestras Plataformas de Atención al Cliente.
Procedimiento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pagada la última cuota regular en la fecha de pago indicada en el cronograma, el préstamo queda cancelado de manera automática, con lo cual se pone fin al procedimiento. 2. Posteriormente, el cliente podrá solicitar: <ul style="list-style-type: none"> - La minuta de levantamiento de la garantía, de ser el caso. - La devolución del pagaré original. - Una carta de no adeudo. La solicitud puede hacerse con carta o llenando el formato de instrucciones del Banco.
Condiciones	<ul style="list-style-type: none"> - Haber realizado el pago de todas las cuotas anteriores más los cobros adicionales en caso de atrasos. - Sólo se entrega la minuta de levantamiento de la garantía y/o pagaré al titular del crédito, al representante o herederos acreditados.
Documentación a presentar	<ul style="list-style-type: none"> - No es necesaria para la cancelación del crédito. - Para la entrega de la minuta de levantamiento de la garantía, pagaré y carta de no adeudo: <ol style="list-style-type: none"> a. DOI (Documento Nacional de Identidad o Carné de Extranjería) del titular. b. En caso intervenga un tercero, además del DOI, deberá presentar el poder, testamento u otro documento emitido conforme a las exigencias legalmente establecidas, según corresponda.

CANCELACIÓN DE TARJETA DE CRÉDITO	
Canales de Atención	En la Plataforma de Atención al Cliente de la Oficina BanBif en la cual contrató la tarjeta de crédito.
Procedimiento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar la cancelación de la tarjeta, llenando y firmando la Solicitud de Cancelación de Tarjeta de Crédito del Banco. 2. Devolver el(los) plástico(s). 3. De haberse otorgado una garantía, podrá solicitarse la liberación de la misma, cancelando previamente la deuda existente. 4. El proceso de cancelación se efectúa a las 48 horas útiles de presentada la solicitud.
Condiciones	<ul style="list-style-type: none"> - La Tarjeta de Crédito no debe mantener deuda a la fecha de la solicitud, es decir, debe encontrarse con saldo "cero", tanto en la línea de la tarjeta como en caso de ampliación temporal de la línea, si lo tuviera. - El Funcionario del Banco consultará al cliente la fecha del último consumo realizado con la Tarjeta de Crédito, verificando que se encuentre registrado en el movimiento de

DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN ADICIONAL – REGLAMENTO DE TRANSPARENCIA
(Art. 19-A R. SBS N° 1765-2005)

MATERIAL INFORMATIVO

	<p>la tarjeta. Si el consumo indicado por el cliente no está registrado en los movimientos de la tarjeta, el cliente no podrá realizar la cancelación hasta que este se encuentre cargado y pagado.</p> <ul style="list-style-type: none"> - De presentarse alguna transacción posterior a la fecha de liquidación, es decir, pendiente de liquidar (transacción en tránsito), el banco podrá abrir una cuenta tarjeta a nombre del Cliente para registrar dicha transacción con los cargos correspondientes, con las mismas condiciones del contrato.
Documentación a presentar	<ul style="list-style-type: none"> - Formato "Solicitud de cancelación de Tarjeta de Crédito". - DOI (Documento Nacional de Identidad o Carné de Extranjería) del titular o representante(s) legal(es). - En caso intervenga un tercero, además del DOI, deberá presentar el poder, testamento u otro documento emitido conforme a las exigencias legalmente establecidas, según corresponda. - Tarjeta de crédito, salvo en caso de pérdida o sustracción de la misma.

2. ORDEN DE IMPUTACIÓN DE PAGOS APLICABLE A LOS CONTRATOS DE TARJETAS DE CRÉDITO:

La imputación del pago será de la siguiente manera:

- A. Pago igual o menor al Pago Mínimo:** El pago se imputará en el siguiente orden: mora, disposición de efectivo, disposición de efectivo en cuotas, compras, compras en cuotas, compra de deuda, compra de deuda en cuotas y cuotas de la ampliación temporal de la línea del periodo facturado y, dentro de cada uno de éstos, a las comisiones, intereses, gastos administrativos y capital, respectivamente.
- B. Pago que exceda el Pago Mínimo:** El pago se imputará en el siguiente orden: mora, disposición de efectivo, disposición de efectivo en cuotas, compras, compras en cuotas, compra de deuda, compra de deuda en cuotas y, dentro de cada uno de estos, a las comisiones, intereses, gastos administrativos y capital, respectivamente. EL CLIENTE tendrá la posibilidad de imputar su pago a uno o más de los conceptos aquí mencionados. En el caso que se hubiese producido algún exceso de línea, los pagos que se realicen reducirán dicho exceso.

3. PROCEDIMIENTO PARA EJERCER EL DERECHO DE REALIZAR PAGOS ANTICIPADOS EN FORMA PARCIAL O TOTAL:

PAGO ANTICIPADO PARCIAL DE CRÉDITOS - PRÉSTAMOS PERSONALES HIPOTECARIOS, LIBRE DISPONIBILIDAD, MAESTRÍAS, VEHICULAR Y CONVENIOS	
Canales de Atención	En cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional, a través de nuestras Plataformas de Atención al Cliente.
Procedimiento	1. Solicitar el pago anticipado parcial mediante carta o llenando el formato de instrucciones del Banco, en donde se indicará el número del préstamo, la modalidad elegida (acortar plazo o reducir cuota), fecha, monto y medio de pago (cargo en cuenta indicando el tipo y número de cuenta, en efectivo, cheque de gerencia u otro

DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN ADICIONAL – REGLAMENTO DE TRANSPARENCIA
(Art. 19-A R. SBS N° 1765-2005)

MATERIAL INFORMATIVO

	<p>que habilite el Banco).</p> <p>2. Efectuar el pago con el medio de pago indicado en la carta o formato de instrucciones del Banco.</p> <p>3. Regresar al día siguiente para la entrega del nuevo cronograma de pagos de acuerdo a la modalidad seleccionada e indicada en la instrucción.</p>
Condiciones	Si el pago no es en efectivo (p.e cheque otro banco, débito en cuenta, etc.), el Banco realizará el pago anticipado del crédito según la instrucción del cliente, en caso éste cuente con la disposición de los fondos.
Documentación a presentar	<ul style="list-style-type: none"> - Carta o Formato de instrucciones del Banco, - DOI (Documento Nacional de Identidad o Carné de Extranjería) del titular. - Poder o documento emitido conforme a las exigencias legalmente establecidas, según sea el caso.

PAGO ANTICIPADO TOTAL DE CRÉDITOS - PRÉSTAMOS PERSONALES HIPOTECARIOS, LIBRE DISPONIBILIDAD, MAESTRÍAS, VEHICULAR Y CONVENIOS	
Canales de Atención	En cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional, a través de nuestras Plataformas de Atención al Cliente.
Procedimiento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar verbalmente la liquidación del crédito a la fecha en que el cliente desee realizar su pago anticipado total. 2. Solicitar el pago anticipado total según liquidación, mediante carta o llenando el formato de instrucciones del Banco, en donde se indicará el número del préstamo, fecha, monto y medio de pago (cargo en cuenta indicando el tipo y número de cuenta, en efectivo, cheque de gerencia u otro que habilite el Banco). 3. Efectuar el pago con el medio de pago indicado en la carta o formato de instrucciones del Banco. 4. En el caso de Créditos por Convenio, el mismo día del pago, el cliente debe informar a su empleador que ha cancelado el crédito. 5. Posteriormente, el cliente podrá solicitar en forma adicional: <ul style="list-style-type: none"> - La devolución del pagaré original. - Levantamiento de garantía, en caso exista. - Una carta de no adeudo. <p>La solicitud puede hacerse con carta o llenando el formato de instrucciones del Banco.</p>
Condiciones	<ul style="list-style-type: none"> - Si el pago no es en efectivo (p.e cheque otro banco, débito en cuenta, etc.), el Banco realizará el pago anticipado total del crédito según la instrucción del cliente, en caso éste cuente con la disposición de los fondos. - Sólo se entregará la liquidación, el pagaré del crédito, el levantamiento de garantía y la carta de no adeudo al titular, al representante o heredero acreditado.
Documentación a presentar	<ul style="list-style-type: none"> - Carta o Formato de instrucciones del Banco. - Para la entrega del pagaré, carta de no adeudo y la minuta de levantamiento de la garantía, de ser el caso: <ol style="list-style-type: none"> a. DOI (Documento Nacional de Identidad o Carné de Extranjería) del titular. b. En caso intervenga un tercero, además del DOI, deberá presentar el poder, testamento u otro documento emitido conforme a las exigencias legalmente establecidas, según corresponda.

DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN ADICIONAL – REGLAMENTO DE TRANSPARENCIA
(Art. 19-A R. SBS N° 1765-2005)

MATERIAL INFORMATIVO

4. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS AVALES O FIADORES DE LOS USUARIOS:

Quienes se constituyan en avales o fiadores de los usuarios en pagarés u otros títulos valores podrán ejercer sus derechos en virtud a lo establecido en los artículos 56° al 62° de la Ley de Títulos y Valores.

Los fiadores podrán ejercer sus derechos de conformidad con lo establecido en el artículo 1868° y siguientes del Código Civil.

5. PROCEDIMIENTO PARA DEJAR SIN EFECTO UNA AUTORIZACIÓN DE DÉBITO AUTOMÁTICO:

A. Tarjeta de Crédito

Existen dos formas para desafiliar la Tarjeta de Crédito de un cargo recurrente (débito automático a un establecimiento comercial):

1) A través del Banco, siempre y cuando la afiliación se haya realizado en el Banco, de la siguiente manera:

- Por el Sistema de Banca por Internet, siempre que se haya afiliado a este servicio.
- En cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional, a través de nuestras Plataformas de Atención al Cliente, utilizando el formato de cargos recurrentes.

Se podrá realizar la desafiliación en cualquier momento con al menos 48 horas de anticipación a la próxima fecha de cargo recurrente. De no respetar el plazo mínimo establecido, el cargo se efectuará y la desafiliación operará a partir del siguiente cargo recurrente.

2) Directamente en el mismo establecimiento comercial, siempre y cuando la afiliación se haya realizado por ese canal.

B. Con cargo en cuenta del pasivo

En cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional, a través de nuestras Plataformas de Atención al Cliente, llenando y firmando formato de instrucción, indicando la suspensión del débito automático a su cuenta, detallando el servicio y el número de cuenta. Sólo lo puede solicitar el Titular de la cuenta presentando su DOI (Documento Nacional de Identidad o Carné de Extranjería) o representante(s) legal(es) debidamente acreditado(s).

6. CONSECUENCIAS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO EN EL PAGO DE LAS OBLIGACIONES. EFECTOS DEL REFINANCIAMIENTO O REESTRUCTURACIÓN DE LA DEUDA:

Sobre las consecuencias de no cumplir con el pago oportuno de la obligación:

- Cobro de tasas de interés moratorio y de comisión por requerimiento de pago según Hoja Resumen.
- Cobranza prejudicial (llamadas, comunicaciones, visitas, etc.)
- Se reportará a la Central de Riesgo de la SBS con la calificación que corresponda, de conformidad con el Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones vigente.

DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN ADICIONAL – REGLAMENTO DE TRANSPARENCIA
(Art. 19-A R. SBS N° 1765-2005)

MATERIAL INFORMATIVO

- Suspensión del uso y goce de beneficios del producto, así como resolución de contrato.
- Cobranza Judicial, ejecución de títulos valores y de las garantías.
- Se darán por vencidos los plazos de las obligaciones vencidas y no vencidas.
- Compensación de deuda con activos del cliente según contrato.

En el caso de refinanciamiento/reestructuración:

- Cambio de condiciones del crédito y calificación de cartera de acuerdo a la normatividad vigente.

7. PROCEDIMIENTO PARA REGULARIZACIÓN DE PAGOS (RECUPERACION DE PAGOS EN EXCESO Y REGULARIZACIÓN DE PAGOS MENORES AL CORRECTO):

REGULARIZACIÓN DE PAGOS EN CRÉDITOS HIPOTECARIOS, LIBRE DISPONIBILIDAD, PRESTAMO MAESTRÍA Y VEHICULAR	
Canales de Atención / Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Pagos en exceso: Con solicitud de regularización del cliente presentada en cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional, a través de nuestras Plataformas de Atención al Cliente. - Pagos menores al correcto: Con solicitud del cliente conforme lo indicado en el párrafo anterior o con comunicación realizada por el Banco.
Procedimiento	<p>Pagos en exceso:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar la regularización del pago efectuado mediante carta o llenando el Formato de instrucciones del Banco precisando: monto(s) y concepto(s) a regularizar, número del préstamo. Se deberá precisar el destino del importe que recibirá como devolución (indicando número de cuenta donde se deberá efectuar el abono en cuentas de BanBif, si lo retira con cheque de gerencia o lo aplica como prepago del crédito u otra forma de pago admitida por el Banco). 2. De ser procedente la devolución del pago en exceso, se determinará la suma correcta a pagar y se efectuará la devolución en la forma indicada en la solicitud. De ser el caso, se emitirá un nuevo cronograma de pagos. 3. La solicitud será atendida en un plazo no mayor de 30 días. De producirse la devolución vencido dicho plazo, la devolución incluirá el pago de los intereses moratorios pactados para el producto en la Hoja Resumen, los que serán calculados a partir del día siguiente de vencido el plazo hasta la fecha de devolución. 4. La devolución se considera efectuada con la ejecución de la instrucción dada por el cliente en su solicitud respecto al destino del importe que recibirá como devolución (p.e. con el abono en cuenta, la emisión del cheque de gerencia, aplicación como prepago del crédito, etc.). 5. Para el supuesto previsto en el inciso n) del artículo 15° de la Resolución SBS N° 1765-2005, el Banco deberá ser notificado con la resolución judicial que establezca la devolución del pago en exceso más los respectivos intereses, por inducción a error producto de dolo o culpa del Banco, debidamente acreditado. En este caso se procederá a la devolución del exceso pagado por el monto y en la forma indicada en la orden judicial. 6. De ser improcedente la devolución del pago en exceso, será comunicada al cliente y en caso éste desee manifestar su disconformidad podrá presentar reclamo de acuerdo al procedimiento establecido para la atención de reclamos, el cual se encuentra

DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN ADICIONAL – REGLAMENTO DE TRANSPARENCIA
(Art. 19-A R. SBS N° 1765-2005)

MATERIAL INFORMATIVO

	<p>publicado en el Acrílico de Comunicados de las oficinas del Banco y en su página Web www.banbif.com.pe, en el link Información Legal y de Transparencia / Procedimiento para la Atención de Consultas y Reclamos.</p> <p>Pagos menores al correcto:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El cliente podrá solicitar la regularización del pago o el Banco podrá informarle la necesidad de efectuar dicha regularización. 2. Se determinará la suma correcta a pagar y la forma de pago, lo cual será informado al cliente. 3. De ser el caso, se emitirá el respectivo cronograma o la liquidación para el pago de la deuda. 4. De ser improcedente la determinación del pago menor y su regularización, ello será comunicado al cliente y en caso éste desee manifestar su disconformidad podrá presentar reclamo de acuerdo al procedimiento establecido para la atención de reclamos, el cual se encuentra publicado en el Acrílico de Comunicados de las oficinas del Banco y en su página Web www.banbif.com.pe, en el link Información Legal y de Transparencia / Procedimiento para la Atención de Consultas y Reclamos.
Documentación a presentar	<ul style="list-style-type: none"> - Carta o Formato de instrucciones del Banco debidamente llenado y firmado. - DOI (Documento Nacional de Identidad o Carné de Extranjería) del titular. - Poder o documento emitido conforme a las exigencias legalmente establecidas, de ser el caso.

REGULARIZACIÓN DE PAGOS EN CRÉDITOS CONVENIO	
Canales de Atención / Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Pagos y/o descuentos en exceso: Con solicitud de regularización del cliente presentada en cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional, a través de nuestras Plataformas de Atención al Cliente. - Pagos menores al correcto: Con solicitud del cliente conforme lo indicado en el párrafo anterior o con comunicación realizada por el Banco.
Procedimiento	<p>Pagos y/o descuentos en exceso:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar la regularización del pago efectuado mediante carta o llenando el Formato de Instrucciones del Banco precisando: monto(s) y concepto(s) a regularizar, número del préstamo y detalle del(los) mes(es) en donde tuvo descuento en exceso. Se deberá precisar el destino del importe que recibirá como devolución (indicando número de cuenta donde se deberá efectuar el abono en cuentas del BanBif, si lo retira con cheque de gerencia o lo aplica como prepago del crédito u otra forma de pago admitida por el Banco). 2. De ser procedente la devolución del pago y/o descuento en exceso, se determinará la suma correcta a pagar y se efectuará la devolución en la forma indicada en la solicitud. De ser el caso, se emitirá un nuevo cronograma de pagos. 3. Si se producen pagos en exceso como consecuencia de pagos efectuados por el cliente en forma directa y el empleador haya efectuado el descuento de sus haberes para el pago de la cuota mensual que corresponda, pero no haya abonado aún al Banco dicho descuento, la devolución de dicho pago procederá luego de que el empleador abone al Banco la(s) cuota(s) descontada(s) en planilla. La devolución procederá sin intereses por tratarse de un pago en exceso originado por el propio

DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN ADICIONAL – REGLAMENTO DE TRANSPARENCIA
(Art. 19-A R. SBS N° 1765-2005)

MATERIAL INFORMATIVO

	<p>cliente.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. En caso el empleador efectúe el descuento de las cuotas de los haberes del cliente, a pesar de que el Banco le haya informado que ya no corresponde efectuar tal descuento, es responsabilidad del cliente regularizar dicha situación con su empleador, sin embargo, a solicitud del cliente, el Banco le devolverá, sin intereses, los pagos indebidos recibidos de su empleador. 5. La solicitud será atendida luego de la fecha de vencimiento de la cuota pagada en exceso, en un plazo no mayor de 30 días. De producirse la devolución vencido dicho plazo, la devolución incluirá el pago de los intereses moratorios pactados para el producto en la Hoja Resumen, los que serán calculados a partir del día siguiente de vencido el plazo hasta la fecha de devolución. 6. La devolución se considera efectuada con la ejecución de la instrucción dada por el cliente en su solicitud respecto al destino del importe que recibirá como devolución (p.e. con el abono en cuenta, la emisión del cheque de gerencia, aplicación como prepago del crédito, etc.). 7. Para el supuesto previsto en el inciso n) del artículo 15° de la Resolución SBS N° 1765-2005, el Banco deberá ser notificado con la resolución judicial que establezca la devolución del pago en exceso más los respectivos intereses, por inducción a error producto de dolo o culpa del Banco, debidamente acreditado. En este caso se procederá a la devolución del exceso pagado por el monto y en la forma indicada en la orden judicial. 8. De ser improcedente la devolución del pago y/o descuento en exceso, será comunicada al cliente y en caso éste desee manifestar su disconformidad podrá presentar reclamo de acuerdo al procedimiento establecido para la atención de reclamos, el cual se encuentra publicado en el Acrílico de Comunicados de las oficinas del Banco y en su página Web www.banbif.com.pe, en el link Información Legal y de Transparencia / Procedimiento para la Atención de Consultas y Reclamos. <p>Pagos menores al correcto:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El cliente podrá solicitar la regularización del pago o el Banco podrá informarle la necesidad de efectuar dicha regularización. 2. Se determinará la suma correcta a pagar y la forma de pago, lo cual será informado al cliente. 3. De ser el caso, se emitirá el respectivo cronograma o la liquidación para el pago de la deuda. 4. De ser improcedente la determinación del pago menor y su regularización, ello será comunicado al cliente y en caso éste desee manifestar su disconformidad podrá presentar reclamo de acuerdo al procedimiento establecido para la atención de reclamos, el cual se encuentra publicado en el Acrílico de Comunicados de las oficinas del Banco y en su página Web www.banbif.com.pe, en el link Información Legal y de Transparencia / Procedimiento para la Atención de Consultas y Reclamos.
<p>Documentación a presentar</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Carta o Formato de instrucciones del Banco debidamente llenado y firmado. - Boleta(s) de pagos en donde se registre el descuento en exceso. - DOI (Documento Nacional de Identidad o Carné de Extranjería) del titular. - Poder o documento emitido conforme a las exigencias legalmente establecidas, de ser el caso.

DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN ADICIONAL – REGLAMENTO DE TRANSPARENCIA
(Art. 19-A R. SBS N° 1765-2005)

MATERIAL INFORMATIVO

DEVOLUCIÓN DE PAGOS EN EXCESO EN TARJETA DE CREDITO	
Canales de Atención	- Con solicitud de devolución de pago en exceso del cliente presentada en cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional, a través de nuestras Plataformas de Atención al Cliente.
Procedimiento	<p><u>Por información proporcionada por el Banco</u></p> <p>En caso el Banco haya informado en el Estado de Cuenta remitido al cliente o en el formato de liquidación de deuda emitido por su Área de Tarjetas de Crédito, una deuda por un monto superior al que corresponde pagar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Deberá solicitar la devolución del pago en exceso mediante carta o llenando el Formato de instrucciones del Banco precisando: 1) número de tarjeta; 2) monto(s) a devolver, precisando el concepto; 3) período de facturación (Estado de Cuenta) o Formato de Liquidación proporcionado por el Banco, según corresponda, en donde se muestre el exceso pagado. 2. En caso el pago en exceso sea debidamente comprobado por el Banco, se procederá a la devolución del mismo por el cliente de la siguiente manera: <ol style="list-style-type: none"> a. Abonando en una cuenta que el cliente mantenga en el Banco. b. Emitiendo un cheque de gerencia, en caso de no contar con una cuenta, exonerándosele del pago de comisiones por la emisión de dicho cheque. <p>Se devolverá el exceso pagado así como los intereses devengados hasta la fecha de devolución, considerando la tasa de interés aplicable a la operación o transacción por la cual se cobró en exceso; en caso de tratarse de más de una transacción, el Banco podrá optar entre aplicar la tasa de interés que corresponda a cada transacción o la tasa más alta de las transacciones involucradas.</p> 3. La solicitud será atendida en un plazo no mayor de 30 días. De producirse la devolución vencido dicho plazo, la devolución incluirá el pago de los intereses moratorios pactados en la Hoja Resumen, los que serán calculados a partir del día siguiente de vencido el plazo hasta la fecha de devolución. 4. De ser improcedente la devolución del pago en exceso, será comunicada al cliente y en caso éste desee manifestar su disconformidad podrá presentar reclamo de acuerdo al procedimiento establecido para la atención de reclamos, el cual se encuentra publicado en el Acrílico de Comunicados de las oficinas del Banco y en su página Web www.banbif.com.pe, en el link Información Legal y de Transparencia / Procedimiento para la Atención de Consultas y Reclamos. <p><u>Por hechos atribuibles al cliente</u></p> <p>En caso se efectúe un pago superior al informado por el Banco en el Estado de Cuenta del cliente o en el formato de liquidación de deuda emitido por el Área de Tarjetas de Crédito se procederá de la siguiente manera:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De tratarse de un pago que exceda la deuda total, dicho pago será aplicado a futuros cargos, no considerándose como pago en exceso sino como un pago adelantado a ser aplicado a deudas futuras. 2. De tratarse de una transferencia interbancaria o pago realizado por otra entidad financiera que exceda la deuda total, dicho excedente será devuelto a la entidad financiera de donde provienen los fondos, para lo cual el cliente deberá proporcionar

DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN ADICIONAL – REGLAMENTO DE TRANSPARENCIA
(Art. 19-A R. SBS N° 1765-2005)

MATERIAL INFORMATIVO

	<p>la constancia de la transferencia o pago realizado por la otra entidad financiera, incluyendo los datos de la cuenta de donde provienen los fondos o donde se deberán acreditar los fondos. Caso contrario, dichas sumas pagadas en exceso serán consideradas como un pago adelantado a ser aplicado a deudas futuras.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. En caso el cliente acredite que el pago fue consecuencia de un error y no se trate de los supuestos descritos en los acápite anteriores, el pago en exceso será devuelto, sin intereses, de la siguiente manera: <ol style="list-style-type: none"> a. Abonando en una cuenta que el cliente mantenga en el Banco. b. Emitiendo un cheque de gerencia, en caso de no contar con una cuenta, exonerándosele del pago de comisiones por la emisión de dicho cheque. 4. En caso se genere una duplicidad de pagos para la cancelación del pago mínimo, el Banco, a solicitud del cliente, procederá a extornar uno de los pagos o lo considerará como pago adicional, siempre y cuando no exceda del monto que debiera pagarse como pago total. De excederse del monto del pago total será de aplicación el literal 1 o el 3, según indique el cliente. 5. El cliente presentará la solicitud de devolución del pago en exceso acompañada del respectivo sustento. La solicitud será atendida en un plazo no mayor de 30 días. De producirse la devolución vencido dicho plazo, la devolución incluirá el pago de los intereses compensatorios devengados a partir del día 31 hasta la fecha de devolución más los intereses moratorios pactados en la Hoja Resumen. En el caso de los intereses compensatorios, el Banco podrá optar entre aplicar la tasa de interés que corresponda a cada transacción o la tasa más alta de las transacciones involucradas. 6. De ser improcedente la devolución del pago en exceso, será comunicada al cliente y en caso éste desee manifestar su disconformidad podrá presentar reclamo de acuerdo al procedimiento establecido para la atención de reclamos, el cual se encuentra publicado en el Acrílico de Comunicados de las oficinas del Banco y en su página Web www.banbif.com.pe, en el link Información Legal y de Transparencia / Procedimiento para la Atención de Consultas y Reclamos. 7. Para el supuesto previsto en el inciso n) del artículo 15° de la Resolución SBS N° 1765-2005, el Banco deberá ser notificado con la resolución judicial que establezca la devolución del pago en exceso más los respectivos intereses, por inducción a error producto de dolo o culpa del Banco, debidamente acreditado. En este caso se procederá a la devolución del exceso pagado por el monto y en la forma indicada en la orden judicial.
<p>Documentación a presentar</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Carta o Formato de instrucciones del Banco debidamente llenado y firmado, - DOI (Documento Nacional de Identidad o Carné de Extranjería) del titular. - Poder o documento emitido conforme a las exigencias legalmente establecidas, de ser el caso. - Sustento del pago en exceso conforme se indica en el respectivo procedimiento. - Estado de cuenta y/o formato de liquidación proporcionado por el Banco. - Constancia de la transferencia o pago realizado por la otra entidad financiera, incluyendo los datos de la cuenta de donde provienen los fondos o donde se deberán acreditar los fondos, de ser el caso y según lo indicado en el procedimiento anterior.