



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Cláusulas abusivas y cumplimiento de obligaciones en los contratos de tarjetas de crédito, en las entidades financieras de la ciudad de Juanjui, 2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRO EN DERECHO CIVIL EMPRESARIAL**

**AUTOR:**

**Br. Juan Manuel Sotomayor Mendoza**

**ASESOR:**

**Mg. Marco Alfonso Celi Arévalo**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Derecho Civil**

**PERÚ - 2017**



.....  
Dr. Juan Rafael Juárez Díaz

Presidente



.....  
Mg. Luis Edward Coronado Zegarra

Secretario

.....  
Mg. Marco Alfonso Celi Arévalo

Vocal



.....  
Dr. Aladino Panduro Salas

Accesitario

## DEDICATORIA

In memoriam a mis amados padres: Juan Sotomayor Pérez y Otilia Mendoza Valderrama.

Juan Manuel.

## **AGRADECIMIENTO**

Al invaluable apoyo metodológico de Don Tomás Ángel Carrasco Manriquez, sin el cual no habría sido posible su culminación de la presente tesis.

Juan Manuel.

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo: **JUAN MANUEL SOTOMAYOR MENDOZA**, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, sede/filial Tarapoto, declaro que el trabajo académico titulada **“CLÁUSULAS ABUSIVAS Y CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES EN LOS CONTRATOS DE TARJETAS DE CRÉDITO, EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS DE LA CIUDAD DE JUANJUI, 2017”** presentado, en folios para la obtención del grado de **MAESTRO EN DERECHO CIVIL EMPRESARIAL**

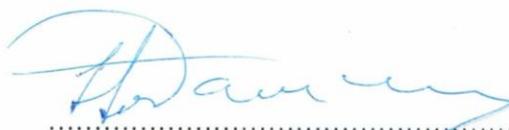
Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios. De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Tarapoto, 17 de mayo de 2018



.....  
JUAN MANUEL SOTOMAYOR MENDOZA

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada: “Cláusulas abusivas y cumplimiento de obligaciones en los contratos de tarjetas de crédito, en las entidades financieras de la ciudad de Juanjui, 2017”; para lo cual, en el contenido de la misma, el Capítulo I está relacionado con la introducción que comprende el enfoque del problema estudiado, las bases teóricas que lo sustentan y las hipótesis y objetivos propuestos.

En el segundo capítulo se desarrolla los componentes del método de investigación que permitió la ejecución del trabajo de campo, el procesamiento y análisis de resultados.

El tercer capítulo muestra los resultados obtenidos en tablas y gráficos estadísticos, así como las pruebas de contrastación de hipótesis aplicadas. Estos resultados permitieron la discusión de los mismos, contenidos en el cuarto capítulo desde un comparativo con el marco teórico y normativo.

Los capítulos V y VI, respectivamente muestran las conclusiones y recomendaciones del estudio desde el logro de los objetivos propuestos; considerándose como principal logro el establecimiento de la relación directa que existe entre las cláusulas abusivas y el cumplimiento de obligaciones contenidas en los contratos de tarjetas de crédito, entre los usuarios titulares y las entidades financieras de la ciudad de Juanjui; todo esto, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestro en Derecho Civil Empresarial.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor

## ÍNDICE

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración Jurada	v
Presentación	vi
Índice de contenidos	vii
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Realidad Problemática	13
1.2 Trabajos previos	14
1.3 Teorías relacionadas al tema	17
1.4 Formulación del Problema	28
1.5 Justificación del estudio	29
1.6 Hipótesis	30
1.3 Objetivos	31
II. MÉTODO	32
2.1. Diseño de investigación	32
2.2 Variables, operacionalización	32
2.3 Población y muestra	33
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
2.5. Métodos de análisis de datos	37
2.6. Aspectos éticos	37
III. RESULTADOS	38
3.1 Cláusulas consideradas abusivas en los contratos	38
3.2. Cumplimiento de las obligaciones en los contratos	43
3.3. Relación entre variables	47

IV. DISCUSIÓN	50
V. CONCLUSIONES	55
VI. RECOMENDACIONES	56
VII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	57
VIII. ANEXOS	60

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 1: Cantidad de cláusulas abusivas por entidad	42
Tabla N° 2: Niveles de cumplimiento en Banco de la Nación	43
Tabla N° 3: Niveles de cumplimiento en Banco de Crédito	44
Tabla N° 4: Niveles de cumplimiento en Banco Continental	45
Tabla N° 5: Tabulación cruzada	46
Tabla N° 6: Pruebas de chi-cuadrado	47
Tabla N° 7: Medidas simétricas	48

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico N° 1: Porcentajes de Cumplimiento en Banco de la Nación	43
Gráfico N° 2: Porcentajes de Cumplimiento en Banco de Crédito	44
Gráfico N° 3: Porcentajes de Cumplimiento en Banco Continental	45

## RESUMEN

El estudio se planteó como objetivo de investigación, determinar la relación entre las cláusulas abusivas y el cumplimiento de obligaciones en los contratos de tarjetas de crédito, en las entidades financieras de la ciudad de Juanjui, además se propuso demostrar la hipótesis que existe una relación significativa entre las variables identificadas, como un estudio de tipo no experimental, con un diseño descriptivo correlacional; para lo cual se utilizó como muestra de estudio a 67 usuarios de tarjetas de crédito distribuidos en 3 entidades financieras de la zona de estudio; habiéndose aplicado una guía de revisión de los contratos a partir de los formatos aprobados por cada entidad, además de una encuesta a los usuarios, que permitió identificar a las entidades de mayor, media o menor cantidad de cláusulas abusivas, así como también en niveles similares el cumplimiento de obligaciones. Con estos datos cuantitativos se aplicó una prueba de hipótesis de Chi Cuadrado para concluir que existe una relación significativa entre las cláusulas abusivas contenidas en los contratos y el cumplimiento de obligaciones de las entidades estudiadas, en un tipo de relación inversa moderadamente fuerte.

Palabras clave: cláusula, obligaciones, tarjeta de crédito

## **ABSTRACT**

The study was designed as a research objective, to determine the relationship between unfair terms and compliance with obligations in credit card contracts, in the financial institutions of the city of Juanjui, in addition it was proposed to demonstrate the hypothesis that there is a significant relationship Among the variables identified, as a non-experimental type study, with a descriptive correlational design; For which a sample of 67 credit card users distributed in 3 financial institutions of the study area was used as study sample; With a guide for reviewing the contracts based on the formats approved by each entity, in addition to a survey of users, which allowed the identification of entities with greater, medium or lesser amounts of abusive clauses, as well as similar levels Compliance with obligations. With these quantitative data, a Chi-square hypothesis test was applied to conclude that there is a significant relationship between the abusive clauses contained in the contracts and the fulfillment of obligations of the entities studied, in a moderately strong type of inverse relationship.

Keywords: clause, obligations, credit card

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1 Realidad problemática**

En la actualidad, el uso de tarjetas de crédito, como alternativa de solución a las necesidades de financiamiento crediticio de la población, ha devenido en un conjunto de problemas.

En diversos países desarrollados con E.E.U.U. y la Unión Europea a la cabeza constituye un problema de endeudamiento de la población, debido a que durante la crisis económica (la estadounidense del 2008 principalmente), el desempleo y la consecuente reducción de ingresos económicos, motivó que muchas personas recurrieran a préstamos y tarjetas de crédito para cubrir sus necesidades de manutención; lo que ha ocasionado un problema grave de endeudamiento, a pesar que los indicadores económicos muestran una mejora de la economía nacional, porque los consumidores aún están haciendo frente a graves problemas relacionados con sus deudas. Por lo que este problema ha dejado de ser un fenómeno casi exclusivo en los países emergentes.

En el Perú, los problemas en esta materia, han tenido diversas causales, como el uso irresponsable de las tarjetas de crédito por parte del consumidor, pero también, la forma agresiva en la actividad comercial de las instituciones financieras para colocar este producto. Al extremo que no solamente ha permitido el acceso a la condición de clientes a quienes, por su nivel de ingresos, tienen dificultades para asumir las deudas contraídas, sino que además se les han ido incrementando el límite del crédito. Además, de las obligaciones establecidas en las normas legales y contratos por parte de las entidades financieras, que han convertido a esta alternativa de crédito en un problema ciudadano.

Al respecto, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) publicó en su Anuario de Estadísticas Institucionales 2014, los reclamos presentados ante su entidad, donde los servicios bancarios y financieros, están

considerados como la actividad económica más reclamada, con el 43.05% del total de reclamos. Y dentro de estos servicios, el tipo de producto más reclamado corresponde a las tarjetas de crédito, representando el 52.29% del total de productos.

Igualmente, en el año 2015, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP reportó que en el primer trimestre, evaluándola cantidad de reclamos presentados y resueltos contra las financieras, los productos que más reclamos tuvieron, fueron las tarjetas de crédito, con un 56%, seguidos de los cajeros automáticos con el 10%, los servicios de atención al usuario con el 10% y las cuentas de ahorro que representan el 8%; con lo cual se confirma que es un problema que debe ser atendido, no solo en sus reclamaciones, sino también su estudio analítico de la implicancias que traen consigo este tipo de contratos.

Hacia este propósito se orientó la presente investigación, para identificar los vacíos normativos y situaciones problemáticas en las relaciones contractuales entre clientes y entidades financieras.

## **1.2 Trabajos previos**

A nivel internacional:

Zapata et al. (2016), realizaron un artículo científico relacionado con las sanciones jurídicas a cláusulas abusivas en contratos en Colombia, con el objetivo de realizar un análisis jurídico de este tipo de cláusulas en el marco de la regulación colombiana. Los autores inciden en que las cláusulas abusivas no se encuentran expresamente reguladas, y que, se debería legislar determinadas reglas para que estas puedan ser identificadas, mediante lo que él denomina "un juicio de abusividad", lo cual se encuentra relacionado a evitar la imposición de cláusulas, haciendo un ejercicio abusivo del derecho produciéndose con ello una desproporción respecto a las obligaciones a que se comprometen las partes.

Sin embargo, la ley de Protección y Defensa del Consumidor, cuando en el Título II Capítulo I trata sobre los Contratos, en el artículo 47 dispone una

serie de medidas de protección mínima de los denominados contratos de consumo. Incluyéndose entre estas medidas la prohibición de incluirse cláusulas que impongan obstáculos onerosos; y el derecho de los consumidores a emplear los mismos mecanismos utilizados para la celebración de los contratos con la finalidad de desvincularse de estos y algunas otras medidas que son tratadas de manera pragmática en la elaboración de la presente tesis.

Arango (2015), desarrolló un artículo científico referido a la causa jurídica de las cláusulas abusivas en Colombia; proponiéndose como objetivo buscar resolver el problema de la fuente jurídica donde se ubican estas cláusulas, otorgándole al estudio un enfoque jurídicamente más técnico; planteando que en realidad se trataría de "Cláusulas Injustificadas". Enfatiza este autor que las cláusulas injustificadas, no se limitan a proteger la restricción de los derechos a las partes débiles o tan sólo a los contratos de adhesión, ni tampoco a los supuestos de responsabilidad; sino más bien, a la tarea de preservar "el principio de conmutatividad" del contrato; teniendo en cuenta que, este principio ordena que las partes intervinientes en el contrato deben tener claro e indubitable conocimiento sobre lo que constituyen sus respectivos derechos y obligaciones en general. Que por tanto, este principio resulta de singular importancia en la práctica comercial de las relaciones bilaterales.

Ahora bien, la Ley de Protección al Consumidor se acerca mucho a esta cualidad propia del principio de conmutatividad, en el momento en que, en el artículo 49° define a las cláusulas abusivas, en el artículo 50° identifica a aquellas que deben ser sancionadas con la ineficacia absoluta, y aquellas que resultarían cláusulas de ineficacia relativa (artículo 51°).

Mancilla (2013), realizó una tesis con el objetivo de estudiar las facultades del juzgador para el control de las cláusulas abusivas en Chile, considerando que la protección al consumidor ha alcanzado cierto grado de eficacia dentro del denominado "fenómeno de contratación en masa", y ha utilizado como mecanismo a los contratos por adhesión.

En verdad, en nuestra legislación existen dos modalidades muy parecidas de contratación en masa, es decir, por un lado, los denominados contratos por adhesión; y por otra parte, las cláusulas generales de contratación. La primera de estas modalidades, prácticamente clausura su intervención a una de las partes contratantes, dentro de los parámetros establecidos en el contrato por la otra parte. En cambio, en las cláusulas generales de contratación, éstas si bien es cierto que son redactadas previa y unilateralmente, por una persona o entidad, lo hace en forma general y abstracta; dejándose en este caso, abierta la posibilidad de una ligera negociación entre las partes. Por lo tanto, lo aceptable dentro de nuestro sistema jurídico para evitar la introducción de cláusulas abusivas, es, más bien, las cláusulas generales de contratación que cuenten con aprobación administrativa. Concretamente, en el caso de los Contratos de tarjetas de crédito y otros contratos financieros, estos deben estar administrativamente aprobados por la Superintendencia de Banca y Seguros. Pese a que existe esta previsión de carácter legal en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, la revisión administrativa realizada por la Superintendencia, es inexistente o resulta bastante débil dejando muchos cabos sueltos que las entidades financieras utilizan como acicate para obtener una situación privilegiada frente al usuario.

A nivel nacional

Roldan (2016) realizó una tesis relacionada con la protección que tiene el frente a las cláusulas abusivas en los contratos de telefonía en la ciudad de Trujillo, con el objetivo de determinar en qué medida el Código Civil y el Código de Protección y Defensa del Consumidor, brindan protección al consumidor cuando se presentan estos casos.

El investigador concluye que efectivamente, es verdad que, las normas generales del Código Civil y las normas especiales en el Código de Protección y Defensa del Consumidor no resultan suficientes para proteger a los usuarios en general y a los usuarios de las tarjetas de crédito en particular, respecto a las cláusulas abusivas o también denominadas cláusulas vejatorias o abusivas. E institucionalmente, prácticamente no

existe un control judicial que pueda impedir con eficacia el uso de cláusulas vejatorias en los contratos de tarjetas de crédito. Es mayor y más nítido el control que se puede hacer desde entidades administrativas como el INDECOPI; entidad ésta que, en efecto, ha sancionado reiteradamente a las instituciones financieras que administran o emiten tarjetas de crédito, debido a prácticas abusivas, de ello hay numerosa jurisprudencia.

Rodríguez (2013) desarrolló un artículo científico orientado a evaluar las cláusulas abusivas en contratos de consumo los efectos que se generan frente a los derechos del consumidor, demostrando una airada preocupación en la celebración de los contratos por adhesión o con arreglo a cláusulas generales de contratación, en los cuales, según este autor, se produce situaciones de desigualdad o inequidad entre las partes contratantes, situaciones éstas que, según ha sustentado llegan al extremo de eliminar por completo los derechos del consumidor.

La preocupación del autor, es legítima, aunque algo exagerada, por cuanto efectivamente en las relaciones contractuales que se producen en los mercados de consumo, específicamente entre los usuarios de tarjetas de crédito, tenedores de éstas últimas que resultan maltratados con reglas de decisión unilateral, y que no han sido comunicadas con claridad a la parte débil de la relación contractual.

Es de conocimiento popular que las cláusulas generales de contratación, en un contrato de tarjeta de crédito, es presentado en un formato que no admite negociación alguna; y peor aún que no se ofrece, por la emisora, ayuda útil para la interpretación, muchas veces abigarrada, de estos contratos.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **Tarjetas de crédito**

Referirse a una tarjeta de crédito implica un contrato bancario de crédito, a través del cual una entidad que emite la tarjeta conviene en otorgar una línea de crédito por una suma que es establecida por las partes. En la

concepción de Cogorno (1979)“es un contrato complejo de características propias que establece una relación triangular entre un comprador, un vendedor y una entidad financiera, posibilitando al primero la adquisición de bienes y servicios que ofrece el segundo” (p. 205).

En el sentido práctico del instrumento que sustenta el contrato, Villegas (1996), considera a la tarjeta de crédito como dinero plástico que el banco entrega al usuario y cuyo uso le permitirá realizar las compras en los centros comerciales adheridos al sistema, tiene como objeto identificar al usuario frente al comerciante; sus propósitos son meramente comerciales, como lo sostiene Arias-Schreiber (1999) “es un instrumento de crédito y un factor multiplicador de las ventas, y por lo tanto, de la producción, el trabajo y la riqueza” (p. 12)

La tarjeta de crédito como medio de pago para compras o de uso de efectivo, por el cual el banco otorga créditos, tiene diversas apreciaciones conceptuales, Rodríguez (1995) considera que la tarjeta de crédito es un instrumento que permite el uso del crédito otorgado por la entidad financiera para la adquisición de bienes y de servicios. Este instrumento es una tarjeta plástica que contiene los datos del titular de crédito, con dispositivos de seguridad, como una cinta magnética.

En igual sentido, para Sarmiento. (1973) la tarjeta de crédito es el contrato a través del cual la entidad crediticia, como persona jurídica, otorga un crédito rotatorio, de cuantía y plazo determinado, que puede ser prorrogable, a una persona natural con el propósito de que ésta lo utilice en los establecimientos afiliados.

En el Perú, la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, en el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, en la Resolución S.B.S. Nº 6523 -2013, SBS, respecto al contrato de tarjeta de crédito sostenida en el artículo 3 del Reglamento de Tarjetas de Crédito, considera que se trataría de una relación contractual bilateral entre una empresa emisora, que es la que ofrece la tarjeta de crédito, por un lado y, por otro lado, el titular de la tarjeta de crédito que es

quien la utiliza con el objeto de realizar múltiples operaciones o transacciones sobre de bienes y servicios, las mismas que deberán ser solventadas con una línea de crédito revolvente; es decir, con cargo a que la entidad emisora pague las deudas contraídas por el titular, de manera inmediata, hasta por un monto contenido en el mismo contrato al que se denomina línea de crédito; con la particularidad de que una vez satisfecho el crédito otorgado por la empresa emisora, este se renueva permanentemente hasta el mismo tope en que fue concedido desde el inicio. Por otro lado, el titular usuario no puede adquirir los bienes o servicios en cualquier establecimiento, sino que, éste debe estar previamente afiliado, en una relación contractual con la empresa emisora; (sin embargo, este segmento contractual no es materia de la presente tesis, sino únicamente el que une a empresa emisora con el titular de la tarjeta). En los contratos de tarjeta de crédito, la contraprestación a cargo del titular a favor de la entidad emisora es el pago por la misma, de las deudas que se han venido generando con el uso crediticio de la tarjeta; este pago que se hace a la entidad emisora puede ser en una sola armada o en varias cuotas, y según las condiciones pactadas o establecidas en el respectivo contrato. Debe aclararse que, la tarjeta de crédito no es un instrumento adecuado para provisión de fondos en efectivo en los cajeros automáticos; sin embargo es responsabilidad del usuario renunciar expresamente a este tipo de operaciones; lo cual consideramos que no es correcto; que más bien, la provisión de fondos debe ser expresamente solicitada por el titular de la tarjeta, a la empresa emisora.

En cuanto a la forma de uso, Sánchez (2004) considera que “Las tarjetas pueden ser un cauce para el endeudamiento del consumidor. Comprar o contratar sin pagar, al menos en el momento de la celebración de la operación o contrato, es una situación tentadora (por cómoda) y, al tiempo engañosa para todos en nuestra condición de consumidores” (p. 4).

También, entendiendo el concepto desde su funcionamiento o a su funcionamiento o manera de operar, Argeri (1980), considera que en este contrato comercial la empresa emisora de la tarjeta, como persona jurídica autorizada, contrata con una determinada persona natural (cliente) para la

apertura de un crédito, utilizando como instrumento crediticio, una tarjeta de crédito. Al mismo tiempo, la empresa especializada tiene establecidos, vía convenio, las entidades comerciales donde el cliente realiza la adquisición del bien o un determinado servicio, para lo cual se establece una comisión por cada operación que realice en esta transacción. Por su parte el cliente se obliga a los pagos correspondientes en los montos y plazos previamente establecidos.

Desde el punto de vista del tipo de contrato, para Rodríguez (2002) “La tarjeta de crédito es aquel contrato por el cual una persona jurídica autorizada, concede una apertura de crédito, de tipo rotatorio, con una cuantía determinada, a favor de su cliente que puede ser una persona natural o jurídica, para que utilizando una tarjeta plástica singular, pueda adquirir bienes o servicios de las empresas o establecimientos afiliados, cuyos consumos serán cancelados al contado (a la vista) o a cierto plazo convenido” (p. 221).

### **Clases de tarjetas de crédito.**

Según Fran Martins, citado por Villegas (1997), señala que:

Existen los siguientes tipos de tarjetas de crédito:

- Tarjetas emitidas por empresas comerciales para uso de sus clientes.
- Tarjetas de crédito emitidas por empresas que sirven de intermediarias entre compradores y vendedores para posibilitar la adquisición por el titular de bienes y servicios en los establecimientos afiliados a la empresa emisora.
- Tarjetas de crédito emitidas por bancos o grupos de bancos que posibilitan al portador la utilización de un crédito bancario. Dentro de estas últimas, distinguen: 1) tarjetas de crédito emitidas por un banco; 2) tarjetas de crédito emitidas por sociedades formadas por grupos de bancos; 3) tarjetas emitidas por empresas subsidiarias de un banco; y 4) tarjetas emitidas por sociedades autónomas que cuentan con la participación de bancos para el funcionamiento del sistema.

En cuanto al servicio que posibilita su posesión, las tarjetas se clasifican en tarjetas de crédito, de débito y de pago. (pp. 465,466).

### **Naturaleza jurídica**

El maestro español Garrigues (1980), con pionera perspectiva del Derecho Comercial, respecto a las obligaciones mercantiles ha dicho: Las obligaciones que se engendran en el tráfico jurídico nacen, o bien de negocios jurídicos, o bien de una imposición del poder público. El moderno tráfico en masa, característico del derecho mercantil da lugar a que, en muchos casos, se engendren obligaciones sin que haya mediado adecuada declaración de voluntad contractual. En vez de la declaración existe una oferta pública de prestación y la efectiva aceptación por el público de prestación ofrecida. Pero ni una ni otra constituyen declaración de voluntad, sino que representan solo una conducta que por su significación social típica produce las mismas consecuencias que si hubiese mediado un contrato. La visionaria explicación de Garrigues, mostrará una de las principales características del contrato que se propone tratar en la presente tesis, esto es que se trata de un contrato por adhesión, y que su incidencia social no debe ser ignorada.

Un matiz conceptual distinto es según el cual: En un contrato de tarjeta de crédito, se estaría una relación triangular, así lo sostiene Simón (1990) cuando afirma que es una relación jurídica triangular. Sino más bien, para la completa operatividad de la tarjeta de crédito, en nuestro sistema jurídico se trata de tres relaciones contractuales distintas, así: La relación que existe entre la empresa emisora con el titular de la tarjeta de crédito ( que es la relación que aquí nos interesa); la relación entre la empresa emisora con los establecimientos afiliados, y finalmente, la relación existente entre los establecimientos afiliados con el usuario de la tarjeta al momento de adquirir los bienes y servicios.

De otra parte, Fargosi (2009) sostiene que los contratos de tarjetas de crédito, resultan de una relación jurídica relativamente compleja, dentro de la especie de los contratos de crédito, y de otro lado dentro de la especie de los denominados de contratos consumo, una relación jurídica compleja, encuadrable como contrato de crédito, siendo la tarjeta propiamente dicha un documento probatorio de la relación, que se presenta –esta última– como una asunción privativa de deuda.

Rodríguez (1995), lo trata de explicar desde los caracteres jurídicos de este contrato, que son:

Según las reflexiones de Rodríguez (1995), las características de este contrato, pueden ser explicadas, en los siguientes aspectos:

1. Se trata de un contrato principal, en la medida en que tiene autonomía existencial y no depende de algún otro contrato anterior o coetáneo.
2. Se trata de una relación contractual en la cual todas las partes deben expresar su respectivo consentimiento.
3. Si se tiene en cuenta el número de relaciones jurídicas que genera según su finalidad y operatividad, se trata de un contrato complejo, puesto que, tal como hemos observado con anterioridad para su funcionamiento se requiere de tres relaciones jurídicas distintas.
4. Es un contrato que tiene naturaleza económica por excelencia, en consecuencia, es oneroso.
5. En cuanto a la función que tiene este contrato, esta se realiza en sucesivas y distintas oportunidades en una cadena de transacciones comerciales y pagos al ente emisor, por tal motivo es de tracto sucesivo.
6. Entre las partes no pueden existir situaciones dudosas o aleatorias, por el contrario las partes que intervienen deben comprender con claridad los alcances jurídicos de sus actos, por tal motivo es un contrato conmutativo.

Aunque, en la práctica esta conmutatividad no sea equitativa para ambas partes.

7. Los distintos y sucesivos actos de consumo que puede realizar el usuario de la tarjeta de crédito dentro de los límites de una cuantía preestablecida, y que esta cuantía se renueva permanentemente a su cancelación, convierte a este contrato en uno de crédito rotativo.

8. Se trata de un contrato personalísimo por cuanto el titular y la línea de crédito que se otorga se refieren a las cualidades morales y solvencia económica de la persona a la que se le otorga; no es transmisible por herencia ni es transferible entre vivos.

9. Por añadidura, y teniendo en cuenta que se trata de un contrato mercantil, financiero y moderno, podemos decir que también es *sui generis*, y atípico.

### **Cláusulas abusivas**

Según Calderón, Valdez y Obando (2010) las cláusulas abusivas en el régimen del Código Civil tienen como espacio de aplicación los contratos de adhesión, además de las cláusulas generales de contratación no aprobadas en el campo administrativo. A contraparte, en cuanto a la protección al consumidor las cláusulas abusivas se ubican en un régimen general que se aplica en los contratos entre consumidores y entidades proveedoras.

En el sentido literal Ataz (2009) considera que “una cláusula abusiva sería todo pacto, disposición o convenio particular insertado en un contrato que actúe de forma injusta, indebida o excesiva exclusivamente a favor de una de las partes” (diap. 2)

“La esencia de estas cláusulas consiste en agravar la situación del adherente con respecto al régimen legal contractual, resultando en una ventaja excesiva e indiscriminada a favor del predisponente de la Ley de Protección al Consumidor, aplicable a las cláusulas generales de

contratación y contratos de adhesión, entre consumidores y proveedores” (Calderón, Valdez y Obando, 2010 p. 152)

En el análisis de las cláusulas abusivas en el marco de la doctrina peruana, Espinoza (2006), considera que “Ambos agentes económicos, empresario y consumidor, si bien es cierto se encuentran dentro de un plano formal, en igualdad de condiciones, no están perfectamente equilibradas en un plano sustancial. Ello se evidencia en la capacidad de información que cada uno puede tener respecto del bien o del servicio que se coloca en el mercado. (p.149)

Para Arana (2016), el concepto de cláusula abusiva está considerado en el marco del contrato de consumo, en la relación contractual de proveedores y usuarios y puede estar considerado en las condiciones generales del contrato, como también en las cláusulas preestablecidas en un contrato particular. Esto implica que en este tipo de cláusulas contractuales si existiese abuso, ambas partes se sujetan a las normas contractuales del Código Civil.

En la consideración de De la Puente (1993), una cláusula puede ser considerada como abusiva si en la relación contractual se reporta una ventaja indiscriminada que beneficia a uno de los contratantes en detrimento del otro.

Otra consideración importante sostiene que “cláusula abusiva es la que en contra de las exigencias de la buena fe causa en detrimento del consumidor un desequilibrio importante e injustificado de las obligaciones contractuales” (Lasarte, 2003 p.144)

Según la reglamentación peruana, los contratos de tarjeta de crédito, están íntimamente vinculados a las cláusulas generales de contratación aprobadas o no administrativamente, lo cual se encuentra expresado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. Sin embargo la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros Ley N° 26702, no es una norma jurídica que de algún modo sea protectora de los intereses de los

consumidores o usuarios; así por ejemplo, el artículo 9° de ésta ley señala que la empresas del sistema financiero pueden fijar libremente las tasas de interés, comisiones y gastos para sus operaciones activas y pasivas y servicios, limitándose únicamente por la fijación de tasas que señale el Banco Central de Reserva. Esta norma también excluye a las entidades financieras de las normas generales del artículo 1243 del Código Civil. La norma de la Ley de Banca y Seguros arriba señalada otorga a las entidades financieras un amplio margen de acción para que puedan excluirse de las limitaciones que les pone el Código de Protección y Defensa del Consumidor, y de este modo puedan fijar tasas de interés y cobro de comisiones y gastos sin tener en cuenta la existencia e intereses de una contra parte que es quien utiliza la tarjeta de crédito.

Es en ese marco normativo en el que, por un lado se encuentra el Código de Protección y Defensa del Consumidor, pretendiendo limitar sin asfixiar las relaciones contractuales que impongan las entidades financieras a los usuarios. Y por otro lado, la Ley General de Banca y Seguros que otorga un amplio margen de libertad a las entidades financieras. Es en esta encrucijada, en la que por medio se producen las prácticas abusivas que son plasmadas en las cláusulas generales de contratación que los bancos emiten y ejecutan unilateralmente de manera abusiva. Por el motivo antes indicado, es que el INDECOPI ha conceptualizado a las cláusulas abusivas, siendo, según el criterio institucional, aquellas que afectan la buena fe en las negociaciones causando perjuicios en los usuarios y desequilibrando los derechos y obligaciones que corresponden a las partes. Inclusive el INDECOPI ha llegado a decir que el sólo hecho de la no intervención o por lo menos influencia en la negociación por ambas partes es ya una práctica abusiva.

Por su parte el Código de Defensa del Consumidor ha desarrollado algunas características que tiene las cláusulas abusivas, siendo en resumen las siguientes: en cualquiera de las modalidades de contratos en masa que no hayan sido aprobadas administrativamente son abusivas las que no han sido negociadas individualmente y que, afectan la buena fe en los negocios y colocan al consumidor en una situación de desventaja y, anulan sus

derechos; igualmente son abusivas las cláusulas cuando han sido celebradas sin la información correspondiente del contrato u otros de los que este dependa. Inclusive el Código al que estamos haciendo referencia ha expuesto dos niveles de cláusulas abusivas; las consignadas en el artículo 50° como cláusulas abusivas de ineficacia absoluta; y las consignadas en el artículo 51° como cláusulas abusivas de ineficacia relativa.

Arana (2016),coincidiendo con lo expresado anteriormente, también ha caracterizado las cláusulas que se pueden considerar como abusivas, pudiendo establecerse las siguientes características: La unilateralidad por parte de la entidad; el sentido favorecedor del empresario y perjudicial para el consumidor; la pre-redacción; la falta de negociabilidad y el atentado contra la buena fe y la transparencia.

### **Obligaciones del contrato**

Según Rodríguez (1995), este contrato constituye un conjunto de múltiples relaciones de diversa índole, que podríamos resumirlas de la siguiente forma: a. Desde el punto de vista crediticio, existe una relación jurídica entre la entidad emisora y el cliente usuario de la tarjeta, quienes celebran un contrato de apertura de crédito, lo que significa que el Banco pone a disposición de su cliente un crédito para ser utilizado en el futuro, mediante la compra de bienes o servicios o retiro de dinero en efectivo, hasta un monto determinad o preestablecido

Sobre las facultades del titular, Sánchez (2004) concibe que una tarjeta ya no es sólo un instrumento de pago y, en su caso, de crédito, sino que habilita a su titular para todo tipo de operaciones y servicios. Lo que, sin duda, es un beneficio para el consumidor, pero plantea una especial exigencia desde el punto de vista de la seguridad

La SBS (2013), en el la Resolución N° SBS-6523-2013, tiene establecido en el Artículo 5° del Reglamento, que todo contrato de tarjeta de crédito, en su contenido, deber tener como mínimo, la información siguiente:

1. Las condiciones establecidas para efectos de reducción o incremento de la línea de crédito y las formas de aplicación para que se requiera el previo consentimiento del usuario, cuando se trate de un incremento de la línea conforme a lo dispuesto en el Reglamento de Transparencia (artículo 30°), según corresponda.
2. La forma de pago y medios permitidos en este proceso.
3. Los procedimientos requeridos y las responsabilidades de ambas partes cuando se trate de extravío de la tarjeta, así como en casos de sustracción, o hurto de la misma.
4. Los casos en los que puede proceder la acción de bloqueo o anulación de la tarjeta de crédito; así como para la resolución del contrato.
5. Las condiciones establecidas para efectos de renovación del contrato, en caso así se requiera.
6. La periodicidad para la entrega de los estados de cuenta al usuario de la tarjeta.
7. El nombre de la persona a quién se remitirán los estados de cuenta, bien sea titular o usuario.
8. Las condiciones en que serán emitidos, remitidos los estados de cuenta, que puede ser en forma física o electrónica; así como el plazo de aceptación del estado de cuenta.
9. Se dispone que el orden de imputación que se aplique para la cancelación de la línea de crédito deberá tener claridad y no podrá conducir a que se agrave de forma desproporcionada el monto adeudado, salvo que la entidad acredite que existe una negociación y que se informe correctamente al titular en documentación adicional de las consecuencias e implicancias económicas de la regla de imputación de pagos materia de negociación

10. Las condiciones generales en las que opera la autorización del exceso de línea de crédito, que deberán ser fijadas hasta por un monto razonable que responda, entre otros criterios, a la capacidad de pago del titular, así como al perfil ordinario de montos de consumo de este.

Además, el citado dispositivo legal establece el contenido mínimo que debe llevar los estados de cuenta, como es el caso del nombre del titular o usuario, según lo establecido en el contrato, al que se le asigna una tarjeta de crédito; el número de identificación de la tarjeta de crédito, entendiéndose por este como mínimo a los últimos cuatro (4) dígitos de la tarjeta de crédito; el periodo del estado de cuenta y fecha máxima de pago.

En cuanto a los pagos se dispone que el Estado de Cuenta debe contener el monto mínimo de pago, desglosado en el pago del principal, los intereses, comisiones y cualquier otro concepto aplicable; también los pagos efectuados durante el periodo informado; es decir, antes de la fecha de corte, indicando la fecha en que se realizó el pago y el monto. Además, deberá indicarse la relación de todos los consumos u otras operaciones, y el establecimiento afiliado en que se realizaron, de ser el caso; así como la fecha y el monto de las operaciones registradas en el periodo informado. En el caso de consumos u otras operaciones en cuotas fijas, se deberá indicar el número de cuotas pactadas.

En cuanto a las responsabilidades del usuario el Artículo 14° del Reglamento establece que las empresas cargarán en la cuenta de depósitos el importe de los bienes, servicios y obligaciones que el usuario de la tarjeta de débito adquiera o pague utilizándola, de acuerdo con las órdenes de pago que este suscriba o autorice

#### **1.4 Formulación del problema**

Problema general

¿Cuál es el nivel de relación que existe entre las cláusulas abusivas con el cumplimiento de las obligaciones en los contratos de tarjetas de crédito en las entidades financieras de la ciudad de Juanjui, 2017?

## Problemas específicos

- ¿Cuáles son las cláusulas que pueden ser consideradas abusivas en los contratos de tarjetas de créditos en la ciudad de Juanjuí?
- ¿Qué nivel de cumplimiento existe en las obligaciones establecidas en las cláusulas de los contratos de tarjetas de créditos en la ciudad de Juanjuí?

### **1.5 Justificación del estudio**

#### **a) Conveniencia**

El estudio es conveniente ante las necesidades de reconocer la existencia de cláusulas abusivas en el tipo de contratos investigados, a pesar que los organismos encargados de la defensa del consumidor, prohíben su inclusión en los formatos de contratación, por lo que en la investigación se profundiza el análisis de estos contratos de manera que se evite la ruptura del necesario equilibrio que debe existir entre un proveedor y el consumidor, que ubique a este último en desventaja de manera injustificada.

#### **b) Justificación Teórica:**

La presente investigación se sustenta en las teorías y normatividad legal que fundamentan la contratación de tarjetas de crédito en las entidades financieras. En cuanto a las cláusulas abusivas se toma como base el fundamento teórico de Arana (2016) y, la medición del cumplimiento de obligaciones en los contratos se realiza en función a lo establecido en la Resolución N° 6523-2013 de la Superintendencia de Banca y Seguros, además de otras normas vigentes en el país

#### **c) Justificación Práctica:**

La investigación es de utilidad para todos los actuales consumidores de tarjetas de créditos y los potenciales que puedan acceder a este sistema crediticio, con el propósito de garantizar el respeto de sus

derechos ante las entidades financieras, que en muchos casos vulneran la ley para beneficio propio.

**d) Justificación Social:**

Los resultados de la presente investigación son trascendentales y de gran utilidad, además de los beneficiarios directos, para la población de la provincia de Mariscal Cáceres y la región, porque se orienta al conocimiento y respeto de los derechos de los consumidores de este tipo de servicios financieros, teniendo en consideración que todos los pobladores son considerados como clientes potenciales, quienes pueden acceder en alguna oportunidad a una tarjeta de crédito.

**e) Unidad metodológica**

El presente estudio contribuye al establecimiento de la relación entre las variables, cláusulas abusivas y el cumplimiento de las obligaciones referidas a los contratos de tarjetas de crédito en entidades financieras, partiendo del análisis de los formatos de contratos y determinado el tipo y grado de relación desde la percepción de los usuarios de las tarjetas de crédito con el uso de un cuestionario tipo Likert, en el marco de una investigación de enfoque cuantitativo.

Los componentes metodológicos, debidamente estructurados, permiten arribar al logro de los objetivos de una investigación correlacional, habiéndose medido las variables a partir de sus elementos componentes que se detectan, tanto en el marco teórico, como en el marco normativo vigente.

**1.6 Hipótesis**

Hipótesis general:

Existe una relación significativa entre las cláusulas abusivas y el cumplimiento de las obligaciones contraídas en los contratos de tarjetas de crédito, en las entidades financieras de la ciudad de Juanjui.

Hipótesis específicas:

- Las cláusulas que pueden ser consideradas abusivas en los contratos de tarjetas de créditos, en la ciudad de Juanjuí, son aquellas que afectan el derecho de los usuarios.
- Existe un bajo nivel de cumplimiento de las obligaciones establecidas en las cláusulas de los contratos de tarjetas de créditos, en la ciudad de Juanjuí.

## **1.7 Objetivos**

Objetivo General

Determinar la relación entre las cláusulas abusivas y el cumplimiento de obligaciones en los contratos de tarjetas de crédito, en las entidades financieras de la ciudad de Juanjui.

Objetivos Específicos:

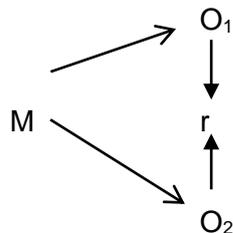
- Identificar las cláusulas que pueden ser consideradas abusivas en los contratos de tarjetas de crédito, en la ciudad de Juanjuí.
- Identificar las normas de cumplimiento de las obligaciones en las clausulas concideradas abusivas en los contratos de tarjetas de crédito en la ciudad de Juanjuí.

## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de investigación

Tomando en consideración la clasificación de Hernández, Fernández y Baptista (2006), el presente estudio es de tipo no experimental, porque se llegará hasta el nivel de descripción de la variable sin realizar manipulación alguna de la misma.

Se utilizará un diseño de investigación correlacional, que permita determinar la relación lineal entre las variables de estudio; según la formulación siguiente:



Dónde:

M = Muestra de titulares/usuarios

O<sub>1</sub> = Cláusulas abusivas

O<sub>2</sub> = Obligaciones en los contratos de tarjetas de crédito

r = Relación de las variables de estudio

### 2.2. Variables. operacionalización

Variable 1 : Cláusulas abusivas

Variable 2 : Obligaciones en los contratos de tarjetas de crédito

## Operacionalización:

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Cláusulas abusivas	Compromisos introducidos o practicados indebidamente, extralimitándose en el ejercicio de las facultades que le son propias en perjuicio del otro (Arana, 2016)	Aplicación de fichas de revisión de los contratos donde se analizan los compromisos contractuales considerados por las entidades financieras de Juanjuí.	Tasas de interés	Variación sin previo aviso	Nominal
				Variación sin acuerdo entre partes	
				Cobros no considerados como tales	
			Comisiones y gastos	Variación sin previo aviso	
				Variación sin acuerdo entre partes	
				Cobros no considerados como tales	
				Cobros futuros	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Obligaciones en contratos de tarjetas de crédito	Compromisos por el cual una empresa bancaria o una persona jurídica autorizada, concede una apertura de crédito, de tipo rotatorio, con una cuantía determinada, a favor de su cliente que puede ser una persona natural o jurídica, para que utilizando una tarjeta plástica singular. (Rodríguez, 1995)	Aplicación de un cuestionario de encuesta con items relacionados con el cumplimiento de las condiciones establecidas legalmente para este tipo de contratos.	Condiciones	Línea de crédito	Ordinal
				Forma de pago	
				Casos de extravío o hurto	
				Bloqueo de tarjeta	
				Anulación de tarjeta	
				Renovación del contrato	
			Estados de cuenta	Datos exigidos	
				Operaciones	
				Información clara	
			Del usuario	Responsabilidades	

### 2.3. Población y muestra

La población y muestra de estudio de entidades financieras están representadas por 3 entidades que otorgan tarjetas de crédito en la ciudad de Juanjuí, el Banco de la nación, Banco de Crédito y el Banco Continental, de los que se determinó una muestra de 15 cláusulas abusivas entre las 3 entidades.

En la población referida a los titulares/usuarios de las tarjetas de crédito, no se tiene una población establecida, debido a la reserva con que manejan

esta información las entidades financieras; sin embargo, tomando en cuenta que en el Perú, los indicadores económicos estiman que existen alrededor de 8 millones de tarjetas de crédito, para una población que supera los 31 millones de personas, entonces se puede tener un estimado de 26% de pobladores que usan este tipo de tarjetas

Con esta información de base se estima que en Juanjuí, de los 27,000 habitantes, el 26%, representa a 7,020 pobladores usuarios de tarjetas de crédito.

La muestra de estudio en el caso de las entidades financieras fue tomada como el total de la población, tres entidades. Para el caso de los titulares/usuarios, la muestra se calcula según el siguiente procedimiento estadístico:

Fórmula

$$n = \frac{Z^2 pq N}{E^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

**Dónde:**

- **n**= muestra
- **Z** = nivel de confianza 90%= 1.64
- **P**= probabilidad de éxito 60%/100= 0.6
- **q**= probabilidad de fracaso 40%/100 = 0.4
- **E** = error 10%/100 = 0.1
- **N** =población= 7020

<b>n =</b>	$\frac{2.6896}{0.01}$	*	$\frac{0.24}{7019}$	*	$\frac{7020}{0.645504}$
------------	-----------------------	---	---------------------	---	-------------------------

<b>n =</b>	$\frac{4531.43808}{70.84}$
------------	----------------------------

<b>n= 64</b>
--------------

La distribución de la muestra entre las 3 entidades financieras se realizó de forma equitativa, pero al no ser división exacta se otorga un miembro más de la muestra a la primera entidad, según la siguiente distribución: Banco de la Nación:22; Banco Continental:21; Banco de Crédito:21

La muestra fue seleccionada, aplicando un muestreo probabilístico aleatorio simple.

#### **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

Se utilizaron dos técnicas con sus respectivos instrumentos para la medición de las variables, según el cuadro siguiente:

<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>	<b>Fuentes/informantes</b>
Revisión documental	Ficha de revisión	Contratos de entidades financieras
Encuesta	Cuestionario	Usuarios

Para la revisión documental se utilizó una ficha de revisión que fue aplicada a cada una de las entidades financieras de la zona de estudio, que en su contenido permitía revisar cada una de las cláusulas de los contratos a fin de detectar en qué casos de afectación a la norma vigente se podía identificar a las cláusulas abusivas.

El cuestionario de encuesta aplicado a los usuarios de las tarjetas, tenía como un total de 26 interrogantes planteadas en base a los indicadores de la variable. La validez de este cuestionario fue realizada mediante la evaluación de juicio de expertos, cuyas fichas de evaluación se presentan en el Anexo 2. La confiabilidad de cuestionario se realizó aplicando una prueba piloto, la misma que fue sometida a la prueba estadística de Alfa de Cronbach, obteniendo un alto nivel de confiabilidad, según los datos siguientes:

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	18	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	18	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,975	23

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item1	48,1111	247,634	,794	,974
Item2	48,6111	243,546	,905	,973
Item3	48,6111	243,546	,905	,973
Item4	48,6111	240,722	,757	,974
Item5	49,1667	240,029	,796	,974
Item6	48,1667	253,088	,592	,975
Item7	49,3333	241,059	,879	,973
Item8	48,7778	238,889	,894	,973
Item9	49,3889	247,193	,696	,974
Item10	49,7778	246,889	,721	,974
Item11	48,6111	248,369	,637	,975
Item12	49,0556	239,820	,850	,973
Item13	49,3889	251,075	,500	,976
Item14	49,1111	239,869	,822	,973
Item15	49,1111	239,869	,822	,973
Item16	48,1111	247,634	,794	,974
Item17	48,6111	243,546	,905	,973
Item18	48,6111	243,546	,905	,973
Item19	48,6111	240,722	,757	,974
Item20	49,1667	240,029	,796	,974
Item21	48,1667	253,088	,592	,975
Item22	49,3333	241,059	,879	,973
Item23	48,7778	238,889	,894	,973

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

La Ficha de evaluación de los contratos mereció un análisis cuantitativo y cualitativo, que se tradujo en un cuadro que resume la cantidad de cláusulas abusivas contenidas, con lo cual se estableció tres niveles de menor, media y mayor cantidad de las mismas en cada entidad financiera.

El cuestionario luego de su respectiva revisión de los resultados obtenidos, fue procesado utilizando para determinar un cuadro de frecuencias donde se establecen los niveles de cumplimiento de los contratos por cada entidad financiera

Con esta información de base, teniendo en cuenta que se parte de una variable nominal y la segunda variable ordenada en tres niveles, se aplicó la prueba estadística del Chi Cuadrado para establecer la relación entre las variables de estudio

En la prueba de hipótesis, se tomó en cuenta que para la aceptación de la hipótesis nula el valor de significación es mayor que 0,05, Al tener un resultado menor que 0,05, entonces se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

## **2.6. Aspectos éticos**

Una consideración ética constituye mantener reserva de la identidad de las personas encuestadas durante el trabajo de campo realizado.

Además, en la construcción de los fundamentos teóricos del estudio, se han tomado conceptos de autores e instituciones; para lo cual, en el marco del respeto por los derechos de autor, éstos han sido citados utilizando las normas APA, sexta edición.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Cláusulas que pueden ser consideradas abusivas en los contratos de tarjetas de crédito, en la ciudad de Juanjuí.

Con el propósito de identificar las cláusulas abusivas contenidas en los contratos de créditos de las entidades financieras en estudio, se ha evaluado cada uno de los formatos que otorgan los bancos para hacer un análisis comparativo con lo dispuesto en las normas vigentes relacionadas con este tipo de operación financiera.

FICHA DE REVISIÓN DE CONTRATO			
Entidad financiera: BBVA BANCO CONTINENTAL			
N°	Cláusulas	AFECCIÓN A: (*) a) Constitución Política. b) Ley N° 29571 - Protección al Consumidor. c) Ley 28587 - Ley Complementaria a la Ley de Protección en Materia de Servicios d) Rs. SBS N° 6523-2013- Reglamento de Tarjetas de Crédito. e) Rs. SBS N° 1765-2005-Reglamento de Transparencia de Información.  Art. (*)	Observaciones
1	10) Como se paga al Banco	b) - Art. VI inc. 2, 82 c) - Art. 2 y 3 d) - Art. 6, inc. 4 e) - Art. 9, 12 y 13	Afectación del patrimonio del Deudor.
2	11) Estado de Cuenta	b) - Art. VI inc. 2, 82 c) - Art. 2 y 3 d) - Art. 6, inc. 4 e) - Art. 9, 12 y 13	Desinformación sobre la obligación del Banco de entregar el Estado de Cuenta y su evasión de responsabilidad.
3	12) Imputación del pago al Banco	d) - Art. 5	Inaplicación de la Resolución N° 652-2016 del 05/02/2016.
4	14) Derechos del Banco	b) - Art. VI inc. 2, 82 c) - Art. 2 y 3 d) - Art. 6, inc. 4 e) - Art. 9, 12 y 13	Desinformación respecto a la disposición sobre bienes del Deudor.
5	15) Modificación del Contrato	b) - Art. VI inc. 2, 82 y 85. c) - Art. 2 y 3 d) - Art. 6, inc. 4 e) - Art. 9, 12 y 13	Desinformación respecto a las decisiones unilaterales adoptadas en la modificación del contrato e Interpretación del silencio como aceptación.
6	16) Resolución del Contrato.	b) - Art. VI inc. 2, 82 c) - Art. 2 y 3 d) - Art. 6, inc. 4 e) - Art. 9, 12 y 13	Desinformación respecto a causales de resolución ajenas al contrato de tarjeta de crédito.
7	18) Aspectos Adicionales del contrato	a) - Art. 2 inc. 6 y 7	Infringe el derecho a la autodeterminación informativa sobre datos personales .

En el formato de contrato del Banco Continental se evidencia que 7 de las cláusulas pueden ser consideradas como abusivas, por lo siguiente: según ha sido considerado por Arana (2016), son de este tipo de cláusulas, las que no respetan las condiciones generales de contratación, así como en las cláusulas establecidas en el contrato de carácter particular donde el consumidor está limitado a adherirse a las condiciones impuestas por la empresa y no se permite una negociación individual. En tal sentido, en la cláusula 10) del contrato, se obliga al consumidor, sin su consentimiento previo o coetáneo a que todas las cuentas de las que sea titular, sirvan automáticamente para efectuarse el pago de la deuda por la tarjeta de crédito; ello sin duda es un privilegio inequitativo de las entidades financieras con respecto al usuario. Lo mismo sucede cuando se trata del estado de cuenta que el Banco tiene la obligación de remitir al usuario, no obstante ello evade su responsabilidad presumiendo que éste último recibió la información si es que dentro de un determinado plazo no presenta observación alguna; actuando de esa manera, en detrimento del usuario. La Cláusula número 12), al hacer la imputación de pagos a cargo del deudor, aún no aplica la modificación al Reglamento que se hace según la Resolución de la Superintendencia de Banca y Seguros N° 652-2016, que en su Artículo 5 inciso 9, trata sobre las consideraciones respecto a la aplicación del pago. La cláusula número 14), obliga al usuario a que sin su consentimiento el Banco pueda disponer de su patrimonio, imponiendo la compensación con cualquiera de las cuentas o depósitos que tenga éste último en el Banco, incluyendo aquellas en las que se paguen sueldos o remuneraciones, e inclusive autorizar al Banco para que éste pueda vender bienes del usuario que se encuentren en su poder, lo cual resulta una infracción, no solamente de carácter legal, sino también Constitucional, puesto que afecta directamente el derecho a la remuneración que tiene el trabajador, como expresión de su trabajo y con la finalidad de supervivencia. La cláusula 15) del contrato contiene una serie de prerrogativas según las cuales el Banco tiene la posibilidad de modificar el contrato unilateralmente, y además infringe el Reglamento de Tarjetas de Crédito otorgándole al silencio la cualidad de aceptación, que ninguna norma le reconoce. La cláusula 16) impone algunas causales de resolución

ajenas a la naturaleza del contrato de tarjeta de crédito tales como el estado de salud del usuario, lo cual automáticamente coloca a éste último en una situación de peligro existencial; además, también puede finalizar unilateralmente el contrato con solamente presunciones sobre supuestas actividades; lo cual resulta ajeno al derecho en general. Y finalmente, en la cláusula 18) el banco expone de manera ambigua algunos "aspectos adicionales"; entre los cuales se encuentra el consentimiento automático, a la sola firma, del contrato para que los datos personales del usuario puedan ser elaborados, suprimidos, utilizados y transferidos, lo cual supone una clara vulneración a la autodeterminación informativa protegida por la Constitución Política del Perú.

<b>FICHA DE REVISIÓN DE CONTRATO</b>			
<b>Entidad financiera: BANCO DE CREDITO DEL PERÚ</b>			
<b>N°</b>	<b>Cláusulas</b>	<b>AFECTACIÓN A: (*)</b>	<b>Observaciones</b>
		a) Constitución Política. b) Ley N° 29571 - Protección al Consumidor. c) Ley 28587 - Ley Complementaria a la Ley de Protección en Materia de Servicios d) Rs. SBS N° 6523-2013- Reglamento de Tarjetas de Crédito. e) Rs. SBS N° 1765-2005- Reglamento de Transparencia de Información.	
		<b>Art. (*)</b>	
1	SEGUNDA: Acceso de utilización de la Línea de Crédito	b) - Art. VI inc. 2, 81 c) - Art. 2 y 2 d) - Art. 6, inc. 3 e) - Art. 9, 12 y 12	Desinformación respecto al límite de la línea de crédito.
2	NOVENO: Sobre modificaciones del contrato y nuevos servicios	b) - Art. VI inc. 2, 82 y 84 c) - Art. 2 y 2 d) - Art. 6, inc. 3 e) - Art. 9, 12 y 12	Desinformación respecto a modificaciones unilaterales e interpretación positiva del silencio.
3	ÚNDECIMO: Modalidades de Pago	b) - Art. VI inc. 2, 81 c) - Art. 2 y 2 d) - Art. 6, inc. 3 e) - Art. 9, 12 y 12	Desinformación con respecto a disposición de bienes del deudor y evasión de responsabilidades del Banco cuando éste actúa con dolo.
4	DUODÉCIMA: Estados de Cuenta.	b) - Art. VI inc. 2, 81 c) - Art. 2 y 2 d) - Art. 6, inc. 3 e) - Art. 9, 12 y 12	Desinformación respecto a la evasión de responsabilidad cuando no se entrega el estado de cuenta en la fecha pactada.
5	DÉCIMO TERCERA: Pérdida, extravío o sustracción de tarjetas.	b) - Art. VI inc. 2, 81 c) - Art. 2 y 2 d) - Art. 6, inc. 3 e) - Art. 9, 12 y 12	Desinformación al cliente respecto a la confirmación por escrito y evasión de responsabilidades del Banco.
6	DÉCIMO QUINTA: Protección de datos personales	a) - Art. 2 inc. 6 y 6	Violación del derecho fundamental a la autodeterminación informativa de datos personales.

De manera General se entiende que el Banco del Crédito del Perú, es el que en sus cláusulas generales de contratación utiliza el lenguaje más abigarrado, excesivamente técnico, con cláusulas ambiguas entremezcladas entre un asunto y otro que no tienen vinculación sistemática, y que no tiene otra explicación que evitar que el usuario pueda comprender con claridad el contenido del contrato de tarjeta de crédito. De todas las cláusulas hemos identificado como las más abusivas 6 de ellas que son las siguientes: En la Segunda Cláusula se deja traslucir que el usuario o cliente pueda excederse en su línea de crédito, sin que el Banco tenga responsabilidad de bloquear la tarjeta evitando el exceso del gasto no autorizado, y colocando en una situación de riesgo al cliente cuando su tarjeta es extraviada, sustraída, etc., puesto que abre la posibilidad de que quién no es titular pueda también excederse de esa línea de crédito sin responsabilidad del banco. La Novena Cláusula, sobre modificaciones del contrato y nuevos servicios, el banco se coloca en una situación de ventaja cuando se irroga el derecho de hacer modificaciones de manera unilateral bajo circunstancias no expresadas limitativamente, en base a criterios, que pueden ser manejados conceptualmente por el mismo banco y que resultan sumamente ambiguos para el consumidor. Más aún, para la aceptación de tales modificaciones el banco utiliza como mecanismo posible el silencio del cliente, lo cual es violatorio de cualquier ley. La Undécima Cláusula, sobre modalidades de pago impone al cliente la posibilidad de que pueda disponer de cualquiera de sus cuentas para cancelar las deudas de la tarjeta de crédito; y seguidamente, a cambio de ello, cuando se trata de que el banco ha podido actuar con dolo o culpa, éste trata de evadir las consecuencias de su responsabilidad, auto imponiéndose solamente el interés legal, lo cual violenta cualquier equilibrio contractual entre las partes. La Duodécima Cláusula, sobre estado de cuenta, que el banco tiene obligación de entregar al cliente, evade esa responsabilidad, cargando sobre éste último la responsabilidad de solicitarla por escrito y en un plazo de cinco días, presumiéndose en caso contrario que el cliente recibió el estado de cuenta; tamaña inequidad no es tolerada por el derecho. La Décimo Tercera Cláusula, adolece de la misma desproporcionalidad manifestada anteriormente, cuando se trata de

pérdida, extravío o sustracción de la tarjeta de crédito, cargando sobre las espaldas del cliente cualquier circunstancia de caso fortuito o fuerza mayor, sin que el banco asuma alguna responsabilidad por la falta de logística o recursos tecnológicos al que está obligado reglamentariamente a implementar. Y, finalmente Décimo Quinta Cláusula, sobre protección de datos personales, infringe igualmente el derecho de las personas a su auto determinación informativa.

<b>FICHA DE REVISIÓN DE CONTRATO</b>			
<b>Entidad financiera: BANCO DE LA NACIÓN</b>			
<b>N°</b>	<b>Cláusulas</b>	<b>AFECCIÓN A: (*)</b>	<b>Observaciones</b>
		a) Constitución Política. b) Ley N° 29571 - Protección al Consumidor. c) Ley 28587 - Ley Complementaria a la Ley de Protección en Materia de Servicios d) Rs. SBS N° 6523-2013- Reglamento de Tarjetas de Crédito. e) Rs. SBS N°1765-2005-Reglamento de Transparencia de Información.	
		<b>Art. (*)</b>	
1	23) Derechos del Banco	b) - Art. VI inc. 2, 82 c) -Art. 2 y 3 d) - Art. 6, inc. 4 e) - Art. 9, 12 y 13	Existe desinformación respecto a la disposición del patrimonio del titular de la tarjeta.
2	24) Modificación de Clausulas Contractuales	b) - Art. VI inc. 2, 82 y 85 c) -Art. 2 y 3 d) - Art. 6, inc. 4 e) - Art. 9, 12 y 13	Desinformación respecto a las condiciones para que puedan modificarse los intereses, comisiones, gastos y otras condiciones.

En el formato de contrato del Banco de la Nación se evidencia que, este es el que cumple con mayor responsabilidad las normas y los derechos del usuario; sin embargo se han identificado dos cláusulas, que de alguna manera afectan al usuario y pueden ser consideradas abusivas; tales clausulas son las siguientes: En la Cláusula 23) sobre derechos que tiene el Banco, al igual que en los otros dos contratos anteriores, existe una desinformación respecto a la disposición del patrimonio del titular de la tarjeta; sin embargo no puede dejar de manifestarse que los términos en los cuales se irroga este derecho, de disponer de otras cuentas que tiene el usuario, este Banco, al menos, se da la responsabilidad de comunicar posteriormente al usuario. La cláusula 24) sobre modificación de cláusulas contractuales; aquí el banco también igual que los otros, se irroga el derecho de modificar los intereses, comisiones, gastos, etc., si

acontecieran algunas situaciones no atribuibles al usuario y al banco; sin embargo debe decirse que, en este caso el banco tiene un toque de decencia al advertir que el hecho incierto se ha producido efectivamente, y no como en el caso del Banco de Crédito que solamente tiene que "presumir" que el hecho ó circunstancia se produzca

Resumiendo la información contenida en los contratos, se tiene la siguiente tabla resumen:

**Tabla 1: Cantidad de cláusulas abusivas por entidad financiera**

Entidad financiera	Cláusulas abusivas		Consideración
	f	%	
Banco Continental	7	47%	Mayor
Banco de Crédito	6	40%	Media
Banco de la Nación	2	13%	Menor
<b>Totales</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>	

*Fuente: Elaboración propia*

Las cláusulas que pueden ser consideradas abusivas tienen relación con la desinformación en aspectos como: la obligación de las financieras en la entrega del Estado de Cuenta; así como en la responsabilidad sobre las condiciones del contrato y sus causales de resolución.

Como resultado para efecto de establecer la correlación entre variables, en la Tabla 1 cada una de las entidades financieras estudiadas ha sido considerada como de mayor, media o menor cantidad de cláusulas abusivas contenidas en su formato de contrato de tarjetas de crédito.

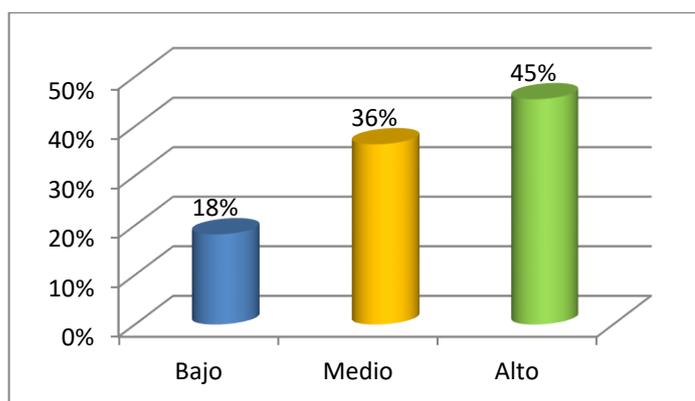
### **3.2. Cumplimiento de las obligaciones en los contratos de tarjetas de crédito, en la ciudad de Juanjuí.**

Para evaluar el cumplimiento de las obligaciones contenidas en los contratos de tarjetas de crédito, se aplicó una encuesta a los usuarios, la misma que se procesó estableciendo tres intervalos de valor, logrando los resultados siguientes:

**Tabla 2: Niveles de cumplimiento en Banco de la Nación**

Intervalos	Límites		f	%
	Inferior	Superior		
Bajo	22	53	4	18%
Medio	54	84	8	36%
Alto	85	116	10	45%
<b>Total</b>			<b>22</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia*



*Gráfico 1: Porcentajes de Cumplimiento en Banco de la Nación*

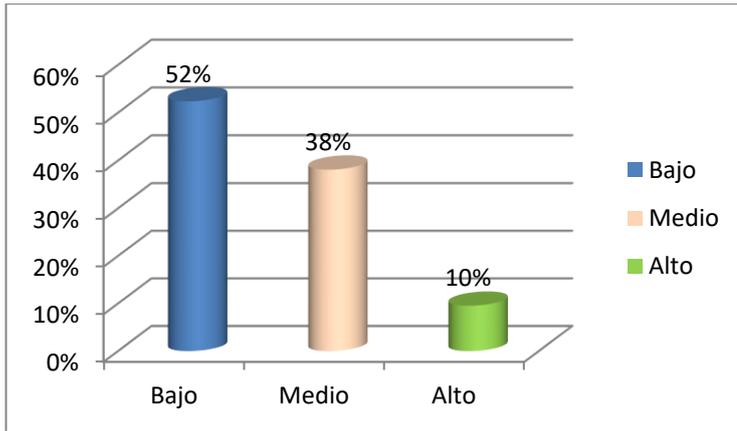
*Fuente: Elaboración propia*

En el caso del Banco de la Nación, los resultados un nivel predominantemente alto de cumplimiento de obligaciones con el 45% que implica una opinión favorable de los usuarios sobre las responsabilidades del banco con lo establecido en los contratos firmados.

**Tabla 3: Niveles de cumplimiento en Banco de Crédito**

Intervalos	Límites		f	%
	Inferior	Superior		
Bajo	22	53	11	52%
Medio	54	84	8	38%
Alto	85	116	2	10%
<b>Total</b>			<b>21</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia*



*Gráfico 2: Porcentajes de Cumplimiento en Banco de Crédito*

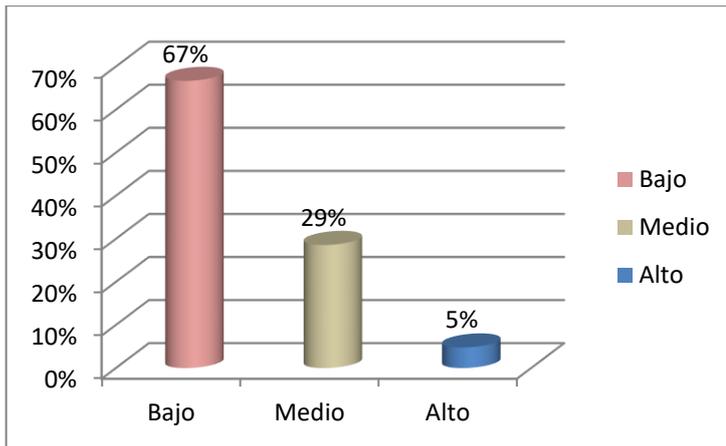
*Fuente: Elaboración propia*

Los resultados observados para el caso del Banco de Crédito muestran una tendencia diferente, porque los niveles bajo (52%) y medio (38%) son los predominantes, lo cual refleja una desaprobación de los usuarios por el cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, contenidas en el contrato de crédito, principalmente en lo relacionado con la necesaria información que debe recibir el usuario/titular de una tarjeta.

**Tabla 4: Niveles de cumplimiento en Banco Continental**

Intervalos	Límites		f	%
	Inferior	Superior		
Bajo	22	53	14	67%
Medio	54	84	6	29%
Alto	85	116	1	5%
<b>Total</b>			<b>21</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia*



*Gráfico 3: Porcentajes de Cumplimiento en Banco Continental*

*Fuente: Elaboración propia*

En el caso del banco Continental, según la percepción de los usuarios, hay una tendencia mayoritaria hacia el bajo cumplimiento (67%) y con un porcentaje representativo (29%) en el nivel medio, donde la gran mayoría de indicadores de las obligaciones normadas, son percibidos como de poco acatamiento, solo con excepción de la información con relación a los conceptos que deben pagarse y a determinados pagos exigidos por el Banco.

Con la información obtenida se agruparon las tres entidades financieras según el nivel de cumplimiento de las obligaciones de los contratos, de la siguiente forma:

Banco Continental: Menor cumplimiento de obligaciones.

Banco de Crédito: Mediano cumplimiento de obligaciones.

Banco Continental: Mayor cumplimiento de obligaciones.

### 3.3. Relación entre las cláusulas abusivas y el cumplimiento de obligaciones en los contratos de tarjetas de crédito, en las entidades financieras

Para contrastar la relación entre variables se utilizó el método de tablas cruzadas con el propósito de identificar primero las frecuencias observadas en ambas variables.

Cláusulas\*Obligaciones tabulación cruzada

			Obligaciones			Total
			Menor	Mediano	Mayor	
Cláusulas	Bajo	Recuento	1	2	10	13
		% dentro de Cláusulas	7,7%	15,4%	76,9%	100,0%
	Medio	Recuento	6	8	8	22
		% dentro de Cláusulas	27,3%	36,4%	36,4%	100,0%
	Alto	Recuento	14	11	4	29
		% dentro de Cláusulas	48,3%	37,9%	13,8%	100,0%
Total	Recuento		21	21	22	64
	% dentro de Cláusulas		32,8%	32,8%	34,4%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Entre lo más significativo se observa que la financiera que tiene un bajo contenido de cláusulas abusivas, obtiene el 76,9% de mayor cumplimiento de las obligaciones contenidas en los contratos; asimismo la financiera que tiene un alto contenido de cláusulas abusivas, posee el 48,3 % de menor cumplimiento de las obligaciones.

Para aplicar la prueba de hipótesis de Chi cuadrado, partiendo de la medición nominal de la primera variable, se propuso el siguiente sistema de hipótesis:

Hipótesis nula: No existe relación entre las cláusulas abusivas y el cumplimiento de las obligaciones contraídas en los contratos de tarjetas de crédito, en las entidades financieras de ciudad de Juanjui; las variables son independientes

Hipótesis alterna: Existe una relación significativa entre las cláusulas abusivas y el cumplimiento de las obligaciones contraídas en los contratos de tarjetas de crédito, en las entidades financieras de la ciudad de Juanjui

**Tabla 6: Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	16,784 <sup>a</sup>	4	,002
Razón de verosimilitud	17,199	4	,002
Asociación lineal por lineal	14,292	1	,000
N de casos válidos	64		

a. 3 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 4,27.

Fuente: Elaboración propia

La Tabla N° 6, donde se detalla los resultados de la prueba de correlación, muestra 3 casillas con valores de frecuencia esperada inferior a 5, lo que representa un 33,3% de las casillas, inferior al mínimo esperado. En estas condiciones, son fiables los resultados del contraste de hipótesis.

El valor del estadístico Chi-cuadrado es 16,784 y la razón de verosimilitud 17,199. Los niveles de significación son inferiores a 0,005, lo que evidencia una relación significativa; por lo que se rechaza la hipótesis nula de independencia y se acepta la hipótesis alterna que explica la existencia de una relación significativa entre las variables estudiadas.

**Tabla 7: Medidas simétricas**

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Nominal por Nominal	Phi	,512			,002
	V de Cramer	,462			,002
Intervalo por intervalo	R de persona	-,476	,100	-4,265	,000 <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-,469	,103	-4,186	,000 <sup>c</sup>
N de casos válidos		64			

a. No se supone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que asume la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Fuente: Elaboración propia

Las medidas resultantes de la aplicación de la prueba del Chi-cuadrado, que son los coeficientes Phi y V de Cramer, muestran resultados con los valores de 0,512 y 0,462, además del nivel de significación crítico 0,002; lo cual constituye evidencia de que existe asociación moderadamente fuerte entre variables

El coeficiente de contingencia de Spearman tiene el valor -0,476, con el nivel de significación 0,000. Este valor negativo implica que la relación entre variables es inversa, a menor cantidad de cláusulas abusivas se tiene mayor cumplimiento de obligaciones, y así también en el sentido inverso.

#### IV. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en el presente estudio, evidencian que en las tres entidades financieras estudiadas existen cláusulas en los contratos de tarjetas de crédito que pueden ser consideradas abusivas, por cuanto vulneran el orden jurídico. En primer lugar, contraviniendo el equilibrio que implica la economía social de mercado, consignada en el Artículo 58° de la Constitución Política del Perú, según la cual la iniciativa privada es libre. Claro está que, la libertad es expresada mediante una voluntad autónoma, lo cual no ocurre por lo general con las cláusulas generales de contratación por mucho que estas sean supervisadas, puesto que el ente supervisor no puede representar la voluntad de cada uno de los clientes sino únicamente tratar de que algunos de sus derechos más elementales no sean vulnerados; lo cual sin embargo, tal como hemos visto no es un control efectivo a favor del usuario o cliente, resultando siempre el banco colocado en una situación privilegiada.

Por tal motivo, tal como fue expresado anteladamente en esta tesis el mayor número de reclamaciones ante INDECOPI se realizan contra las entidades financieras, y de estas reclamaciones un porcentaje, bastante considerable, corresponde a distintos aspectos de las tarjetas de crédito. Para ejemplo, bástenos señalar dos decisiones de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI, para tener una referencia de lo que estamos explicando:

1. *SPCINDECOPI EXPEDIENTE 02812014/:SUMILLA: Se confirma la resolución venida en grado emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad, en el extremo que declaró fundada la denuncia contra Banco de la Nación, por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que no cumplió con las medidas de seguridad necesarias, permitiendo la utilización de la tarjeta de la denunciante, pese a que de acuerdo a lo informado ya había caducado. SANCIÓN: 3 UIT: Por no cumplir con las medidas de*

*seguridad necesarias permitiendo la utilización de una tarjeta que había caducado.*

*2. SPCINDECOPI EXPEDIENTE 1982015/ CC1: SUMILLA: Se confirma la resolución venida en grado en el extremo que declaró fundada la denuncia contra Financiera Uno S.A. por infracción de los artículos 1°.1 literal d) y 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que dicho proveedor desplegó prácticas discriminatorias en perjuicio del denunciante, en el marco de la solicitud de contratación de una tarjeta de crédito, debido a la discapacidad física que presentaba. SANCIÓN: 18 UIT.*

Tal como se acaba de verificar, la jurisprudencia anotada, la entidad financiera siempre se coloca en una situación de privilegio, frente al cliente o usuario. En el primer caso, el banco no cumplió con implementar los mecanismos de seguridad a que estaba obligado reglamentariamente para proteger al cliente, y trató de evadir esa responsabilidad. El segundo caso, es aún peor, puesto que vulnera flagrantemente la interdicción de cualquier tipo de discriminación consagrado en el Artículo 2 inciso 2 de la Constitución Política del Perú, dando un trato discriminatorio al usuario.

Ahora bien, conforme a lo normado en el Reglamento de Transparencia de la Superintendencia de Banca y Seguros antes anotado, se puede identificar las cláusulas abusivas cuando tiene algunas de las siguientes características, (entre otras, que para el caso de la presente tesis no tendrán utilidad); así, se identifica que son abusivas: 1) Aquellas que facultan a la empresa a modificar las tasas de interés, comisiones y gastos sin haber emitido previo aviso al consumidor; y como ya hemos examinado en el comentario de cada una de las fichas de los contratos, todos estos contienen una cláusula según la cual pueden modificar unilateralmente y sin previo aviso las cláusulas del contrato sin que pueda advertirse que el cliente o usuario tenga alguna responsabilidad o haya autorizado de alguna forma las referidas modificaciones; así pues identifiquemos a cada una de ellas.

En especial el Banco de Crédito que entre los tres bancos es el más drástico en imponer condiciones abusivas a los clientes, se irroga el derecho de efectuar modificaciones, según su muy dilatado criterio ( es decir sin límite alguno), existan; así son causa suficiente para que el Banco pueda introducir modificaciones contractuales: Los cambios en las condiciones de economía nacional o internacional; esta circunstancia no puede considerarse si no, una autorización totalmente abierta para que el banco pueda modificar contratos, puesto que en todo momento existirán cambios en las condiciones económicas al interior del país y con mucha mayor dinámica en el extranjero. Otro caso es, cuando existan cambios en el funcionamiento o tendencias de los mercados o la competencia; éste es un *numerus apertus* de libre y ventajoso albedrío del banco para hacer modificaciones contractuales, puesto que, las fluctuaciones del mercado son constantes y la competencia es permanente. Estas dos condiciones sumamente laxas y flexibles hasta el infinito, para otorgar al banco la posibilidad de modificar el contrato, no cabe duda que se trata **de una posición contractual extremadamente abusiva; y al mismo tiempo, un estado de evidente desinformación del usuario.**

Otra de las formas que tienen las cláusulas abusivas es cuando, estas facultan a la empresa a modificar las tasas de interés, comisiones y los gastos a través de la implementación de métodos de información que no cumplen con el Reglamento. El artículo 24° del Reglamento vigente de Tarjetas de Crédito Resolución SBS N° 6523-2013 establece que: las empresas no podrán trasladar a los usuarios como gastos o comisiones según corresponda el costo asociado a la contratación de pólizas de seguro y/o mecanismos de protección o contingencia que tengan por objeto cubrir las pérdidas generadas como consecuencia de la realización de operaciones no reconocidas. No obstante esta advertencia normativa, los bancos para evitar contingencias o riesgos de pérdida de utilidades o de eventuales retrasos, obligan al usuario a contratar a su costo empresas de seguros vinculadas o no al banco. Igualmente, en este acápite no se cumple con lo ordenado en el artículo 10° inciso 10, del Reglamento, en el sentido de que los bancos tienen la obligación de presentar información

detallada por cada operación o consumo en los casos que la empresa brinde tasas diferenciadas, cuestión que nunca cumplen los bancos cuando comunican los estados de cuenta.

También son cláusulas abusivas las que facultan a la empresa el cobro de gastos y/o comisiones futuras sin que se establezca la obligación de informar previamente los conceptos y las oportunidades en que resulten exigibles. Los contratos a que hemos hecho referencia anteriormente, desinforman permanentemente respecto a la disposición sobre los bienes del deudor incluyendo bienes posteriores o futuros a la generación de la deuda, lo cual sin duda constituyen cláusulas abusivas.

Existen cláusulas contractuales, que imponen algunas modificaciones unilaterales con las que se perjudica a los usuarios, y se presumen aceptadas por estos últimos haciendo uso del "silencio", disponiendo con algunas variaciones en los distintos contratos, lo siguiente (cláusula quince parte final del contrato de tarjeta de crédito del Banco Continental), que manifiesta lo siguiente "Usted nos autoriza a interpretar que su silencio supone la aceptación a la incorporación de nuevas prestaciones o nuevos pagos, por productos o servicios no requeridos previamente" (el énfasis es nuestro). Ni el reglamento, ni alguna otra norma autorizan esta clase de beneficio para los contratos bancarios, específicamente de tarjeta de crédito. A tal efecto, vale la pena hacer invocación de lo que respecto a este asunto explica el profesor Joaquín Garrigues, a quien se le reconoce autoridad internacional en materia de derecho comercial; así se expresa éste autor "Las declaraciones de voluntad pueden ser expresas o directas y tácitas o indirectas. Las primeras se exteriorizan por palabras o por actos adecuados para manifestar una voluntad determinada. Las segundas se exteriorizan por palabras o por actos de los que puede deducirse una determinada voluntad, aunque estos actos o palabras no sean los adecuados para manifestarla directamente. Cuando se habla del valor del silencio en el derecho mercantil, no se discute la posibilidad de que en el tráfico se exprese voluntad contractual de alguno de esos modos: o por palabras adecuadas (Conocimiento Expreso) o por actos concluyentes (Conocimiento Tácito). Lo que se discute es, si el puro silencio, es decir, la

mera actitud pasiva del que no emplea ni palabras, ni escrito, ni signos, ni actos concluyentes, puede valer en algún caso como consentimiento contractual (...). ¿Puede quedar obligado quien recibe una propuesta aunque no diga nada (por palabra escrita u oral), ni haga nada (por hechos que acrediten concluyentemente una voluntad determinada)?. La contestación no ofrece duda; si para que haya contrato se necesita una voluntad, manifestada ó reconocible a través de actos positivos, el silencio, que no manifiesta ni deja conocer ninguna, no puede equivaler a consentimiento". Nosotros no podríamos expresarlo de mejor manera a como lo hizo el profesor Garrigues; y en este sentido es necesario reiterar que si no existe manifestación de voluntad autónoma, no existe libertad, y si no existe libertad no estamos ante una economía social de mercado, y por tanto las estipulaciones contractuales de los bancos son definitivamente vulneratorias del sistema jurídico al más alto nivel, el cual se encuentra consagrado en nuestra Constitución.

Las cláusulas abusivas a las que hemos hecho referencia de manera amplia, nunca son informadas de modo alguno a los usuarios. Empero, la realidad es aún más dramática, puesto que lo que en realidad sucede es que, al usuario ni siquiera le dan tiempo suficiente como para que pueda leer el contrato, y resulta obvio que la gran mayoría de usuarios de tarjeta de crédito, así leyesen el contrato, simplemente no lo entenderían por cuanto las entidades financieras se esfuerzan por estructurar sus contratos de tal forma que, el usuario no tenga posibilidad de entenderlos, ni siquiera deseos de querer leerlos. Habida cuenta que, en esta tesis, nos estamos refiriendo concretamente a los usuarios de la pequeña ciudad de Juanjuí, sabemos por regla de experiencia que la población de esta zona del país se encuentra muy rezagada culturalmente, lo que es factor adicional que corrobora la desinformación de los usuarios.

## V. CONCLUSIONES

- a) Las cláusulas que afectan el derecho de los usuarios, que pueden ser consideradas como abusivas, contenidas en los contratos de tarjetas de crédito, se relacionan con la desinformación relacionado con aspectos como: la obligación del Banco de entregar el Estado de Cuenta y su evasión de responsabilidad, la disposición sobre bienes del Deudor, las decisiones unilaterales adoptadas en la modificación del contrato e Interpretación del silencio como aceptación, las causales de resolución ajenas al contrato de tarjeta de crédito, y el derecho a la autodeterminación informativa sobre datos personales.
- b) De las tres entidades financieras evaluadas, desde la percepción de los usuarios, el Banco de la Nación tiene mayor cumplimiento de las obligaciones en los contratos de tarjetas de crédito, en un nivel intermedio se ubica el Banco de Crédito y con menor cumplimiento el Banco Continental.
- c) Existe una relación significativa entre las cláusulas de consideración abusiva contenidas en los contratos de tarjetas de créditos y el cumplimiento de obligaciones de las entidades financieras de la ciudad de Juanjui, en cuanto a las responsabilidades asumidas por entidades y titulares/usuarios; relación que según la evidencia estadística es de tipo inversa.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- a) Debe proponerse que una comisión técnica del Congreso, elabore un proyecto de Ley sobre Contratación Bancaria en general y específicamente sobre Contratos de Tarjetas de Crédito.
- b) Debe Solicitarse por el Congreso, que la Superintendencia de Banca y Seguros emita ante este Poder del Estado y lo exponga ante el mismo, sobre los criterios utilizados al momento de supervisar las clausulas generales de contratación de los Contratos de bancarios en general y específicamente en los Contratos de Tarjetas de Crédito.
- c) Debe reformularse la composición de la S.B.S, dotándola de una verdadera independencia de la injerencia que en ella tiene la Asociación de Bancos.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, S. y Sáenz, I. (2012) *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. (Tesis de maestría) Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú,
- Arana, M. (2016) *Contrato de consumo: cláusula abusiva*. En: Revista de la Competencia y la Propiedad Intelectual N° 10. Perú: Lima, Indecopi
- Arango M. (2015) *La causa jurídica de las cláusulas abusivas*. (Artículo científico). Estudios Socio-Jurídicos, 18(1), 243-266. Bogotá: Colombia
- Argeri, S. (1980), *Notas sobre la Tarjeta de Crédito*. Revista Jurídica La Ley 1980-B, p. 1225-1229.
- Arias-Schereiber, M. (1999) *Contratos Modernos*. Lima: Gaceta Jurídica S.A.
- Ataz López, J. (2009) *Las cláusulas abusivas*. (Diapositivas de PowerPoint) Curso de la Universidad de Murcia: España. Recuperado de: [http://www.um.es/aulasenor/saavedrafajardo/apuntes/doc/clausulas\\_abusivas.pdf](http://www.um.es/aulasenor/saavedrafajardo/apuntes/doc/clausulas_abusivas.pdf)
- Calderón, X. Valdez, D. y Obando, M. (2010) *Las Cláusulas Abusivas*. En: Derecho y Sociedad, Año XXI, N° 34. Perú: Lima
- Cogorno, E. (1979). *Teoría y Técnica de los Nuevos Contratos Comerciales*. Buenos Aires: Editorial Meru..
- De la puente y Lavalle, M. (1993). *El Contrato en General*, T. III. Lima: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Espinoza, J. (2006) *Las Cláusulas Vejatorias en los Contratos Estipulados Unilateralmente*. Lima: Themis
- Fargosi, H. (2009) *Esquicio sobre las Tarjetas de Crédito*. Revista Jurídica La Ley. Agosto / 2009.

- Garrigues (1980). *Curso de derecho mercantil*. Tomo II. España, Madrid: Editorial Tecnos.
- Lasarte, C. (2003) *Manual sobre Protección de Consumidores y Usuarios*. Madrid. Dykinson.
- Mancilla M. (2013) *Las facultades del juez en el control de las cláusulas abusivas insertas en los contratos de adhesión*. (Tesis). Universidad Austral de Chile
- Rodríguez R. (2013) *Tutela del consumidor contra cláusulas abusivas*. (Artículo científico) Poder judicial. Perú.
- Rodríguez, J. (2002) *Contratos e instrumentos bancarios modernos*. Segunda edición Editorial Rodhas, Lima – Perú.
- Rodríguez, J. (1995) *Los contratos bancarios modernos*. Segunda edición Editorial Grijley, Lima – Perú.
- Roldan F. (2016) *Protección del consumidor en el Código Civil y Código de Protección y defensa del consumidor frente a las cláusulas abusivas en los contratos por adhesión de telefonía fija*. Universidad Nacional de Trujillo: Perú
- Sarmiento, H. (1973) *La Tarjeta de Crédito*. Colombia, Bogotá: Editorial Themis
- Sánchez-Calero, J. (2004) *Tarjetas de crédito y tutela del consumidor*. En: Nuevas formas contractuales y el incremento del endeudamiento familiar. Estudios de Derecho Judicial nº 50 (2004). Madrid-España
- Simon, J. A. (1990) *Tarjetas de Crédito*. 1ª reimpresión. Buenos Aires: Abeledo-Perrot.
- SBS (2013) Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones. Resolución S.B.S. Nº 6523 -2013, Perú.

Villegas, C. (1996) *Operaciones bancarias*. Argentina: Buenos Aires.  
Rubinzal-Culzoni, editores

Zapata, J. et al. (2016) *Sanciones jurídicas a la estipulación de cláusulas abusivas en los contratos por adhesión en Colombia*.(Artículo científico)  
Universidad de Antioquia, Colombia

# **ANEXOS**

## **ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: "Cláusulas abusivas y cumplimiento de obligaciones en los contratos de tarjetas de crédito en las entidades financieras de la ciudad de Juanjui, 2017"

PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	INDICADORES	
¿Qué relación existe entre las cláusulas abusivas y el cumplimiento de las obligaciones en los contratos de tarjetas de crédito en las entidades financieras de la ciudad de Juanjui, 2017?	Determinar la relación entre las cláusulas abusivas y el cumplimiento de obligaciones en los contratos de tarjetas de crédito, en las entidades financieras de la ciudad de Juanjui	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar las cláusulas que pueden ser consideradas abusivas en los contratos de tarjetas de crédito, en la ciudad de Juanjui</li> </ul>	Existe una relación inversa entre las cláusulas abusivas y el cumplimiento de las obligaciones contraídas en los contratos de tarjetas de crédito, en la ciudad de Juanjui	Cláusulas abusivas	Variación sin previo aviso	
					Variación sin acuerdo entre partes	
					Cobros no considerados como tales	
					Variación sin previo aviso	
					Variación sin acuerdo entre partes	
					Cobros no considerados como tales	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluar el cumplimiento de las obligaciones en los contratos de tarjetas de crédito, en la ciudad de Juanjui</li> </ul>		Cobros futuros	Obligaciones en los contratos de tarjetas de crédito	Línea de crédito
						Forma de pago
						Casos de extravío o hurto
						Bloqueo de tarjeta
						Anulación de tarjeta
						Renovación del contrato
						Datos exigidos
						Operaciones
Información clara						
Responsabilidades						

## **ANEXO 2: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**



## CUESTIONARIO DE ENCUESTA

A continuación le presentamos un conjunto de interrogantes que servirán para un estudio sobre la los contratos de las tarjetas de créditos. La encuesta es **ANÓNIMA Y CONFIDENCIAL**, por lo tanto se espera sinceridad en sus respuestas.

### Identificación

I. *Entidad Financiera que emitió su tarjeta de crédito:*

-----

II. *Responda a las siguientes preguntas marcando una de las alternativas presentadas en la parte derecha del cuadro:*

Preguntas	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
<b>Línea de crédito</b>					
Se le ha informado de las condiciones en las que opera la autorización del exceso de línea de crédito					
Se le requiere de su consentimiento previo para algún aumento de su línea de crédito					
Los montos de su línea de crédito son claros y no conducen a confusiones					
<b>Forma de pago</b>					
La entidad le informa de estado de cuenta y fecha máxima de pago.					
La entidad le informa de la forma de pago de su crédito.					
<b>Casos de extravío o hurto</b>					
La entidad le informa de los procedimientos en caso de extravío o robo de la tarjeta.					
Conoce de sus responsabilidades en caso de extravío o robo de la tarjeta.					
<b>Bloqueo de tarjeta</b>					
La entidad le informa cuándo procede el bloqueo de su tarjeta					
Le informaron que en casos de fraude la entidad puede hacer un bloqueo temporal de su tarjeta					
<b>Anulación de tarjeta</b>					
Le informaron del procedimiento a seguir para la anulación de su tarjeta.					
Le informaron de las condiciones para la anulación de la tarjeta y la resolución del contrato					

<b>Renovación del contrato</b>					
Le informaron de las condiciones para la renovación del contrato de su tarjeta					
Le informaron de los pagos por membresía en la renovación del contrato de su tarjeta					
<b>Datos exigidos</b>					
El Estado de Cuenta (EC) que recibe tiene el periodo del estado de cuenta y fecha máxima de pago					
El EC tiene el monto mínimo de pago					
El EC indica el número de cuotas pactadas					
<b>Operaciones</b>					
El EC detalla todos sus consumos u operaciones realizadas, con fechas y montos					
El EC detalla los establecimientos donde se realizaron sus consumos u operaciones					
<b>Información clara</b>					
La información de su EC es clara y no conduce a confusiones					
La información de su EC es clara y no conduce a confusiones					
<b>Pagos y operaciones</b>					
Hace uso del servicio de disposición de efectivo u otros servicios asociados, dentro de los límites y condiciones pactados					
Paga usted puntualmente el importe de los bienes y servicios adquiridos, obligaciones pagadas, y demás cargos.					
Las operaciones que realiza las hace sin exceder la línea de crédito autorizada por la entidad.					

## **ANEXO 3: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS**

## MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Cláusulas abusivas y cumplimiento de obligaciones en los contratos de tarjetas de crédito, en las entidades financieras de la ciudad de Juanjui, 2017

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES											
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR			RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA								
									SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI	NO	SI	NO					
Obligaciones en contratos de tarjetas de crédito	Condiciones	Línea de crédito	Se le ha informado de las condiciones en las que opera la autorización del exceso de línea de crédito																					
			Se le requiere de su consentimiento previo para algún aumento de su línea de crédito																					
			Los montos de su línea de crédito son claros y no conducen a confusiones																					
		Casos de extravío o hurto	La entidad le informa de estado de cuenta y fecha máxima de pago.																					
			La entidad le informa de la forma de pago de su crédito.																					
		Bloqueo de tarjeta	La entidad le informa cuándo procede el bloqueo de su tarjeta																					
			entidad puede hacer un bloqueo temporal de su tarjeta																					
		Anulación de tarjeta	Le informaron del procedimiento a seguir para la anulación de su tarjeta.																					
			Le informaron de las condiciones para la anulación de la tarjeta y la resolución del contrato																					
		Renovación del contrato	Le informaron de las condiciones para la renovación del contrato de su tarjeta																					
			Le informaron de los pagos por membresía en la renovación del contrato de su tarjeta																					

  
**Mg. Linda Angulo Farge**  
 ABOGADO  
 C.A.S.M.N.º 714

Obligaciones en contratos de tarjetas de crédito		Estados de cuenta	Datos exigidos									
Del usuario	Operaciones	El Estado de Cuenta (EC) que recibe tiene el periodo del estado de cuenta y fecha máxima de pago					✓	✓	✓	✓		
		El EC tiene el monto mínimo de pago					✓	✓	✓	✓		
		El EC indica el número de cuotas pactadas El EC detalla todos sus consumos u operaciones realizadas, con fechas y montos					✓	✓	✓	✓		
	Información clara	El EC detalla los establecimientos donde se realizaron sus consumos u operaciones					✓	✓	✓	✓		
		entendible La información de su EC no conduce a confusiones					✓	✓	✓	✓		
	Pagos y operaciones	efectivo u otros servicios asociados, dentro de los límites y condiciones pactados					✓	✓	✓	✓		
		bienes y servicios adquiridos, obligaciones pagadas, y demás cargos.					✓	✓	✓	✓		
		exceder la línea de crédito autorizada por la entidad.					✓	✓	✓	✓		

  
**Mg. Linda Angulo Farge**  
 ABOGADO  
 C.A.S.M.N°714

## MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO: "Cláusulas abusivas y cumplimiento de obligaciones en los contratos de tarjetas de crédito en las entidades financieras de la ciudad de Juanjui, 2017"

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES	
				SI	NO	ARTÍCULO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Cláusulas abusivas	Cláusulas registradas en contratos de bancos.	Variación sin previo aviso	Cláusulas en BCP				✓		✓		✓		✓			
			Cláusulas en BBVA				✓		✓		✓		✓			
			Cláusulas en BN				✓		✓		✓		✓		✓	
		Variación sin acuerdo entre partes	Cláusulas en BCP				✓		✓		✓		✓		✓	
			Cláusulas en BBVA				✓		✓		✓		✓		✓	
			Cláusulas en BN				✓		✓		✓		✓		✓	
		Cobros no considerados como tales	Cláusulas en BCP				✓		✓		✓		✓		✓	
			Cláusulas en BBVA				✓		✓		✓		✓		✓	
			Cláusulas en BN				✓		✓		✓		✓		✓	
		Variación sin previo aviso	Cláusulas en BCP				✓		✓		✓		✓		✓	
			Cláusulas en BBVA				✓		✓		✓		✓		✓	
			Cláusulas en BN				✓		✓		✓		✓		✓	
		Variación sin acuerdo entre partes	Cláusulas en BCP				✓		✓		✓		✓		✓	
			Cláusulas en BBVA				✓		✓		✓		✓		✓	
			Cláusulas en BN				✓		✓		✓		✓		✓	
		Cobros no considerados como tales	Cláusulas en BCP				✓		✓		✓		✓		✓	
			Cláusulas en BBVA				✓		✓		✓		✓		✓	
			Cláusulas en BN				✓		✓		✓		✓		✓	
		Cobros futuros	Cláusulas en BCP				✓		✓		✓		✓		✓	
			Cláusulas en BBVA				✓		✓		✓		✓		✓	
			Cláusulas en BN				✓		✓		✓		✓		✓	

  
 Mg. Linda Angulo Farge  
 ABOGADO  
 C.A.C.M. N° 14

## MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Cláusulas abusivas y cumplimiento de obligaciones en los contratos de tarjetas de crédito, en las entidades financieras de la ciudad de Juanjui, 2017

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Obligaciones en contratos de tarjetas de crédito	Condiciones	Línea de crédito	Se le ha informado de las condiciones en las que opera la autorización del exceso de línea de crédito						✓		✓		✓		✓		
			Se le requiere de su consentimiento previo para algún aumento de su línea de crédito						✓		✓		✓		✓		
			Los montos de su línea de crédito son claros y no conducen a confusiones						✓		✓		✓		✓		
		Casos de extravío o hurto	La entidad le informa de estado de cuenta y fecha máxima de pago.						✓		✓		✓		✓		
			La entidad le informa de la forma de pago de su crédito.						✓		✓		✓		✓		
		Bloqueo de tarjeta	La entidad le informa cuándo procede el bloqueo de su tarjeta						✓		✓		✓		✓		
			entidad puede hacer un bloqueo temporal de su tarjeta						✓		✓		✓		✓		
		Anulación de tarjeta	Le informaron del procedimiento a seguir para la anulación de su tarjeta.						✓		✓		✓		✓		
			Le informaron de las condiciones para la anulación de la tarjeta y la resolución del contrato						✓		✓		✓		✓		
		Renovación del contrato	Le informaron de las condiciones para la renovación del contrato de su tarjeta						✓		✓		✓		✓		
Le informaron de los pagos por membresía en la renovación del contrato de su tarjeta							✓		✓		✓		✓				

  
**Mg. César E. Carrasco Silva**  
**ABOGADO**  
**CAS N° 648**

Obligaciones en contratos de tarjetas de crédito																					
Estados de cuenta	Datos exigidos	El Estado de Cuenta (EC) que recibe tiene el periodo del estado de cuenta y fecha máxima de pago							✓	✓	✓	✓									
		El EC tiene el monto mínimo de pago							✓	✓	✓	✓									
	Operaciones	El EC indica el número de cuotas pactadas							✓	✓	✓	✓									
		El EC detalla todos sus consumos u operaciones realizadas, con fechas y montos							✓	✓	✓	✓									
	Información clara	El EC detalla los establecimientos donde se realizaron sus consumos u operaciones							✓	✓	✓	✓									
		entendible							✓	✓	✓	✓									
Del usuario	Pagos y operaciones	la información de su EC no conduce a confusiones						✓	✓	✓	✓										
		efectivo u otros servicios asociados, dentro de los límites y condiciones pactados							✓	✓	✓	✓									
		bienes y servicios adquiridos, obligaciones pagadas, y demás cargos.							✓	✓	✓	✓									
		exceder la línea de crédito autorizada por la entidad.						✓	✓	✓	✓										

  
 Me. César E. Carrasco Silva  
 ABOGADO  
 CAS N° 648

## MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO: "Cláusulas abusivas y cumplimiento de obligaciones en los contratos de tarjetas de crédito en las entidades financieras de la ciudad de Juanjui, 2017"

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		ARTÍCULO	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES	
				SI	NO		RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Cláusulas abusivas	Cláusulas registradas en contratos de bancos.	Variación sin previo aviso	Cláusulas en BCP				✓		✓		✓		✓			
			Cláusulas en BBVA				✓		✓		✓		✓			
			Cláusulas en BN				✓		✓		✓		✓			
		Variación sin acuerdo entre partes	Cláusulas en BCP				✓		✓		✓		✓			
			Cláusulas en BBVA				✓		✓		✓		✓			
			Cláusulas en BN				✓		✓		✓		✓			
		Cobros no considerados como tales	Cláusulas en BCP				✓		✓		✓		✓			
			Cláusulas en BBVA				✓		✓		✓		✓			
			Cláusulas en BN				✓		✓		✓		✓			
		Variación sin previo aviso	Cláusulas en BCP				✓		✓		✓		✓			
			Cláusulas en BBVA				✓		✓		✓		✓			
			Cláusulas en BN				✓		✓		✓		✓			
		Variación sin acuerdo entre partes	Cláusulas en BCP				✓		✓		✓		✓			
			Cláusulas en BBVA				✓		✓		✓		✓			
			Cláusulas en BN				✓		✓		✓		✓			
		Cobros no considerados como tales	Cláusulas en BCP				✓		✓		✓		✓			
			Cláusulas en BBVA				✓		✓		✓		✓			
			Cláusulas en BN				✓		✓		✓		✓			
		Cobros futuros	Cláusulas en BCP				✓		✓		✓		✓			
			Cláusulas en BBVA				✓		✓		✓		✓			
			Cláusulas en BN				✓		✓		✓		✓			

  
**Ing. César E. Carrasco Silva**  
**ABOGADO**  
**CASE N° 648**

## MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Cláusulas abusivas y cumplimiento de obligaciones en los contratos de tarjetas de crédito, en las entidades financieras de la ciudad de Juanjuí, 2017

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Obligaciones en contratos de tarjetas de crédito	Condiciones	Línea de crédito	Se le ha informado de las condiciones en las que opera la autorización del exceso de línea de crédito						✓		✓		✓		✓		
			Se le requiere de su consentimiento previo para algún aumento de su línea de crédito						✓		✓		✓		✓		
			Los montos de su línea de crédito son claros y no conducen a confusiones						✓		✓		✓		✓		
		Casos de extravío o hurto	La entidad le informa de estado de cuenta y fecha máxima de pago.						✓		✓		✓		✓		
			La entidad le informa de la forma de pago de su crédito.						✓		✓		✓		✓		
		Bloqueo de tarjeta	La entidad le informa cuándo procede el bloqueo de su tarjeta						✓		✓		✓		✓		
			entidad puede hacer un bloqueo temporal de su tarjeta						✓		✓		✓		✓		
		Anulación de tarjeta	Le informaron del procedimiento a seguir para la anulación de su tarjeta.						✓		✓		✓		✓		
			Le informaron de las condiciones para la anulación de la tarjeta y la resolución del contrato						✓		✓		✓		✓		
		Renovación del contrato	Le informaron de las condiciones para la renovación del contrato de su tarjeta						✓		✓		✓		✓		
			Le informaron de los pagos por membresía en la renovación del contrato de su tarjeta						✓		✓		✓		✓		

  
 Mg. Rubén Santisteban Secén  
 ABOGADO  
 C.A.S.M. N°707

Obligaciones en contratos de tarjetas de crédito	Estados de cuenta	Datos exigidos	El Estado de Cuenta (EC) que recibe tiene el periodo del estado de cuenta y fecha máxima de pago						✓	✓	✓	✓		
			El EC tiene el monto mínimo de pago						✓	✓	✓	✓		
		Operaciones	El EC indica el número de cuotas pactadas							✓	✓	✓	✓	
			El EC detalla todos sus consumos u operaciones realizadas, con fechas y montos							✓	✓	✓	✓	
		Información clara	El EC detalla los establecimientos donde se realizaron sus consumos u operaciones							✓	✓	✓	✓	
			entendible							✓	✓	✓	✓	
	Del usuario	Pagos y operaciones	La información de su EC no conduce a confusiones						✓	✓	✓	✓		
			efectivo u otros servicios asociados, dentro de los límites y condiciones pactados							✓	✓	✓	✓	
			bienes y servicios adquiridos, obligaciones pagadas, y demás cargos.							✓	✓	✓	✓	
	exceder la línea de crédito autorizada por la entidad.							✓	✓	✓	✓			

  
 Mg. Rubén Santibañán Secón  
 ABOGADO  
 C.A.S.M. N°707

## MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO: "Cláusulas abusivas y cumplimiento de obligaciones en los contratos de tarjetas de crédito en las entidades financieras de la ciudad de Juanjui, 2017"

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES	
				SI	NO	ARTÍCULO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACIÓN ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Cláusulas abusivas	Cláusulas registradas en contratos de bancos.	Variación sin previo aviso	Cláusulas en BCP				✓		✓		✓		✓			
			Cláusulas en BBVA				✓		✓		✓		✓			
			Cláusulas en BN				✓		✓		✓		✓			
		Variación sin acuerdo entre partes	Cláusulas en BCP				✓		✓		✓		✓			
			Cláusulas en BBVA				✓		✓		✓		✓			
			Cláusulas en BN				✓		✓		✓		✓			
		Cobros no considerados como tales	Cláusulas en BCP				✓		✓		✓		✓			
			Cláusulas en BBVA				✓		✓		✓		✓			
			Cláusulas en BN				✓		✓		✓		✓			
		Variación sin previo aviso	Cláusulas en BCP				✓		✓		✓		✓			
			Cláusulas en BBVA				✓		✓		✓		✓			
			Cláusulas en BN				✓		✓		✓		✓			
		Variación sin acuerdo entre partes	Cláusulas en BCP				✓		✓		✓		✓			
			Cláusulas en BBVA				✓		✓		✓		✓			
			Cláusulas en BN				✓		✓		✓		✓			
		Cobros no considerados como tales	Cláusulas en BCP				✓		✓		✓		✓			
			Cláusulas en BBVA				✓		✓		✓		✓			
			Cláusulas en BN				✓		✓		✓		✓			
		Cobros futuros	Cláusulas en BCP				✓		✓		✓		✓			
			Cláusulas en BBVA				✓		✓		✓		✓			
			Cláusulas en BN				✓		✓		✓		✓			

  
 Mg. Rubén Santisteban Secién  
 ABOGADO  
 C.A.S.M. N°707

**ANEXO 4: EXONERACIÓN DE AUTORIZACIÓN PARA APLICAR  
INSTRUMENTOS**

## DECLARACIÓN JURADA

Yo JUAN MANUEL SOTOMAYOR MENDOZA, identificado con Documento Nacional de Identidad Número 07184260, domiciliado en el Jirón La Merced N° 494 del Barrio La Merced en la ciudad de Juanjui. En mi condición de egresado de la Maestría de Derecho Civil – Empresarial de esta casa de estudios, y habiendo sustentado la Tesis denominada "Cláusulas Abusivas y Cumplimiento de Obligaciones en los Contratos de Tarjetas de Crédito, en las Entidades Financieras de la ciudad de Juanjui, 2017". Y por cuanto entre los anexos que se me piden se encuentra el documento denominado "Constancia de Autorización de la autoridad donde se llevó a cabo la investigación": DECLARO BAJO JURAMENTO que, el suscrito no tuvo necesidad de gestionar ningún tipo de autorización para llevar a cabo la investigación de mi tesis, por cuanto por imperio de la ley, los contratos sobre tarjetas de crédito, y cualquier otro contrato con cláusulas generales de contratación, debe constar en toda su extensión, con todos sus requisitos y anexos correspondientes en la página web de la respectiva entidad financiera. Con el objeto de dar mayor certeza a la presente declaración jurada, anexo los formatos de contratos de créditos correspondientes a cada entidad financiera integrante de la muestra del presente estudio. De la veracidad de toda la información arriba proporcionada me hago responsable civil y/o penalmente de acuerdo a ley.

Sin otro particular quedo anteladamente agradecido.

Juanjui, 23 de Enero de 2018.



Juan Manuel Sotomayor Mendoza

## **ANEXO 5: FORMATOS DE CONTRATOS**

## Contrato de Tarjetas de Crédito (\*)

El CLIENTE conviene en abrir una Cuenta Corriente Especial Tarjeta de Crédito Bancaria, y declara conocer y aceptar las características y operatividad del Sistema de Tarjeta de Crédito que tiene establecido el BANCO DE CREDITO DEL PERU, en adelante el BANCO, conforme a la Hoja Resumen incluida a continuación del presente documento, así como los derechos y obligaciones que le corresponden como Titular y Usuario de la(s) Tarjeta(s) según las normas de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones -SBS- sobre Tarjetas de Crédito, y las cláusulas siguientes:

### **PRIMERA: DE LA CUENTA CORRIENTE ESPECIAL TARJETA:**

El BANCO, a solicitud del CLIENTE, abre una o más Cuenta(s) Corriente(s) Bancaria(s) Especial(es) Tarjeta de Crédito, que se denominará(n) "Cuenta Tarjeta", en las que se le conceden una línea de crédito, previa evaluación y aprobación por parte de EL BANCO, lo cual será informado a EL CLIENTE, en la que se debitarán los importes de los consumos y operaciones realizados con la(s) Tarjeta(s), sea en el mismo BANCO, otros bancos y/o Establecimientos Afiliados, y/o medios diversos como banca por Internet, banca telefónica o tecnologías similares que ponga a disposición EL BANCO, observando los procedimientos operativos correspondientes. Además se cargarán en esta Cuenta Tarjeta, los intereses, comisiones, gastos y toda otra obligación a cargo de EL CLIENTE según se detalla en los estados de cuenta respectivos, pudiendo adicionalmente informarse de ellos a través de otros medios alternativos puestos a su disposición, como consultas en ventanillas, banca por teléfono, vouchers de pago, internet, cajeros automáticos, módulos de saldos, etc. La Cuenta Tarjeta se rige además por las disposiciones del contrato de Cuenta Corriente celebrado por el BANCO y las normas legales aplicables a ellas, que EL CLIENTE declara conocer.

### **SEGUNDA: LINEA DE CREDITO:**

EL BANCO aprueba a favor del CLIENTE, una línea de crédito revolvente en la Cuenta Tarjeta, por la suma inicial que se señala en la Hoja Resumen. ***Esta línea, podrá ser variada, disminuida o incrementada a decisión del BANCO en cualquier momento. Asimismo, esta línea podrá ser suprimida por EL BANCO en caso de indicios de deterioro de la calidad crediticia de EL CLIENTE a nivel del Sistema Financiero Nacional.***

EL BANCO podrá usar otros medios adicionales tales como comunicaciones a su domicilio y/o a su correo electrónico, avisos en vouchers, que ponga a disposición de EL CLIENTE.

El CLIENTE podrá realizar los consumos y operaciones admitidas para ser realizadas con Tarjetas de Crédito incluido la disposición de efectivo que se sujetarán a la línea de crédito que se le ha otorgado, salvo que se haya pactado límites individuales para cada uno de las tarjetas o usuarios designados por EL CLIENTE.

EL CLIENTE declara conocer que durante la vigencia de este contrato, ***en cualquier momento podrá solicitar a EL BANCO en forma expresa, hacer o no hacer uso de la disposición en efectivo con cargo a su línea de crédito, lo que será atendido por EL BANCO dentro de las 48 horas siguientes a la fecha de presentación de la solicitud.*** EL BANCO no será responsable por las disposiciones en efectivo que puedan realizarse con la tarjeta de crédito y/o con las tarjetas adicionales, con anterioridad al plazo señalado anteriormente.

***El CLIENTE asume plena responsabilidad por los consumos y cargos correspondientes al uso de su Tarjeta y de las Tarjetas Adicionales y de los Usuarios designados por él, obligándose a pagar estos conforme a lo señalado en el Estado de Cuenta.***

#### **TERCERA: EXCESOS DE UTILIZACION DE LA LINEA:**

*El CLIENTE se compromete a no excederse en el monto de su línea de crédito, estando EL BANCO facultado a cobrar toda suma cargada a la Cuenta Tarjeta, incluso en montos que excedan la línea de crédito otorgada o realizados en forma irregular o fraudulenta antes del aviso que dé EL CLIENTE sobre pérdida o sustracción de su Tarjeta.*

El control del uso de la Tarjeta corresponde y es de exclusiva responsabilidad del CLIENTE, pudiendo El BANCO disponer el bloqueo de la(s) Tarjeta(s), cuando se supere el monto máximo de la línea asignada y no decida incrementarla o suspender su utilización conforme a este contrato.

#### **CUARTA: DE LAS TARJETAS DE CREDITO:**

Toda Tarjeta tiene carácter personal e intransferible, debiendo EL CLIENTE identificarse ante el establecimiento afiliado que lo exija.

La Tarjeta puede ser usada en los establecimientos afiliados al Sistema de Tarjetas al que corresponde ésta (VISA, AMERICAN EXPRESS, u otra), en el país o en el exterior, en las oficinas del BANCO, cajeros automáticos propios o afiliados, terminales de venta o redes electrónicas autorizadas, inclusive internet, usando, de ser el caso, procedimientos especiales, claves secretas de acceso, firmas digitales o electrónicas, o formularios impresos o por medios electrónicos. Los medios de sustitución de firma, servirán como medio de identificación con prescindencia y en sustitución de la presentación de sus documentos oficiales de identidad con igual validez que la firma gráfica o manuscrita, conforme a los artículos 141° y 141° A del Código Civil.

El CLIENTE asume la obligación de mantener con el debido cuidado la Tarjeta, y en total reserva y en secreto su firma electrónica, con facultad de modificar dicha firma directamente y sin intervención de EL BANCO en las oportunidades y las veces que considere conveniente, debiendo hacerlo cada vez que se presuma que haya trascendido a terceros.

Las TARJETAS que expida el BANCO, serán de alguna clase establecida (Clásica, Oro, Marca Privada, Nacional, Internacional, etc), y corresponde al BANCO decidir su clase, vigencia y oportunidad de emisión, así como su sustitución por otra clase o marca.

#### **QUINTA: VIGENCIA Y RESOLUCION:**

La vigencia de este contrato es indefinida. Las Tarjetas se expedirán por el plazo que se indique en ellas en la oportunidad de su emisión o renovación.

*El Banco puede dar por resuelto este contrato en cualquier momento por (i) decisión de negocios (ii) pérdida de confianza, mediante aviso escrito cursado a EL CLIENTE por lo menos con quince (15) días hábiles de anticipación, entendiéndose terminado este contrato- de pleno derecho- desde entonces.*

*EL BANCO también podrá dar por resuelto el presente contrato, comunicando posteriormente de tal decisión al CLIENTE y en los siguientes casos:*

*(i) cierre previsto por la Ley; (ii) cuando se realicen operaciones irregulares, fraudulentas, ilícitas, inusuales o sospechosas; (iii) cuando sin autorización del BANCO, la cuenta se utilice para colectas, recaudaciones o depósitos hechos por terceras personas; (iv) se realicen operaciones que puedan perjudicar al BANCO o clientes o, (v) cuando la cuenta no esté siendo utilizada personalmente por el CLIENTE (vi) cuando el CLIENTE incumpla con cualquiera de sus obligaciones de pago para con el Banco (vii) si el cliente se somete o es sometido a cualquier procedimiento concursal (viii) cuando se compruebe que cualquier información o documentación, proporcionado para obtener la línea resultase falso o adulterado.*

El CLIENTE podrá también cerrar la cuenta y resolver este contrato, a su sola decisión en cualquier momento, con aviso escrito al BANCO y previo pago de todo saldo deudor u obligación que mantuviera pendiente.

El cierre unilateral de la cuenta, constituirá el ejercicio de un derecho que ambas partes se otorgan recíprocamente.

En todo caso de terminación de este contrato, el BANCO conciliará las cuentas y pagos que pudieran haber de cargo del CLIENTE y que por alguna circunstancia no hubieren sido aún contabilizadas. Solamente después de conciliadas dichas cuentas, se tendrá por terminado el contrato sin perjuicio de disponer la anulación o bloqueo inmediato de la(s) Tarjeta(s).

No obstante, si con posterioridad al cierre de la cuenta Tarjeta se presentaran consumos o cargos por cualquier causa, la responsabilidad del CLIENTE subsistirá hasta el pago total de las sumas adeudadas, con independencia de la subsistencia de cuentas a nombre del CLIENTE en el BANCO, pudiendo éste optar por reabrir la Cuenta Tarjeta o abrir una cuenta corriente especial a nombre del CLIENTE, o requerir el pago de su acreencia, según las liquidaciones que practique, conforme al Artículo 132.7 de la Ley N° 26702. Todo ello, sin perjuicio del derecho que le asiste al CLIENTE de formular las observaciones y/o reclamar sobre la procedencia de dichos cargos adicionales.

**SEXTA: CAUSALES DE ANULACION DE LA TARJETA:**

***El CLIENTE podrá solicitar a EL BANCO en cualquier momento, la anulación de la tarjeta de crédito, previo pago del saldo deudor de la Cuenta Tarjeta.***

Asimismo, el BANCO anulará la tarjeta de crédito del CLIENTE, del usuario de la tarjeta de crédito adicional, y del usuario autorizado a operar con la tarjeta de crédito en el caso que el titular de la tarjeta sea una persona jurídica, cuando se le haya cerrado una cuenta corriente por girar cheques sin fondos en cualquier entidad bancaria, o cuando se le haya anulado alguna tarjeta de crédito a consecuencia del cierre de una cuenta corriente por girar cheques sin fondos. En estos casos, los titulares de las tarjetas de crédito anuladas, quedarán impedidos de solicitar una nueva tarjeta de crédito en EL BANCO, durante el plazo de un (1) año contado a partir de la fecha de anulación respectiva. En caso que al CLIENTE, se le anule una tarjeta de crédito más de una vez, el impedimento de solicitar una tarjeta de crédito durará 3 (tres) años.

**SETIMA: COBRO DE DERECHOS, INTERESES Y COMISIONES:**

***Por la afiliación, utilización y mantenimiento en el Sistema de Tarjeta de Crédito, el CLIENTE se obliga a pagar las comisiones y gastos que se señalen en la Hoja Resumen Informativa.***

EL BANCO mantendrá a disposición de EL CLIENTE en todas sus Oficinas, canales de atención al cliente y su página Web [www.viabcp.com](http://www.viabcp.com) la versión vigente de este contrato, las condiciones bajo las cuales se prestan los servicios y las tarifas vigentes aplicables a ellos.

La realización de operaciones hará presumir que el CLIENTE, se ha informado a su satisfacción sobre sus costos.

EL BANCO se encuentra autorizado a cargar en la Cuenta Tarjeta los intereses, comisiones, gastos, seguros, sus intereses compensatorios y moratorios en casos de mora, en la que se le tendrá automáticamente incurrido al CLIENTE, sin necesidad de requerimiento o formalidad previa alguna, todo aquello con las tasas y períodos de capitalización mensual que tenga establecido el BANCO. Los intereses serán calculados sobre el saldo deudor que registre la Cuenta Tarjeta.

En caso que existan distintas deudas en diferentes modalidades, los intereses se calcularán sobre el saldo deudor que registre cada uno de estos tipos de deuda.

Las condiciones pactadas en este contrato, las comisiones, gastos, primas de seguro y demás conceptos, podrán ser modificados por el BANCO. Dichas modificaciones serán comunicadas a través de los mecanismos señalados en la Cláusula Séptima siguiente.

En ningún caso de terminación anticipada del contrato habrá lugar a devolución de las comisiones y gastos ya cargados o cobrados.

De conformidad con lo dispuesto por el Reglamento de Tarjetas de Crédito, el CLIENTE declara haber sido informado por el BANCO mediante Hoja Resumen Informativa, sobre los intereses, cargos y comisiones, así como sobre la frecuencia de los cobros que anteceden que serán de su cuenta. Los cargos por dichos conceptos le serán informados a través de su estado de cuenta mensual en forma previa a las fechas de pago.

**OCTAVA: MODIFICACIONES DEL CONTRATO Y NUEVOS SERVICIOS:**

Las condiciones pactadas en el presente contrato, las comisiones, gastos y demás costos indicados en la Hoja Resumen podrán ser modificados por EL BANCO, debiendo comunicar ello al CLIENTE con una anticipación de 15 días calendario tratándose de modificaciones a las tasas de interés, comisiones y gastos y de 30 días en caso de cualquier otra modificación de cláusulas contractuales, o cualquier otro plazo que las disposiciones legales establezcan, mediante aviso en cualquiera de las formas que señala la Ley, dándose preferencia a través de los respectivos Estados de Cuenta y/o mediante el envío de comunicaciones al domicilio de EL CLIENTE, a su correo electrónico, publicaciones en las oficinas del BANCO y/o a través de los demás medios que EL BANCO ponga a disposición de EL CLIENTE.

De no estar conforme con tales modificaciones, EL CLIENTE deberá manifestarlo por escrito, resolviéndose automáticamente el contrato, previo pago de todo lo adeudado. La continuación en el uso de la Tarjeta aún cuando haya manifestado su disconformidad significará su total aceptación. El BANCO pondrá a disposición del CLIENTE la versión vigente de este contrato y las tarifas en todas sus oficinas y su página Web, "www.viabcp.com", por lo que EL CLIENTE debe consultar, antes y cada vez que solicite un servicio, el costo del mismo. La realización de transacciones o servicios solicitados por el CLIENTE, presumirán que se ha informado a su satisfacción sobre su costo.

**NOVENA: MODALIDADES DE PAGO:**

Los pagos que debe hacer el CLIENTE deberán ser por: a) el monto total del consumo de cada período, b) mediante modalidad revolvente, en cuotas parciales mensuales que en ningún caso serán inferiores al monto mínimo que señale el BANCO, c) mediante cuotas fijas previamente acordadas con el CLIENTE, o d) mediante otra forma de pago que admita el BANCO y haya sido aceptada por el CLIENTE. En cualquiera de estos casos, se incluirán los intereses, comisiones y gastos correspondientes a cada período.

***EL BANCO imputará los pagos primero a los sobregiros, luego a las cuotas fijas del periodo que se factura, después a las comisiones, gastos, intereses, y finalmente al capital en modalidad revolvente.***

***En caso de tener distintas deudas en modalidad revolvente, los pagos se aplicarán a las disposiciones en efectivo, los consumos o disposiciones con tasas promocionales, y a las compras o consumos regulares en establecimientos afiliados, en ese orden.***

***Sin perjuicio de lo señalado anteriormente, el BANCO queda autorizado a cargar en cualquier cuenta o depósito o a aplicar cualquier valor o bien de propiedad del CLIENTE y que tenga en su poder, los que son afectados en garantía preferente a su favor. Ello se podrá hacer en cualquier momento y sin previo aviso ni formalidad alguna distinta a la presente autorización, aplicándose su producto para amortizar o cancelar cualquier saldo deudor de la Cuenta Tarjeta.***

***Los valores que no puedan ser redimidos por el BANCO, serán vendidos directamente, sin más formalidad que la presente autorización, sin base y al mejor postor, recurriendo de ser el caso a cualquier intermediario de valores autorizado, liberando al BANCO de responsabilidad por su cotización, precio y/o tipo de cambio, siendo suficiente que en forma previa y oportuna comunique de tal decisión al CLIENTE.***

EL CLIENTE deberá realizar los pagos de su cuenta tarjeta en efectivo en las oficinas del Banco, mediante cargo en cuenta; pudiendo realizarlos también a través de otros medios o canales de atención que EL BANCO ponga a su disposición, tales como cajeros automáticos, banca por Internet u otros que EL BANCO establezca, lo que le será informado oportunamente a través de su Estado de Cuenta.

**DECIMA: CIERRE DE LA CUENTA TARJETA:**

***Si el CLIENTE no cumple con hacer los pagos en forma establecida y según el estado de cuenta, el BANCO podrá disponer el cierre de la Cuenta Tarjeta, bloquear o cancelar la Tarjeta, sin necesidad de aviso previo ni plazo alguno, debiendo el CLIENTE devolver las Tarjetas emitidas y***

cancelar el saldo deudor de la Cuenta Tarjeta. En caso que EL BANCO requiera al CLIENTE el pago de la deuda total de la Cuenta Tarjeta y esta no sea cancelada dentro del plazo de 15 días hábiles de requerido, el BANCO conforme al Artículo 228 de la Ley 26702, procederá a girar una Letra de Cambio a la vista, a la orden de sí mismo y a cargo del CLIENTE, con indicación de su origen, por el monto adeudado según la Cuenta Tarjeta, la que de ser protestada por falta de pago dará lugar a la acción ejecutiva, que incluirá el cobro de los intereses compensatorios, moratorios y comisiones a las tasas efectivas máximas que el BANCO tenga establecidas, más los gastos notariales, judiciales, extrajudiciales y demás en los que se hubiese incurrido para la cobranza total.

**DECIMO PRIMERA: ESTADOS DE CUENTA:**

El CLIENTE podrá informarse del monto asignado como línea de crédito, el saldo disponible y el monto de la próxima cuota a pagar, u otra información que estime relevante, a través de los diferentes medios que el BANCO pone a su disposición. La liquidación periódica de la cuenta constará en el Estado de Cuenta que a fin de cada período enviará el BANCO al domicilio señalado por EL CLIENTE, donde además se le remitirá cualquier otra información relativa a la Cuenta Tarjeta. *Si EL CLIENTE no recibiera este Estado de Cuenta dentro de los diez (10) días calendario siguientes al cierre del período de facturación establecido, deberá reclamarlo por escrito, presumiéndose en caso de no formular tal reclamo su oportuna recepción. Si dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a su recepción, el CLIENTE no formula observaciones o lo hiciera en términos generales o sin especificar los conceptos o partidas, se considerará que presta su conformidad y aprueba los registros, cargos y el saldo de la cuenta. La atención de cualquier reclamo en fecha posterior a este plazo no será obligatoria para el BANCO. En caso el CLIENTE no adeude suma alguna al momento del cierre del período de facturación, no se le remitirá Estados de Cuenta.*

**DECIMO SEGUNDA: PERDIDA, EXTRAIVIO O SUSTRACCION DE TARJETAS:**

El CLIENTE o los Usuarios de Tarjetas Adicionales que él designe, deben comunicar de inmediato al BANCO, y utilizando los medios que el BANCO haya dispuesto para este efecto, la pérdida, extravío, o sustracción de las Tarjetas, oportunidad en la que se le proporcionará un Código de Bloqueo registrando el día y hora de dicha comunicación. A petición del BANCO, esta comunicación deberá ser confirmada por escrito. La consecuencia por la falta de observancia de esta obligación, aún por causas de fuerza mayor o hecho fortuito son de exclusiva responsabilidad de EL CLIENTE, quien asumirá la responsabilidad por las operaciones realizadas en forma irregular o fraudulenta incluso superando la línea de crédito autorizada con anterioridad a la hora del aviso que dé al BANCO para bloquear la Tarjeta.

**DECIMO TERCERA: RELACIONES CON LOS ESTABLECIMIENTOS AFILIADOS:**

El BANCO no tendrá responsabilidad si algún establecimiento afiliado o sistema de atención con la Tarjeta, rehuse aceptarla o cobren comisiones por sus consumos con ella. Tampoco será responsable por la calidad, cantidad y otras características de las mercaderías y/o servicios adquiridos con ellas ni del uso indebido que hagan de ellas, debiendo, el CLIENTE entenderse directamente con el/los establecimiento(s) afiliado(s) al Administrador del Sistema de la Tarjeta que utiliza.

**DECIMO CUARTA: INFORMACION A TERCEROS:**

*El BANCO queda autorizado a proporcionar informaciones sobre el cumplimiento de las obligaciones del CLIENTE a centrales de riesgo y terceras personas, pudiendo difundirse y/o comercializarse dichas informaciones. El BANCO se obliga a rectificar las informaciones que no correspondan, sin ningún resarcimiento económico a favor del CLIENTE, salvo que haya incurrido en negligencia grave o dolo.*

**DECIMO QUINTA: SEGUROS:**

El CLIENTE se afilia en forma automática con la suscripción del presente contrato a un seguro que cubre el riesgo de pago del saldo deudor de la Cuenta Tarjeta por fallecimiento del titular, autorizando al BANCO a cargar en la Cuenta Tarjeta, su costo. Los términos y condiciones del seguro constan en el Certificado de Seguro que forma parte del presente contrato.

Así mismo, de acuerdo a lo dispuesto en el Reglamento de Tarjetas de Crédito, EL BANCO podrá contratar pólizas de seguro o constituir fondos de contingencia o protección, que permita cubrir las transacciones no autorizadas que se realicen antes o después de la comunicación del titular o usuario sobre la sustracción o extravío de la tarjeta. En el caso de constituirse Fondos de Contingencia los aportes que realice el CLIENTE constituirán costos del servicio de Tarjeta y no coberturas de riesgos o responsabilidades del CLIENTE, todo lo cual será debidamente informado a EL CLIENTE.

Toda suma mayor o no cubierta por el seguro o fondo de contingencia será de cargo del CLIENTE. Las modificaciones a los términos y condiciones de dichos seguros serán comunicadas a través de los mecanismos establecidos en la cláusula octava del presente contrato.

**DECIMO SEXTA: LEGISLACION Y COMPETENCIA:**

El presente contrato se rige en forma complementaria por el Reglamento de Tarjetas de Crédito, de Cuenta Corriente y la Ley No.26702. Para el caso de cualquier discrepancia derivada de la ejecución y/o interpretación de este contrato, las partes se someten a la competencia de los jueces y tribunales de esta ciudad, señalando como domicilio a los indicados en el anverso, donde se harán llegar todas las citaciones y notificaciones judiciales o extrajudiciales a que hubiere lugar.

**CLAUSULA ADICIONAL: TARJETAS INNOMINADAS:**

*EL BANCO a solicitud del CLIENTE, podrá emitir una Tarjeta de Crédito innominada de carácter personal e intransferible. Para la utilización de dicha Tarjeta de Crédito innominada, EL CLIENTE deberá identificarse con su clave secreta de acceso ante los establecimientos afiliados al Sistema de tarjetas al que corresponde esta (Visa, American Express, u otra), en el país o en el exterior, en las oficinas del BANCO, cajeros automáticos propios o afiliados, terminales de venta o redes electrónicas autorizadas, inclusive Internet. Será de aplicación a la utilización de las tarjetas innominadas, las demás condiciones contenidas en este contrato, en tanto no se opongan a lo señalado en esta cláusula.*

**AUTORIZACIÓN:**

Dejo expresa constancia de que instruyo y autorizo al BANCO a modificar y/o sustituir los datos que actualmente el BANCO tenga registrados, por los indicados por mí en este acto.

Declaro haber leído íntegramente el Contrato de Tarjetas de Crédito y la Hoja Resumen estar de acuerdo con todos sus términos y condiciones.



Carlos Morante O.  
Banco de Crédito BCP  
RUC Nº 20100047218

En este documento están establecidas las condiciones del Contrato de Tarjeta de Crédito ("Contrato") que el Cliente (en adelante "Usted") y el BBVA Continental ("Banco") firman. Sus datos y los datos del Banco están indicados al final de este documento. Este documento es un contrato. Léalo detenidamente. Su firma representa la aceptación de todas y cada una de las condiciones y acuerdos contenidos en el mismo. El Banco puede exigir el cumplimiento de estas condiciones y acuerdos incluso ante el Poder Judicial.

### 1. FINALIDAD DE ESTE CONTRATO

Usted y el Banco firman este Contrato para que el Banco le conceda, una vez que cumpla con todas las condiciones establecidas por el Banco, una tarjeta de crédito ("Tarjeta"), con la que podrá utilizar una Línea de Crédito revolving ("Línea de Crédito") hasta por el monto que le sea aprobado.

### 2. PLAZO DE ESTE CONTRATO

Este Contrato tiene un plazo indefinido. Sin embargo, Usted podrá terminar este Contrato en cualquier momento, siempre que: (i) comunique su decisión por escrito al Banco; y, (ii) pague el monto total de la deuda calculada por el Banco.

El Banco podrá dar por terminado este Contrato si considera que no resulta conveniente para sus intereses mantener relaciones comerciales, comunicándole su decisión por escrito. Tan pronto el Banco le notifique su decisión el Contrato terminará, conforme a lo señalado en el Numeral 16.

El Banco podrá revisar su comportamiento crediticio (es decir, si cumple o no sus obligaciones con el Banco y/o con otras entidades financieras) para mantener la vigencia de este Contrato. Si el Banco desaprueba su comportamiento crediticio, podrá terminar este Contrato (resolverlo), comunicándole su decisión dentro de los siete (7) días calendario siguientes.

### 3. PARA QUÉ SIRVE LA TARJETA

La Tarjeta le permite a Usted: (i) adquirir bienes y servicios; y/o (ii) pagar obligaciones (deudas) en establecimientos (tiendas, restaurantes, entidades públicas, etc.) que la acepten ("Establecimientos Afiliados"). Asimismo, Usted podrá hacer uso de los otros servicios a la Tarjeta como: (i) retirar dinero en efectivo de los cajeros automáticos del Banco y/o afiliados a éste; (ii) compra, consumo o pago por internet a través de una página web distinta a la del Banco; o, (iii) consumos en el exterior (con presencia física de la Tarjeta); o, (iv) compra, consumo o pago a través de mecanismos electrónicos (por ejemplo: aquellos realizados con tecnología de pago sin contacto – contactless); teniendo en cuenta lo indicado en la Hoja Resumen Informativa que, como Anexo No. 1, es parte integrante del presente Contrato. Estas actividades comerciales o transacciones efectuadas con la Tarjeta, se denominarán en adelante las "Operaciones".

Estas Operaciones pueden ser realizadas a través de cualquiera de los canales y bajo los procedimientos operativos que el Banco tenga determinados.

**IMPORTANTE:** Usted podrá solicitar por escrito la supresión o reactivación de los servicios asociados a la Tarjeta. Si lo hace por escrito, su solicitud será atendida dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes a su recepción. También lo puede hacer a través de los canales que el Banco ponga a su disposición (como por ejemplo: Banco por Internet, Banco Móvil, etc.). Si Usted opta por suprimir el servicio, todas las Operaciones realizadas con anterioridad a la solicitud e inclusive dentro del plazo indicado serán cobradas por el Banco.

El Banco podrá considerar nuevos usos para la Tarjeta, comunicándole ello a través de cualquiera de los medios previstos en el Numeral 18 a. Los nuevos usos que Usted efectúe con la Tarjeta serán señal de su conformidad a las incorporaciones efectuadas por el Banco.

La Tarjeta es personal e intransferible (sólo Usted la debe usar). El Banco definirá la clase de la Tarjeta, la vigencia y las demás características de la misma. Al entregarle la Tarjeta, Usted recibirá una clave secreta (en adelante "Clave"), la cual deberá ser cambiada antes de su primer uso en los cajeros automáticos o cualquier otro canal que el Banco disponga. Si Usted recoge la Tarjeta en una Oficina del Banco, Usted mismo generará su Clave en ese momento y la Tarjeta quedará activada. La Clave es personal e intransferible, equivale a su firma manuscrita y su uso lo vincula e identifica a Usted a las Operaciones que realice con ella. La Clave puede ser modificada, siendo Usted el único que puede hacerlo.

**IMPORTANTE:** Si Usted usa la Tarjeta en cajeros automáticos u otros canales, tome en cuenta lo siguiente: Primero: Usted requiere una Clave, firma u otros mecanismos de autenticación (según corresponda), que debe usar en forma conjunta con la Tarjeta (si fuere necesario). No debe divulgar esa Clave. Toda Operación realizada con esa Clave se entenderá efectuada por Usted. Segundo: el Banco no será responsable por el no funcionamiento de los cajeros automáticos u otros canales debido a fallas del sistema operativo, interrupciones del fluido eléctrico u otros hechos no imputables al Banco (por ejemplo: destrucción de cajeros por actos vandálicos). Tercero: Si Usted usa la Tarjeta en cajeros automáticos de otros bancos, el Banco no será responsable por las operaciones que efectúe en esos cajeros, los reclamos podrán dirigirse a la empresa titular del cajero automático o al Banco.

Si Usted no se encuentra conforme recuerde que podrá proceder conforme a lo indicado en el Numeral 18 i.

## BBVA Continental

El Banco podrá modificar la clase, la vigencia y las demás características de la Tarjeta, comunicándolo ello a través de cualquiera de los medios previstos en el **Numeral 18a**, según corresponda. El Banco también podrá reemplazar la Tarjeta por otra de cualquier tipo y/o marca. El Banco le entregará a Usted la nueva tarjeta previa devolución de la anteriormente entregada. Esta última tarjeta será anulada por el Banco. Si Usted no devolviera la Tarjeta, será responsable de la destrucción de la misma. La nueva tarjeta se regirá por las condiciones de este Contrato.

Si Usted olvida su Clave, si se deteriora la Tarjeta o se produce cualquier otro supuesto que haga necesario su cambio, el Banco emitirá una nueva Tarjeta, con una nueva numeración. Este Contrato será aplicable a la nueva Tarjeta.

### 4. ACTIVACIÓN Y USO DE LA TARJETA

La Tarjeta se activará automáticamente dentro de las 48 horas, en caso haberla recibido Usted en el domicilio señalado para la entrega; si desea activarla inmediatamente deberá hacerlo por Banca por Teléfono o acercarse a una Oficina del Banco. Si la Tarjeta ha sido recibida por un tercero (autorizado por Usted) o ha sido recogida en las oficinas del Courier o recibida en una dirección distinta al domicilio registrado, Usted deberá activarla en cualquier Oficina del Banco. El Banco podrá poner a su disposición otros canales para la activación. El uso de la Tarjeta es de exclusiva responsabilidad suya.

**IMPORTANTE:** El Establecimiento Afiliado le solicitará a Usted su documento de identidad para que pueda realizar cualquiera de las Operaciones. Si Usted no presenta su documento de identidad o si Usted usa una firma distinta a la que aparece en ese documento, el Establecimiento Afiliado podrá negarse a aceptar las Operaciones que Usted quiera realizar. El Banco podrá autorizar que las Operaciones y firmas sean realizadas por medios electrónicos o tecnologías similares.

**IMPORTANTE:** Si usa la Tarjeta para adquirir un bien o un servicio, Usted se debe asegurar de la calidad de dicho bien o servicio, pues el Banco no evalúa si el bien o el servicio tienen la calidad o las condiciones esperadas por Usted, o si el vendedor o el proveedor es el adecuado. Si el bien o el servicio tienen algún problema o si el vendedor o el proveedor incumplen, Usted tendrá que presentar los reclamos correspondientes al vendedor o al proveedor. Los problemas con el bien, el servicio, el vendedor o el proveedor no cambian la obligación que Usted tiene de pagar al Banco por el uso de la Tarjeta.

### 5. LÍNEA DE CRÉDITO PARA REALIZAR OPERACIONES

Usted puede realizar con la Tarjeta, Operaciones hasta por el monto (en Soles y/o en Dólares) de la Línea de Crédito que el Banco le haya asignado. El Banco y los Establecimientos Afiliados solo aceptarán las Operaciones que Usted desee realizar en la medida en que no superen la Línea de Crédito.

Las Operaciones serán registradas en una cuenta especial ("La Cuenta") que se abre a nombre de Usted. Asimismo, se registrará en La Cuenta el importe de los intereses compensatorios, los intereses moratorios o la penalidad (según corresponda), comisiones, gastos y demás conceptos detallados en la Hoja Resumen Informativa, así como los seguros, de haber sido contratados a través del Banco.

El monto de la Línea de Crédito le será comunicado con la entrega de la Tarjeta. El monto que figura en la Hoja de Resumen Informativa representa la Línea de Crédito mínima a la que Usted podrá acceder. Si usa la Tarjeta, Usted habrá confirmado que conoce y acepta el monto de la Línea de Crédito que se le ha otorgado.

**IMPORTANTE:** El Banco puede ofrecerle incrementos o aumentos a la Línea de Crédito. Si Usted está de acuerdo con el incremento o aumento, podrá dar su consentimiento por escrito, Banca por Teléfono, vía electrónica (correo electrónico), mensajes de texto SMS, Banca por Internet o cualquier otro medio tecnológico, dependiendo del canal que el Banco ponga a su disposición para obtener su consentimiento expreso.

El Banco puede asignarle un porcentaje de la Línea para sobregiro mensual, el cual es liquidado a fin de mes junto con todas las Operaciones. La Tarjeta tiene 10% de sobregiro autorizado. El Banco también podrá incrementar el porcentaje máximo de sobregiro (excedente de Línea de Crédito que el Banco puede autorizar y que se indica en la Hoja Resumen Informativa) comunicándole conforme a Ley.

La Línea de Crédito y/o el porcentaje máximo de sobregiro podrán ser reducida o suprimida en cualquier momento si su comportamiento crediticio y/o el deterioro de su calidad crediticia y/o sus niveles elevados de endeudamiento en el sistema financiero (sobreendeudamiento) y/o las condiciones del mercado así lo ameritan, o si el Banco identifica consumos en determinadas actividades o establecimientos que a su criterio sean consideradas de riesgo, comunicándole su decisión dentro de los siete (7) días posteriores a la fecha en que hace efectiva la misma, a través de cualquiera de los medios indicados en el Numeral 18 a.

El Banco podrá otorgarle una o más líneas de crédito adicionales para ser utilizadas con la Tarjeta. Las condiciones aplicables a esta(s) línea(s) como la forma de pago, intereses compensatorios, intereses moratorios o penalidad, comisiones, seguros y gastos que sean aplicables se detallan en la solicitud que Usted presente al Banco y/o se informan a través de cualquiera de los medios, canales o mecanismos que el Banco ponga a su disposición para la contratación de esta(s) línea(s). En ambos casos, en lo no previsto, serán de aplicación los términos y condiciones contenidos en este Contrato.

**IMPORTANTE:** Usted podrá realizar Micropagos con su Tarjeta. Los Micropagos son operaciones de bajo importe y efectuadas en lugares que el Banco determinará, y en las que no se requerirá el uso de Clave. Las condiciones serán informadas en la Hoja Resumen Informativa.

## 6. EN QUÉ LUGARES PODRÁ USAR LA TARJETA

La tarjeta puede ser usada en todos los Establecimientos Afiliados ubicados en el país o en el extranjero. Sin embargo, por razones de seguridad el Banco podrá restringir el uso de la Tarjeta en determinados países o lugares, comunicando estas restricciones a través de cualquiera de las formas disponibles, dando preferencia a las comunicaciones enviadas a través de la Página Web del Banco, publicaciones colocadas en las Oficinas del Banco, a su correo electrónico, mensajes en los estados de cuenta o notas de abono, vouchers u otros medios con los cuales cuente el Banco.

## 7. TARJETAS ADICIONALES

Usted puede, con cargo a su Línea de Crédito, solicitar tarjetas de crédito adicionales ("Tarjetas Adicionales") para el(los) usuario(s) que designe. El Banco puede rechazar su solicitud de Tarjetas Adicionales si considera que no se cumplen las condiciones crediticias establecidas por el Banco.

El(los) usuario(s) de Tarjetas Adicionales tendrá(n) las mismas obligaciones y responsabilidades que Usted asume por la Tarjeta. El Banco registrará en La Cuenta todas las Operaciones que el(los) usuario(s) de Tarjetas Adicionales realice(n), así como el importe de los intereses, comisiones, gastos y demás conceptos aplicables detallados en la Hoja Resumen Informativa.

## 8. QUÉ HACER EN CASO DE EXTRAVÍO, ROBO, HURTO O SUSTRACCIÓN DE LA(S) TARJETA(S) Y/O CÓDIGOS SECRETOS Y CLAVES

Si sufre el extravío, robo, hurto o sustracción de la(s) Tarjeta(s), códigos secretos y/o claves, Usted deberá comunicar inmediatamente el hecho al Banco, a través de los números telefónicos que aparecen en la Hoja Resumen Informativa, a efectos de bloquear la Tarjeta.

Cuando se comunique por teléfono con el Banco, Usted deberá (i) identificarse con el número de la Tarjeta que motiva la llamada o con el número de su documento de identidad; y, (ii) solicitar el nombre de la persona que atendió la llamada y el código de bloqueo de la Tarjeta. El Banco le enviará a Usted una copia del registro de la llamada telefónica mediante la cual solicitó el bloqueo de la Tarjeta, por correo electrónico. El Banco podrá enviárselo a su domicilio en caso Usted lo solicite.

Si el extravío, robo, hurto o sustracción ocurre fuera del Perú, Usted deberá comunicar de inmediato el hecho a los números que figuran en el reverso de la Tarjeta, sin perjuicio de enviar una comunicación escrita al Banco.

**IMPORTANTE:** Usted no asumirá responsabilidad por el uso de la Tarjeta con posterioridad a su llamada telefónica al Banco, salvo que el Banco demuestre lo contrario. Las Operaciones realizadas con la Tarjeta incluso con la(s) Tarjeta(s) adicional(es) antes de dicha llamada telefónica serán de su responsabilidad, teniendo en consideración lo señalado en el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito.

En caso de extravío, robo, hurto o sustracción, el Banco emitirá una nueva tarjeta de crédito con una nueva numeración. Este Contrato será aplicable a la nueva Tarjeta.

## 9. QUÉ DEBE PAGAR USTED AL BANCO POR USAR LA TARJETA

Usted debe pagar al Banco lo siguiente: (i) el importe de las Operaciones; (ii) los intereses compensatorios, los intereses moratorios o la penalidad (según corresponda); y, (iii) las comisiones, los gastos y los demás conceptos descritos en la Hoja Resumen Informativa; así como los seguros, de haber sido contratados a través del Banco.

**IMPORTANTE:** La Hoja Resumen Informativa no sólo señala información detallada y específica sobre los intereses compensatorios, los intereses moratorios o la penalidad (según corresponda), las comisiones, los gastos y los seguros aplicables a la Tarjeta, sino también información sobre las fechas de pago, las modalidades de pago, las cuentas asociadas a la Tarjeta, los procedimientos que debe seguir en caso de extravío, hurto, sustracción o robo de la Tarjeta, así como otros aspectos relevantes de este Contrato.

Lea cuidadosamente la Hoja Resumen Informativa. Su firma representa su aceptación de todas y cada una de las condiciones contenidas en la misma.

El importe de las Operaciones es: (a) el monto de los bienes y/o servicios adquiridos con la Tarjeta y con las Tarjetas Adicionales (de ser el caso); más (b) el monto de las deudas pagadas con la Tarjeta y con las Tarjetas Adicionales (de ser el caso); más (c) el monto en efectivo retirado de los cajeros con la Tarjeta y con las Tarjetas Adicionales (de ser el caso).

---

## BBVA Continental

Los intereses compensatorios son los que Usted debe pagar al Banco por el importe de las Operaciones que financia. Los intereses moratorios o la penalidad, es el monto adicional que Usted pagará si se retrasa en el pago de lo que debe al Banco, es decir, si Usted paga después de la fecha de vencimiento. Las comisiones, los seguros y los gastos son los montos que pagará por otros servicios que con relación a la Tarjeta Usted reciba.

### 10. CUÁNDO Y CÓMO EFECTUAR PAGOS AL BANCO

Usted debe pagar mensualmente al Banco el importe de las Operaciones (ver [Numeral 9](#)), más intereses, penalidad, comisiones, seguros, gastos y demás conceptos descritos en la Hoja Resumen Informativa que resulten aplicables.

Para ello, el Banco le enviará a Usted los estados de cuenta ("Estados de Cuenta") en los que figura el detalle de las Operaciones, el monto total de las Operaciones y el monto mínimo que Usted debe pagar cada mes para poder seguir usando la Tarjeta.

Usted señalará una cuenta en el Banco ("Cuenta de Pagos") para depositar en esa cuenta los montos para el pago de los importes consignados en los Estados de Cuenta. El Banco podrá establecer otras formas para que Usted efectúe el pago de dichos montos, informándole previamente sobre las mismas.

**Consecuencias de la inexistencia de dinero (fondos) suficientes en la Cuenta de Pagos**

Si en las fechas de pago consignadas en los Estados de Cuenta, la Cuenta de Pagos no tiene dinero (fondos) suficiente, el Banco podrá cobrar los montos consignados en los Estados de Cuenta de cualquier otra cuenta que Usted tenga en el Banco, sea en moneda nacional o en moneda extranjera.

**IMPORTANTE:** Para evitar costos y gastos adicionales, Usted debe mantener en la Cuenta de Pagos o entregar al Banco hasta la fecha de vencimiento consignada en el Estado de Cuenta, el dinero (fondos) suficiente para el pago de lo adeudado al Banco.

**IMPORTANTE:** Si Usted no cumple con el pago del importe de las Operaciones en los plazos pactados se devengarán automáticamente y en forma adicional a los intereses compensatorios, y sin necesidad de que el Banco se lo solicite, intereses moratorios o penalidad (según corresponda) de acuerdo a la Hoja Resumen Informativa hasta la fecha efectiva de pago. La mora es automática.

Usted debe pagar los montos señalados en el Estado de Cuenta en las monedas que correspondan. Esto quiere decir que si Usted usó la Tarjeta para adquirir un bien en Soles, debe pagar el importe correspondiente en Soles; mientras que si Usted usó la Tarjeta para adquirir un bien en Dólares (o en otra moneda), debe pagar el importe correspondiente en Dólares (o en la moneda en la que usó la Tarjeta).

Si el dinero (fondos) que Usted tiene para pagar los montos señalados en el Estado de Cuenta está en una moneda distinta a la moneda de la Operación, el Banco podrá comprar con ese dinero (fondos) la moneda de la Operación, aplicando el tipo de cambio que tenga vigente en el momento de la compra. Es decir, si la Operación (por ejemplo, compra de un bien con la Tarjeta) está en Dólares y en sus cuentas tiene Soles en cantidad suficiente, el Banco podrá comprar con esos Soles los Dólares necesarios, según el tipo de cambio que el Banco tenga establecido, para hacer efectivo el pago de los montos consignados en el Estado de Cuenta.

### 11. ESTADO DE CUENTA

El Banco mensualmente le enviará a Usted el Estado de Cuenta de su Tarjeta y/o Tarjetas Adicionales, en el cual se registran las Operaciones realizadas en un periodo mensual ("Periodo"), el monto de las mismas, los pagos efectuados por Usted, el monto de la deuda que debe pagar o amortizar según el caso, la fecha de pago y el monto total de la deuda y la demás información de ley. El Estado de Cuenta se podrá enviar a su domicilio consignado en el Contrato y/o el que tenga registrado (mensajería), vía correo electrónico o ponerlo a su disposición vía Banca por Internet. Usted podrá elegir el medio de envío.

El Banco considerará que Usted ha recibido sin inconvenientes los Estados de Cuenta si dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la fecha de término del Periodo correspondiente, Usted no manifiesta al Banco no haberlos recibido. Usted cuenta con un plazo de treinta (30) días desde recibido el Estado de Cuenta para presentar observaciones en caso no se encuentre conforme. Transcurrido dicho plazo sin observaciones de su parte, se considerará que Usted ha aprobado el Estado de Cuenta.

Si Usted no se encuentra conforme recuerde que podrá proceder conforme a lo indicado en el [Numeral 18 i](#)).

Si Usted no tiene saldo deudor o en caso haya incumplido con el pago de sus obligaciones durante 4 meses consecutivos el Banco queda autorizado a no enviarle el Estado de Cuenta.

## BBVA Continental

### 12. CÓMO SE APLICAN LOS PAGOS QUE USTED REALICE AL BANCO

Los pagos que Usted realice al Banco se aplicarán para cubrir, los siguientes conceptos, en este orden: los intereses compensatorios (por los días de atraso en el pago) y los intereses moratorios o penalidad por incumplimiento de pago, comisiones (según Hoja Resumen Informativa) y capital (disposición de efectivo y compras), todo ello de la deuda vencida; y, luego, en este orden: intereses compensatorios de la deuda vigente, comisión por uso de cajero automático, comisiones por membresía anual, por reposición, por envío de Estado de Cuenta, seguro de desgravamen (según Hoja Resumen Informativa), capital de cuotas de la Línea y de la Línea Adicional (disposición de efectivo y compras), capital del sistema revolving (disposición de efectivo y compras), todo ello de la deuda vigente.

**IMPORTANTE:** Usted deberá tener en consideración la aplicación de los pagos en los siguientes supuestos:

El pago que Usted realice será aplicado en primer lugar a cubrir el pago mínimo de acuerdo a lo que se señale en su Estado de Cuenta.

En caso Usted realice un pago menor al pago mínimo del mes, se aplicará el orden señalado en el primer párrafo.

En caso Usted realice un pago mayor al pago mínimo del mes, se aplicará primero a la deuda revolving. De existir un saldo, se aplicará como Pago Anticipado de la(s) cuota(s) futura(s). El Banco procederá a reducir el número de cuotas (reduciendo el plazo original). De haber dos o más cuotas futuras, la aplicación del saldo, será siempre primero a las cuotas con mayor tasa de interés y siempre empezando por la más antigua.

El orden de imputación señalado en el primer párrafo no será aplicable si: (i) existe acuerdo entre Usted y el Banco, quedando constancia de las consecuencias e implicancias económicas de la regla de imputación negociada; y, (ii) Usted solicita una aplicación distinta en el orden de imputación cada vez que realice el pago, quedando constancia de su decisión. En el caso de tarjetas con facturación en soles y dólares (bimoneda), Usted debe pagar los importes que correspondan en la respectiva moneda. Los pagos en exceso se aplicarán primero a la deuda de la moneda en que se efectuó el pago.

### 13. QUÉ OCURRE SI USTED NO EFECTUA EL PAGO DE LOS MONTOS DE LAS OPERACIONES

Si Usted no cumple con pagar el monto de las Operaciones en las fechas previstas para el pago o sus condiciones crediticias así lo ameriten, el Banco podrá adoptar cualquiera de las siguientes acciones:

- Suspender (temporalmente o definitivamente) el uso de la Tarjeta y de las Tarjetas Adicionales.
- Cobrar en forma parcial o total el monto adeudado por Usted, empleando el dinero o los bienes que Usted tenga o pueda tener en cualquier cuenta o depósito en el Banco (Ver Numeral 14 a).
- Dar por concluido este Contrato (resolver), en cuyo caso Usted tendrá que pagar en forma inmediata el total del monto de la deuda que tenga con el Banco según la liquidación preparada por éste, de acuerdo al Numeral 16.
- Disminuir o suprimir el monto de la línea de crédito.
- Abrir a nombre de Usted una o más cuentas corrientes especiales sin chequera, en las que registrará el importe de las Operaciones efectuadas con la Tarjeta.

Serán de aplicación a esta(s) cuenta(s), a la Cuenta Corriente señalada en el Numeral 13 e, así como a La Cuenta -en cuanto resulte aplicable- las Cláusulas Generales de Contratación y la legislación vigente. En consecuencia, el Banco podrá proceder a cerrarla(s) con las formalidades de ley, procediendo a girar la correspondiente letra de cambio a la vista por el monto de la deuda registrado en esta(s) cuenta(s), más los intereses correspondientes.

### 14. DERECHOS QUE TIENE EL BANCO EN ESTE CONTRATO

Sin perjuicio de los demás derechos establecidos en otros Numerales del Contrato o en las leyes aplicables, el Banco tiene los siguientes derechos:

(a) Derecho de Compensar. De conformidad con lo dispuesto por el Numeral 11 del artículo 132 de la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP, el Banco puede hacer efectivo el cobro de las sumas que Usted adeude por el uso de la Tarjeta (y por cualquier otra obligación que Usted tenga con el Banco) empleando el dinero (fondos) existente en las cuentas y/o depósitos que Usted tenga o pueda tener en el Banco. Esta facultad se extiende a cualquier otro bien (acciones, valores etc.) que Usted tenga o pueda tener en el Banco.

**EJEMPLO:** Si Usted debe pagar al Banco 100 por el uso de la Tarjeta, el Banco puede dar por cancelada su deuda empleando cualquier depósito que, hasta por 100, Usted tenga o pueda tener en el Banco. Si Usted tuviera un depósito de 50, el Banco podrá cobrar los 50 a cuenta de la deuda de 100.

**IMPORTANTE:** Usted autoriza irrevocablemente al Banco a compensar con cualquiera de la(s) cuenta(s) que mantenga o pudiera mantener, incluso en aquellas en las cuales le paguen sus haberes (sueldo, remuneración, etc.), así como a vender cualquier bien que el Banco tenga en su poder, para hacer posible el ejercicio de este derecho.

(b) Centralización. El Banco podrá reunir en una o más cuentas que Usted tenga o pueda tener en el Banco todos los montos que adeude, así como todos los montos que a Usted le adeude el Banco. Cuando estos montos estén expresados en una moneda distinta de la moneda del Préstamo, el Banco aplicará los tipos de cambio que se encuentren vigentes en el momento en que adquiera la moneda del Préstamo. Usted autoriza irrevocablemente al Banco y/o Empresas del Banco a realizar, en su nombre y representación, todas las operaciones y transacciones que sean necesarias (incluyendo la venta de bienes) para hacer posible el ejercicio de este derecho.

(c) Derecho de Modificar el Contrato. El Banco puede cambiar las condiciones del Contrato; en especial las tasas de interés, las penalidades, las comisiones y los gastos. El Numeral 15 describe cómo el Banco puede usar este derecho y qué facultades tiene Usted en este supuesto.

(d) Derecho de Terminar Anticipadamente el Contrato (Resolución). El Banco puede resolver el Contrato (terminar el Contrato antes del vencimiento del Plazo del Préstamo). El Numeral 16, señala cómo el Banco puede usar este derecho y qué consecuencias generan para Usted.

## CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO

En este documento están establecidas las condiciones del Contrato de Tarjeta de Crédito ("Contrato") que Usted y el Banco de la Nación ("Banco") firman.

Lea detenidamente este Contrato. Su firma representa la aceptación de todas y cada una de las condiciones y acuerdos contenidos en el mismo. El Banco puede exigir el cumplimiento de estas condiciones y acuerdos, incluso ante las instancias judiciales correspondientes.

Cada una de las Cláusulas del Contrato se presenta bajo el formato de pregunta y respuesta, por ello las Cláusulas que Usted y el Banco aceptan y acuerdan cumplir son las siguientes:

### 1. ¿PARA QUÉ ES ESTE CONTRATO?

Para que el Banco le conceda una tarjeta de crédito personal ("Tarjeta") con la que podrá utilizar una Línea de Crédito revolving ("Línea de Crédito") hasta por el monto que le sea aprobado y de acuerdo a lo informado en la Hoja Resumen ("Hoja Resumen"), previa evaluación crediticia acerca de su capacidad de pago para asumir el financiamiento solicitado.

### 2. ¿CUÁL ES EL PLAZO DE ESTE CONTRATO?

Es de un (01) año contado a partir de la fecha de su suscripción y renovable automáticamente por periodos iguales, la renovación estará condicionada al resultado de su evaluación crediticia.

Usted podrá terminar este Contrato en cualquier momento, siempre que (i) comunique su decisión por escrito al Banco; (ii) pague el monto total de la deuda calculada por el Banco; y, (iii) devuelva la Tarjeta emitida a su solicitud, en forma inmediata, incluyendo las Tarjetas Adicionales autorizadas, salvo robo o extravío, asumiendo en este último caso todas las responsabilidades civiles y penales que se dieran por el uso irregular que pueda darse a todas las tarjetas de crédito emitidas a su solicitud, antes de reportar el robo o extravío al Banco.

El Banco podrá revisar su comportamiento crediticio (es decir, si cumple o no sus obligaciones con el Banco y/o con otras entidades) para mantener la vigencia de este Contrato o renovarlo. Si el Banco desaprueba su comportamiento crediticio, como medida prudencial ante un sobreendeudamiento, podrá terminar este Contrato (resolverlo) o decidir no renovarlo, comunicándole su decisión a través de cualquiera de los medios de comunicación directos que se detallan en el segundo párrafo de la Cláusula 24 y dentro de los siete (07) días hábiles posteriores a la fecha en que hace efectiva la misma.

La Tarjeta es intransferible, contiene la denominación del Banco cuenta con un chip que contiene su información personal, cumpliendo con estándares internacionales de interoperabilidad para su uso y verificación, así como, todas las medidas de seguridad exigidas para este medio. Su identidad se valida mediante la clave secreta de cuatro dígitos, la cual le será solicitada en cajeros automáticos y también en los terminales electrónicos donde usted realice su compra, a fin de poder identificarlo. La(s) Tarjeta(s) tendrán el nombre del Banco de la Nación, número de tarjeta y podrán ser de alguna de las siguientes clases: Clásica, Oro, Platinum u otra que EL BANCO previamente establezca, así como el plazo de vigencia que no excederá de cinco (5) años.

### 3. ¿PARA QUÉ SIRVE LA TARJETA?

La Tarjeta le permite a Usted y a sus adicionales: (i) adquirir bienes y servicios; (ii) pagar obligaciones (deudas) en establecimientos (tiendas, supermercados, farmacias, restaurantes, entidades públicas, etc.) que la acepten ("Establecimientos Afiliados"); y/o (iii) Permite retirar dinero de los cajeros automáticos del Banco y/o afiliados a éste, o a través de cualquiera de los canales y bajo los procedimientos operativos que el Banco ponga a su disposición (terminales electrónicos, Internet u otros medios que disponga el Banco). Estas actividades comerciales o transacciones efectuadas con la Tarjeta, se denominarán en adelante las "Operaciones".

El Banco podrá considerar nuevos usos para la Tarjeta, comunicándole ello a través de cualquiera de los mecanismos, y en el plazo previsto en el tercer y cuarto párrafo de la Cláusula 24 del Contrato. En caso estos nuevos usos no generen costo alguno adicional para Usted, la comunicación se realizará sin considerar el plazo del cuarto párrafo de la Cláusula 24. Los nuevos usos que Usted efectúe con la Tarjeta serán señal de su conformidad a las incorporaciones efectuadas por el Banco.

Sin perjuicio de lo expuesto, Usted puede solicitar que su Tarjeta y/o sus Tarjetas Adicionales no permitan realizar retiro de efectivo, operaciones en el exterior con presencia física de la Tarjeta, (i) en el momento mismo de la suscripción de este Contrato mediante la Solicitud de Tarjeta ("Solicitud de Tarjeta de Crédito"); (ii) durante la vigencia del Contrato mediante solicitud por escrito en nuestras oficinas; De igual manera, Usted podrá solicitar activar o desactivar en cualquier momento la opción de estos servicios y operaciones que tenga el Banco o pueda implementar en sus oficinas.

### 4. ¿CÓMO SE USA LA TARJETA?

La Tarjeta será activada al momento en que Usted la recibe en la oficina del Banco, para lo cual Usted ingresará una clave secreta de cuatro dígitos. El uso de la Tarjeta y clave secreta es de su exclusiva responsabilidad.

**IMPORTANTE:** El Establecimiento Afiliado le solicitará a Usted su documento de identidad para que pueda realizar cualquiera de las Operaciones y Usted deberá digitar su clave secreta de cuatro dígitos, como señal de conformidad de las Operaciones. Si Usted no presenta su documento de identidad, el Establecimiento Afiliado no aceptará las Operaciones que Usted desee realizar. El Banco podrá autorizar que las Operaciones sean realizadas por Usted por medios electrónicos o tecnologías similares. La utilización de cualquiera de estos medios significará su total aceptación a las operaciones realizadas.

**IMPORTANTE:** Si Usted usa la Tarjeta en cajeros automáticos u otros canales, tome en cuenta lo siguiente: **Primero:** Usted requiere la clave secreta que debe usar en forma conjunta con la Tarjeta. No debe divulgar esa clave secreta. Toda Operación realizada con esa clave secreta se entenderá efectuada por Usted. **Segundo:** el Banco será responsable de las pérdidas producidas en perjuicio de usted por el funcionamiento defectuoso de los canales o sistemas del Banco puestos a su disposición, salvo que la empresa demuestre la exoneración de su responsabilidad. **Tercero:** el Banco no será responsable por el no funcionamiento de los cajeros automáticos u otros canales debido a fallas del sistema operativo, interrupciones del fluido eléctrico u otros hechos fortuitos o de fuerza mayor no imputables al Banco (por ejemplo: destrucción de cajeros por actos vandálicos).

La Tarjeta es personal e intransferible (sólo Usted la debe usar) El Banco podrá modificar el tipo, la vigencia y las demás características de la Tarjeta, por las causales señaladas en la Cláusula 24 de este Contrato o por disposición legal que modifique las condiciones o características de la Tarjeta, comunicándole ello a través de cualquier medio directo, tales como comunicaciones escritas a su domicilio (cartas), correos electrónicos, estados de cuenta y las comunicaciones telefónicas que puedan ser acreditadas fehacientemente por el Banco y dentro del plazo señalado en la Cláusula 24. El Banco le entregará a Usted la nueva tarjeta previa devolución de la anteriormente entregada, cuando así se lo requiera. Esta última tarjeta será anulada por el Banco.

#### 5. ¿QUÉ RESPONSABILIDAD SE ASUMEN POR EL USO DE LA TARJETA?

Desde el momento de la entrega de la Tarjeta y/o Tarjetas Adicionales a que se refiere la Cláusula 8, mediante los mecanismos y formas autorizadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's ("SBS"), tanto Usted como los titulares de las Tarjetas Adicionales asumen plena responsabilidad por el uso de ambas tarjetas de crédito y se obligan a mantenerlas bajo su total cuidado.

En tal sentido, Usted bajo su entera y absoluta responsabilidad se obliga frente al Banco a lo siguiente, sin que esta enumeración sea limitativa, sino meramente enunciativa:

- Consignar su firma en el espacio debidamente indicado para dicho efecto en el reverso de su tarjeta de crédito.
- Conservar debidamente la Tarjeta y/o Tarjetas Adicionales con el objeto de impedir el uso indebido por terceras personas.
- No divulgar a terceras personas su clave secreta a fin de evitar que sea utilizado por terceros.
- Cambiar la clave secreta a través de los mecanismos que proporcione el Banco si fuera el caso.

Usted podrá cambiar posteriormente, en cualquier oportunidad, su clave secreta a través de los mecanismos que proporcione el Banco para ello. Tanto Usted como los titulares de las Tarjetas Adicionales podrán solicitar en cualquier momento el bloqueo y/o anulación de sus respectivas Tarjetas de Crédito, a través de los mecanismos que se encuentran descritos en la página Web del Banco, en caso de robo o extravío deberá seguir el procedimiento señalado en la cláusula 21.

Usted desde ya faculta a El Banco a que por razones de seguridad, este último pueda proceder al bloqueo y/o anulación de las Tarjetas de Crédito en los supuestos establecidos en las cláusulas 20, 21, 25 y 26 del presente contrato, según sea el caso, dentro de los plazos y medios señalados en la cláusula 25.

#### 6. ¿EN QUÉ LUGARES PUEDE SER USADA LA TARJETA?

En todos los Establecimientos Afiliados a la marca de las tarjetas de crédito del Banco ubicados en el país, en las oficinas del Banco y en el extranjero, con presencia física de la tarjeta. Sin embargo, por razones de seguridad el Banco podrá restringir el uso de las Tarjetas en determinados países o establecimiento, comunicando estas restricciones a través de cualquiera de los medios de comunicación directos señaladas en la Cláusula 24 de este Contrato.

En caso Usted realice operaciones en el extranjero, deberá previamente comunicarse con el Banco a través de los mecanismos que se encuentran descritos en la página Web del Banco para autorizar el uso de su tarjeta de crédito en el extranjero.

#### 7. ¿QUÉ SUCEDE SI EN LOS ESTABLECIMIENTOS AFILIADOS NO ACEPTAN LA TARJETA?

El Banco no asume responsabilidad alguna si los Establecimientos Afiliados ubicados en el Perú o en el extranjero afiliados al sistema de la marca de tarjetas de crédito del Banco: (i) se rehusaran a aceptar la Tarjeta como medio de pago; (ii) cobraran comisiones adicionales por consumos de sus productos o servicios con Tarjetas; o (iii) hicieran diferenciación de precios entre los consumidores que utilicen Tarjetas o los que utilicen otros medios de pago.

Debe tener en cuenta que los Establecimientos Afiliados serán los únicos responsables por la calidad, cantidad, idoneidad y otras características de los bienes y/o servicios que comercialicen u ofrezcan por lo que todo reclamo referido a los bienes y/o servicios mencionados, será dirigido directamente a los Establecimientos Afiliados. Si Usted no se encuentra conforme con el servicio ofrecido por el Banco, Usted podrá realizar el procedimiento señalado en la cláusula 30 d) del presente Contrato.

**IMPORTANTE:** Los reclamos efectuados a los Establecimientos Afiliados no modifican, varían o suspenden las obligaciones asumidas frente al Banco originadas por el presente Contrato y el uso de la Tarjeta.

#### 8. ¿SE PUEDE CONTAR CON TARJETAS ADICIONALES?

Si, Usted puede, con cargo a su Línea de Crédito y bajo las mismas condiciones de la Tarjeta del Titular sólo con su autorización expresa por escrito, solicitar tarjetas de crédito adicionales ("Tarjetas Adicionales") asignándoles una parte del monto de la línea de crédito aprobada a Usted, a el(los) usuario(s) dependientes que Usted designe. El Banco puede rechazar su solicitud de Tarjetas Adicionales si considera que no se cumplen las condiciones establecidas por el Banco en sus políticas crediticias.

El(los) usuario(s) de Tarjetas Adicionales tendrá(n) las mismas obligaciones y responsabilidades que Usted asume por la Tarjeta conforme a lo establecido en la cláusula 14.

#### 9. ¿EXISTE UN MONTO LÍMITE PARA REALIZAR OPERACIONES?

Si; Usted puede realizar con la Tarjeta, Operaciones hasta por el monto (en Nuevos Soles y/o en Dólares) de la Línea de Crédito que el Banco le haya aprobado y que se encuentra señalado en la carta de aprobación que se le entregará junto con la Tarjeta. El Banco y los Establecimientos Afiliados solo aceptarán las Operaciones que Usted desee realizar en la medida en que no superen la Línea de Crédito.

El monto de la Línea de Crédito le será comunicado con la entrega de la Tarjeta, así como el detalle de los intereses y comisiones, los cuales están consignados en la Hoja Resumen. Si recibe o usa la Tarjeta, Usted habrá confirmado que conoce y acepta el monto de la Línea de Crédito que se le ha otorgado.

#### 10. ¿SE PUEDE VARIAR LA LÍNEA DE CRÉDITO?

Si; el Banco podrá variar (incrementar, suprimir o disminuir) la Línea de Crédito. La reducción o incremento de la Línea de Crédito será a solicitud del cliente o si el Banco lo propone, requerirá su consentimiento expreso en una solicitud y por escrito, en cada oportunidad que lo solicite, comunicándole a Usted, el resultado inmediatamente entregada la solicitud en la agencia, luego de haber realizado la evaluación crediticia.

El Banco podrá disminuir o suprimir el monto de la Línea de Crédito si su comportamiento crediticio y/o el deterioro de su calidad crediticia y/o sus niveles elevados de endeudamiento en el sistema financiero (sobreendeudamiento) así lo ameritan, comunicándole dicha decisión, dentro de los (7) días hábiles siguientes, a través de los medios de comunicación directos señalados en la Cláusula 30 Ítem a) de este Contrato.

#### 11. ¿SE PUEDE REALIZAR CONSUMOS EN EXCESO?

No, Usted y/o los titulares de las Tarjetas Adicionales no pueden realizar consumos en exceso del monto de la Línea de Crédito otorgada.

#### 12. ¿SE PUEDE DISPONER DE EFECTIVO CON LA TARJETA?

Si; Usted y los titulares de tarjetas Adicionales están facultados a disponer de efectivo con cargo a la línea de crédito aprobada por el Banco, a través de cajeros automáticos, ventanillas del Banco y demás canales de atención autorizados, mediante el uso de la Tarjeta y la clave secreta, esta información se encuentra señalada en la página Web.

El Banco por razones de seguridad podrá fijar límites máximos a la disposición de efectivo y a los montos diarios disponibles en efectivo en sus cajeros y/o ventanillas y/o demás lugares autorizados, los cuales estarán determinados en la Hoja Resumen.

Sin perjuicio de lo expuesto, Usted puede solicitar que su Tarjeta y/o sus Tarjetas Adicionales no permitan realizar retiro de efectivo: (i) en el momento mismo de la suscripción de este Contrato mediante la Solicitud de Tarjeta ("Solicitud de Tarjeta de Crédito"); (ii) durante la vigencia del Contrato mediante solicitud por escrito en nuestras oficinas. De igual manera, Usted podrá solicitar activar o desactivar en cualquier momento la opción de disposición de efectivo en nuestras oficinas.

#### 13. ¿QUÉ SE DEBE PAGAR POR EL USO DE LA TARJETA?

(i) El importe de las Operaciones; (ii) los intereses compensatorios y moratorios (de ser el caso); y, (iii) las comisiones, los gastos y los seguros descritos en la Hoja Resumen.

**IMPORTANTE:** La Hoja Resumen no sólo señala información detallada y específica sobre los intereses (compensatorios y moratorios), las comisiones, los gastos y los seguros aplicables a la Tarjeta, sino también información sobre las modalidades de pago, los procedimientos que debe seguir en caso de extravío, sustracción o robo de la Tarjeta, así como otros aspectos relevantes de este Contrato. Lea cuidadosamente la Hoja Resumen. Su firma representa su aceptación de todas y cada una de las condiciones contenidas en la misma.

El importe de las Operaciones es: (a) el monto de los bienes y/o servicios adquiridos con la Tarjeta y con las Tarjetas Adicionales (de ser el caso); más (b) el monto de disposición en efectivo retirado de los cajeros o ventanillas con la Tarjeta y con las Tarjetas Adicionales (de ser el caso).

Los intereses compensatorios son los que Usted debe pagar al Banco por el importe de las Operaciones que financia. Los intereses moratorios son los intereses adicionales que Usted pagará si se retrasa en el pago de lo que debe al Banco, es decir, si Usted paga después de la fecha límite de pago. Las comisiones, los seguros y los gastos son los montos que pagará por otros servicios que con relación a la Tarjeta, Usted recibe.

#### 14. ¿QUÉ ES EL ESTADO DE CUENTA?

El Banco enviará mensualmente según el(los) medio(s) elegido(s) por Usted (i) a su domicilio consignado en el Contrato de manera impresa, (este envío está sujeto a una comisión, información que se encuentra detallada en la Hoja Resumen) (ii) y/o de manera gratuita a la dirección de correo electrónico registrado por Usted en el Banco, el Estado de Cuenta de su Tarjeta y de las Tarjetas adicionales que Usted haya autorizado con cargo a su línea de crédito, en el cual se registran las Operaciones realizadas en un periodo mensual ("Periodo"), el monto de las mismas, los pagos efectuados por Usted, el pago mínimo de la deuda, la fecha de pago y el monto total de la deuda y demás información exigida por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. La relación de todos los conceptos que Usted necesita saber para leer su Estado de Cuenta mensual, se encuentran señalados en el mismo. El Estado de Cuenta del Titular y de las Tarjetas Adicionales en caso corresponda se entregan al titular de la Tarjeta de Crédito de forma individual.

El Banco le entregará el Estado de Cuenta, en un plazo no menor a cinco (05) días hábiles previos a su fecha máxima de pago. El Banco considerará que Usted ha recibido sin inconvenientes el Estado de Cuenta si dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la fecha de término del período correspondiente Usted no ha manifestado al Banco no haberlo recibido. Sin perjuicio de ello, tiene el derecho de solicitar por escrito en cualquier momento a través de nuestras oficinas consultando la comisión a través del Tarifario vigente.

Usted faculta expresamente al Banco para que, sin necesidad de previo aviso, pueda extornar y/o cargar, lo rubros que por error u otro motivo se hubieran registrado en la Cuenta de su Tarjeta de Crédito (en adelante, indistintamente "la Cuenta" o "la Cuenta Tarjeta") y/o en el Estado de Cuenta de dicha Tarjeta, con la finalidad de regularizar las transacciones, dicho procedimiento se informará en el siguiente Estado de Cuenta. Por otro lado, si como resultado de la conciliación de los saldos, se encuentren conceptos que por consumos no fueron contabilizados de manera oportuna, EL BANCO podrá requerir EL CLIENTE mediante una comunicación escrita a su dirección domiciliaría señalada al Banco, el pago del capital, intereses, comisiones, penalidades y/o gastos, incluso en los casos al cierre de la Cuenta o terminación del Contrato. En tales supuestos, sin perjuicio del derecho que asiste a EL CLIENTE para poder formular observaciones o reclamos sobre los montos cobrados, EL BANCO podrá reabrir la misma Cuenta u otra cuenta de tarjeta de crédito o abrir otra cuenta corriente especial a nombre de EL CLIENTE para cargar los saldos deudores o requerir el pago de su acreencia de conformidad con la normativa aplicable.

Usted cuenta con un plazo de treinta (30) días desde recibido el Estado de Cuenta para presentar observaciones en caso no se encuentre conforme. Transcurrido dicho plazo sin observaciones de su parte, se considerará que Usted ha aceptado el Estado de Cuenta. Sin perjuicio de lo señalado, Usted puede presentar al Banco u otras instancias administrativas, su disconformidad con el Estado de Cuenta remitido.

La no recepción del Estado de Cuenta no implica la exoneración de las obligaciones de pago a cargo de Usted, quien declara conocer que puede solicitar una copia del Estado de Cuenta e informarse sobre dichas obligaciones en cualquier agencia del Banco, o a través de los medios virtuales u otros que el Banco ponga a su disposición.

Debe tener en cuenta que el Banco no tendrá la obligación de remitirle el Estado de Cuenta en los casos en que no exista saldo deudor en la Tarjeta y/o Tarjetas Adicionales al cierre de facturación, o si han transcurrido cuatro (04) meses consecutivos en los que Usted ha incumplido con el pago de las obligaciones establecidas en los referidos Estados de Cuenta.

#### 15. ¿ CUÁNDO SE DEBEN EFECTUAR LOS PAGOS AL BANCO ?

Usted debe pagar mensualmente al Banco el importe de las Operaciones, más intereses, comisiones, seguros, gastos y demás conceptos descritos en la Hoja Resumen que resulten aplicables.

Para ello, el Banco le enviará a Usted (titular) el (los) Estado (s) de cuenta en los que figura el detalle de las Operaciones del titular y/o Tarjetas adicionales indicando el monto total de las Operaciones, el monto mínimo que Usted pagará cada mes para poder seguir usando la Tarjeta, la fecha máxima de pago, entre otros. Los pagos serán realizados por Usted en la misma moneda señalada en los estados de cuenta.

#### 16. ¿ CÓMO SE DEBEN EFECTUAR LOS PAGOS AL BANCO ?

Las modalidades de pago de los importes de la tarjeta son: (a) Pago mínimo; (b) Cuotas; (c) Pago total; u, (d) Otro que establezca e informe el Banco de manera previa a través de cualquiera de los medios de comunicación directos señalados en la cláusula 30 de este Contrato. Así mismo, la metodología establecida por el Banco para el cálculo de los importes que usted debe pagar en su tarjeta, se encuentra en la Hoja Resumen anexa de su tarjeta y en la página web del Banco.

Usted tiene conocimiento que como condición esencial para el otorgamiento de la Tarjeta de Crédito, Usted debe autorizar mediante el presente contrato al Banco a que cargue o debite directa y mensualmente en la Cuenta de Ahorros donde Usted recibe el pago de sus haberes o pensión como trabajador o pensionista del Estado, el monto de pago mínimo indicado en su Estado de Cuenta, una vez emitido y enviado a Usted este último documento.

Si en las fechas de pago consignadas en los Estados de Cuenta, la cuenta de ahorros no tiene dinero (fondos) suficientes, el Banco está facultado a cobrar los montos mínimos vencidos y exigibles consignados en los Estados de Cuenta de cualquier cuenta que Usted tenga en el Banco, reuniendo en una o más cuentas que Usted tenga o pudiera tener en el Banco todos los montos que Usted adeude, así como todos los montos que a Usted le adeude el Banco sea en moneda nacional o en moneda extranjera, vía compensación bancaria, de conformidad con lo dispuesto en la Cláusula 23 literal a) de este contrato, la Ley N° 26702 y el Código Civil.

Sin perjuicio de lo señalado, Usted, también puede efectuar el pago total, del mes correspondiente (consumos de la línea de crédito bajo la modalidad revolvente, las cuotas por disposición en efectivo, así como por los intereses generados y los cargos a los que pueda estar afectada la línea) a través de las ventanillas del Banco u otros lugares autorizados que el Banco ponga a su disposición, los mismos que se encontrarán señalados en la página Web del Banco.

Usted tiene el derecho a realizar pagos anticipados o adelanto de cuotas, para esos casos deberá seguir el procedimiento señalado en la Cláusula 19.

**IMPORTANTE:** Para evitar costos y gastos adicionales, Usted debe mantener en la Cuenta de Ahorros a que se refiere los párrafos precedentes o entregar al Banco hasta la fecha de vencimiento consignada en el Estado de Cuenta, el dinero (fondos) suficiente para el pago mínimo de lo adeudado al Banco.

**IMPORTANTE:** Si Usted no cumple con el pago del importe de las Operaciones en los plazos pactados se devengarán automáticamente y en forma adicional a los intereses compensatorios, los intereses moratorios señalados en la Hoja Resumen hasta la fecha efectiva de pago. La mora es automática desde el día siguiente del vencimiento de la obligación de pago.

#### 17. ¿CÓMO SE APLICAN LOS PAGOS QUE SE REALIZAN?

Los pagos que Usted realice al Banco se aplicarán para cubrir en orden decreciente la deuda que ha adquirido con la Tarjeta, iniciándose la imputación de los pagos a aquellas obligaciones diferenciadas que le generan a Usted una mayor carga por concepto de intereses, al corresponderles una tasa de interés mayor según la Hoja Resumen anexa, hasta llegar a aquellas obligaciones que le generan una menor carga por dicho concepto, según el siguiente orden:

(i) Seguro de Desgravamen (Que lo Cobertura de Exoneración de deuda en Caso de Falledimiento o Invalidez Total y Permanente por Accidente o Enfermedad); (ii) Comisiones y Deudas Vendidas (Por La Aplicación De Mayor Tasa De Interés Moratoria); (iii) Intereses y Capital del Periodo Vigente (de mayor a menor Tasa de Interés Compensatoria); (iv) Intereses y Capital de Periodos Posteriores (de mayor a menor Tasa de Interés Compensatoria).

Usted declara que el presente orden de imputación (pago) de las obligaciones que contraiga producto de la Tarjeta y/o Tarjetas Adicionales no conlleva a un agravamiento desproporcionado del monto adeudado.

#### 18. ¿EN QUÉ MONEDA SE DEBE PAGAR LO ADEUDADO EN LA TARJETA?

En Nuevos soles, al margen que haya realizado consumos o retiros de efectivo en otra moneda (los que se convertirán al Tipo de Cambio vigente en el Banco del día de la operación).

#### 19. ¿PUEDO AMORTIZAR EL CRÉDITO ANTES DE LA FECHA DE PAGO?

En caso de deuda en cuotas, Usted tiene el derecho de elegir realizar pagos anticipados sea en forma total o en forma parcial con la consiguiente reducción de los intereses, las comisiones y los gastos devengados al día del pago. Procede el pago anticipado en forma parcial siempre que sean pagos mayores a la cuota exigible del periodo, debiendo Usted elegir al momento de realizar el pago: i) si el Banco procede a la reducción del monto (capital más intereses, comisiones y gastos) de las cuotas restantes pero manteniendo el plazo original; o, ii) si el Banco procede a la reducción del número de cuotas con la consiguiente reducción del plazo del crédito.

Por otro lado, Usted tiene derecho a realizar Adelanto de cuotas aplicándose el monto pagado a las cuotas inmediatamente posteriores a la exigible en el periodo, sin que se produzca una reducción de los intereses, las comisiones y los gastos derivados de las cláusulas contractuales. Asimismo, si existiera un exceso en el monto pagado se aplicara sobre las cuotas inmediatas siguientes no vendidas en cada oportunidad que Usted exprese su voluntad de efectuar un adelanto de cuotas, sin que se produzca la reducción de intereses, comisiones y gastos derivados de las cláusulas contractuales, el Banco mantendrá una constancia de dicha decisión.

En el caso de deuda en sistema revolving, se aplicará el referido pago, en aquellas obligaciones que le generan a Usted mayor carga por concepto de intereses, comisiones y gastos, conforme al orden de imputación de pagos establecido en la Cláusula 17 del presente contrato.

#### 20. ¿QUÉ OCURRE SI NO SE EFECTÚAN LOS PAGOS?

Si Usted no cumple con pagar el monto de las Operaciones en las fechas previstas para el pago de las cuotas mensuales o de otras condiciones crediticias, el Banco podrá adoptar cualquiera de las siguientes acciones, comunicándole, según sea el caso, dentro de los plazos y medios señalados en la cláusula 25, y las normas legales aplicables:

- Suspender (temporal o definitivamente) el uso de la Tarjeta y de las Tarjetas Adicionales. Esta suspensión podrá darse mediante bloqueo o cancelación de la Tarjeta.
- Terminar de manera anticipada el Contrato (es decir, antes que finalice el plazo del Contrato) y, en consecuencia, dar por vencidos todos los plazos del contrato que estén pendientes de vencimiento y exigir el inmediato reembolso de la totalidad de lo que se adeude (incluyendo intereses compensatorios, moratorios, comisiones, gastos)
- Compensar las obligaciones vencidas y exigibles, en el marco de la Ley N° 26702 y el Código Civil, en forma parcial o total, empleando el dinero o los bienes que Usted tenga o pueda tener en cualquier cuenta o depósito en el Banco, de acuerdo a lo dispuesto en ambas normas. Para lo cual Usted autoriza al Banco a debitar los importes adeudados en las cuentas y/o depósitos en moneda nacional y/o extranjera que Usted pudiese mantener en el Banco, procediendo inclusive a la conversión de la moneda de acuerdo al criterio y práctica bancaria usual al tipo de cambio vigente en el Banco a la fecha en que se realice la operación, sin perjuicio de proceder al bloqueo temporal o anulación de la(s) Tarjeta(s) de Crédito, con los cargos correspondientes que constan en la Hoja Resumen.
- Disminuir o suprimir el monto de la Línea de Crédito.
- Abrir a nombre de Usted una o más cuentas corrientes especiales sin chequera, bajo las condiciones establecidas en el presente Contrato, en las que se registrará el importe de las Operaciones efectuadas con la Tarjeta. Usted acepta la apertura de dicha cuenta, dejando constancia que el manejo de la misma no generará costo alguno para Usted.
- Girar una letra de cambio a la vista a su cargo por el saldo deudor liquidado en la Tarjeta y/o Tarjetas Adicionales, la que una vez protestada (gestión de cobranza) conforme a la Ley N° 26702 y Ley N° 27267 - Ley de Títulos Valores, por falta de pago, dará lugar a la respectiva acción de ejecución extensiva al cobro de los intereses compensatorios, moratorios, comisiones y gastos que figuran en la Hoja Resumen, más gastos judiciales, honorarios de abogados y demás gastos en los que hubiese incurrido el Banco para la cobranza hasta el pago total final.

El giro de la letra de cambio se realizará si Usted no cancela la deuda total dentro del plazo de quince (15) días hábiles desde que le es requerido el pago, conforme a lo señalado en la Ley N° 26702 (Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros) y sus modificatorias.

El Banco podrá poner en conocimiento de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP y demás autoridades competentes la eventual falta de pago de Usted.

## 21. ¿QUÉ SE DEBE HACER EN CASO DE EXTRAVÍO, ROBO O SUSTRACCIÓN DE LA TARJETA Y/O TARJETAS ADICIONALES Y/O CÓDIGOS SECRETOS Y CLAVES?

Usted deberá comunicar inmediatamente el hecho al Banco, a través de la central telefónica Mesa de Consultas. En dicho supuesto el Banco procederá al bloqueo de la Tarjeta y/o Tarjetas Adicionales.

Cuando se comunique por teléfono con el Banco, Usted deberá (i) identificarse con el número de la tarjeta que motiva la llamada o con el número de su documento de identidad; y, (ii) el Banco le entregará su código de registro (bloqueo) de la Tarjeta como constancia de la recepción de dicha comunicación.

En caso de pérdida, robo o extravío, usted debe acercarse al Banco a solicitar una nueva Tarjeta, presentando su DNI y Tarjeta Multired Global Débito. Usted podrá seguir utilizando la línea de crédito en la nueva Tarjeta, bajo las mismas condiciones del presente contrato.

**IMPORTANTE:** A fin de resguardar su seguridad, el Banco podrá bloquear temporalmente el uso de la Tarjeta del titular y de sus adicionales, de acuerdo con las políticas de prevención de fraudes que el Banco establezca. En el supuesto que el Banco no pueda contactarlo para comunicarle acerca del bloqueo, la Tarjeta será bloqueada definitivamente.

**IMPORTANTE:** Usted no asumirá responsabilidad por el uso de la Tarjeta con posterioridad a su llamada telefónica al Banco. Las Operaciones realizadas con la Tarjeta Induso con la(s) Tarjeta(s) Adicional(es) antes de dicha llamada telefónica serán de responsabilidad de Usted, salvo cuando: (1) Las tarjetas hayan sido objeto de clonación, (2) por funcionamiento defectuoso de los canales o sistemas puestos a disposición de Usted por el Banco para efectuar operaciones, (3) por la manipulación de los cajeros automáticos del Banco o los ambientes en que estos operan, (4) cuando se haya producido la suplantación de Usted en las oficinas del Banco, (5) por operaciones denominadas micropago, pactadas entre Usted y el Banco, (6) por operaciones realizadas luego de la cancelación de la tarjeta efectuada por el Banco o cuando esta haya expirado y otras que señale expresamente la Ley. Estos supuestos que lo eximen a Usted de responsabilidad, no resultan aplicables si el Banco demuestra que Usted tuvo responsabilidad en los mismos.

## 22. ¿QUÉ ES EL SEGURO DE DESGRAVAMEN?

Es el seguro que le permite cubrir a Usted su deuda, en caso de muerte natural o accidental así como por invalidez total y permanente por accidente o enfermedad, todas las demás condiciones, restricciones aplicables al seguro, serán entregadas a Usted a la suscripción del presente contrato, adicionalmente, dicha información se encuentra publicada en la página Web del Banco.

**IMPORTANTE:** A fin de resguardar su seguridad, el Banco podrá bloquear temporalmente el uso de la Tarjeta del titular y de sus adicionales, de acuerdo con las políticas de prevención de fraudes que el Banco establezca. En el supuesto que el Banco no pueda contactarlo para comunicarle acerca del bloqueo, la Tarjeta será bloqueada definitivamente.

Usted puede optar por el seguro que le ofrece el Banco o presentar su seguro para el saldo deudor de la tarjeta, el cual deberá cumplir con las condiciones que se encuentran publicadas en la página web del Banco ([www.bn.com.pe](http://www.bn.com.pe)) y que éste exige; el seguro debe ser cedido (endosado) a favor del Banco y debe estar vigente durante todo el plazo de la línea de crédito, si fuera el caso. Si es seguro endosado, Usted es el responsable de renovar la póliza las veces que sea necesario. Asimismo, si el seguro endosado fuese variado, modificado o suprimido, usted debe comunicar éste hecho al Banco tan pronto como tenga conocimiento del mismo. Si la Compañía de Seguros le solicita a Usted cumplir nuevos requerimientos, Usted debe cumplirlos; en caso de no hacerlo, será de su exclusiva responsabilidad no contar con el seguro correspondiente. El Banco se reserva el derecho de no aceptar el endoso por el incumplimiento de los requisitos, el cual será informado a Usted mediante comunicación escrita precisando la causa del incumplimiento a la dirección señalada al Banco. Una vez endosado el seguro, el Banco podrá contratar otra póliza, en caso Usted deje de pagar las primas de la póliza endosada al Banco, debiendo Usted reembolsar los pagos que estarán incluidos en su cuota mensual o pago mínimo de la tarjeta.

Si Usted decide contratar el seguro ofrecido por el Banco, éste será responsable por la renovación de la póliza las veces que sea necesario, así como también se le informará si el seguro fuera variado o modificado. Asimismo Usted mediante el presente contrato, autoriza al Banco a cargar en su Tarjeta la (s) prima (s) mensuales de la Póliza de Seguro de Desgravamen, según las condiciones establecidas por la Cía. de Seguros que Usted ha aceptado. La cobertura del seguro de desgravamen, los requisitos, características y demás información mínima requerida de acuerdo a la normativa vigente se encuentran especificados en la Póliza de Seguro y en la página web del Banco ([www.bn.com.pe](http://www.bn.com.pe)).

Usted debe contratar y mantener vigente una Póliza de Seguro de desgravamen, necesariamente por todo el plazo del presente contrato. En caso que ocurra su fallecimiento o invalidez, el Banco cobrará directamente la indemnización para aplicarlo hasta donde alcance la amortización y/o cancelación de lo adeudado. El monto de la prima consta en la Hoja Resumen.

La cobertura del seguro, los requisitos, características y demás información mínima requerida de acuerdo a la normativa vigente se encuentran especificados en la póliza de seguro que se pondrá a disposición de usted en caso Usted decida contratar con la Compañía de Seguros que trabaja con el Banco.

Sin perjuicio de lo indicado, el Banco podrá mantener vigente (pagar las primas) la póliza de seguro de desgravamen antes señalada ante el incumplimiento de pago y en tal caso, Usted deberá reembolsar dichos pagos realizados al Banco; no siendo responsabilidad del Banco mantenerla vigente, Usted autoriza a el Banco, con su firma en el presente contrato a incluir el costo total de la póliza tomada en el Estado de Cuenta. Usted declara conocer que es su responsabilidad mantener vigente la póliza con el respectivo pago según consta en la Hoja Resumen.

### 23. ¿QUÉ DERECHOS TIENE EL BANCO?

- (a) **Derecho de Compensar.** De conformidad con lo dispuesto por el numeral 11 del artículo 132 de la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP, el Banco puede hacer efectivo el cobro de cualquier deuda/obligación vencida y exigible que Usted tenga o pueda tener en el Banco empleando el dinero (fondos) existente en las cuentas y/o depósitos que Usted tenga o pueda tener en el Banco.

Para compensar, el Banco podrá reunir los fondos que Usted tenga o pudiera tener en una o más cuentas en el Banco. Cuando estos montos estén expresados en una moneda distinta al Nuevo Sol, el Banco aplicará el tipo de cambio que se encuentre vigente en el momento que se utilice sus fondos.

Después de ejercido el derecho de compensar por parte del Banco, éste último le comunicará a Usted sobre el ejercicio del derecho de compensación indicando los montos que fueron compensados, a través de comunicaciones escritas a su domicilio (cartas), correos electrónicos, estados de cuenta o comunicaciones telefónicas que puedan ser acreditadas fehacientemente por el Banco, dentro de los 30 días posteriores al ejercicio del Derecho.

**IMPORTANTE:** Usted autoriza irrevocablemente al Banco a compensar con cualquiera de la(s) cuenta(s) que mantenga o pudiera mantener, incluso en aquellas en las cuales le paguen sus haberes (sueldo, remuneración, etc.) dentro de los límites establecidos en la norma.

- (b) **Centralización.** El Banco podrá reunir en una o más cuentas que Usted tenga o pueda tener en el Banco todos los montos que adeude, así como todos los montos que a Usted le adeude el Banco. Cuando estos montos estén expresados en una moneda distinta de la moneda de la deuda que Usted tiene, el Banco aplicará los tipos de cambio que se encuentren vigentes en el momento en que adquiere la moneda de la deuda que Usted tiene.

Usted autoriza irrevocablemente al Banco a realizar, en su nombre y representación, todas las operaciones y transacciones que sean necesarias (incluyendo la venta de bienes) para hacer posible el ejercicio de este derecho.

- (c) **Derecho de Modificar el Contrato.** El Banco puede cambiar las condiciones del Contrato. Específicamente puede modificar las tasas (salvo si la tasa de intereses fija), las comisiones y los gastos, de acuerdo al procedimiento descrito en la Cláusula 24 del presente contrato.

- (d) **Derecho de Terminar el Contrato (Resolución).** El Banco puede terminar el Contrato en cualquier momento de acuerdo al procedimiento descrito en la Cláusula 25 del presente contrato.

- (e) **Derecho de Abrir una Cuenta Corriente Sin Chequera.** El Banco puede abrir una cuenta corriente sin chequera a nombre de Usted para registrar el monto de las Operaciones que Usted realice de acuerdo al Contrato y/o a otros contratos entre Usted y el Banco. La apertura de esta cuenta no modifica ni reemplaza al Contrato.

- (f) **Derecho de Cesión.** El Banco puede transferir a un tercero, de manera total o parcial, sus derechos y/o sus obligaciones del Contrato. Usted acepta en forma anticipada que el Banco haga efectiva la cesión.

- (g) **Derecho Retener o Bloquear la Tarjeta.** El Banco puede retener o bloquear la Tarjeta cuando considere que esto es necesario o aconsejable por razones de seguridad para el Banco, Usted y/o los demás clientes del Banco, específicamente cuando el Banco detecte por cualquier medio que se ha cometido o se está cometiendo un fraude de cualquier tipo, un presunto delito penado por la Ley Penal con el uso de la Tarjeta de Crédito o esta sea utilizada por persona distinta a Usted y las personas que Usted ha autorizado para mantener Tarjetas Adicionales, con conocimiento previo del Banco. Asimismo, el Banco estará facultado a bloquearla en cualquiera de los supuestos señalados en las Cláusulas 20, 21, 25 y 26 comunicándole, según sea el caso, dentro de los plazos y medios señalados en la cláusula 25 de este Contrato. Las retenciones o bloqueos de la Tarjeta serán comunicadas por el Banco a Usted conforme a las normas legales aplicables.

### 24. ¿PUEDE EL BANCO MODIFICAR LOS INTERESES, LAS COMISIONES, LOS GASTOS Y OTRAS CONDICIONES?

El Banco podrá modificar la tasa de interés fija (sistema de cuotas) en cualquiera de los siguientes casos:

- (a) La novación de la obligación crediticia considerando para tal efecto lo dispuesto en el Código Civil.
- (b) Cuando exista efectiva negociación al momento de contratar y en cada oportunidad en la que se pretende efectuar dichas modificaciones.
- (c) Cuando la Superintendencia, previo informe favorable del Banco Central de Reserva del Perú, autorice al sistema financiero en general por circunstancias extraordinarias e imprevisibles que pongan en riesgo el propio sistema. Asimismo, el Banco se reserva el derecho de modificar las tasas de interés (sistema revolvente) comisiones y gastos señalados en el presente Contrato y en la Hoja Resumen anexa, en cualquiera de los siguientes casos:
- (a) Si se produce un hecho o circunstancia que cambia las condiciones de riesgo o de crédito bajo las cuales fue aprobada la Tarjeta y/o Línea de Crédito.
- (b) Si se produce un hecho o se emite una disposición legal que cambie o que pueda cambiar las actuales condiciones del mercado financiero, del mercado de capitales, de la política monetaria, cambiarias, bancarias o legales, de la situación política o de la situación económica del país y/o internacionales. Si se produce una crisis financiera nacional o internacional.
- (c) Si se emite una disposición legal que afecte los costos, las condiciones o las características de la Cuenta y/o Servicio materia del presente Contrato.
- (d) Si se produce un aumento de los costos de los servicios (prestados por terceros por el Banco) vinculados a un producto y pagados por Usted.

- (e) Si se produce un hecho ajeno a Usted y al Banco que califique como caso fortuito o fuerza mayor (por ejemplo: un desastre natural, un acto de terrorismo, una declaración de guerra, etc.).
- (f) Situación crediticia del Cliente que a criterio del Banco implique un cambio en las condiciones indicadas en la Hoja Resumen.
- (g) Funcionamiento o tendencia del mercado; y/o encarecimiento de los costos de prestación de los productos y servicios ofrecidos por el Banco.

En cualquiera de los casos señalados en la presente Cláusula, así como en los casos de (f) resolución del contrato por causal distinta al incumplimiento (i) limitación o exoneración de responsabilidad por parte de las empresas (ii) modificaciones asociadas a la incorporación de servicios que no se encuentren relacionados directamente con el producto o servicio contratado, el Banco le comunicará la (s) referida(s) modificación(es) a través de cualquier medio de comunicación directo, tales como comunicaciones escritas a su domicilio (cartas), correos electrónicos, estados de cuenta y las comunicaciones telefónicas que puedan ser acreditadas fehacientemente por el Banco, con una anticipación no menor de cuarenta y cinco (45) días calendario de la entrada en vigencia de éstas, para el caso de servicios que no se encuentren relacionados directamente con el producto servicio contratado el Banco le otorga a Usted la facultad de aceptar la modificación propuesta sin que su negativa implique una resolución del contrato.

Las modificaciones a las tasas de interés compensatorias y moratorias, las comisiones, los gastos entre otras modificaciones, en cuanto le sean más favorables, se aplicarán de manera inmediata y le serán comunicadas posteriormente a Usted a través de publicaciones en las oficinas del Banco, periódicos, página Web ([www.bn.com.pe](http://www.bn.com.pe)), y/o remisión de cartas a las Unidades Ejecutoras y/o avisos en los locales de las Entidades Públicas.

De no estar conforme con las modificaciones establecidas por el Banco respecto de las tasas de interés, las comisiones, los gastos u otras condiciones del Contrato, Usted podrá terminar (resolver) de manera anticipada (antes que finalice el plazo establecido) el Contrato, comunicando su decisión por escrito, dentro de los 45 días de realizado el aviso previo de las modificaciones, al Banco y retirando cualquier saldo a su favor que pueda existir en su Cuenta, luego de cancelar las deudas vendidas y exigibles que pudiera tener con el Banco y que hayan sido otorgados dentro del marco legal que regula al Banco.

**IMPORTANTE:** Con la suscripción del Contrato, Usted acepta que los mencionados mecanismos de comunicación son suficientes y adecuados para tomar conocimiento de las modificaciones en las tasas de interés, comisiones, gastos y otras estipulaciones contractuales. En tal sentido, en ningún caso podrá tacharlos de insuficientes.

**25. ¿BAJO QUÉ CONDICIONES EL BANCO PUEDE DAR POR TERMINADO DE MANERA ANTICIPADA EL CONTRATO Y/O DAR POR VENCIDOS TODOS LOS PLAZOS DE LOS IMPORTES ADEUDADOS?**

El Banco puede terminar de manera anticipada el Contrato y/o dar por vencidos todos los plazos de los importes que Usted adeude, exigiendo el inmediato reembolso del saldo adeudado (incluyendo intereses compensatorios, moratorios, comisiones, gastos y otros conceptos aplicables), e iniciar las acciones judiciales pertinentes si se producen cualquiera de los siguientes supuestos:

- a) Si alguna de las declaraciones efectuadas por Usted al Banco o alguno de los documentos presentados por Usted al Banco para obtener la Tarjeta y/o las Tarjetas Adicionales es falso, incompleto o inexacto.
- b) Si Usted deja de pagar lo adeudado al Banco por el uso de la Tarjeta en la fecha prevista en el Estado de Cuenta; o si Usted incumple con pagar cualquier otra suma adeudada al Banco en virtud del Contrato o de otros contratos celebrados con el Banco.
- c) Si Usted es declarado en insolvencia, quiebra, concurso o situación similar.
- d) Si Usted es clasificado por el Banco en la categoría de "Dudoso" o "Pérdida" ante el incumplimiento de sus obligaciones, de acuerdo a lo dispuesto en la normativa vigente.
- e) Si el Banco toma conocimiento de hechos, circunstancias y/o informaciones que le hagan presumir que Usted ha cometido, está vinculado o se encuentra comprendido en investigaciones por delitos relacionados con el lavado de activos, tráfico ilícito de drogas y/o terrorismo.
- f) Si el Banco toma conocimiento de hechos, circunstancias y/o informaciones que le hagan presumir que Usted pueda estar realizando o financiando actividades ilegales, actividades que dañen al medio ambiente y/o actividades que vayan en contra de las normas laborales establecidas por la autoridad competente.
- g) Si el Banco detecta por cualquier medio que se ha cometido o se está cometiendo un fraude de cualquier tipo con la Tarjeta de Crédito contra el Banco, Usted o cualquier tercero, un presunto delito penado por la Ley Penal con el uso de la Tarjeta de Crédito o esta sea utilizada por persona distinta a Usted y las personas que Usted ha autorizado para mantener Tarjetas Adicionales.
- h) Si Usted incumple las normas legales que regulan el funcionamiento de las tarjetas de crédito.
- i) Si el Banco o cualquier entidad del Sistema Financiero, conforme a la publicación que realice la SBS, procede al cierre de las cuentas corrientes por girar contra ésta sin la correspondiente provisión de fondos.
- j) Si Usted fallece (o deja de existir en caso de personas jurídicas) el procedimiento para la comunicación al Banco en caso de fallecimiento del Titular se encuentra descrito en la página Web.
- k) Cuando la SBS suspenda la autorización del Banco para operar con tarjetas de crédito.
- l) Si Usted deja de percibir sus ingresos mensuales (remuneraciones o pensiones) a través de una cuenta del Banco.
- m) En caso que Usted se encuentre sobreendeudado.
- n) Si existe falta de transparencia de usted en la relación que mantiene con el Banco.

En los supuestos descritos en los literales a), e) m) y n) precedentes, el Banco le comunicará a Usted su decisión de terminar el Contrato y/o dar por vencidos todos los plazos, dentro de los siete (07) días calendario posteriores a dicha resolución. En

los supuestos descritos en los demás literales precedentes, el Banco le comunicará previamente a Usted dentro de los siete (07) días hábiles a la fecha en que hará efectiva su decisión de terminar el Contrato y/o dar por vencidos todos los plazos. Las comunicaciones mencionadas en el presente párrafo serán a través de cualquiera de los medios directos que se detallan en la Cláusula 30. Si el Banco resuelve el Contrato y/o da por vencidos de manera anticipada sus plazos, Usted deberá pagar al Banco de manera inmediata la totalidad de la deuda de la Tarjeta y/o de las Tarjetas Adicionales, de acuerdo con la liquidación que el Banco efectúe y que le sea remitida a Usted. El Banco procederá a la anulación de la Tarjeta y/o de las Tarjetas Adicionales, así como a la cancelación de la Línea de Crédito.

**IMPORTANTE:** Si el Banco anula la Tarjeta (y/o las Tarjetas Adicionales), Usted no podrá solicitar una nueva tarjeta de crédito durante el plazo de un (1) año desde la fecha de anulación. En caso de reincidencia, el impedimento durará tres (3) años. La presente disposición se aplica en atención a una política del Banco.

El Banco se reserva el derecho de aplicaren los casos de resolución o terminación del presente Contrato, de acuerdo a los límites establecido por ley, lo siguiente a: (i) cerrar las cuentas que Usted mantenga o pueda mantener en el Banco; (ii) resolver cualquier otro contrato de crédito que tuviera celebrado con el Banco y, en consecuencia, dar automáticamente por vencidos todos los plazos de esos Contratos y, de ser el caso, proceder a la ejecución de las garantías establecidas en dichos Contratos; (iii) decidir no volver a contratar con Usted; así como (iv) cancelar todos los beneficios y condiciones preferenciales en tasas (salvo las tasas fijas de contratos de crédito a plazo) y comisiones que el Banco le hubiera otorgado en cualquiera de esos Contratos, reportando lo que corresponda a las Centrales de Riesgo, de acuerdo a lo señalado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, informándole previamente a Usted a través de cualquiera de los medios de comunicación directos que se detallan en la Cláusula 30 y dentro de los siete (07) días hábiles anteriores a la fecha en que hace efectiva la medida.

#### **26. ¿QUÉ OCURRE SI A USTED LE DEJAN DE PAGAR EN LA CUENTA DE AHORROS DEL BANCO?**

Usted se obliga, durante la vigencia del presente Contrato, a mantener en el Banco, su cuenta de ahorros donde el Sector Público le deposita sus remuneraciones o pensiones; en ese sentido, Usted declara haber instruido a su empleador o entidad previsional, expresamente y por escrito, su voluntad de mantener el pago de sus haberes o pensiones a través del Banco. Usted reconoce y acepta de manera expresa que, en el supuesto negado que incumpla con la obligación establecida en la presente cláusula, o dejase de prestar servicios a su empleador o recibir pensiones de su entidad previsional, el Banco podrá resolver el Contrato conforme a lo señalado en el último párrafo de la presente cláusula o modificar sus condiciones en cuanto a las estipulaciones contractuales intereses, comisiones, gastos que resulten aplicables, de conformidad con lo establecido en el presente Contrato lo cual será informado en el plazo establecido por la legislación vigente, es decir, 45 días antes de la entrada en vigencia de las modificaciones por medio de comunicación directa.

En caso que a Usted le dejen de pagar en la cuenta de ahorros y ésta no tenga saldo suficiente para cargar la deuda de la tarjeta, Usted estará obligado a efectuar los pagos en efectivo en las oficinas del Banco hasta la cancelación total de la deuda.

Sin perjuicio de ello, Usted autoriza expresamente mediante la suscripción del presente contrato a que el Director General de Administración o quien haga sus veces de la entidad donde labora o donde le pagan su pensión, pueda cargar de su planilla de pagos el monto de las cuotas de créditos de consumo no revolvente (cuotas fijas) pendientes en las fechas que paguen sus remuneraciones o pensiones para que sean entregadas directamente al Banco. En caso Usted haya celebrado este contrato en su condición de trabajador y durante la vigencia del contrato, cambie a la condición de pensionista, Usted autoriza a la entidad previsional que canalice su pensión, a efectuar los descuentos por planilla señalados y entregardichos importes directamente al Banco hasta la total cancelación de la deuda.

Usted también autoriza a la entidad donde labora o a la entidad que le paga su pensión a efectuar los descuentos por planilla mencionados en el párrafo anterior y a entregar dichos importes directamente al Banco hasta la total cancelación de la deuda, en el caso que Usted solicite que su remuneración o pensión se canalice a través de otro banco distinto al Banco de la Nación.

En el supuesto que pierda la condición de trabajador del sector público o pensionista del sector público, dejando de percibir su remuneración o pensión a través de la cuenta de ahorros del banco e incumple con el pago de una o más cuotas de su tarjeta, el Banco estará facultado a resolver (terminar anticipadamente) el contrato y/o a dar por vencidos todos los plazos para el pago de la deuda. Debe tener en cuenta que en caso pierda esta condición, autoriza mediante el presente contrato al Banco para que descuente el saldo deudor, de cualquier compensación ordinaria y/o extraordinaria que le corresponda recibir (incluidos beneficios sociales y CTS) hasta el límite máximo establecido en la Ley de CTS.

En los supuestos de los párrafos anteriores, el Banco empleará los importes que reciba para cancelar la deuda hasta donde alcance.

#### **27.- ¿TIENE EL BANCO AUTORIZACIÓN PARA GRABAR CONVERSACIONES?**

Si, El cliente autoriza a El Banco a grabar cualquier tipo de conversación, solicitud, autorización, instrucción, adquisición y en general cualquier otro tipo de orden o manifestación de voluntad, relacionado con La Tarjeta, comprometiéndose a mantener absoluta reserva de las mismas.

#### **28.- ¿PUEDE EL BANCO COBRAR CARGOS NO LIQUIDADOS?**

Si, El Banco, en cualquier momento, producto de la conciliación de los saldos del Cliente, podrá requerir a éste el pago de los conceptos no contabilizados oportunamente por operaciones en el exterior, como parte de su saldo deudor, así como los intereses, comisiones, gastos y penalidades que se detallan en la Hoja Resumen que pudieran haber generado dichos conceptos, incluso si ello sucede con posterioridad al cierre de la Cuenta Tarjeta o terminación del Contrato. En estos casos

y sin perjuicio del derecho del Cliente a ser informado sobre el origen de los cargos adicionales. Ante esta situación, El Banco podrá realizar cualquiera de las acciones que se describen en la Cláusula 20 del presente contrato.

**29.- ¿SE PUEDEN CANCELAR OTROS CRÉDITOS CON EL USO DE LA LÍNEA DE CRÉDITO?**

Si, el Banco puede conceder a Usted la opción de cancelar otros créditos con el uso de la Línea de Crédito, siempre que Usted cumpla con los requisitos establecidos por el Banco. El capital, intereses, comisiones, gastos y demás condiciones del producto ofrecido se informará en el Formato de Solicitud correspondiente, documento con el que se acreditará su elección, en caso Usted acepte dicha opción. En el supuesto que Usted acepte dicha opción, el Banco le informará su cronograma de pagos a través de los Estados de Cuenta mensual de su tarjeta de Crédito. Serán aplicables a las operaciones de cancelación de créditos con el uso de la Línea de Crédito, el presente Contrato y cualquier otro documento que Usted y el Banco pacten de manera específica, en su oportunidad.

**30.- ¿EXISTE ALGÚN ASPECTO ADICIONAL QUE DEBA CONSIDERAR?**

Si, Usted debe considerar otros aspectos adicionales que son importantes para el desarrollo del Contrato:

(a) **Formas de Comunicación.** El Banco se podrá comunicar con Usted a través de los medios directos tales como: (i) comunicaciones a su domicilio, (ii) correos electrónicos, (iii) mensajes en estados de cuenta, (iv) mensajes de texto SMS, (v) papeletas de convalidación o voucher que emiten las ventanillas de pago y cajeros automáticos del Banco (previa identificación del cliente); o a través de los siguientes medios indirectos (i) avisos en cualquiera de las oficinas del Banco, (ii) página Web del Banco, (iii) cajeros automáticos del Banco, (iv) Banca por Internet, (v) llamadas telefónicas, (vi) mensajes en redes sociales; y/o, (vii) avisos en cualquier diario, periódico o revista de circulación nacional, a elección del Banco. Las comunicaciones realizadas a través de los medios antes mencionados serán suficientes para Usted, salvo que se requiera el uso exclusivo de comunicaciones por medios directos en los casos señalados en el presente Contrato y/o en las normas legales aplicables.

A través de cualquiera de las formas señaladas, el Banco también podrá enviarle a Usted cualquier información; en especial la información acerca de campañas comerciales ofrecidas por el Banco y cualquier otra información relacionada con la Tarjeta o con este Contrato, salvo que se requiera el uso exclusivo de comunicaciones por medios directos en los casos señalados en el presente Contrato y/o en las normas legales aplicables, así como los casos en los cuales Usted ha requerido al Banco el uso de un medio de comunicación en particular para el envío de determinada información periódica, de acuerdo a lo establecido en las normas legales aplicables.

**IMPORTANTE:** Usted es responsable del adecuado uso de la información que el Banco le envíe a través de cualquiera de las formas indicadas en este literal (a).

(b) **Autorización para Recopilación y Tratamiento de Datos.** Usted autoriza de manera expresa al Banco, por el periodo que dure el Contrato, para que (directamente o a través de un tercero que designe) proceda a la recopilación, registro, almacenamiento, extracción, suministro, consulta, tratamiento y uso de sus datos de identificación, sus actividades, sus ingresos económicos y las fuentes que los generen, su patrimonio, su domicilio, su estado de salud (en caso de contratación de seguros) y, en general, de toda la información que Usted proporcione al Banco. De igual manera, el Banco podrá verificar su información personal, financiera y crediticia, para lo cual usted debe tener en cuenta que autoriza expresamente al banco a dar tratamiento sólo a la información necesaria para que pueda ofrecerle a usted cualquiera de los productos o servicios del banco y para que sus socios comerciales le ofrezcan sus productos o servicios, siempre que el tratamiento de dicha información se realice garantizando su seguridad, evitando su alteración, pérdida o acceso no autorizado, de conformidad con la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, y su Reglamento aprobado mediante D.S. 003-2013-JUS, sus normas modificatorias o ampliatorias.

(c) **Emisión de Títulos Valores.** Si usted firma alguna letra, pagaré u otro título valor a favor del Banco, este último seguirá manteniendo sus mismos derechos a cobrar la deuda por el uso de la Tarjeta. Las letras, pagarés u otros títulos valores que Usted suscriba a favor del Banco no modificarán ni sustituirán la deuda de la Tarjeta. Si las letras, pagarés o títulos valores suscritos por Usted a favor del Banco se extravíasan o se dañaran de cualquier forma, el Banco seguirá teniendo los mismos derechos frente a Usted para cobrar la deuda de la Tarjeta.

(d) **Atención de Reclamos.** El Banco atenderá cualquier reclamo que Usted tenga, a través de su red de Oficinas de acuerdo al Horario publicado en la Página Web del Banco, página web ([www.bn.com.pe](http://www.bn.com.pe)) o líneas telefónicas señaladas en su página web servicios que se encuentran a disposición de Usted las 24 horas del día y todos los días del año. Si Usted tiene un reclamo contra el Establecimiento Afiliado o la Empresa Administradora del Sistema, Usted podrá dirigirse directamente a ellos. Por cada comunicación que realice al Banco, este le generará un código de registro, como constancia de la recepción de su comunicación. Asimismo, se le emitirá una copia del registro a través de medios físicos o electrónicos, según su elección.

(f) **Prestaciones Adicionales y Nuevos Conceptos:** Si Usted lo solicita, el Banco podrá ofrecer prestaciones adicionales opcionales tales como seguros, sorteos, fondos de garantía o cualquier otra prestación que a criterio del Banco pueda resultar conveniente para Usted, proporcionándole las condiciones de estos programas, debiendo Usted firmar los documentos correspondientes. Estas prestaciones adicionales le serán comunicadas a cualquiera de los domicilios que haya proporcionado al Banco y bajo cualquiera de las formas indicadas en el literal a) precedente, teniendo en consideración las excepciones señaladas en dicho literal para la utilización de determinados medios de comunicación.

(g) **Formas de Solucionar Eventuales Disputas o Conflictos.** En caso que surja alguna duda, disputa o controversia entre Usted y el Banco sobre la validez del Contrato, la interpretación o la ejecución del Contrato, o cualquier aspecto vinculado

al Contrato, Usted y el Banco se someterán a la competencia de los Jueces del distrito judicial del lugar de celebración del Contrato.

- (h) **Declaración:** Usted mediante la firma de este documento declara bajo juramento que la información proporcionada al Banco es verídica, autorizando al Banco a confirmarla asumiendo Usted los costos que se generen. Asimismo Usted se obliga a informar al Banco de cualquier cambio en la información proporcionada, así como respecto de hechos nuevos que pudieran ocurrir en el futuro y que se relacionen con el crédito otorgado (variaciones patrimoniales, accionariado en caso Usted sea persona jurídica, entre otros).

Asimismo, Usted declara no encontrarse impedido de solicitar tarjetas de crédito en cualquier empresa del Sistema Financiero.

- (i) **Actualización de Datos:** Todos los datos que consigne en la Solicitud de Tarjeta se considerarán como vigentes y en tal sentido sustituirán y/o actualizarán los datos que a la fecha mantenga registrados en el Banco, de ser el caso. Las posteriores actualizaciones de los datos podrán ser efectuados mediante comunicación escrita dirigida al Banco con cargo a recepción o a través de cualesquiera otros mecanismos que el Banco ponga a disposición.

- (j) **Tributos:** Los tributos creados y por crearse que afecten los servicios materia del presente Contrato serán de cargo de Usted. Los aspectos de los tributos que actualmente son de cargo de Usted constan en la Hoja Resumen.

- (k) **Domicilio.** Usted señala como su domicilio el que figura en su Solicitud de Tarjeta de Crédito entregada al Banco. Cualquier cambio de domicilio lo deberá informar mediante carta notafal u otro medio que el Banco indique con una anticipación no menor a 30 días calendario.

El domicilio del Banco serán los locales de sus oficinas principales ubicadas en la capital de la provincia en donde se otorgó la Tarjeta. Para el caso de la Provincia de Lima, el domicilio del Banco será su sede central ubicada en Avenida República de Panamá N° 3664, Distrito de San Isidro - Lima. En el caso del Banco aplica el mismo procedimiento de cambio de domicilio señalado en el párrafo precedente.

De conformidad con lo dispuesto en las normas legales aplicables, se presume de pleno de derecho el consentimiento de su cónyuge a este Contrato, en caso Usted haya contraído o contraiga matrimonio durante la vigencia del Contrato. Usted declara aceptar la totalidad de los términos y condiciones del Contrato y de haber leído, suscrito y recibido el presente documento y la Hoja resumen al momento de la suscripción de los mismos. Firmado en señal de conformidad el día señalado en la Solicitud de Tarjeta de Crédito.

Fecha:..... de ..... de .....

SU FIRMA:	FIRMA DEL BANCO:
NOMBRE :	NOMBRE:
DNI o C.E.:	DNI:

## **ANEXO 6: INFORME DE SIMILITUD**

## “Cláusulas abusivas y cumplimiento de obligaciones en los contratos de tarjetas de crédito, en las entidades financieras de la ciudad de Juanjui, 2017

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>iriartelaw.com</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>2</b>	<b>biomatrixm.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>docslide.com.br</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>luciolatrajtman.wikispaces.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

La Dra. ANA NOEMI SANDOVAL VERGARA, ha revisado la tesis del estudiante Br. JUAN MANUEL SOTOMAYOR MENDOZA titulada “CLÁUSULAS ABUSIVAS Y CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES EN LOS CONTRATOS DE TARJETAS DE CRÉDITOS, EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS DE LA CIUDAD DE JUANJUI, 2017” constato que la misma tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de originalidad del programa **TURNITIN**

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 26 de abril de 2018



  
Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara  
Escuela de Posgrado  
UCV-TARAPOTO

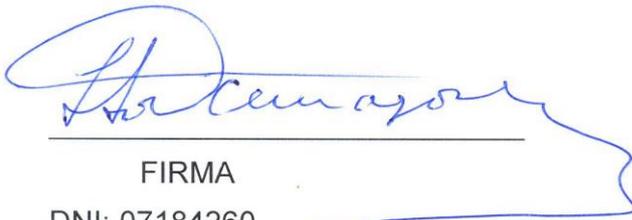
**ANEXO 7: AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR TESIS EN REPOSITORIO  
UCV**

**Autorización de Publicación de Tesis en Repositorio Institucional UCV**

Yo JUAN MANUEL SOTOMAYOR MENDOZA, identificado con DNI (X) OTRO ( ) N° 07184260, egresado de la Escuela de POSGRADO de la Universidad César Vallejo, autorizo la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "**Clausulas Abusivas y Cumplimiento de Obligaciones en los Contratos de Tarjetas de Crédito, en las Entidades Financieras de la ciudad de Juanjuí, 2017**" en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://dspace.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

**Observaciones:**

.....  
.....  
.....



FIRMA

DNI: 07184260

FECHA: 11/05/2018.