



**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE DERECHO  
TESIS  
“EL CONTRATO BANCARIO Y LOS PRINCIPIOS DE  
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO EN LA  
CIUDAD DE CHICLAYO DURANTE EL AÑO 2019”  
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADA**

**Autor:**

**Bach. Fuentes Ordoñez, Lizetty Aracely**

**<https://orcid.org/0000-0001-6417-6492>**

**Asesor:**

**Dra. Uchofen Urbina, Ángela Katherine**

**<https://orcid.org/0000-0002-8072-760X>**

**Línea de investigación:**

**Ciencias Jurídicas**

**Pimentel – Perú**

**2020**

Aprobación del Jurado:

---

Dr. Robinson Barrio De Mendoza Vásquez  
PRESIDENTE

---

Mg. Wilmer Cesar Enrique Cueva  
SECRETARIO

---

Mg. Irma Marcela Ruesta Bregante  
VOCAL

### **Dedicatoria**

Dedicado a mi Madre y Hermana, quienes son un pilar para mi vida y ejemplo de trabajo, esfuerzo y dedicación.

### **Agradecimiento**

A mi esposo e hija, por permitirme ausentarme para poder estudiar, no solo para el desarrollo de la presente tesis, si no, durante todo el tiempo que duro la carrera. Gracias por el apoyo constante de toda mi familia quienes siempre me dan su voto confianza.

## RESUMEN

La presente investigación ha sido denominada “El contrato bancario y los principios de protección al consumidor financiero en la ciudad de Chiclayo durante el año 2019”, el cual tuvo como objetivo principal determinar el nivel de cumplimiento de los principios de protección al consumidor en los contratos bancarios. En ese sentido, esta investigación es de tipo cuantitativa correlacional, para lo cual se utilizó un cuestionario y de ese modo obtener informaciones sobre la realidad problemática y se utilizó, además, el análisis documental, siendo que se ha analizado contratos bancarios y resoluciones emitidas por el Tribunal de INDECOPI. En los resultados se encontraron que el consumidor nunca recibe información veraz sobre los productos o servicios bancarios antes de adquirir, a ello se suma también el 1% quien indicó que ello casi nunca ocurre, además que, la entidad financiera no actúa de acuerdo al principio de la buena fe de confianza y lealtad en la elaboración del contrato. Finalmente se concluye que los contratos bancarios afectan el principio de buena fe, ya que generalmente contienen cláusulas que traen mayor beneficio a la empresa proveedora sobre el consumidor, las mismas que no son explicadas de forma adecuada antes de la celebración del contrato, para lo cual es necesario establecer normativas, que de alguna manera obliguen que se brinde información adecuada, y veraz sobre el producto o servicio que va adquirir al consumidor, y darle una explicación adecuada de las implicancias del contrato en su conjunto, lo que significa que debe eliminarse las cláusulas que afectan el principio de buena fe, y que traen mayor beneficio a la empresa proveedora sobre el consumidor, las mismas que no son explicadas de forma adecuada antes de la celebración del contrato.

**Palabras clave:** cláusulas, principios, contratos, INDECOPI, consumidor financiero, buena fe.

## **ABSTRACT**

This research has been called "The banking contract and the principles of financial consumer protection in the city of Chiclayo during the year 2019", whose main objective was to determine the level of compliance with the principles of consumer protection in contracts banking. In this sense, this research is of a correlational quantitative type, for which a questionnaire was used and in this way obtain information on the problematic reality and, in addition, the documentary analysis was used, since bank contracts and resolutions issued by the INDECOPI Court. In the results, it was found that the consumer never receives truthful information about banking products or services before purchasing, to which is also added the 1% who indicated that this almost never occurs, and that the financial institution does not act according to the principle. of the good faith of trust and loyalty in the elaboration of the contract. Finally, it is concluded that the banks affect the principle of good faith, since they generally contain clauses that bring greater benefit to the provider company over the consumer, the same that are not adequately explained before the conclusion of the contract, for which it is necessary to establish regulations, which in some way compel the provision of adequate and truthful information about the product or service that the consumer is going to acquire, and give him an adequate explanation of the implications of the contract as a whole, which means that the clauses must be eliminated that affect the principle of good faith, and that bring greater benefit to the supplier company over the consumer, the same that are not adequately explained before the conclusion of the contract.

Key words: clauses, principles, contracts, INDECOPI, financial consumer, good faith.

# ÍNDICE

I.	Dedicatoria	II
II.	Agradecimiento	IV
III.	Resumen	V
IV.	Abstract	VI
I.	INTRODUCCIÓN	9
1.1.	Realidad Problemática	9
1.2.	Antecedentes de estudio	11
1.2.1.	Antecedentes Internacionales	11
1.2.2.	Antecedentes Nacionales	14
1.3.	Teorías relacionadas al tema	18
1.3.1.	Teorías	18
1.3.2.	El contrato Bancario	18
1.3.3.	Principios de protección al consumidor financiero	25
1.4.	Formulación del Problema	31
1.5.	Justificación e importancia del estudio	31
1.6.	Hipótesis	32
1.7.	Objetivos	32
1.7.1.	Objetivo General	32
1.7.2.	Objetivos Específicos	32
II.	MATERIAL Y MÉTODOS	32
2.1.	Tipo y diseño de la investigación	32
2.2.	Población y muestra	33
2.3.	Variables y operacionalización	33
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	34
2.4.1.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
2.4.2.	Validez y confiabilidad	34
2.5.	Procedimiento de análisis de datos	34
2.6.	Criterios éticos	34
2.7.	Criterios de rigor científico	35
III.	RESULTADOS	36
3.1.	Resultados en tablas y figuras	36
3.2.	Discusión de resultados	48

3.3. Aporte práctico	53
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	59
4.1. Conclusiones	59
4.2. Recomendaciones	60
V. REFERENCIAS	62
VI. ANEXOS	64



## **I. INTRODUCCIÓN**

### **I.1. Realidad Problemática**

En los contratos financieros existe una relación jurídica asimétrica, donde es una de las partes que impone unilateralmente las cláusulas generales (Bancos), en este tipo de contratos, el consumidor pierde el derecho a negociar sobre las cláusulas generales que van a dirigir la relación contractual, y se ve obligado aceptarlo, bajo la necesidad de adquirir un servicio o producto bancario.

Este problema se observa a nivel internacional, en Chile, Gutiérrez (2018) expresa que todas las operaciones financieras se desarrollan haciendo uso de los contratos de adhesión, donde, claramente, existe un desequilibrio en las capacidades para negociar entre las partes que resulta característico en las relaciones de consumo. Añade que en este tipo de contratos el consumidor, no sólo están impedidos en negociar las condiciones contractuales, sino que se ven obligadas a contratar en este mercado, por la falta de ingresos económicos, que no les permite satisfacer sus las necesidades básicas y la de sus familias.

En Colombia el problema es similar, Según, Coronado (2018) los informes presentados por la Superintendencia Financiera de Colombia entre el año 2010 y 2018, han demostrado que existe un alto porcentaje de reclamos y quejas en contra de los bancos, cuya principal razón es los abusivos cobros de los servicios que brindan las entidades financieras, hecho que conlleva a realizar una evaluación respecto a los beneficios que prestan estas entidades respecto a cada producto y/o servicio (Superintendencia Financiera de Colombia, Informe del sector financiero, 2010-2017). Ello a consecuencia que los bancos vienen utilizando contratos bancarios de adhesión donde imponen al consumidor sus propias condiciones.

En el Perú el problema es similar, por lo que se busca proteger al consumidor a través de los principios recogidos en el Código de protección al consumidor y otras normas que regulan la actividad bancaria, en busca del cumplimiento del artículo 65 de la constitución donde se señala que el Estado defiende el interés de los

consumidores y usuarios. Para ello se salvaguarda el derecho a la información sobre los bienes y servicios que están a su disposición en el mercado.

Tras la celebración de los contratos de adhesión, se ha registrado diferentes situaciones donde ha mediado la exoneración de la entidad financiera, las diferentes e inescrupulosas formas de cobro que vienen aplicado, las diversas consideraciones y/o contenido del contrato que lo exigen al consumidor para que realice prestaciones que en ningún momento había tenido conocimiento, o que haberlo hecho este lo hizo de manera informada, o cláusulas desventajosas para el consumidor, sin que la información sea adecuada y suficiente antes de la celebración del contrato, como aquellos casos de los contratos de ahorro, las tarjetas de crédito, y otros., en tanto es importante mencionar que en absolutamente casi todos los casos los clientes se ven enfrentados a cancelar altas tasas de interés, tanto como otras cláusulas que pueden considerarse abusivas, puesto que todas están dirigidas a asegurar protección de la entidad financiera; esto trae a colación la disminución y la pérdida de su patrimonio a través del embargo y el remate, o la pérdida de la capacidad crediticia.

Si, bien es cierto el consumidor al momento de pactar algunos servicios o productos con la entidad financiera, puede señalar de cómo va hacer efectivo la responsabilidad asumida, ello no significa una negociación sobre las cláusulas generales preestablecidas a todo tipo de servicio o producto adquirido, que por la misma necesidad de acceder al servicio, son aceptadas por el consumidor, o en algunos casos, no se les informa correctamente sus implicancias; lo que es peligroso para el consumidor con poco conocimiento financiero.

Bajo la perspectiva señalada en conformidad con lo regulado en el Código de Protección al Consumidor se presume que no se está cumpliendo con los principios que regula en su artículo V del título preliminar, tales así principalmente el principio de soberanía al consumidor, el principio de transparencia y el principio de buena fe.

De manera que estos son uno de los aspectos más sensibles en cuanto refiere a las garantías prestadas al consumidor, lo cual se debe también a la división de competencia que existe al respecto, como se sabe es la SBS quien, realiza una verificación de los procedimientos y ejecución de operaciones financieras, mientras que INDECOPI solo resuelve los conflictos presentados, de modo que ambas instituciones tienen criterios diferentes lo cual se ve reflejado en el incumplimiento de los principios.

De manera que estamos ante una necesidad de garantizar los derechos de los consumidores, por lo que se considera regular en el Código de Protección al Consumidor las cláusulas abusivas o prohibitivas que no deben ir en un contrato, de modo que ello deberá contener también las sanciones correspondientes y el procedimiento correspondiente para la resolución de los conflictos. Ello permitirá que no se sigan incluyendo en el contrato bancario esos tipos de cláusulas, más cuando solo pueden ser declaradas como cláusulas abusivas cuando se pronuncie la autoridad competente ante una denuncia.

## **I.2. Antecedentes de estudio**

### **I.2.1. Antecedentes Internacionales**

Marín, (2013) en su artículo “La protección de los consumidores financieros” se planteó como objetivo conocer y determinar las diferentes legislaciones que existen respecto a la protección del consumidor financiero, partiendo desde la legislación colombiana y su posterior vinculación con los demás ordenamientos jurídicos de los demás países. Así, ha llegado a concluir que es importante estudiar aquellos problemas que se presentan respecto a los derechos de los consumidores. Para ello el autor puntualiza la sociología del derecho como un punto central, entendiendo que desde este punto de vista se afirma que el contexto jurídico no es único que debe ser evaluado y tomado en cuenta, sino que también el sociológico, más aún cuando en este encontramos datos precisos sobre la realidad que enfrenta la sociedad, así como también conocer la naturaleza social de la norma jurídica, no

solo a nivel nacional, sino también en el contexto internacional, a fin de poder identificar de qué modo ha contribuido a mitigar las problemáticas.

Posada (2015) en la investigación denominada *“Las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión en el Derecho Colombiano”* presentada a la Universidad Externado de Colombia. El objetivo planteado por el autor fue realizar un análisis jurídico de este tipo de cláusulas dentro del Marco de la regulación Colombiana, los autores mencionan que si bien dentro de los contratos de adhesión su contenido es impuesto por el predisponente al adherente sin ninguna posibilidad de ser discutido menos aun la posibilidad de que sea modificado teniéndose de que aumente el riesgo de alteración del equilibrio jurídico, además las cláusulas abusivas no se encuentran expresamente reguladas y que se debería legislar determinadas medidas haciendo que se identifiquen a través de lo que se señalaría como un juicio de abusividad, que estaría vinculado a que se evite la imposición de cláusulas, logrando un ejercicio abusivo del derecho produciéndose con ella una desproporción según corresponde a las obligaciones que se envuelven las partes. No obstante, en lo señalado por la ley de protección y defensa del consumidor dentro del Capítulo I sobre los contratos en su artículo correspondiente dispone una serie de medidas para la protección mínima de los contratos por consumo, además otra medida que señala es la prohibición de incluirse cláusulas que impongan obstáculos onerosos teniéndose que el derecho de los consumidores desarrolle las mismas herramientas que emplearon para la realización de un contrato. Concluyéndose con dicha investigación que el control de contenido de las cláusulas abusivas en derecho colombiano no estaría estipulado en un único régimen jurídico, sino que es todo lo contrario pues estaría dividido tanto en carácter especial que es el Estatuto de consumidor donde solamente es aplicable los contratos de adhesión donde el adherente ostente la calidad de consumidor y otro de carácter general el cual se aplica a los contratos de adhesión entre empresarios.

Pardo (2013) en la investigación desarrollada *“El contrato de adhesión y la vulneración de los derechos de los consumidores del Ecuador”* presentada en la

Universidad Nacional de Loja de la ciudad de Ecuador. La investigación se planteó como objetivo el hacer respetar los derechos que tienen los consumidores frente a las cláusulas abusivas que presentan los contratos de adhesión, más aun siendo estos contratos muy utilizados en el comercio ecuatoriano. De esta manera ha concluido que efectivamente la figura del contrato de adhesión es una de las más usadas en Ecuador, debido al constante desarrollo de las actividades económicas y comerciales que se presentan. Actualmente los contratos de adhesión que suscriben los consumidores presentan muchas cláusulas abusivas, pues, contienen condiciones que no se ajustan a lo legalmente establecido y, es por ello que muchos de estos contratos vulneran directamente los derechos de los consumidores, Sin embargo, este problema empeora más porque en Ecuador no se ha previsto una norma que regule adecuadamente dicha figura contractual; si bien es cierto existe la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, esta presenta ciertos vacíos legales que no permiten una regulación capaz de proteger los intereses y derechos del consumidor. En tanto que, ante ello es preciso una reforma jurídica a la norma en mención, para establecer un requisito formal para la celebración de dichos contratos, asimismo la normativización de los formularios y anexos que lo contienen, con el único propósito de garantizar verdaderamente los derechos de los consumidores.

Aguilera, (2018) en su tesis “Los contratos de adhesión de seguros en relación a los derechos del consumidor en Ecuador”, se propuso como objetivo estudiar los contratos de adhesión de seguros en conformidad con los derechos de los consumidores. Así, ha concluido que para su efectividad el contrato de adhesión debe sujetarse a las condiciones generales que se encuentran reguladas por la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, pero dichas condiciones no son más que requisitos de forma más no de fondo. Pese a ello, se evidencia que los derechos de los consumidores que adquieren una póliza de seguro a través de la celebración de un contrato de adhesión, están siendo vulnerados no de fondo, sino, de forma; lo que posiblemente se deba al gran nivel de desinformación que presenta el

asegurado al momento de adquirir dicho servicio y, es precisamente ello lo que conlleva a que no puedan hacer respetar sus derechos e intereses. En tanto que, al no existir una correcta información del servicio que desea adquirir el consumidor, es que se genera un trato abusivo por parte de los empresarios, diseñando métodos comerciales coercitivos o desleales para el consumidor y en perjuicio de sus derechos.

## **I.2.2. Antecedentes Nacionales**

Roldan, (2016) en su tesis denominada “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”, misma que fue realizada a través de un método científico, con el propósito de llegar a determinar de qué forma tanto el Código Civil y como el Código de Protección y Defensa del Consumidor, efectivamente amparan al consumidor frente a las cláusulas abusivas que contienen los contratos de adhesión de telefonía fija. Ha llegado a concluir que las normas en mención no establecen o no regulan eficazmente los derechos del consumidor. Pues en el caso de las cláusulas abusivas en los contratos por adhesión de telefonía fija, no se respetan los derechos del consumidor, en la medida que dichos contratos son ejecutados en masa, y son contratos cuya forma y contenido ya viene predeterminado, en tanto que, en este tipo de situaciones el consumidor se ubica en un nivel desventajoso frente a la empresa que brinda el servicio de telefonía fija. Por otro lado, por tratarse los servicios de telecomunicaciones de un servicio masivo, se explica que dicha naturaleza sea de un contrato de adhesión y es precisamente ello lo que justifica la omisión de las tratativas en el contrato, así también se justifica la incorporación de las cláusulas de contratación en razón de ello. Pese a esto, existe la presencia de un organismo encargado de regular y fiscalizar la labor de las empresas de telefonía fija y móvil, con la finalidad de verificar si dichas empresas realmente cumplen y se adecuan a las normas vigentes respecto materia de protección al consumidor. No obstante, todavía se observa una deficiencia en los reclamos que alegan los consumidores al sentir afectados sus

derechos, toda vez que, estos se quejan por la demora en la tramitación de sus solicitudes.

Egoavil (2018) en la investigación denominada “Programa de Segunda Especialidad en Derecho de Protección al consumidor: Las condiciones de activación en los contratos de seguro como supuestos de cláusulas abusivas” presentada en la Pontificia Universidad Católica del Perú. Cuyo objetivo de la investigación fue identificar las características o rasgos que demuestren la presencia de cláusulas abusivas, particularmente en aquellos casos sobre servicios de contratos de seguro, donde los principales rasgos son cláusulas generales ; debido a que según el funcionamiento que hoy en día existe en los mercados los contratos de seguro se caracterizan por ser contratos con cláusulas generales de contratación y además ser contratos de adhesión, señalándose que por una parte que el consumidor no tendrá la capacidad de que negocie cada una de las cláusulas que se encuentran dentro del contrato, sin embargo por otra parte recaería en el SBS la responsabilidad de que se analice las cláusulas que se incluye en el contrato que firme un usuario. Asimismo de acuerdo con el artículo 1398° de la Norma civil se regula que en los contratos de adhesión y en las cláusulas generales de contratación no se admiten disposiciones que beneficien con exoneraciones o límites de responsabilidad a quién las consigne, así como; aquellas facultades, las cuales están dirigidas a alcanzar la suspensión de la ejecución de un contrato, y/o otras razones, las cuales no tendrán validez, basado en ello es que el autor concluye que la contratación en general se ha logrado convertir en una problemática que muy independientemente de los cuestionamientos que han tenido, ello porque una desventaja es la disminución de los costos, situación que cercano a las facultades con las que cuentan los consumidores para poder firmar un contrato o no con alguna entidad, así como también la vigilancia de aquellas instituciones reguladoras, beneficiaran sobre los modelos de la contratación que vienen utilizándose se encuentren vigentes, además que como la ley de contratos de seguros precisa que podrían presentarse algunas cláusulas abusivas, las cuales no serán observadas por la

institución correspondiente, lo que significa que debe dedicarse mayor atención a de qué manera se limita la actuación de las aseguradoras.

Rodríguez (2013) en la investigación desarrollada la cual denomino “La Tutela del consumidor contra cláusulas Abusivas” presentada en la Pontificia Universidad Católica del Perú. La investigación tuvo como objetivo evaluar las cláusulas abusivas en contratos de consumo celebrados, así como los efectos que generarían ante los derechos del consumidor, ello genera una iracunda inquietud en la celebración de los contratos por adhesión o con arreglo a cláusulas generales de contratación. Señalando el autor que se estarían dando situaciones de desigualdad o inequidad entre ambas partes de quienes conformarían el contrato, sustentándose que hasta podría llegarse a eliminar totalmente los derechos del consumidor siendo esta una preocupación legítima, por cuanto efectivamente en las relaciones pactadas que se originan en los mercados de consumo, concretamente dada entre los usuarios de tarjetas de crédito, tenedores de éstas últimas que resultan maltratados con reglas de decisión unilateral, las cuales no fueron notificadas claramente a la parte de quien contrato aquel servicio. Mencionándose que será de conocimiento popular que las cláusulas generales de contratación, en un contrato de tarjeta de crédito, es presentado en un formato que no acepta negociación de ninguna manera; y peor aún que por la entidad en donde se contrató el servicio no darían una buena explicación sobre este tipo de contratos siendo perjudicado solamente el consumidor del servicio.

Herrera (2015) en la investigación denominada “Análisis Jurídico de la Cláusulas abusivas en los contratos de consumo” presentada en la Universidad Nacional de San Agustín de la ciudad de Arequipa. La investigación tiene como objetivo general es determinar cómo se viene tratando las cláusulas abusivas en los contratos de consumo, pues según señala el autor dentro de un marco del Sistema de protección de los consumidores, las entidades suelen contar con todos los datos completos, que también tienen a disposición de los consumidores con respecto a lo que sería la calidad y precio de servicio que pueden ofrecer, las condiciones del mercado así



como cláusulas en las que se basan las relaciones contractuales; sin embargo esta información es limitada pues no sería suficiente como para que el consumidor conozca sobre el tipo de garantía que ofrecen los productores, la distribución del riesgo contractual, disposiciones limitativas de responsabilidad, mecanismos de crédito, condiciones de ejecución, entre otras siendo estas solo algunas que tiene que ser considerados si se busca la auténtica protección a los consumidores. Concluyendo el autor que en el código de protección y defensa del consumidor no se define adecuadamente el contrato de consumo y que de este modo la mejor manera de que se pueda definir sería de que el empresario ejerza las libertades de celebración y de estipulación, mientras que el consumidor ejercería la libertad de celebración, ya que las cláusulas abusivas en los contratos de consumo ocasionan situaciones de desequilibrio o desigualdad, reduciendo, limitando o eliminando por completo los derechos del consumidor; haciendo excesivamente onerosas sus cargas y obligaciones contractuales o en algunos casos agregando o concediendo mayores facultades, beneficios o derechos al proveedor, e incluso limitándose o excluyéndose las obligaciones contractuales.

Nájar, (2018) en su tesis denominada "Las cláusulas abusivas en la contratación masiva y la protección y defensa de los consumidores: una visión a la Resolución de N° 243-2018/SPC", misma en la que se ha planteado como finalidad estudiar el apogeo que están teniendo las actividades comerciales en relación a los contratos de adhesión y las cláusulas generales de contratación frente a los derechos de los consumidores y las cláusulas abusivas. Para ello, se ha basado en lo manifestado por la doctrina y la Resolución N° 243-2018/SPC. Así, ha llegado a concluir que las cláusulas abusivas justifican su existencia por que sirven para equilibrar la relación contractual entre consumidor y empresario. Así también ha verificado que sí existe una política pública como una medida de protección para el consumidor frente a los abusos de este tipo de cláusulas. En tanto que, el Tribunal Constitucional a través del artículo 65° de la Constitución Política ha regulado el principio del abuso de proscripción del derecho, entendiéndosele como una forma mediante la cual el

Estado se impone ante cualquier tipo de actividad comercial originada de prácticas maliciosas que afectan el interés legítimo de los consumidores.

### **I.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **I.3.1. Teorías**

##### **I.3.1.1. El contrato**

Conceptualmente, el contrato se comprende como la manifestación de la voluntad de dos personas, quienes crean o transmiten derechos y compromisos. Es considerado como un acto mediante el cual se celebra de forma voluntaria un acto jurídico, que genera obligaciones y derechos basados principalmente en el principio de autonomía de la voluntad a través del cual pueden contratar libremente sobre cualquier materia que no se encuentre prohibida (Arias, 2000).

A través del contrato se puede modificar o extinguir una relación obligatoria, por lo que para su validez deberá de existir como requisito indispensable la presencia de dos partes sobre las cuales va recaer una obligación de naturaleza contractual, y estos obligadores reciben el nombre de acreedor – deudor.

El consentimiento es la voluntad que expresan las partes ante la celebración de un acto jurídico, y este se perfecciona con las obligaciones que se originan por esa expresión, convirtiéndose en un mandato de ley entre los contratantes. El acuerdo de voluntades, algunos contratos exigen, para su perfección, otros actos de alcance jurídico, tales como efectuar una determinada entrega, o exigen ser formalizados en documento especial es decir en los denominados contratos formales, de tal manera que, en esa excepción con tan solo la voluntad, no sería suficiente.

Sobre la noción de contrato, surge una serie de clasificaciones, así, por ejemplo, según su formación se encuentran aquellos contratos en los cuales no suscita algún tipo de dificultad o inconveniente alguno, ello porque donde se realiza la firma del acuerdo es el mismo y con referencia al tiempo no hay solución de continuidad entre una declaración y otra, mientras que el ausente o denominado por correspondencia

es en donde si hay problemas, a saber la distribución del riesgo debido al espacio de tiempo que media entre ambas declaraciones de voluntad.

### **I.3.1.2. La autonomía de la voluntad en las relaciones contractuales**

La relación contractual se comprende como un acto de libertad de cada individuo, propio de su autonomía privada; sin embargo, para poder asegurarse un desarrollo de interés económico, este busca aliados estratégicos que le permitan lograr ello, de modo que acuden a negociaciones u operaciones financieras.

El contratante debe expresar o manifestar su voluntad a través del consentimiento o negativa para celebrar un acto jurídico en una situación de igualdad; sin embargo, esta en algunas circunstancias llega a verse afectada o a cambiar esa igualdad por un consentimiento condicionado, ya que dicha voluntad es dominada y es impuesta por quien tiene el poder del control de la negociación (Echeverri, 2010).

La voluntad se ve limitada por la obligación de cubrir una necesidad, en tanto la voluntad en las relaciones contractuales se ve forzada o condicionada por el contrato. Kant (1983) citó que “respecto al principio de autonomía este está dirigido a que las personas actúen con libertad, por lo que debería esto considerarse como parte de la normativa vigente” (p. 101).

## **I.3.2. El contrato Bancario**

### **I.3.2.1. Conceptualización del contrato bancario**

Los contratos bancarios son aquellos contratos de depósito estructurados, muchas veces llamados productor de inversión por los que las empresas de crédito reciben dinero, valores o los dos dándoles a cambio la retribución a sus clientes en un futuro. No obstante, los contratos financieros poseen la ventaja que ofrecen una mejor rentabilidad que las cuentas de ahorro bancarias, además son necesarias para personas que se encuentran relacionadas con los mercados de capitales y que saben sobre el manejo de este.

Poseen la desventaja de alto riesgo pues son de difícil comprensión para los clientes y además como estos contratos no se pueden negociar en los mercados secundarios organizados estos no se pueden cancelar anticipadamente (Castillo, 2010).

Se les conoce también como contrato financiero, entendiéndose a estos como aquel en el que al menos una de las partes celebrantes es una entidad financiera. Así, al igual que otro tipo de contratos, se le puede definir como un acuerdo de voluntades, pero esta vez entre un prestamista (entidad financiera) y un cliente que se constituye en el deudor de dicho préstamo que la entidad hace en su beneficio. Dicho contrato acarrea para ambas partes derechos y obligaciones, mismas que deben ser cumplidas recíprocamente.

La naturaleza de este tipo de contrato es mercantil por estar asociados directamente con el comercio bancario, este tiene fuerza de ley entre las partes, pues se trata de acuerdos en relación a las operaciones que celebra el Banco. Este tipo de contratos se caracteriza porque son contratos de adhesión, pues los Bancos cuentan ya con un formato de contrato que son utilizados en toda la masa de clientes, básicamente los bancos trabajan con formularios que habitualmente son entregados a los clientes y estos deben ser firmarlos sin negociación alguna, ya que deben adherirse a las mismas.

En este tipo de contratos se presume la existencia de buena fe recíproca y su carácter es únicamente mercantil, ya que el objetivo de estos es el dinero, el crédito y/o títulos valores. Se comprende entonces como una modalidad contractual de uso común en las grandes empresas cuyos clientes lo ven acceder a dicho negocio como una necesidad, asumiendo así las generalidades establecidas por la institución bancaria u comercial a la que acuden, de modo que la firma del cliente es la conformidad y aceptación con cada una de las cláusulas de la totalidad del contrato.

Jinestra (2014) mencionó que los contratos bancarios funcionan como un esquema jurídico propio de la naturaleza de las operaciones bancarias, que bien pueden confundirse en la práctica, ya que ninguno de los clientes realiza un análisis de estos antes de firmarlo, sino que se adhieren y únicamente firman el contrato, puesto que todas las entidades bancarias trabajan con formularios preestablecidos a los cuales no se le hace ninguna modificación por solicitud del cliente.

El contrato bancario es un contrato adhesivo, teniendo en cuenta que son las entidades financieras quienes establecen las cláusulas de negociación, pues cuentan con formularios preestablecidos que son entregados a sus clientes, imponiendo así unilateralmente las condiciones sobre las cuales se celebra el contrato y que los clientes deben adecuarse firmando dicho contrato, es decir bien pueden aceptarlas como también rechazarlas, pero no pueden modificar clausula alguna.

Este contrato se realiza con consentimiento de ambas partes, puesto que, si bien es cierto, las cláusulas o condiciones de contratos son impuestas por el Banco, el cliente tiene la facultad de firmar o no el contrato, y de aceptar dichas condiciones está brindando su consentimiento para la celebración de dicho acto jurídico.

Entonces, cuando se habla de operaciones bancarias o de contratos bancarios se refiere a hechos de la misma naturaleza, teniendo que las primeras consisten en una negociación financiera, mientras que el contrato considera los elementos jurídicos, propios de una agrupación técnica que contiene las condiciones impuestas por la entidad financiera.

El contenido de un contrato bancario, o válgase señalar el objeto por el que se realiza es el crédito o dinero conforme se ha indicado en líneas anteriores, aquellos que permitirán la satisfacción de necesidades de un negocio o de cualquier actividad económica de interés del solicitante, que en el contrato tiene el nombre de deudor. El deudor es quien acude a la entidad financiera por crédito, de modo que es quien

se somete a los términos establecidos por la entidad financiera y procede a la firma del contrato sin previa revisión.

Se registra también una clasificación de estos, entendiéndose los contratos pasivos como aquellos a través de los cuales es la entidad bancaria quien percibe dinero en efectivo a través de los clientes quienes poseen una cuenta corriente, y/o cuentas de ahorro. Primero, los contratos activos a través de los cuales la institución financiera celebra contratos de crédito a los clientes tales como préstamos personales, adelanto de sueldo, hipotecas, entre otros; Segundo los contratos de servicios bancarios a través de los cuales presta servicios a sus clientes sin que exista una financiación, por ejemplo mediante la banca por internet, y tercero los contratos de intermediación a través de los cuales la institución bancaria actúa como una intermediaria de diversos productos o servicios que ofertan otras empresas.

### **I.3.2.2. Consumidor Financiero**

El consumidor financiero es cualquier persona u organización la cual emplea servicios financieros; es decir, empresas dedicadas al rubro de créditos personales, o para empresa, entre otros. Es por ello que cuando se firma o contrata los servicios de la empresa financiera, esta persona recibiría el nombre de cliente financiero, pero en caso no firmó un contrato se denomina usuario financiero (Viguria, 2012).

Conceptualmente, se trata de todo cliente, usuario o en algunos casos llamado cliente potencial de los productos o servicios ofrecidos por las empresas que se encuentran sujetas a la inspección y vigilancia de la superintendencia Financiera, así como todo aquello que establezca la ley o el Estado. Además, este se encuentra relacionado a grupos específicos de proveedores como lo son, el intermediario financiero que actúa de forma indirecta, los cuales son supervisados por la SBS debido a que esta institución tiene la obligación de supervisar, regular y garantizar la seguridad del proveedor que brinda los servicios de operación pasiva, precisamente sobre los temas de recepción de dinero y todas aquellas operaciones

activas, refiriéndose a la captación de dinero y operaciones activas es decir la colocación de efectivo (Borbor, 2017).

Conforme se viene indicando, puede entonces ser una persona natural o jurídica que tiene relaciones comerciales o contratos con empresas financieras de manera activa, mediante la cual esta ofrece o le brinda un servicio económico para la persona. No obstante, cabe mencionar que no todo consumidor financiero es un cliente financiero debido a que un consumidor es aquella persona que necesita de un servicio para satisfacer necesidades económicas y que no es fiel a ninguna empresa, mientras que un cliente es aquel que realiza o adquiere un servicio en un mismo lugar que en ocasiones le es conocido para cliente (Patrón, 2011).

No siempre el consumidor financiero tiene algún tipo de relación formalmente es decir una relación contractual con alguna empresa financiera ya sean habituales o esporádicas es decir en el caso de que una persona cobre un título valor en una entidad financiera con la cual no tiene ningún servicio contratado, dicha operación vincula a ambas partes por lo que de este modo si se podrá decir que la persona contara con un servicio y se le podría denominar un consumidor.

### **I.3.2.3. Los contratos bancarios como contratos de adhesión**

La economía o la necesidad por el desarrollo económico de las personas, la industrialización y los grandes cambios que se ven en la comercialización de bienes e incluso servicios ha conllevado a que la normatividad jurídica regule una forma de contratación masiva basado precisamente en las necesidades de las personas, de modo que se ha dado lugar a la creación de cláusulas que son adaptadas a las necesidades de los interesados.

El contrato de adhesión alude a la contratación masiva, que se caracteriza por el desconocimiento de la realidad de la negociación, generando la reducción de costos y aparente previsión de riesgos. Vega (2001) precisa que el contenido de los contratos de adhesión contiene cláusulas predispuestas, pero que este tipo de

contrato responde a las necesidades de la realización de negociaciones jurídicas que permiten el desarrollo económico de las personas.

La naturaleza jurídica de los contratos de adhesión es muy controversial, ya que algunos doctrinarios consideran que esta es contractual, pero otros aluden que es normativa, ya que lo que prima en ellos es el límite a la autonomía de la voluntad, pues dichas condiciones o cláusulas prediseñadas de los contratos son imperativas.

La característica en este tipo de contrato es que uno de los intervinientes cumple el rol de negociador frente a aquel que debe aceptar dichas condiciones, siendo la parte débil del contrato, claro está que quien cumple el rol de negociador es quien ha establecido o prediseñado las cláusulas y este es la empresa. En tanto, la parte débil del contrato es quien enfrenta consecuencias en su patrimonio individual.

Las ofertas que predominan en los contratos de adhesión son uniformes, ya que responden a un modelo prediseñado por la entidad o institución que cumple el rol de acreedor, y que a bien los clientes se adhieren a dicho contrato (Silva, 2001).

La unilateralidad es una de las características propias de los contratos de adhesión, ello porque la elaboración de dicho contrato es moldeada o prediseñada solo por una de las partes, en tanto es él quien predispone y ejerce poder sobre dichos acuerdos a los que el cliente únicamente se somete, configurándose una voluntad forzada o condicionada. La rigidez es también otra de las características de estos contratos, teniendo en cuenta que una de las partes no participa en la negociación del contrato, pues no tiene facultades para poder negociar, modificar o eliminar alguna cláusula consignada en el contrato, razón por la que se considera a este como un contrato rígido.

En cuanto a la predisposición contractual, debe entenderse que este es propio del poder de negociación, que en muchas ocasiones no guarda concordancia con las fuerzas económicas, pues la empresa cumple con un rol de adherente, ya que las cláusulas son aplicables a una pluralidad de negocios (Vega, 2001).



Sin duda, este tipo de contratos constituyen una expresión jurídica del desarrollo del comercio, ya que atienden directamente las necesidades que permiten satisfacer los intereses de micro, pequeños y grandes empresarios, e incluso a personas naturales ante situaciones fortuitas de naturaleza personal. Sin embargo, es importante señalar que a través de estos se cometen una serie de irregularidades, empezando porque los formatos prediseñados de contratos contienen cláusulas abusivas, afectando así los intereses de los consumidores.

### **I.3.3. Principios de protección al consumidor financiero**

#### **I.3.3.1. Principio de soberanía al consumidor**

El principio de soberanía al consumidor es aquel principio el cual se emplea dentro de todo lo referido a economía y aquello relacionado a finanzas públicas. Este implica que estos últimos tienen el poder y libertad para elegir libremente en el mercado los bienes y servicios que desean adquirir. Este principio admite para el consumidor una serie de opciones de consumo, las mismas que deben estar disponibles para que puedan ser escogidas.

La soberanía del consumidor supone la existencia de un mercado en el que prevalezca una moderna economía de libre mercado, facultando así a los propios consumidores a determinar sus necesidades a precios no tan altos en relación a los que establecen los proveedores de aquellos bienes y servicios que suelen adquirir (Iñigo, 2013).

Este principio tiene mucha importancia en la economía, ya que les advierte sobre la facultad de elección que a través de este tienen los consumidores, es decir, puede decidir mediante su compra o adquisición que productos son los que triunfan en el mercado y en consecuencia cuáles son los que las empresas deberían seguir produciendo.

### **I.3.3.2. Principio de transparencia**

El principio de transparencia consiste en un principal instrumento, cuya finalidad consiste en alcanzar las mejoras de la información que se les brinda a los clientes de las entidades bancarias y no solo a ellos, sino a todos los clientes en general interesados en contratar un servicio bancario. Entonces, lo que se busca es que estas actuaciones se realicen con responsabilidad, para que los clientes y/o público en general puedan decidir contratar un servicio debidamente informados.

Pues según la doctrina menciona que, este principio tiene como función principal generar y/o al menos promover una relación idónea entre los proveedores y las entidades bancarias, donde medie la información detallada y correcta, cuando se trate de la contratación de algún tipo de producto y/o servicio que oferta la entidad bancaria. Es de esa manera que, se garantizará un enfoque directo relacionado a las intenciones de cada uno de ellos, tomando en cuenta que la satisfacción de atención debe estar basada en fines objetivos y dirigidos a la protección del cliente y/o consumidor financiero y la correcta contratación.

Por su parte, el artículo V del título preliminar del Código de Protección al Consumidor en su inciso 3 señala que, en la actuación de las operaciones mercantiles, las empresas deben garantizar una plena accesibilidad de información a los consumidores.

### **I.3.3.3. Principio de pro consumidor**

El principio in dubio pro consumidor como también se le conoce tiene su origen en el vocablo “favor debilis”, que en la época actual significa protección al más débil de la relación contractual, de modo que es considerado como una regla de carácter interpretativo para aquellas situaciones donde medie un conflicto o existe un vacío normativo. Es decir, ante la existencia de dudas en la aplicación de la norma si hubiera se favorece a la parte más débil del contrato, válgase decir el consumidor, previniendo así conductas como aquellos casos donde la información haya sido

ocultada, o esta sea ambigua, o donde se haya vulnerado otro cualquier principio (Maturana, 2017).

Se considera el principio protector del consumidor, tanto es así que la Comunidad Europea en el año 2007 considero este principio en materia de consumo, generando una obligación a todos los Estados miembros para que promuevan los derechos que les corresponden a los consumidores.

Es una obligación del Estado garantizar este principio aludiéndose como un modo de protección de los intereses y derechos propios del consumidor, así se conceptualiza como un deber del Estado, cuyo fundamento recae en la vulnerabilidad en que se encuentra la sociedad consumista, siendo así necesario acudir a la norma más amplia para garantizar los derechos de las personas sin restricciones.

Este principio funciona bajo tres formas, la primera es el indubio pro consumidor a fin de proteger a la parte más débil ante una ausencia o vacío, el segundo como la regla más favorable para aquellos casos donde medie una controversia de normas y la tercera como la regla más beneficiosa para aquellos casos donde exista situaciones con mayor beneficio, es decir normas que garanticen mayores beneficios al consumidor, las cuales deben ser aplicables (Baroceli, 2015).

El Estado protege los derechos e intereses del consumidor, a través de este principio, principalmente en dos figuras contractuales. Una, que concierne a los contratos celebrados de adhesión y, la otra respecto a aquellos que se celebran en base a cláusulas generales de contratación. Así, tenemos que los contratos de adhesión por ser un instrumento de contratación en masa, da lugar a los abusos del Derecho, lo que ha permitido que se originen y adopten cláusulas abusivas que perjudican y atentan contra los derechos del consumidor; lo que ha conllevado al Estado a establecer una protección para el consumidor en este tipo de situaciones (Sánchez, 2015).

Este principio sustenta su existencia en la búsqueda por equilibrar la balanza entre proveedor y consumidor, pues por lo general este último es considerado por ser la parte débil en las relaciones contractuales; con el único objeto de salvaguardar los intereses y derechos del consumidor.

El artículo V del título preliminar del Código de Protección al Consumidor en su inciso 2 ha señalado que en aquellos casos donde exista una duda en las normas o en los alcances que establezcan los contratos de adhesión deberán de ser interpretadas a favor del consumidor.

#### **I.3.3.4. Principio de corrección de la asimetría**

El Estado muestra un carácter tuitivo en favor del consumidor frente a la desigualdad o diferencia que se desarrolla en las relaciones entre proveedor y consumidor. Así, es de especial interés mencionar aquellos casos en los que se vulneran los derechos de información y elección del consumidor en los contratos de adhesión, a través de la omisión de las tratativas y la consigna de cláusulas abusivas; lo que hace evidentemente notorio la vulnerabilidad de los consumidores (Sánchez, 2015).

El Estado reconociendo tal vulnerabilidad establece la aplicación de dicho principio, para corregir aquellas prácticas abusivas generadas por los proveedores que pretendan aprovecharse de todas las distorsiones que se generen debido a la desventaja que existe entre proveedor y consumidor.

Sin embargo, la asimetría informativa es un problema que se desarrolla en casi todas las transacciones que realizan los consumidores, por lo cual es un fenómeno casi imposible de erradicar o suprimir de nuestras relaciones de consumo. Y es por ello que se dispone la aplicación del principio de corrección de la asimetría, como un mecanismo que corrija las conductas que turben el poder de decisión de los consumidores y usuarios y no afecte sus derechos.

### **I.3.3.5. Principio de buena fe**

El principio de buena fe es un principio general del derecho, que cobra interés especial cuando se refiere a materia contractual, ya que se convierte en una obligación de las partes contratantes, a quienes se les impone un comportamiento honesto y con rectitud, demostrando una actitud con disciplina durante el negocio jurídico. De esa manera, se ha convertido en un principio regulador en las relaciones jurídicas, con especial atención a las normas sociales.

Se trata de un elemento ético-social de carácter jurídico, que funciona como un parámetro de dicha naturaleza en las relaciones contractuales bancarias, ya que tiene una fuerza integradora del contenido del contrato. Este impone obligaciones y deberes a fin de contrarrestar el tráfico jurídico. El principio de buena fe actúa como un factor de heterointegración de un contrato, ya que conlleva a la aplicación de reglas de conductas que deben ser ejecutadas por las partes según el interés contractual que se haya convenido. De manera que, este principio la ejecución de un contrato de integran la buena fe ante la presencia de lagunas contractuales (Valladarez, 2014).

Este principio alude a que toda actividad comercial que se celebre entre consumidor y proveedor, sobre todo cuando celebren contratos, tienen la obligación de regir sus actos en coherencia con el principio de la buena fe, confianza y lealtad entre ellos.

En consecuencia, es preciso manifestar que en los casos de contratos cuyo formato ya está predispuesto, es decir, aquellos contratos donde la negociación se evade; los proveedores deberán estrictamente regir su actuación al principio de la buena fe.

Este principio se ha regulado jurídicamente a fin de proteger a la parte débil en un contrato, pero si bien es cierto, la norma objetiva existe, en la práctica este principio se vulnera, teniendo que existe cláusulas abusivas prediseñadas en los contratos.

### **I.3.3.6. Principio de primacía de la realidad**

Este principio implica que todas las relaciones de consumo deberán ser consideradas en base a su verdadera naturaleza, es decir, se considerará el verdadero propósito que les dio origen, independientemente de los documentos firmados o por el acto jurídico.

### **I.3.4. Los contratos bancarios y las cláusulas abusivas**

Las cláusulas abusivas son aquellas condiciones contractuales que son prediseñadas antes de poner la oferta de un producto o servicio al mercado, de modo que el consumidor ya no tiene facultades que le permitan modificar dichas condiciones, pues estas a su vez contienen la uniformidad de las relaciones jurídicas propias del mercado moderno. Dicho de esa manera, se entiende que el contenido de los contratos de adhesión únicamente ofrece ventajas a uno de los contratantes, en este caso al acreedor que es el que ha prediseñado con anterioridad el contrato, generando un desequilibrio a los derechos del consumidor.

Estas cláusulas se consideran abusivas cuando vulneran los principios básicos de protección al consumidor, de modo que en los últimos tiempos los principios y/o normas de protección al consumidor han pasado a convertirse en concreciones de preceptos de rango subjetivo, es decir; de contenido general, ya que el consumidor es quien siempre se encuentra en desventaja (Diez-Picazo, 2010).

Las entidades bancarias vienen cometiendo o practicando una serie de arbitrariedades afectando al cliente o consumidor financiero, así es que lo demuestran las diversas resoluciones emitidas por el INDECOPI; sin embargo, no son sancionados tales actos, ello por la omisión de una correcta y adecuada legislación sobre los contratos de adhesión que vienen utilizando estas instituciones, pues se trata de documentos formales que prestan sus servicios desproporcionales, haciendo uso del intereses o necesidad de parte del consumidor.

#### **I.4. Formulación del Problema**

¿Cuál es el nivel de cumplimiento de los principios de protección al consumidor financiero en el contrato bancario en la ciudad de Chiclayo?

#### **I.5. Justificación e importancia del estudio**

Con esta investigación se pretende beneficiar al consumidor como la parte débil del contrato financiero, quien se ve afectado en su patrimonio o capacidad crediticia, a consecuencia de la celebración de contratos bancarios que, contienen cláusulas generales adhesivas que ha grandes rasgos benefician a la entidad financiera, y que las mismas no son informadas adecuadamente antes de la celebración del mencionado contrato.

Este estudio intenta regular o recodificar las medidas o políticas para garantizar la protección del consumidor y mitigar de alguna manera el problema previsto, buscando dar solución o de alguna manera reformular la protección al consumidor financiero, la cual se encuentra regulada de forma general en el Código de Protección al Consumidor, sin tener en cuenta sus características especiales, para ello se desarrolló la naturaleza del consumidor financiero y los principios de protección, los que a su vez también contribuirán a reforzar las teorías ya existentes, y el progreso de la ciencia jurídica en torno a la protección del consumidor financiero.

Este análisis tiene relevancia social debido a que los servicios y productos ofrecidos por los bancos, representan una de las principales actividades económicas que ayudan al desarrollo de un país, pero que al ser aplicados indebidamente puede ser perjudicial para el consumidor financiero. Con este aporte teórico se contribuirá para soslayar una problemática que existe a nivel nacional.

## **I.6. Hipótesis**

El nivel de cumplimiento de los principios de protección al consumidor en el contrato bancario es bajo.

## **I.7. Objetivos**

### **I.7.1. Objetivo General**

Determinar el nivel de cumplimiento de los principios de protección al consumidor en los contratos bancarios de Chiclayo.

### **I.7.2. Objetivos Específicos**

Analizar los contratos bancarios en relación al principio de soberanía del consumidor en la ciudad de Chiclayo durante el año 2019.

Analizar los contratos bancarios en relación al principio de transparencia en la ciudad de Chiclayo durante el año 2019.

Analizar los contratos bancarios en relación al principio de buena fe en la ciudad de Chiclayo durante el año 2019.

## **II. MATERIAL Y MÉTODOS**

### **II.1. Tipo y diseño de la investigación**

Es una investigación cuantitativa-descriptiva atendiendo a datos estadísticos que contribuyen a un análisis del fenómeno de estudio. Mientras que, el diseño de la investigación es no experimental, puesto que la investigación culminará con una propuesta de solución.



## II.2. Población y muestra

En la presente investigación, la población está compuesta por todas aquellas personas que hayan accedido a un servicio por parte de una entidad bancaria y por los contratos bancarios de las entidades financieras de Chiclayo.

Para determinar el número de la muestra, se ha tenido en cuenta que, en ambos casos el número de la población son desconocidas, por lo que se aplica el criterio de conveniencia, teniendo así una que la muestra será solo 60 clientes bancarios, 3 contratos generales de bancos de Chiclayo, donde se describen a las cláusulas aplicables a todos los servicios o productos que ofrecen.

## II.3. Variables y operacionalización

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA	ESCALA
<b>V. I</b> CONTRATO BANCARIO	Contratos de adhesión	Las cláusulas generales predispuestas, abstractas, incorporación una serie de contratos.  Adhesión del consumidor a las cláusulas generales	Cuestionario	Nomin al
<b>V.D.</b> PRINCIPIOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	Principio de soberanía al consumidor	Libertad de contratar y libertad contractual		
	Principio de transparencia	Accesibilidad a la información , información veraz y apropiada		
	Principio de buena fe	Conducta acorde a la buena fe y lealtad.		

## **II.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **II.4.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos que se han utilizado para esta investigación son los siguientes:

**Análisis documental:** a través de esta herramienta, lo que se ha busca para esta investigación es el análisis de los contratos financieros, así como también la recopilación de información para el marco teórico y metodológico de la misma.

**Análisis de campo:** a través de esta técnica, en esta investigación se ha utilizado principalmente un cuestionario, el cual fue aplicado a la muestra prefijada y cuyos datos serán posteriormente analizados.

**Análisis de contenido:** A través de esta técnica se ha utilizado una lista de cotejo, para analizar el contenido de los contratos generales de los bancos.

### **II.4.2. Validez y confiabilidad**

La validez del cuestionario fue evaluada por dos expertos ya para la confiabilidad se midió el coeficiente del alfa Cronbach, el mismo que arrojó 8, 5, el mismo que puede interpretarse como fiable.

## **II.5. Procedimiento de análisis de datos**

La aplicación del cuestionario a la muestra prefijada ha permitido obtener los datos que fueron procesados en el programa estadístico spss 24, los mismos que fueron presentados en gráficas y tablas en el tercer capítulo de la investigación, las cuales se visualizan en porcentajes, con las descripciones correspondientes.

## **II.6. Criterios éticos**

Los criterios éticos representan en esta investigación parámetros que han contribuido a tener una investigación de calidad, así tenemos que para la presente se han utilizado los siguientes:

- a. Consentimiento informado: a través de este criterio se ha tenido que los participantes de la investigación sean tratados como personas, y se le respeten sus derechos como él ser informados sobre el instrumento.
- b. Confiabilidad: al igual que el criterio anterior, para esta investigación este permite que los datos recogidos con la aplicación de los instrumentos de recolección de datos no vulneren los derechos de quienes han contribuido a la obtención de tales informaciones.
- c. Beneficencia: Esta investigación está dirigida a buscar el beneficio de las personas que acceden a los servicios bancarios.

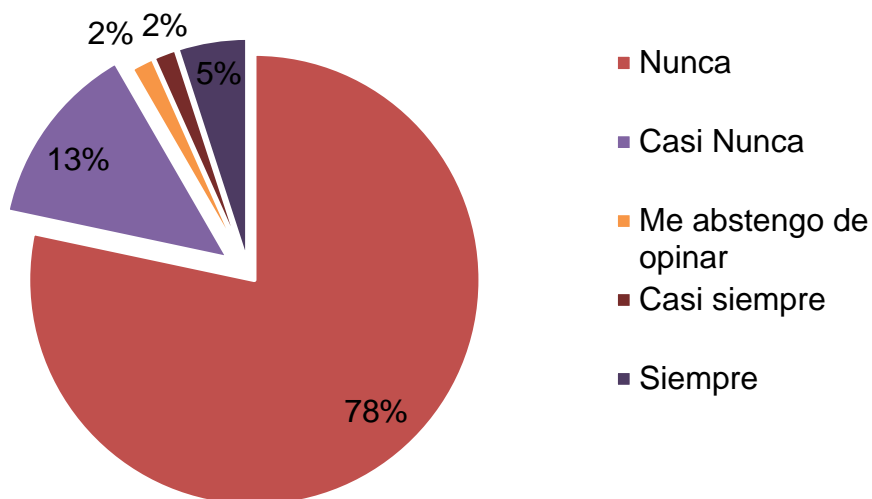
## **II.7. Criterios de rigor científico**

Se hizo uso de los criterios que a continuación se presentan:

- a. Consistencia: en esta investigación este criterio permite obtener un estudio de calidad, debido a que los resultados que se obtengan tendrán un nivel de validez.
- b. Concordancia teórico-epistemológica: este criterio permite una relación coherente entre el objeto de la investigación, la formulación del problema, el tipo y diseño de la investigación, así como el análisis de todos los resultados encontrados, y las conclusiones de la investigación.

### III. RESULTADOS

#### III.1. Resultados en tablas y figuras

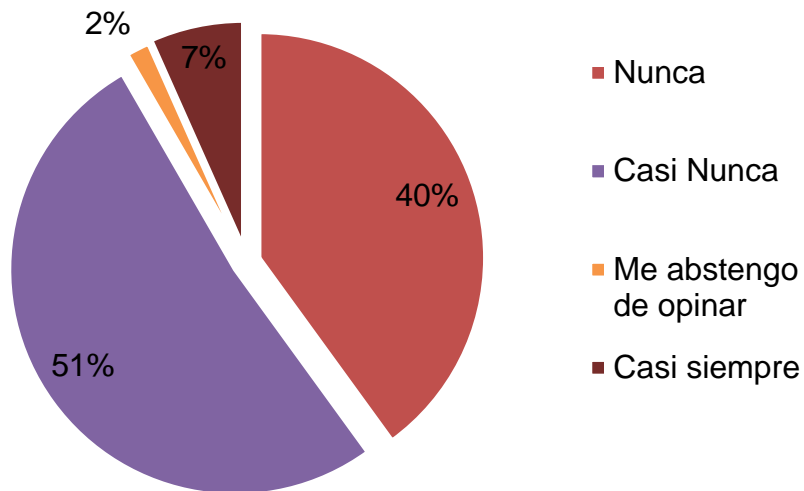


**Figura 1:**  
***Negociación de las cláusulas generales para la firma de un contrato bancario***

Fuente: cuestionario elaborado por la investigadora

**DESCRIPCIÓN:**

Sobre el primer ítem consultado, se ha registrado que el 78% de los encuestados han indicado que nunca han realizado negociación de las cláusulas generales para la firma de un contrato bancario, lo cual discrepa con el 5% de los encuestados quienes por el contrario han indicado que siempre se les ha permitido realizar tal negociación.

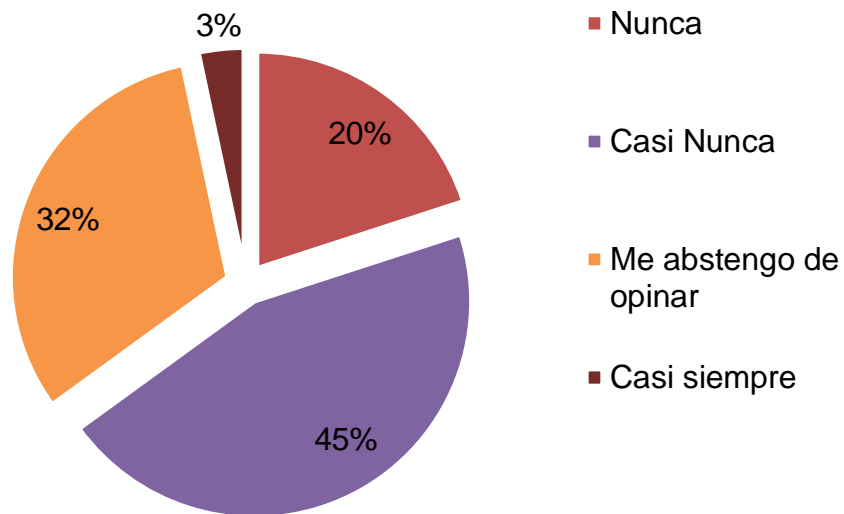


**Figura 2:**  
Modificación de las cláusulas generales para la firma del contrato bancario

Fuente: cuestionario elaborado por la investigadora

### **DESCRIPCIÓN**

En el segundo ítem consultado se ha registrado que un 40% de los encuestados han señalado no poder modificar ninguna cláusula general para la firma de un contrato con el banco; sin embargo, se registra también un 7% quienes por el contrario han indicado que casi siempre han preferido realizar tal modificación.

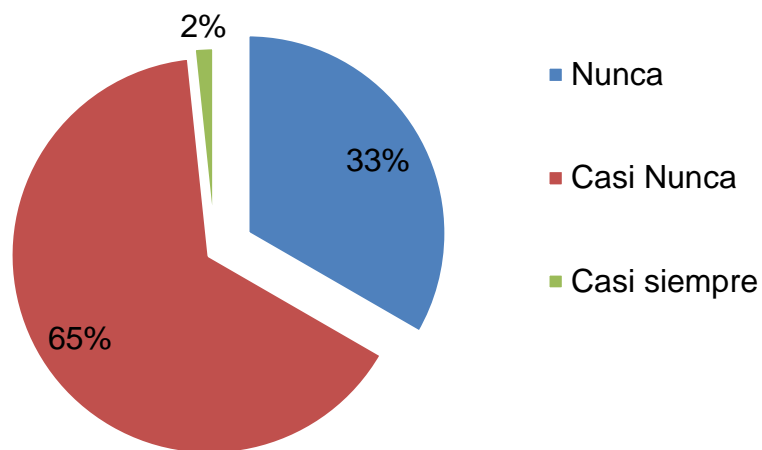


**Figura 3**  
**Elección del tipo de producto o servicio financiero**

Fuente: cuestionario elaborado por la investigadora

**DESCRIPCIÓN:**

Sobre el ítem tercero, se ha registrado que el 45% de los informantes ha señalado que casi nunca puede elegir libremente el tipo de servicio que ofrece la entidad bancaria, y ello discrepa con el 3% de los encuestados que ha señalado que casi siempre se les permite realizar modificaciones ..

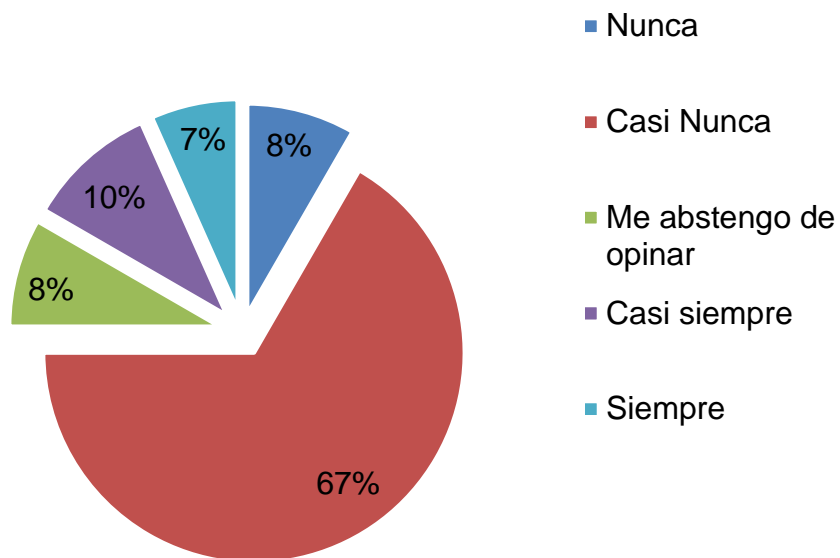


**Figura 4**  
**Información adecuada del tipo de producto o servicio financiero**

Fuente: cuestionario elaborado por la investigadora

#### **DESCRIPCIÓN**

Sobre el quinto ítem se ha registrado que un 65% de los encuestados han indicado que no reciben información adecuada sobre el tipo de producto o servicio que prestan las entidades bancarias, lo cual discrepa con el otro 2% de los mismos encuestados quienes por el contrario han indicado que casi siempre sí recibe dicha información.



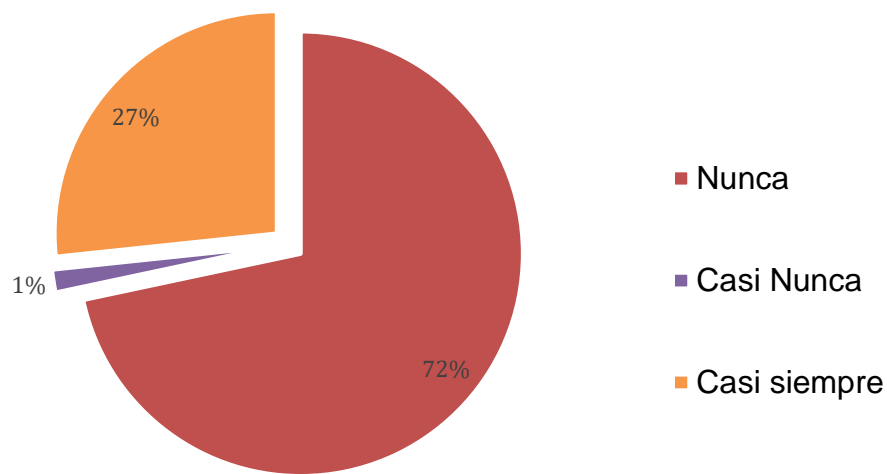
**Figura 5**  
**Acceso libre de información sobre producto o servicios bancarios**

Fuente: cuestionario elaborado por la investigadora

**DESCRIPCIÓN**

Sobre el sexto ítem, se ha registrado que el 67% de los encuestados ha indicado que casi nunca existe un libre acceso a la información de los productos o servicios bancarios, pero también se ha registrado a un 10% quienes indican que ello ocurre casi siempre y que pueden acceder de forma libre a las informaciones sobre los productos y/o servicios que ofrecen las entidades bancarias.



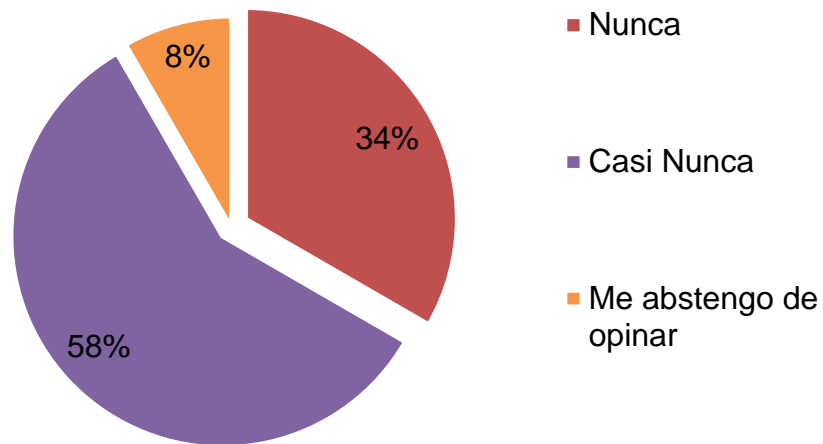


**Figura 6**  
**Información veraz del tipo de producto o servicio bancario**

Fuente: cuestionario elaborado por la investigadora

#### **DESCRIPCIÓN**

Sobre el setimo ítem se ha registrado que el 72% de los encuestados ha indicado que nunca recibe información veraz sobre los productos o servicios bancarios antes de realizar la adquisición del mismo, pero entre los resultados también se ha identificado a un 27% quienes por el contrario han precisado que ello ocurre casi siempre.

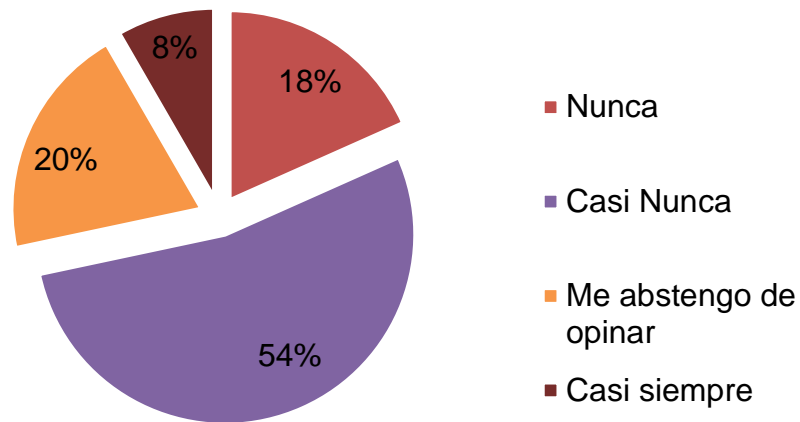


**Figura 7**  
**Información apropiada del tipo de producto o servicio bancario**

Fuente: cuestionario elaborado investigadora

#### **DESCRIPCIÓN**

Sobre el octavo ítem, se ha registrado que el 58% de los informantes han indicado que casi nunca reciben información apropiada acerca del tipo de producto o servicio bancario, sin embargo, se ha registrado entre los resultados también un 8% de los mismos encuestados quienes han preferido abstenerse a opinar sobre la consulta realizada.

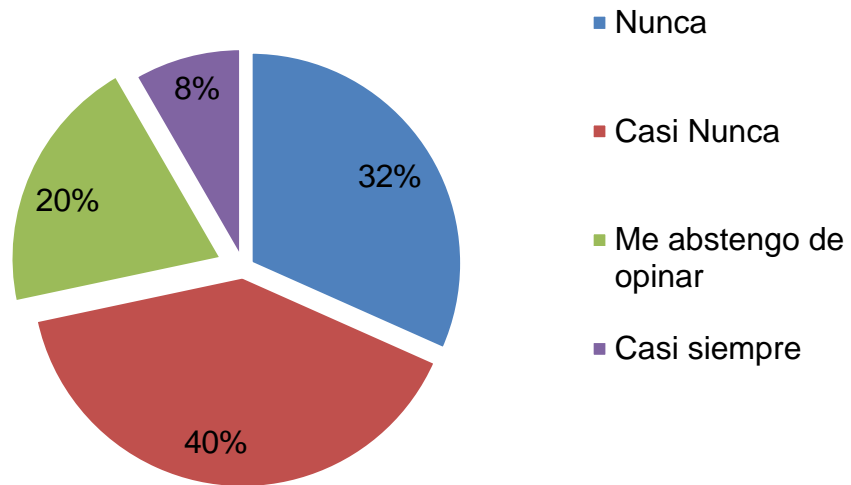


**Figura 8**  
**Las dudas del contrato y su interpretación**

Fuente: cuestionario elaborado por la investigadora

**DESCRIPCIÓN**

Sobre el noveno ítem consultado se ha registrado que el 54% de los encuestados ha indicado que cuando existen dudas sobre los alcances del contrato casi nunca la interpretación es realizada a su favor; sin embargo, hay un 8% de los mismos encuestados quienes han precisado que casi siempre ocurre ello y que dicha interpretación es realizada en beneficio de ellos.

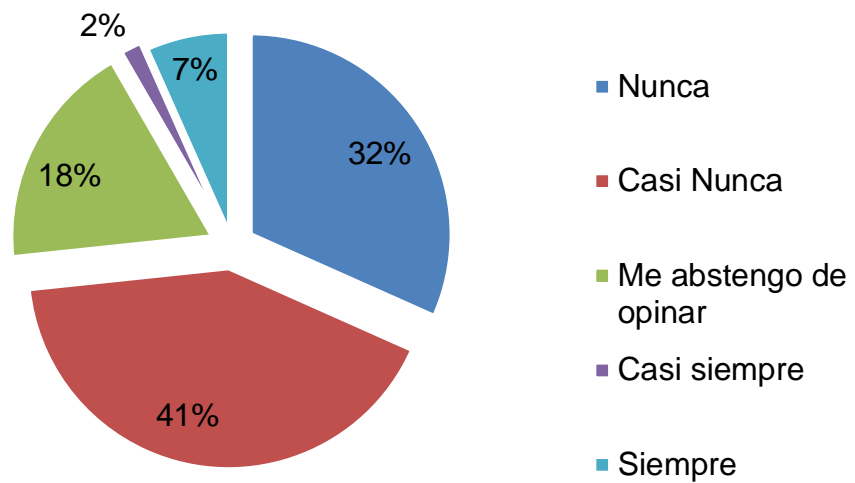


**Figura 9**  
**La infracción administrativa y las consecuencias patrimoniales**

Fuente: cuestionario elaborado por la investigadora

**DESCRIPCIÓN**

Sobre el ítem decimo, se ha registrado que el 40% de los encuestados ha indicado que ante aquellos casos donde ocurre una infracción administrativa en el contrato casi nunca se resarce las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas a su estado anterior; pero también hay un 8% que dice que ello sucede casi siempre y que si son resarcidos ante situaciones de dicha naturaleza.

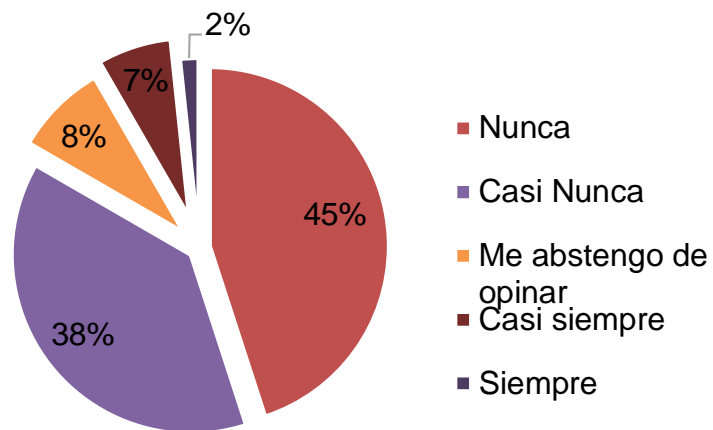


**Figura 10**  
**El principio de buena fe de confianza y lealtad en la elaboración del contrato**

Fuente: cuestionario elaborado por la investigadora

**DESCRIPCIÓN**

Sobre el decimo primer ítem se ha registrado que el 43% de los informantes ha precisado que casi nunca la entidad financiera actúa de acuerdo al principio de la buena fe de confianza y lealtad en la elaboración del contrato; sin embargo, hay también un 7% de los mismos encuestados quienes precisan que siempre ocurre ello.



**Figura 11**  
**Situaciones y relaciones económicas**

Fuente: cuestionario elaborado por la investigadora

**DESCRIPCIÓN**

Sobre el decimo primer ítem, se ha registrado que el 45% de los informantes ha señalado que nunca se considera las situaciones y relaciones económicas que efectivamente se realicen, persigan o establezcan en la relación entre la entidad financiera y el consumidor, pero hay un 7% de los mismos encuestados quienes han indicado que ello ocurre siempre.

<b>Tabla 1: Cumplimiento de protección al consumidor en los contratos bancarios</b>			
Contrato	Principio de transparencia	Principio de la Buena fe	Principio de soberanía al consumidor
Banco Interbank	SI	No	No
Banco de Crédito	SI	No	No
Banco Continental	SI	No	No

*Fuente: cuestionario 1 elaborado por la autora*

### **INTERPRETACIÓN:**

Después de haber revisado los contratos generales de los bancos, encontramos que los tres brindan información veraz y apropiada, sin embargo, frente a cambios unilaterales en las tasas, penalidades, comisiones, cambios en el contrato, condicionan al cliente para resolver el contrato al pago íntegro de la deuda que hubiere a favor del banco, afectando así al principio de buena fe, lo que a la vez afecta la soberanía del consumidor impidiendo que tome decisiones libres.

### **III.2. Discusión de resultados**

De acuerdo al objetivo general determinar el nivel de cumplimiento de los principios de protección al consumidor en los contratos bancarios en la ciudad de Chiclayo durante el año 2019. Después de haber revisado los contratos generales de los bancos (Continental, Crédito del Perú e Interbank) , encontramos que los tres brindan información veraz y apropiada, sin embargo, frente a cambios unilaterales en las tasas, penalidades, comisiones, cambios en el contrato, condicionan al cliente para resolver el contrato al pago íntegro de la deuda que hubiere a favor del banco, afectando así al principio de buena fe, lo que a la vez afecta la soberanía del consumidor impidiendo que se tome decisiones libres. Agregado a ello, del cuestionario aplicado para efectos de esta investigación se encontró que el 78% de los encuestados ha indicado que nunca han realizado negociación de las cláusulas generales para la firma de un contrato bancario; y Los encuestados en un 40% han señalado no poder modificar ninguna cláusula general para la firma de un contrato con el banco, a ello se le suma otro 51% con la premisa de casi nunca. Frente a ello Egoavil (2018) en la investigación denominada “Programa de Segunda Especialidad en Derecho de Protección al consumidor: las condiciones de activación en los contratos de seguro como supuestos de cláusulas abusivas” señala que dentro de los contratos con cláusulas generales de contratación y de adhesión, el consumidor no tendrá la capacidad de que negocie cada una de las cláusulas que se encuentran dentro del contrato, sin embargo recaería en el SBS la responsabilidad de que se analice las cláusulas que se incluye en el contrato que firme un usuario. Por su parte Herrera (2015) en la investigación denominada “Análisis Jurídico de la Cláusulas abusivas en los contratos de consumo” señala el autor dentro de un marco del Sistema de protección de los consumidores, las entidades suele contar con todo los datos completos, que también tienen a disposición de los consumidores con respecto a lo que sería la calidad y precio de servicio que pueden ofrecer, las condiciones del mercado así como cláusulas en las que se basan las relaciones contractuales; sin embargo esta información es limitada pues no sería suficiente



como para que el consumidor conozca sobre el tipo de garantía que ofrecen los productores, la distribución del riesgo contractual, disposiciones limitativas de responsabilidad, mecanismos de crédito, condiciones de ejecución, entre otras siendo estas solo algunas que tiene que ser considerados si se busca la auténtica protección a los consumidores e incluso limitándose o excluyéndose las obligaciones contractuales. De todo ello se desprende que actualmente los contratos bancarios, como cualquier otro contrato de adhesión, predispone las cláusulas que van a regir sobre el servicio o producto que se ofrece al consumidor; mientras este último solo tiene la posibilidad de aceptar o rechazar el producto bajo las cláusulas predispuestas.

Ello lo notamos al revisar cada uno de los objetivos específicos. Así para el objetivo específico analizar los contratos bancarios en relación al principio de soberanía del consumidor en la ciudad de Chiclayo durante el año 2019, en esta investigación se recogió que el 45% de los informantes ha señalado que casi nunca puede elegir libremente el tipo de servicio que ofrece la entidad bancaria, a ello se le suma un 20% que señala que nunca pueden elegir libremente, un 65% han indicado que no reciben información adecuada sobre el tipo de producto o servicio que preste la entidad bancaria, a ello se le suma un 33% que indicó que nunca han recibido información oportuna, a ello hay que agregar lo revisado de los contratos de donde se pudo evidenciar que frente a cambios unilaterales en las tasas, penalidades, comisiones, cambios en el contrato, condicionan al cliente para resolver el contrato al pago íntegro de la deuda que hubiere a favor del banco, afectando la soberanía del consumidor impidiendo que tome decisiones libres. Sobre esto Pineda (2017) en su investigación "Asimetría informativa, publicidad engañosa y el principio de soberanía del consumidor" ha demostrado que el tipo de la publicidad y la asimetría informativa, tienen una alta influencia sobre la Soberanía del Consumidor, impidiendo que estos elijan libremente el producto o servicio entre todos los ofertados. De allí podemos señalar que, el contrato bancario afecta la soberanía del consumidor, ya que para que el consumidor acceda a firmarlo, se le induce con

publicidades engañosas e información asimétrica, que le impide elegir el mejor producto entre todos los que se ofrecen en el mercado, y cuando se le impide resolver los contratos, frente a cambios unilaterales en las tasas, penalidades, comisiones, condicionando al cliente al pago íntegro de la deuda que hubiere a favor del banco.

Ello nos damos cuenta al cumplir con el segundo objetivo específico, analizar los contratos bancarios en relación al principio de transparencia en la ciudad de Chiclayo durante el año 2019, dado que en esta investigación se recogió que el 67% de los encuestados ha indicado que casi nunca existe un libre acceso a la información de los productos o servicios bancarios, a ello se suma un 8% que precisa que nunca ocurre ello, el 72% de los encuestados ha indicado que nunca recibe información veraz sobre los productos o servicios bancarios antes de adquirir, a ello se suma también el 1% quien indicó que ello casi nunca ocurre, y el 58% de los informantes ha indicado que casi nunca recibe información apropiada acerca del tipo de producto o servicio bancario, a ello se suma un 34% quien también indicó que nunca ocurre; aunque después de haber revisado los contratos generales de los bancos, encontramos que los tres brindan información veraz y apropiada. Pero a ello Aguilera (2018) en su tesis “Los contratos de adhesión de seguros en relación a los derechos del consumidor en Ecuador”, ha evidenciado que los derechos de los consumidores que adquieren una póliza de seguro a través de la celebración de un contrato de adhesión, están siendo vulnerados no de fondo, sino, de forma; lo que posiblemente se deba al gran nivel de desinformación que presenta el asegurado al momento de adquirir dicho servicio y, es precisamente ello lo que conlleva a que no puedan hacer respetar sus derechos e intereses. En tanto que, al no existir una correcta información del servicio que desea adquirir el consumidor, es que se genera un trato abusivo por parte de los empresarios, diseñando métodos comerciales coercitivos o desleales para el consumidor y en perjuicio de sus derechos. De todo ello se desprende que los contratos bancarios afectan el principio de transparencia, aunque en su redacción, brindan información veraz y apropiada,

pero para su consolidación, previamente no se le brinda información adecuada, y veraz sobre el producto o servicio que va adquirir al consumidor, y peor aún no se le explica las implicancias del contrato y tampoco se le da acceso libre a los contratos previamente antes de ser firmados.

Además en cuanto al tercer objetivo específico, Analizar los contratos bancarios en relación al principio de buena fe en la ciudad de Chiclayo durante el año 2019, se encontró en la presente investigación que un 43% de los informantes ha precisado que casi nunca la entidad financiera actúa de acuerdo al principio de la buena fe de confianza y lealtad en la elaboración del contrato, a ello se le suma un 32% quienes opinan lo mismo, a ello también después de haber revisado los contratos generales de los bancos, encontramos que los tres brindan información veraz y apropiada, sin embargo, frente a cambios unilaterales en las tasas, penalidades, comisiones, cambios en el contrato, condicionan al cliente para resolver el contrato al pago íntegro de la deuda que hubiere a favor del banco, afectando así al principio de buena fe. Al respecto Martín (2018) en su investigación “La Acción colectiva como medio eficaz de protección al consumidor en los contratos de tarjetas de crédito.” Señala que la complejidad de información financiera es un campo apto para el ejercicio de prácticas abusivas o la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos, que la buena fe y el principio de responsabilidad empresaria son factores que deben estar presente durante toda la relación de consumo. Sin embargo, Rodríguez (2013) en la investigación desarrollada la cual denomino “La Tutela del consumidor contra cláusulas Abusivas” señaló que se estarían dando situaciones de desigualdad o inequidad entre ambas partes de quienes conformarían el contrato, sustentándose que hasta podría llegarse a eliminar totalmente los derechos del consumidor siendo esta una preocupación legítima, por cuanto efectivamente en las relaciones pactadas que se originan en los mercados de consumo, concretamente dada entre los usuarios de tarjetas de crédito, tenedores de éstas últimas que resultan maltratados con reglas de decisión unilateral, las cuales no fueron notificadas claramente a la parte de quien contrato aquel servicio. Mencionándose que será de

conocimiento popular que las cláusulas generales de contratación, en un contrato de tarjeta de crédito, es presentado en un formato que no acepta negociación de ninguna manera; y peor aún que por la entidad en donde se contrató el servicio no darían una buena explicación sobre este tipo de contratos siendo perjudicado solamente el consumidor del servicio. Por otra parte en la doctrina sobre el principio de buena fe, se encontró que es un principio que cobra interés especial cuando se refiere a materia contractual, ya que se convierte en una obligación de las partes contratantes, a quienes se les impone un comportamiento honesto y con rectitud, demostrando una actitud con disciplina durante el negocio jurídico. De esa manera, se ha convertido en un principio regulador en las relaciones jurídicas, con especial atención a las normas sociales. Se trata de un elemento ético-social de carácter jurídico, que funciona como un parámetro de dicha naturaleza en las relaciones contractuales bancarias, ya que tiene una fuerza integradora del contenido del contrato. Este impone obligaciones y deberes a fin de contrarrestar el tráfico jurídico. El principio de buena fe actúa como un factor de heterointegración de un contrato, ya que conlleva a la aplicación de reglas de conductas que deben ser ejecutadas por las partes según el interés contractual que se haya convenido (Valladarez, 2014). De ello se desprende que el contrato bancario afecta el principio de buena fe, ya que generalmente contienen cláusulas que traen mayor beneficio a la empresa proveedora sobre el consumidor, las mismas que no son explicadas de forma adecuada antes de la celebración del contrato.

### **III.3. Aporte práctico**

## **LEY ESPECIAL PARA FORTALECER LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

### **Exposición de motivos:**

Considerando que los contratos bancarios afectan la soberanía del consumidor, ya que para que el consumidor acceda a firmarlo, se le induce con publicidades engañosas e información asimétrica, que le impide elegir el mejor producto entre todos los que se ofrecen en el mercado, y cuando se le impide resolver los contratos, frente a cambios unilaterales en las tasas, penalidades, comisiones, condicionando al cliente al pago íntegro de la deuda que hubiere a favor del banco.

Que afectan el principio de transparencia, aunque en su redacción, brindan información veraz y apropiada, pero para su consolidación, previamente no se le brinda información adecuada, y veraz sobre el producto o servicio que va adquirir al consumidor, y peor aún no se le explica las implicancias del contrato y tampoco se le da acceso libre a los contratos previamente antes de ser firmados.

Que afectan el principio de buena fe, ya que generalmente contienen cláusulas que traen mayor beneficio a la empresa proveedora sobre el consumidor, las mismas que no son explicadas de forma adecuada antes de la celebración del contrato.

Se presenta la presente ley:

## FÓRMULA LEGAL

### CAPÍTULO I

#### DERECHOS DEL CONSUMIDOR

**Artículo 1** Son derechos del consumidor financiero:

- a. Recepcionar información precisa sobre los costos que tiene el producto y/o servicio.
- b. Recibir la información detallada sobre la condición objetiva que ofrecen los proveedores y que estableciere previamente para el acceso al producto o servicio.
- c. La inmediata liberación de las medidas dirigidas a garantizar el cumplimiento de cada una de las obligaciones, cuando estas se hayan extinguido.
- d. Libertad de elegir el tasador de los bienes que ha ofrecido en garantía, así como todas aquellas alternativas u opciones que presente la entidad bancaria.
- e. Informarse sobre la liquidación general del crédito sin burocracias

## **CAPITULO II DE LOS CONTRATOS**

**Artículo 2** Los proveedores a través del contrato de adhesión deben informar en términos muy básicos y sencillos de entender el modo de cobro de los bienes y/o servicios a prestar y los ya prestados, es decir la información deberá contribuir a que el consumidor pueda verificar si el cobro que se efectuó se ajusta a las condiciones y a los precios, cargos, costos, tarifas y comisiones descritos en el contrato, indicando el costo total de la misma. Los contratos de adhesión, deberán especificar como mínimo, con el objeto de promover su simplicidad y transparencia, lo siguiente:

- a. Un desglose detallado del cargo, de la comisión, del costo y tarifas, las cuales deberán detallar el valor efectivo de todos los servicios que se vengán prestando, inclusive aquellos que no conformen de forma directa del precio, en tanto corresponde ello a otros productos que fueron contratados de forma simultánea, de modo que las exenciones de cobro que bien puedan corresponder a promociones o incentivos, sea por el uso de algún servicio y/o producto financiero.
- b. Las causales que conllevan al término previo del contrato a causa del prestador, los plazos razonables donde se hará efectivo tal culminación del contrato y los medios por los cuales el consumidor deberá informarse.
- c. La duración del contrato o si este es indefinido, u objeto de renovación automática, las causales deberán dar lugar a un término anticipado únicamente por voluntad y autonomía del consumidor, con el respecto plazo de aviso anticipado, así como también los costos por el término o incluso cuando se da el pago de forma anticipada, sea total o parcial.
- d. Un anexo en que se identifiquen cada uno de los productos o servicios contratados, especificando las obligaciones derivadas de una ley y cuáles voluntarios, debiendo ser aprobados de forma expresa y separada, cada uno

de dichos productos y servicios, adquiridos a través de firma y huella del mismo.

- e. Anexar los requisitos y procedimientos para acceder a los reclamos por dichos productos y servicios.

**Artículo 3** El contrato de adhesión de productos y/o servicios financieros deben ser presentados en el inicio del mismo documento y estar detallados en la hoja de resumen donde se enumeren las cláusulas principales, en tanto el proveedor debe incluir dicha hoja en las cotizaciones, para contribuir a que se proceda a una fácil comparación por parte del consumidor.

**Artículo 4** Los proveedores están prohibidos para ejecutar cambios algún tipo de cambio en las tarifas, cargos, comisión, y otro costo respecto al bien y/o servicio, con ocasiones u oportunidad de renovación, restitución o reposición del soporte físico que se requiere para el uso y disfrute del bien y/o producto materia de contrato. En tal caso, todos los hechos que puedan presentarse deberán poder acondicionarse ante la posibilidad de celebrar un nuevo contrato.

El consumidor tendrá la facultad de poder culminar el contrato de forma anticipada, sea a uno o más de los servicios que haya adquirido, constituyéndose en un derecho que debe ejecutarse con la sola manifestación de su voluntad, siempre que se extinga todas las obligaciones que mantiene con el proveedor, tomándose en cuenta el costo por el término anticipado del contrato de adhesión.

El proveedor de crédito no podrá retrasar la culminación del contrato, en tanto su pago anticipado o cualquier otra gestión que sea solicitada por el consumidor cuyo objetivo sea finalizar la relación contractual.



## CAPÍTULO III

### DE LA PUBLICIDAD Y PRODUCTOS Y SERVICIOS OFRECIDOS

**Artículo 5** El proveedor del producto o el servicio financiero no podrá ofrecer en venta otros productos o servicios de forma atada u obligatoria. Entiéndase por producto o servicio financiero vendido de forma atada u obligatoria situaciones cuando el proveedor:

- a. Actuación mediante imposición o condicionamiento al consumidor para que este contrate otros productos o servicios adicionales, de carácter especial o conexos.
- b. Cuando manifiesta que no está disponible para una contratación por separado, cuando esta puede hacerse de dicha manera con otro proveedor, o si está disponible pueda hacerse de ese modo, esto signifique adquirirlo en las condiciones que el proveedor solicita de forma arbitraria y discriminatoria

El proveedor no podrá de ninguna forma efectuar algún tipo de aumento en las tarifas, tasa de interés y otro cargo.

**Artículo 6** Los proveedores del producto y/o servicio financiero no podrán restringir o condicionar que las compras de consumo se realicen de forma exclusiva con un medio de pago que este bajo administración de ellos mismos, o por una empresa que se encuentre en relación directa o sociedades e apoyo al giro. Todo lo anterior se realiza sin perjuicio del derecho que gozan los proveedores para ofrecer descuentos o beneficios que estén asociados exclusivamente con un medio de pago que sea administrado u operado por cualquiera de los sujetos antes señalados.

## **DISPOSICIONES FINALES**

**PRIMERA DISPOSICIÓN:** La presente ley es de aplicación nacional, para toda entidad proveedora de productos y servicios financieros.

**SEGUNDA DISPOSICIÓN:** La presente ley entrará en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el diario oficial el Peruano.

## **IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **IV.1. Conclusiones**

Se llega a determinar que existe un bajo nivel de cumplimiento de los principios de protección al consumidor en los contratos bancarios de Chiclayo.

Los contratos bancarios afectan la soberanía del consumidor, ya que para que el consumidor acceda a firmarlo, se le induce con publicidades engañosas e información asimétrica, que le impide elegir el mejor producto entre todos los que se ofrecen en el mercado, y cuando se le impide resolver los contratos, frente a cambios unilaterales en las tasas, penalidades, comisiones, condicionando al cliente al pago íntegro de la deuda que hubiere a favor del banco.

Los contratos bancarios afectan el principio de transparencia, aunque en su redacción, brindan información veraz y apropiada, pero para su consolidación, previamente no se le brinda información adecuada, y veraz sobre el producto o servicio que va adquirir al consumidor, y peor aún no se le explica las implicancias del contrato y tampoco se le da acceso libre a los contratos previamente antes de ser firmados.

Los contratos bancarios afectan el principio de buena fe, ya que generalmente contienen cláusulas que traen mayor beneficio a la empresa proveedora sobre el consumidor, las mismas que no son explicadas de forma adecuada antes de la celebración del contrato.

## **IV.2. Recomendaciones**

Se llega a determinar que existe un regular nivel de cumplimiento de los principios de protección al consumidor en los contratos bancarios de Chiclayo.

Se debe establecer normativas que ayude a eliminar publicidades engañosas y la asimetría informativa frente a las ventajas y desventajas de los productos, y eliminar aquellas cláusulas que impiden al consumidor resolver los contratos, frente a cambios unilaterales en las tasas, penalidades, comisiones.

Se debe establecer normativas, que de alguna manera obliguen que se brinde información adecuada, y veraz sobre el producto o servicio que va adquirir al consumidor, y darle una explicación adecuada de las implicancias del contrato en su conjunto.

Se debe eliminar las cláusulas que afectan el principio de buena fe, y que traen mayor beneficio a la empresa proveedora sobre el consumidor, las mismas que no son explicadas de forma adecuada antes de la celebración del contrato.

## I. REFERENCIAS

- Aguilera, G. F. (2018). Los contratos de adhesión de seguros en relación a los derechos del consumidor en Ecuador. Ambato. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Arias, S, P, M. (2000). Contratos: Parte General: Tomo I. Tercera Edición. Lima. Editorial Gaceta Jurídica
- Baroceli, S. (2015). Principio y ámbito de aplicación del derecho del consumidor en el Nuvo Código Civil y Comercial. Buenos Aires.
- Borbor, Ch, P. (2017). Estudio de caso de resolución de conflictos de consumo: la defensoría del cliente financiero. Edición: Universidad Esan – lima.
- Castillo F, M. (2010). Tratado de los contratos típicos. Tomo I. Palestra, Lima.
- Diez-Picazo, L. (2010). Fundamentos del derecho civil patrimonial: las particularidades obligatorias. Madrid: Civitas-Thomson Reuters.
- Echeverri, V. (2010). Del contrato de libre discusión al contrato de adhesión. Medellín: Opinión jurídica-Universidad de Medellín.
- Egoavil (2018). Programa de Segunda Especialidad en Derecho de Protección al consumidor: Las condiciones de activación en los contratos de seguro como supuestos de cláusulas abusivas. Edición: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Enco, T, D. (2017). Manual de Criterios para la Determinación del Monto de la Reparación Civil en los Delitos de Corrupción. Edición: Lima.
- Herrera, P, J. (2015). Análisis Jurídico de la Cláusulas abusivas en los contratos de consumo. Edición: Universidad Nacional de San Agustín de la ciudad de Arequipa.

- Iñigo, M. B. (2013). Recuperando el control sobre la economía: El consumo como herramienta de poder. Revista Dilemata.
- Marín, G. M. (2013). La protección de los consumidores financieros. Colombia.
- Maturana, T. F. (2017). El principio pro consumidor: contenido, manifestaciones e influencias. Valparaíso: Pontificia Universidad Católica de Valparaíso.
- Nájar, R. E. (2018). Las cláusulas abusivas en la contratación masiva y la protección y defensa de los consumidores: una visión a la Resolución de N° 243-2018/SPC. Lima. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Pardo, G. M. (2013). El contrato de adhesión y la vulneración de los derechos de los consumidores del Ecuador. Loja. Universidad Nacional de Loja.
- Patrón, S. C. (2011). Protección al consumidor en los servicios financieros. 1ra Edición. Lima: Ediciones Caballero Bustamante.
- Posada, T. C. (2015). Las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión en el derecho Colombiano. Edición: Universidad Externado de Colombia.
- Rodríguez, Ch, R. (2013). La Tutela del consumidor contra cláusulas Abusivas. Edición: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Roldan, (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. Trujillo.
- Sánchez, E. C. (2015). Derecho de elección de los consumidores mediante las declaraciones de los proveedores de alimentos envasados destinados al consumo humano. Universidad de San Martín de Porres. Lima.
- Silva, P. (2001). Contratos de adhesión, condiciones contractuales generales (condiciones generales de los contratos o de la contratación y las cláusulas abusivas. Colombia: Palestra.

- Sotomayor, M. J. (2017). Cláusulas abusivas y cumplimiento de Obligaciones en los contratos de tarjetas de crédito, en las entidades financieras de la ciudad de Juanjui, 2017. Edición: Universidad Cesar Vallejo.
- Valladarez, B. E. (2014). La inobservancia del deber de buena fe como causa de incumplimiento contractual. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Vega, Y. (2001). El derecho del consumidor y la contratación contemporánea: consideraciones preliminares a favor de la construcción dogmática de los contratos de consumo. Colombia: Palestra.
- Viguria, Ch, C. (2012). El consumidor financiero: Necesidad de su implementación en el sistema Nacional de protección al consumidor. Edición: Pontificia Universidad Católica del Perú.

## II. ANEXOS

### ANEXO N° 1: CUESTIONARIO



#### ENCUESTA

DIRIGIDA A: CLIENTES DE ENTIDADES FINANCIERAS

El presente instrumento ha sido elaborado con la finalidad de obtener datos que permitan conocer la realidad problemática sobre el “EL CONTRATO BANCARIO Y LOS PRINCIPIOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO EN LA CIUDAD DE CHICLAYO DURANTE EL AÑO 2019”.

**PARA SU TRANQUILIDAD SE LE INFORMA QUE:** el cuestionario es anónimo, la identidad de los informantes se mantiene en anonimato, de igual manera, las respuestas obtenidas se guardan en total confidencialidad.

**LLENAR EL CUESTIONARIO SEGÚN LA ESCALA QUE A CONTINUACIÓN SE SEÑALA:**

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	No opina	Casi siempre	Siempre

ITEM	1	2	3	4	5
1.- ¿Ud. Negocia sobre las cláusulas generales para firmar contratos con algún banco ?					
2.- ¿Ud. Modifico algunas de las cláusulas generales para firmar contratos con algún banco Nunca?					
3.- ¿ Ud. Escogió libremente el tipo de producto o servicio financiero para adquirirlo?					
4.- ¿Ud. Se informó adecuadamente del tipo de producto o servicio financiero?					
5.- ¿ Ud. Tuvo libre acceso a la información del tipo de producto o servicio financiero para adquirirlo?					
6.- ¿ Ud. Recibió información veraz del tipo de producto o servicio financiero para adquirirlo?					



7.- ¿Ud. Recibió información apropiada del tipo de producto o servicio financiero para adquirirlo?					
8.- ¿Ud. Ante duda en los alcances del contrato se interpreta mi favor del consumidor?					
9.- ¿Ud. Ante la infracción administrativa en el contrato se resarce las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas a su estado anterior?					
10.- ¿ La entidad financiera actúa de acuerdo principio de la buena fe de confianza y lealtad en la elaboración del contrato?					
11.- ¿Se considera las situaciones y relaciones económicas que efectivamente se realicen, persigan o establezcan en la relación entre la entidad financiera y el consumidor?					

## ANEXO N° 02

### ESCALA DE VARIABLES

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	60	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	60	100,0

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

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	Número de elementos
,862	11

## ANEXO N° 03

### FICHA DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO

①

#### VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

**1. Identificación del Experto**

Nombre y Apellidos: Maria H. Sandoval Garcia  
 Centro laboral: Estudio Jurídico  
 Título profesional: Abogada  
 Grado: Estudios de Maestría Mención: Investigación y Docencia Univ.  
 Institución donde lo obtuvo: Universidad Católica de Trujillo  
 Otros estudios: Metodología de la Investigación Científica

**2. Instrucciones**

Estimado(a) especialista, a continuación se muestra un conjunto de indicadores, el cual tiene que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1).

Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa (x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

**3. Juicio de experto**

INDICADORES	CATEGORÍA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma(visión general)				X	
2. Coherencia entre dimensión e indicadores(visión general)					X
3. El número de indicadores , evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada(visión general)				X	
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades(claridad y precisión)					X
5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables(coherencia)					X
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto(pertinencia y eficacia)					X
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido					X
8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas(control de sesgo)					X
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)					X
10. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad(extensión)					X
11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)					X
12. Calidad en la redacción de los ítems(visión general)					X

2

13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)					X
14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)					X
15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)					X
Puntaje parcial	/	/	/	8	65
Puntaje total	73.				

Nota: Índice de validación del juicio de experto (Ivje) = [puntaje obtenido / 75] x 100 =  $97.3$ .

#### 4. Escala de validación

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80%	81-100% -
El instrumento de investigación está observado		El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación		El instrumento de investigación está apto para su aplicación
Interpretación: Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

#### 5. Conclusión general de la validación y sugerencias

#### 6. Constancia de Juicio de experto

El que suscribe, María H. Sandoval G. identificado con DNI. N° 47384100

Certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por la tesista: Fuentes Ordoñez, Lizetty Aracely, en la investigación denominada: "EL CONTRATO BANCARIO Y LOS PRINCIPIOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO EN LA CIUDAD DE CHICLAYO DURANTE EL AÑO 2019"

M. Maribel Sandoval García  
ABOGADA  
REG. ICAL N° 7371

Firma del experto

**ANEXO N° 04**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<b>EL CONTRATO BANCARIO Y LOS PRINCIPIOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO EN LA CIUDAD DE CHICLAYO DURANTE EL AÑO 2019</b>					
<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>
<p>¿Cuál es el nivel de cumplimiento de los principios de protección al consumidor financiero en el contrato bancario en la ciudad de Chiclayo?</p>	<p><b>General:</b> Determinar el nivel de cumplimiento de los principios de protección al consumidor en los contratos bancarios de Chiclayo.</p> <p><b>Específicos:</b></p> <p>Analizar los contratos bancarios en relación al principio de soberanía del consumidor en la ciudad de Chiclayo durante el año 2019.</p> <p>Analizar los contratos bancarios en relación al principio de transparencia en la ciudad de Chiclayo durante el año 2019.</p> <p>Analizar los contratos bancarios en relación al principio de buena fe en la ciudad de Chiclayo durante el año 2019.</p>	<p>El nivel de cumplimiento de los principios de protección al consumidor en el contrato bancario es bajo.</p>	<p><b>Variable dependiente:</b> Contratos Bancarios</p> <p><b>Variable Independiente:</b> Principios de protección al consumidor</p>	<p>Cuantitativa-descriptiva Diseño no experimental</p>	<p>La técnica del análisis documental La técnica de la encuesta. (Escala de Liker)</p>

## ANEXO 05

### CONTRATO GENERAL BANCO CONTINENTAL



#### CLÁUSULAS GENERALES APLICABLES A LAS OPERACIONES PASIVAS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS BANCARIOS

En este documento ("Contrato") están establecidas las Cláusulas Generales que se aplicarán a todas las Operaciones Pasivas, en adelante Cuenta(s) y/o Servicio(s), que el Cliente (en adelante "Usted") tenga o pudiera tener en el BANCO BBVA PERÚ ("Banco"). Dentro de las Operaciones Pasivas se encuentran comprendidas las cuentas de ahorro, cuentas corrientes, CTS (Compensación por Tiempo de Servicios), depósitos a plazo, Certificados Bancarios, entre otros.

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 obligaciones incluso ante el Poder Judicial.

#### 1. PARA QUÉ SIRVEN ESTAS CLÁUSULAS GENERALES

Las presentes Cláusulas Generales ("Condiciones") son condiciones que regulan la(s) Cuenta(s) y/o Servicio(s) que Usted tenga o pudiera tener con el Banco. Estas Condiciones son complementadas, cuando corresponda, con Condiciones Específicas y demás documentos de cada Cuenta y/o Servicio que le serán informadas en forma previa.

**IMPORTANTE:** Al abrir una Cuenta y/o adquirir un Servicio del Banco Usted acepta conocer estas Condiciones.

#### 2. CÓMO SE APLICAN ESTAS CONDICIONES A LA(S) CUENTA(S) O SERVICIO(S) QUE USTED TENGA O PUEDA TENER CON EL BANCO

Las Condiciones, sus futuras modificaciones y/o ampliaciones serán de aplicación a cualquier Cuenta y/o Servicio vigente o futuro que Usted tenga con el Banco. Este Contrato prevalecerá sobre cualquier otro firmado con anterioridad, en el que se regule las condiciones de la(s) Cuenta(s) y/o Servicios. En caso de existir algún supuesto no regulado por estas Condiciones, regirán las Condiciones Específicas, y en caso de diferencia o contradicción, prevalecerán las Condiciones Específicas.

#### 3. CÓMO SE UTILIZA(N) LA(S) CUENTA(S)

Usted podrá utilizar su(s) Cuenta(s) en forma personal o a través de otra persona que actúe por Usted (representante(s)). Su(s) representante(s) para poder utilizar su(s) Cuenta(s) deberá(n) acreditar su(s) poder(es), y de ser el caso, podrán ser registrados en el Banco según el procedimiento que éste establezca.

Si Usted es una Persona Jurídica, solo serán válidas las facultades y los representantes que figuran en los registros del Banco. Para tales efectos, Usted deberá comunicar por escrito la designación de los representantes o su revocatoria, de lo contrario no surtirán efecto, así como la modificación de éstos o sus facultades, o cuando deje sin efecto las facultades referidas, adjuntando la documentación necesaria. El Banco podrá rechazar cualquier operación solicitada por representantes cuyas facultades no se encuentren debidamente registradas.

Los documentos que acrediten las facultades del (los) representante(s) serán los que el Banco evalúe y que producto de ello considere suficientes y/o los que se encuentren inscritos en Registros Públicos o resulten de mandato judicial o arbitral notificado al Banco, no siendo el Banco responsable en caso de rechazo.

#### 4. CUÁNTOS TITULARES PUEDE TENER UNA CUENTA

La(s) Cuenta(s) puede(n) tener más de un titular.

**IMPORTANTE:** La Cuenta es INDISTINTA, cuando cualquiera de los titulares —a sola firma— puede realizar todas las operaciones. La Cuenta se considera indistinta si expresamente Usted no señala lo contrario.

---

La Cuenta se considera CONJUNTA cuando Usted así lo indica. Si es conjunta requiere la firma (participación) de todos los titulares para la realización de las operaciones, salvo para solicitar información, la que podrá ser requerida por cualquiera de ellos.

Si la cuenta es indistinta todos y cada uno de los titulares son responsables solidarios frente al Banco por la deuda de cualquiera de ellos. Es decir, el Banco puede cobrar todo o parte de la deuda a Usted o a todos y cada uno de los titulares de la Cuenta indistintamente. Si la cuenta es conjunta cada titular es responsable por cualquier saldo deudor u operación de crédito que se hubiere convenido bajo la(s) Cuenta(s).

**5. QUÉ OBLIGACIÓN TIENE USTED RESPECTO DE LA INFORMACIÓN SOLICITADA POR EL BANCO**

Usted deberá proporcionar toda la información que se le solicite, la que tendrá condición de declaración jurada.

**IMPORTANTE:** Usted autoriza al Banco a brindar cualquier información relacionada a la(s) Cuenta(s), a instituciones públicas o privadas en ejercicio de la ley. Asimismo, Usted autoriza a proporcionar esta información al Gobierno y/o entidades públicas peruanas y/o extranjeras, así como, a entidades financieras (nacionales o extranjeras) de acuerdo con disposiciones legales nacionales o extranjeras y a la operativa que realice el Banco en cumplimiento de ellas.

**6. INTERESES, PENALIDADES, COMISIONES Y GASTOS GENERADOS POR LA(S) CUENTA(S)**

La(s) Cuenta(s) generará(n) los intereses, comisiones y gastos conforme a lo pactado en la Cartilla de Información (CI) que como anexo forma parte de las Condiciones Específicas y se integran a la contratación de cada Cuenta o servicio descritos en la CI ([Anexo No. 1](#)).

**IMPORTANTE:** Lea cuidadosamente la CI. Su firma en ese documento supone que está de acuerdo con todas y cada una de las condiciones contenidas en el mismo.

Tratándose de cuentas corrientes, de existir saldo deudor, Usted pagará, desde el primer día, los intereses compensatorios, intereses moratorios o penalidades (según corresponda), así como las comisiones y gastos, señalados en la CI, hasta la fecha efectiva de cancelación total. Los intereses serán capitalizados, es decir, serán agregados al concepto capital, de acuerdo a las disposiciones contenidas en la CI. La mora será automática.

**7. ESTADO DE CUENTA**

El Estado de Cuenta es el único documento válido que registra las operaciones realizadas con la(s) Cuenta(s).

**IMPORTANTE:** En caso de existir diferencia sobre la información de sus operaciones, prevalecerá aquella que se encuentre registrada en el Banco.

**CÓMO ACCEDE USTED A SU(S) ESTADO(S) DE CUENTA**

Usted podrá tener a disposición su(s) Estado(s) de Cuenta a través de mensajería (envío a su domicilio), correo electrónico, página web, banca por Internet, facsímil u otro medio, en el que se indicará los saldos de la(s) Cuenta(s) y cualquier información relacionada. Usted podrá elegir el medio de envío.

**IMPORTANTE:** Se entenderá que Usted ha recibido su(s) Estado de Cuenta si dentro de los diez (10) días calendarios siguientes al periodo establecido para su envío o desde que fue puesto a su disposición en cualquiera de los medios antes señalados, no manifiesta por escrito no haber recibido el mismo. En los casos aplicables, transcurridos treinta (30) días desde el vencimiento del plazo anterior sin que Usted haya efectuado alguna observación, se considerará aceptado el Estado de Cuenta.

Si Usted no se encuentra conforme recuerde que podrá acudir al Defensor del Cliente Financiero, Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) o INDECOPÍ.

En caso Usted sea una Persona Jurídica, el Banco podrá poner a su disposición un Estado de Cuenta a través de mensajería, correo electrónico, página web, Banca por Internet u otro medio, en el que se indicarán los saldos de la Cuenta y cualquier información relacionada. El Estado de Cuenta es el único documento definitivo y válido sobre los abonos y cargos efectuados en la Cuenta. Sin perjuicio de ello, la información que el Banco mantenga en sus registros prevalecerá respecto de cualquier otra enviada por cualquier otro medio.

Si dentro de los diez (10) días calendarios siguientes al período establecido para su envío, Usted no manifiesta por escrito no haber recibido su Estado de Cuenta, se entiende que este ha sido recibido. En los casos aplicables, transcurridos treinta (30) días, desde vencido el plazo anterior sin que Usted haya efectuado ninguna observación, se considerará que el Estado de Cuenta se encuentra aprobado.

#### **8. DERECHOS QUE TIENE EL BANCO EN ESTE CONTRATO**

Sin perjuicio de los demás derechos establecidos en otros numerales, 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, puede hacer efectivo el cobro de cualquier deuda u obligación que Usted tenga frente al Banco empleando el dinero (fondos) de la(s) Cuenta(s), (sea(n) indistinta(s) o conjunta(s) y sin necesidad de comunicación previa, entendiéndose por ello deuda de cualquiera de los titulares de las cuentas).

Esta facultad se extiende a cualquier otro bien (acciones, valores, etc.) que Usted tenga o pueda tener en el Banco, incluso en aquellos casos en los cuales Usted garantice obligaciones de terceros.

No serán objeto de compensación los activos legal o contractualmente declarados intangibles o excluidos de este derecho.

**EJEMPLO:** Si Usted mantiene frente al Banco una deuda pendiente (vencida) de pago por un monto de 100, el Banco puede dar por cancelada esa 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 de la Cuenta, el Banco aplicará los tipos de cambio que se encuentren vigentes en el momento en que adquiera la moneda de la Cuenta.

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 compensatorio, interés moratorio o penalidades (según corresponda), comisiones y gastos señalados en la CI. El Numeral 9 describe cómo el Banco puede usar este derecho y qué puede hacer Usted en este caso.

(d) Derecho de Reversión de las Operaciones (extorno). El Banco podrá revertir (extornar) las operaciones efectuadas en la(s) Cuenta(s) por error, comunicándole a Usted posteriormente la incidencia.

(e) Derecho de Abrir una Cuenta Especial. El Banco podrá abrir a nombre de Usted una o más cuentas corrientes especiales en moneda nacional y/o extranjera, a fin de registrar los cobros efectuados y/o depósitos (abonos) correspondientes.

(f) Derecho de Retención y Bloqueo de Cuenta: El Banco podrá bloquear y/o retener los fondos depositados en la(s) Cuenta(s), así como suspender la ejecución de cualquier instrucción (orden), cuando considere que: (i) existen dudas o conflictos respecto de la legalidad de la procedencia de los fondos depositados en la(s) Cuenta(s) y/o de las actividades generadoras de estos fondos; (ii) existen dudas respecto de la legitimidad, vigencia o alcances de las facultades de sus representantes; (iii) exista deuda pendiente (vencida) de pago; y/o, (iv) exista cualquier otra circunstancia que amerite estas acciones.

Asimismo, el Banco, por razones de seguridad, podrá bloquear la cuenta cuando no se hayan registrado operaciones en la(s) Cuenta(s) por más de doce (12) meses (Cuenta inactiva).

**IMPORTANTE:** El Banco le comunicará esta situación a efectos de que Usted proporcione la información necesaria; de lo contrario, el Banco podrá cerrar la(s) Cuenta(s) y consignar el saldo a su favor, quedando automáticamente terminado (resuelto) el contrato.

**IMPORTANTE:** El Banco podrá bloquear y/o retener los fondos depositados en la(s) Cuenta(s), así como suspender la ejecución de cualquier instrucción (orden), si Usted no cumple con entregar la información o documentación solicitada por el Banco, en especial, en aquellos casos en que disposiciones legales nacionales, o extranjeras así lo dispongan. En este caso, el Banco podrá cancelar la(s) Cuenta(s).

(g) Derecho de Terminar el Contrato (Resolver). El Banco podrá terminar el Contrato (resolver) y con ello cancelar la(s) Cuenta(s), de conformidad con lo previsto en el Numeral 18.

**IMPORTANTE:** Usted también tiene el derecho de terminar este Contrato, salvo que la(s) Cuenta(s) tuviese(n) saldo deudor y/o la(s) Cuenta(s) estuviera(n) asociada(s) a cualquier obligación(es) que Usted mantenga con el Banco, en cuyo caso la terminación (resolución) formulada por Usted no surtirá efecto. En caso decida hacerlo, Usted podrá emplear los canales que el Banco ponga a su disposición.

## 9. BAJO QUÉ CONDICIONES EL BANCO PUEDE MODIFICAR EL CONTRATO

El Banco puede modificar las tasas de interés (compensatorio y moratorio), comisiones y/o gastos en cualquiera de los siguientes casos:

- (a) Si Usted tiene una nueva situación crediticia o de riesgo que, a criterio del Banco, justifica e l cobro de intereses, comisiones y/o gastos distintos.
- (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, de la situación política o de la situación económica del país.

- (c) Si se produce un hecho o se emite una disposición legal que cambie o que pueda cambiar las condiciones financieras, económicas, cambiarias, bancarias o legales locales y/o internacionales.
- (d) Si se produce una crisis financiera nacional o internacional.
- (e) Si se produce un hecho ajeno al Banco o se emite una disposición legal que afecte los costos, las condiciones o las características de la(s) Cuenta(s) y/o Servicio(s).
- (f) Si se produce un aumento de los costos de los servicios (prestados por terceros o por el Banco) vinculados a un producto y pagados por Usted.
- (g) 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.).
- (h) Si se produce un hecho o circunstancia que dé lugar al cambio de las condiciones previstas originalmente para la(s) Cuenta(s) y/o Servicio(s).

Asimismo, el Banco puede modificar penalidades y otras condiciones contractuales distintas a las tasas de interés, comisiones y/o gastos, en cualquier caso, así como incorporar nuevas comisiones, penalidades y/o gastos, cuando lo considere conveniente.

En cualquiera de estos casos, el Banco le enviará una comunicación con cuarenta y cinco (45) días de anticipación a la fecha en que se aplicarán las nuevas tasas, penalidades, comisiones, gastos, y/u otras condiciones contractuales. Las comunicaciones de las modificaciones se efectuarán conforme a lo previsto en el Numeral 19 a para las comunicaciones directas.

Dentro del plazo indicado en el párrafo anterior y de no estar conforme con las modificaciones establecidas por el Banco, Usted podrá terminar (resolver) de manera anticipada (antes que finalice el plazo establecido) el Contrato, comunicando su decisión por escrito al Banco.

Desde la fecha en que Usted nos comunique su decisión de resolver el Contrato, contará con un plazo de cuarenta y cinco (45) días para pagar la totalidad de sus deudas con el Banco (si las hubiere). Vencido este plazo, se tendrá por terminado (resuelto) el Contrato y Usted deberá, si no lo ha hecho aún, pagar al Banco de manera inmediata la totalidad de sus deudas, de acuerdo con la liquidación que el Banco efectúe.

El Banco también podrá incorporar nuevos servicios que no se encuentren directamente relacionados con la Cuenta o Servicio contratado, lo cual le será comunicado con cuarenta y cinco (45) días de anticipación a la fecha en que se aplicarán estos nuevos servicios. Esta comunicación, se efectuará de la misma forma prevista en este numeral.

En este caso, si Usted no estuviera de acuerdo, deberá informarlo por escrito al Banco dentro del mismo plazo. Ello no supone la terminación (resolución) anticipada del Contrato. Recuerde que su silencio es aceptación expresa para las modificaciones informadas por el Banco.

Si el Banco realiza modificaciones a las condiciones del Contrato en su beneficio, se aplicarán de forma inmediata y Usted será informado a través de cualquiera de estos mecanismos establecidos en el Numeral 19 a.

**IMPORTANTE:** Las tasas de interés de los **Depósitos a Plazo Fijo** solo se podrán modificar:

- (a) Cuando se renueva el depósito. En ese caso, si la nueva tasa no le favoreciera a Usted, se le comunicará dicha modificación con quince (15) días de anticipación al vencimiento del depósito, a través de cualquiera de los medios descritos en el Numeral 19 a; o,
- (b) Si Usted y el Banco acuerdan modificar las tasas de interés. Su consentimiento quedará registrado en cada oportunidad que se produzca el cambio, en documentos adicionales, grabaciones telefónicas, correos electrónicos, mensajes de texto SMS y/o cualquier otra forma prevista por los canales que el Banco pone a su disposición (Banca por Teléfono, Banca por Internet, Banca Móvil, etc.). Las nuevas tasas aplicarán en forma inmediata.

# CONTRATO GENERAL DEL BANCO DE CRÉDITO



## Condiciones Generales de las Cuentas y Servicios del Banco

Este contrato señala las condiciones bajo las cuales el Banco de Crédito del Perú (el "BANCO"), mantendrá las cuentas o depósitos del CLIENTE y prestará sus servicios a favor de éste.

### Condiciones Generales

Las Condiciones Generales aplican a todas las cuentas y servicios ofrecidos por el BANCO:

1. El CLIENTE autoriza de manera expresa al BANCO, respecto de sus cuentas, depósitos, tarjetas, bienes o valores, a:

a. Cargar los tributos, comisiones, gastos y penalidades originados por la utilización de las cuentas y/o servicios recibidos del BANCO, incluyendo aquellos cargos ocasionados por informes y operaciones practicadas por orden de autoridades.

Los costos de todos los servicios que presta el BANCO se describen en la Cartilla Informativa anexa a este contrato y en el Tarifario que se entrega al CLIENTE de manera previa o simultánea a la contratación y el cual está además disponible en todas las Oficinas del BANCO y en su página web [www.viabcp.com](http://www.viabcp.com). El CLIENTE reconoce y acepta que la información contenida en la Cartilla Informativa y en el Tarifario está sujeta a modificaciones unilaterales por el BANCO conforme a la legislación vigente. Los cambios en la Cartilla Informativa serán informados al CLIENTE conforme a lo señalado en la cláusula 14 de este contrato.

El CLIENTE se obliga a informarse de las condiciones aplicables antes de solicitar cualquier servicio o efectuar alguna operación.

b. Cargar y compensar los montos de las obligaciones vencidas y exigibles, directas o indirectas, que EL CLIENTE le adeude a EL BANCO, incluso aquellas adquiridas de terceros acreedores del CLIENTE y/o derivadas de obligaciones de terceros que éste haya garantizado, ya sea por capital, intereses, comisiones o gastos, salvo disposición en contrario (aceleración de plazos) contemplado en el contrato de crédito asociado, contra los montos de las obligaciones que el BANCO mantenga a favor del CLIENTE por concepto de los créditos originados en depósitos efectuados por el CLIENTE o a favor del CLIENTE en las cuentas que éste mantenga en el BANCO, cualquiera sea el origen, concepto o naturaleza de las sumas depositadas que originaron los créditos. Para estos efectos, el CLIENTE autoriza al BANCO a bloquear temporalmente sus cuentas. El cargo será informado al CLIENTE en su siguiente estado de cuenta, en el estado de cuenta correspondiente al crédito compensado, de ser aplicable, y en todos los medios en los que el BANCO pone a disposición del CLIENTE el registro de movimientos de sus cuentas.

c. Efectuar cargos y/o imputar (compensar) contra cualquier otra obligación que el BANCO mantenga a favor del CLIENTE, distintas a las señaladas en el numeral precedente, los montos de las obligaciones vencidas y exigibles, directas o indirectas, que el CLIENTE le adeude a el BANCO, incluso aquellas adquiridas de terceros acreedores del CLIENTE y/o derivadas de obligaciones de terceros que éste haya garantizado, ya sea por capital, intereses, comisiones o gastos. El cargo será informado al CLIENTE en su siguiente

estado de cuenta en el estado de cuenta correspondiente al crédito compensado, de ser aplicable, y en todos los medios en los que el BANCO pone a disposición del CLIENTE el registro de movimientos de sus cuentas.

Asimismo el BANCO podrá retener y aplicar a las acreencias que tiene el CLIENTE frente al BANCO, cualquier suma o valor o activo de propiedad del CLIENTE que tenga en su poder el BANCO o que reciba a su favor el BANCO por cualquier concepto y en cualquiera de sus Oficinas del país o del exterior. Para estos efectos, el CLIENTE autoriza al BANCO a bloquear temporalmente sus cuentas.

d. Abonar o cargar las sumas que resulten de más o de menos, por transposición o error y/o que resulten necesarias para regularizar las mismas sin necesidad de autorización previa del CLIENTE.

Todo cargo o abono indebido será corregido por el BANCO tan pronto sea detectado. En caso el CLIENTE advierta alguna inexactitud deberá comunicarlo al BANCO, para que éste -una vez demostrada la procedencia del reclamo- proceda a regularizar los saldos de la cuenta.

Los abonos o cargos realizados en aplicación de lo señalado en esta cláusula serán informados al CLIENTE posteriormente, conforme a los mecanismos establecidos en la cláusula 14 de estas Condiciones Generales.

e. Abrir en nombre del CLIENTE cuentas corrientes especiales en moneda nacional o extranjera para registrar los cargos correspondientes a créditos a su favor o cargos derivados de sus operaciones, sus intereses, comisiones, gastos y demás cargos señalados en el numeral 1.a anterior, para lo cual bastará que el BANCO le remita la nota de cargo y/o estado de cuenta respectivo con el detalle de los registros efectuados, rigiéndose dichas cuentas por el presente contrato.

f. Centralizar en una o más cuentas del CLIENTE los saldos acreedores y/o deudores que presenten ellas y/u otras cuentas o depósitos, en cualquiera de sus Oficinas del país o del exterior, en moneda nacional o extranjera, siendo definitivos los saldos acreedores o deudores resultantes.

g. Dar por vencidas todas las obligaciones del CLIENTE en casos de incumplimiento de una o más de ellas, disponiendo el cobro inmediato del total de los saldos adeudados.

2. El CLIENTE deberá operar personalmente sus cuentas.

Toda operación realizada con los medios proporcionados al CLIENTE por el BANCO se presumirá hecha por el CLIENTE bajo su total responsabilidad.

El BANCO sólo reconocerá como representantes del CLIENTE a los que éste señale como tales. En ese sentido, el CLIENTE deberá comunicar por escrito al BANCO toda designación, revocatoria o modificación de facultades de sus representantes y presentar las actas o escrituras públicas debidamente inscritas en los Registros Públicos. El BANCO no tendrá responsabilidad por la revocación y/o modificación de representantes y/o facultades no comunicadas de esta forma al BANCO.

En caso de duda o conflicto sobre la legitimidad de la representación del CLIENTE o la existencia de títulos pendientes

de inscripción incompatibles con la mencionada representación, éste autoriza de manera anticipada al BANCO para suspender –por cuenta y riesgo del primero– la ejecución de toda orden, instrucción o servicio, hasta que se aclare a su satisfacción o se expida una resolución judicial al respecto, debidamente inscrita en los Registros Públicos, aceptando el CLIENTE que en estos casos el BANCO procederá si lo estima conveniente a la consignación judicial de los saldos acreedores.

El BANCO sólo registrará a los representantes para que actúen a sola firma o en forma conjunta, sin considerar límites de giro o disposición de fondos, siendo el CLIENTE el único responsable de supervisar que sus representantes observen dichos límites.

3. EL CLIENTE podrá realizar operaciones, solicitar y contratar créditos, dar instrucciones o contratar servicios, en forma personal o empleando los diferentes medios que el BANCO pone a su disposición y que se encuentran difundidos en su página web (sean escritos, facsimilares, telefónicos, electrónicos, Internet o similares, empleando firmas gráficas y/o su clave personal consistente en un código numérico seleccionado por el CLIENTE, el mismo que podrá variar de acuerdo con el canal en que se utilice), previo cumplimiento de los requisitos establecidos por el BANCO para ello y asumiendo los riesgos derivados de su empleo. Ante la indisponibilidad temporal de alguno de los medios antes mencionados, el BANCO solamente será responsable si no hubiese puesto a disposición del CLIENTE otros canales alternativos para que el CLIENTE pueda realizar los actos a que se refiere esta cláusula.

4. El BANCO queda autorizado a bloquear las cuentas del CLIENTE en los siguientes casos:

- (i) Cuando exista mandato de autoridad competente que así lo ordene.
- (ii) A fin de resguardar los intereses económicos del propio CLIENTE y de terceros, cuando advierta indicios de operaciones inusuales, irregulares o sospechosas. Este bloqueo se podrá hacer por un plazo máximo de 30 días calendario, debiendo el BANCO informar dicha situación al CLIENTE en forma posterior al bloqueo de la cuenta, mediante comunicación telefónica, escrita o electrónica dirigida al número de teléfono, domicilio o dirección electrónica establecidos por el CLIENTE.

Las operaciones que se hubieran realizado con las características señaladas anteriormente podrán ser reprocessadas por el BANCO, para lo cual debitará o cargará contra los montos disponibles en las cuentas afectadas los importes de las operaciones realizadas que sean necesarios. Dicho procedimiento es autorizado expresamente por el CLIENTE con su firma puesta al final de este documento. El reproceso será informado al CLIENTE en forma posterior a su realización mediante comunicación telefónica, escrita o electrónica dirigida a su número de teléfono, a su domicilio o a su dirección electrónica.

Sin perjuicio de lo antes señalado, el BANCO informará a las autoridades competentes sobre operaciones comprendidas en la Sección Quinta-Transacciones Financieras Sospechosas, de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros –Ley No. 26702- (“Ley de Bancos”), o en las normas sobre Legitimación de Activos; debiendo el CLIENTE explicar y documentar al BANCO la suficiencia económica y legal de sus operaciones.

5. El cierre unilateral de la cuenta constituirá el ejercicio de un derecho que ambas partes se otorgan recíprocamente. El cierre de las cuentas y la resolución del contrato se sujetarán a lo señalado a continuación:

- a. Sin perjuicio del derecho que le corresponde según lo señalado en el tercer párrafo de la cláusula 15 de este documento, el CLIENTE podrá cerrar la cuenta y/o resolver este contrato, a su sola decisión y en cualquier momento, con aviso escrito al BANCO y previo pago de todo saldo deudor u obligación vencida y exigible que mantuviera pendiente frente a éste, derivado del uso de las cuentas o servicios a que se refiere este contrato. La resolución del contrato podrá realizarse en cualquier Oficina del BANCO o en cualquier otro medio que el BANCO ponga a su disposición. El procedimiento y canales de atención para la cancelación de la cuenta se encuentran difundidos en la página web del BANCO ([www.viabcp.com](http://www.viabcp.com)).
  - b. El BANCO podrá cerrar las cuentas del CLIENTE y/o resolver este contrato, en cualquier momento y por decisión de negocios o pérdida de confianza, por el solo mérito de una comunicación previa dirigida al domicilio o dirección electrónica registradas por el CLIENTE. Las cuentas se cerrarán transcurridos 15 días desde la comunicación.
  - c. Asimismo, en aplicación de lo señalado en el artículo 1430 del Código Civil, el BANCO podrá cerrar las cuentas y/o resolver este contrato cuando se dé cualquiera de las situaciones establecidas a continuación, en cuyo caso el cierre de la cuenta y/o la resolución del contrato se producirá de pleno derecho en la fecha en que el BANCO comunique al CLIENTE su decisión de valerse de esta cláusula resolutoria:
    - (i) Cierre previsto por la legislación aplicable.
    - (ii) Cuando, sin autorización del BANCO, la cuenta se utilice para colectas, recaudaciones o depósitos hechos por terceras personas.
    - (iii) Cuando se realicen operaciones que puedan perjudicar al BANCO, al CLIENTE o a otros clientes del BANCO.
    - (iv) Cuando la cuenta no esté siendo utilizada personalmente por el CLIENTE o por un representante autorizado del CLIENTE.
    - (v) Si a criterio del BANCO existe duda o conflicto respecto de la legitimidad, legalidad, vigencia o alcances de las facultades de los representantes del CLIENTE.
    - (vi) Cuando la cuenta se encuentre inmovilizada sin saldo a favor del CLIENTE por más de 3 meses.
    - (vii) Si el CLIENTE ingresa a un procedimiento de disolución, liquidación o concurso de acreedores.
  - d. Además de los casos a los que se refieren los literales b. y c. anteriores, el BANCO podrá cerrar la cuenta y/o resolver este contrato de acuerdo con lo señalado en el quinto párrafo de la cláusula 15 de este contrato.
6. Cerrada una cuenta, el saldo deudor o acreedor que resulte será exigido o entregado al CLIENTE, debiendo éste devolver de inmediato las chequeras y tarjetas que tuviere en su poder, las que dejará de utilizar de inmediato.
7. En caso de fallecimiento o liquidación del patrimonio del titular, el BANCO bloqueará las cuentas cuando sea informado por escrito o tome conocimiento de ello hasta que los herederos acrediten su condición de tales. En caso de ser una cuenta mancomunada indistinta, ésta podrá continuar activa y ser operada por el cotitular superviviente. En ese sentido, los fondos continuarán a disposición del cotitular superviviente o podrán ser puestos a disposición de los herederos del causante, previa verificación de su condición de tales por parte del BANCO.
8. EL CLIENTE declara conocer que el BANCO no incurrirá en responsabilidad alguna por los daños que sufra que se deriven de:

(i) El ejercicio regular de un derecho o una obligación del BANCO, establecidos en las normas legales aplicables o en las presentes Condiciones Generales.

(ii) Un hecho determinante de tercero, o la suspensión o interrupción de servicios, incluso de los canales de atención (cajeros automáticos, Banca por Internet, Banca por Teléfono, Telecrédito Web u otros) producto de la falta, interrupción o defectuoso funcionamiento de las instalaciones o equipos del BANCO o de sus proveedores, siempre que no haya mediado dolo o culpa inexcusable imputables al BANCO.

(iii) En un hecho determinante del CLIENTE.

(iv) En hechos derivados de casos fortuitos o fuerza mayor.

9. El CLIENTE podrá afiliarse a sistemas de débitos para pagos diversos en la misma moneda u otra distinta, asumiendo el CLIENTE los riesgos por las diferencias de cambio al momento de tramitar el cargo/abono. El CLIENTE debe verificar estas operaciones e informar de inmediato en caso de que no se practicasen en la oportunidad que corresponda o se realicen de manera errada, lo que se corregirá conforme al numeral 1.d. anterior. El CLIENTE no será responsable cuando, por causa no imputable a él, el débito automático no pueda realizarse en la fecha pactada. Para afiliarse a estos sistemas el CLIENTE podrá acercarse a cualquier Oficina del BANCO y llenar el respectivo formulario de autorización de cargo en cuenta u optar por la afiliación vía la página web del BANCO ([www.viabcp.com](http://www.viabcp.com)). La autorización de débito automático puede dejarse sin efecto, en cualquier Oficina del BANCO, mediante la firma de un nuevo formulario de autorización de cargo en cuenta o a través de la página web antes mencionada.

10. El CLIENTE declara conocer que, con arreglo al uso comercial, el BANCO tiene contratado un conjunto de servicios que por su naturaleza son complementarios a los servicios brindados por el BANCO, tales como programas de seguros, mecanismos de protección, sistemas de coberturas, fondos de contingencia, tanto para sus productos activos como pasivos, con la finalidad de cubrir riesgos en las operaciones y/o servicios.

La contratación de los seguros para productos pasivos será voluntaria.

Los términos y condiciones de dichos seguros, así como el costo de los mismos, constarán en el respectivo certificado de seguros y/o la Póliza correspondiente. Las modificaciones a los términos y condiciones de dichos seguros serán comunicadas a través de los mecanismos establecidos en la cláusula 14 de estas Condiciones Generales.

11. El CLIENTE señala como domicilio el indicado en este contrato. Todas las comunicaciones escritas o notificaciones judiciales o extrajudiciales que el BANCO le dirija podrán ser enviadas a dicho domicilio o a la dirección electrónica que el CLIENTE señale. Sin perjuicio de ello, el BANCO podrá emplear cualquiera de los demás medios previstos en este contrato para comunicarse con el CLIENTE.

Para que surta efectos, todo cambio de domicilio deberá ser comunicado por el CLIENTE al BANCO por escrito o por cualquiera de las otras vías que éste ponga a disposición del CLIENTE y que le serán comunicadas a través de cualquiera de los medios previstos en la cláusula 14 del contrato. El nuevo domicilio debe estar ubicado en la misma ciudad en la que el CLIENTE y el BANCO suscriben este contrato.

12. Las informaciones y documentos proporcionados por el CLIENTE al BANCO tienen carácter de Declaración Jurada, debiendo actualizarlas o corregirlas cuando éstas sufran algún

cambio.

13. El BANCO mantendrá a disposición del 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 y las condiciones bajo las cuales se prestan los servicios y las tarifas aplicables a ellos. El CLIENTE reconoce que los cambios que se introduzcan a este contrato por el BANCO le serán oponibles una vez que le hayan sido notificados en cualquiera de las formas que señala la ley, salvo lo previsto en el tercer párrafo de la cláusula 15, dándose preferencia a mensajes a través de los estados de cuenta.

14. Para comunicar las modificaciones referidas (i) a las tasas de interés, penalidades, comisiones y gastos que generen mayores costos al CLIENTE; (ii) a la resolución del contrato por razón distinta al incumplimiento; (iii) a la limitación o exoneración de responsabilidad del BANCO; y/o (iv) a la incorporación de servicios que no se encuentren directamente relacionados con las cuentas o depósitos del CLIENTE o los servicios regulados por este contrato, el BANCO usará medios de comunicación directa, tales como (a) mensajes en los estados de cuenta; (b) comunicaciones al domicilio del CLIENTE; (c) correos electrónicos; (d) llamadas telefónicas; o (e) mensajes de texto (SMS).

Para comunicar modificaciones distintas a las señaladas en el párrafo anterior, campañas comerciales y cualquier otra información relacionada con las operaciones que el CLIENTE tenga con el BANCO, así como modificaciones que sean beneficiosas para el CLIENTE, el BANCO podrá utilizar medios de comunicación tales como avisos en (i) cualquiera de sus oficinas, (ii) su página web, (iii) mensajes a través de Banca por Internet, (iv) notas de cargo, de abono o vouchers de operaciones, en tanto el CLIENTE realice operaciones y el BANCO le envíe o entregue dichas comunicaciones; (v) sus cajeros automáticos, (vi) las redes sociales, o (vii) cualquier diario, periódico o revista de circulación nacional.

En caso de existir diferencia en la información de las operaciones del CLIENTE, prevalecerá aquella que se encuentre registrada en el BANCO. De no estar conforme, el CLIENTE tiene a salvo su derecho de acudir a las instancias administrativas o judiciales para ejercer su derecho al reclamo.

El CLIENTE deberá consultar el costo antes y cada vez que solicite un servicio. La realización de operaciones hará presumir que el CLIENTE se ha informado a su satisfacción sobre sus costos.

15. Los términos y condiciones pactadas en este contrato, incluyendo todas las condiciones bajo las cuales se brindan los servicios que el BANCO presta, así como las tasas de interés, comisiones, gastos y demás conceptos mencionados en el numeral 1.a., salvo los intereses correspondientes a los depósitos a plazo fijo, podrán ser modificados por el BANCO, debiendo comunicar los cambios al CLIENTE con una anticipación de 45 días, o cualquier otro plazo que las disposiciones legales establezcan, mediante aviso efectuado conforme al numeral 13 anterior.

Entre otros supuestos y sin que se pueda considerar esta lista como limitativa, las modificaciones a que se refiere el párrafo anterior podrán ser efectuadas por el BANCO –a su solo criterio- como consecuencia de (i) cambios en las condiciones de la economía nacional o internacional; (ii) cambios en el funcionamiento o tendencias de los mercados o la competencia; (iii) cambios en las políticas de gobierno o de Estado que afecten las condiciones del mercado; (iv) impacto de alguna disposición legal sobre costos, características,

definición o condiciones de los productos y servicios bancarios; (v) modificación de las características, definición, rentabilidad o condiciones de los productos por el BANCO; (vi) inflación o deflación; devaluación o revaluación de la moneda; (vii) campañas promocionales; (viii) evaluación crediticia del CLIENTE o de su empleador, de ser el caso; (ix) encarecimiento de los servicios prestados por terceros cuyos costos son trasladados al CLIENTE o de los costos de prestación de los productos y servicios ofrecidos por el BANCO; (x) crisis financiera; y (xi) hechos ajenos a la voluntad de las partes; conmoción social; desastres naturales; terrorismo; guerra; caso fortuito o fuerza mayor.

De no encontrarse conforme con las modificaciones comunicadas por el BANCO, el CLIENTE podrá cerrar la cuenta y resolver este contrato, conforme a lo indicado en el numeral 5 precedente, debiendo para ello: (i) manifestar su disconformidad por escrito, (ii) resolver expresamente este contrato y (iii) proceder al pago de todo saldo deudor u obligación vencida y exigible que mantuviera pendiente frente al BANCO, derivado del uso de las cuentas o servicios a que se refiere este contrato, para lo cual contará con el plazo indicado en la legislación vigente. Si las modificaciones estuvieren asociadas a la incorporación de servicios que no se encuentren directamente relacionados a las cuentas y servicios regulados por este contrato y que, por ende, no constituyan una condición para contratar, la negativa del CLIENTE no implicará una resolución de este contrato. El silencio del CLIENTE constituye aceptación expresa de las modificaciones informadas por el BANCO.

De no ejercer el CLIENTE este derecho de resolución en la forma y condiciones previstas en el párrafo precedente o de continuar el CLIENTE en el uso de las cuentas, aun cuando haya manifestado su disconformidad con las modificaciones introducidas, se entenderá que el CLIENTE las acepta en su totalidad. Para estos efectos, el CLIENTE expresamente consiente que su silencio constituye manifestación de voluntad y aceptación de cualquier modificación contractual comunicada conforme a los mecanismos estipulados en el párrafo precedente.

El BANCO podrá modificar los contratos celebrados con el CLIENTE en aspectos distintos a las tasas de interés, comisiones o gastos, e incluso resolverlos, sin el aviso previo a que se refiere el primer párrafo de esta cláusula, como consecuencia de la aplicación de las normas prudenciales emitidas por la SBS, tales como las referidas a la administración del riesgo de sobreendeudamiento de deudores minoristas; por consideraciones del perfil del CLIENTE vinculadas al sistema de prevención del lavado de activos o del financiamiento del terrorismo; si el BANCO advirtiese indicios de operaciones fraudulentas, inusuales, irregulares o sospechosas; si a criterio del BANCO existiese duda o conflicto sobre la legalidad o legitimidad de la procedencia de los fondos, valores o activos depositados en la cuenta del CLIENTE; si mantener vigente el contrato implicase el incumplimiento de alguna disposición legal, en especial aquellas referidas a políticas de lavado de activos o financiamiento del terrorismo; o por falta de transparencia del CLIENTE.

Para efectos de lo señalado en el párrafo anterior, se considerará que hay falta de transparencia del CLIENTE cuando en la evaluación realizada a la información señalada o presentada por éste antes de la contratación o durante la relación contractual con el BANCO, cuando existan indicios de que dicha información es inexacta, incompleta, falsa o

inconsistente con la información previamente declarada o entregada por el CLIENTE al BANCO y ello pueda repercutir negativamente en el riesgo de reputación o legal del BANCO.

Si el BANCO decidiese resolver el contrato suscrito con el CLIENTE o modificar las condiciones contractuales por las causales indicadas en el cuarto y quinto párrafos de esta cláusula, remitirá una comunicación al CLIENTE, dentro de los 7 días posteriores a dicha modificación o resolución, en la que señalará que la resolución o modificación del contrato se realiza sobre la base de lo dispuesto en el artículo 85° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en aquellos casos en los que ésta se produzca como consecuencia de la detección de indicios de actividades que atentan contra el sistema de prevención del lavado de activos del BANCO o por la falta de transparencia a que se refiere el sexto párrafo de esta cláusula.

16. El CLIENTE reconoce que las sumas de dinero que entrega al BANCO y que éste recibe en alguna de las diferentes modalidades establecidas en el presente contrato se entregan en calidad de depósito en la modalidad de depósito irregular, conforme a las normas del Código Civil y la Ley de Bancos; es decir que las sumas de dinero que el BANCO recibe en depósito son de libre uso y disposición por el BANCO, el mismo que debe devolverlas al CLIENTE en los términos y condiciones pactados en cada operación y conforme a los términos y condiciones de este contrato.

17. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES: El BANCO informa al CLIENTE que, de acuerdo a la Ley N° 29733 - Ley de Protección de Datos Personales, su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 003-2013-JUS y las demás disposiciones complementarias, el BANCO está legalmente autorizado para tratar la información que el CLIENTE le entrega sobre su situación personal, financiera y crediticia (la "Información") con la finalidad de ejecutar la relación contractual que origina este contrato. Asimismo, el BANCO informa al CLIENTE que para dar cumplimiento a las obligaciones y/o requerimientos que se generen en virtud de las normas vigentes en el ordenamiento jurídico peruano y/o en normas internacionales que le sean aplicables, incluyendo pero sin limitarse a las vinculadas al sistema de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo y normas prudenciales, el BANCO podrá dar tratamiento y eventualmente transferir su Información a autoridades y terceros autorizados por ley.

El CLIENTE reconoce que estarán incluidos dentro de su Información todos aquellos datos, operaciones y referencias a los que el BANCO pudiera acceder en el curso normal de sus operaciones, ya sea por haber sido proporcionados por el CLIENTE o por terceros o por haber sido desarrollados por el BANCO, tanto en forma física, oral o electrónica y que pudieran calificar como "Datos Personales" conforme a la legislación de la materia.

En virtud de lo señalado, el CLIENTE autoriza expresamente a BANCO a incorporar su Información al banco de datos personales de usuarios de responsabilidad del BANCO, almacenar, dar tratamiento, procesar y transferir su Información a sus subsidiarias, afiliadas y socios comerciales listados en la página web del BANCO (las "Terceras Empresas") conforme a los procedimientos que EL BANCO determine en el marco de sus operaciones habituales.

Asimismo, el CLIENTE autoriza al BANCO a utilizar su Información a efectos de: (i) ofrecerle, a través de cualquier medio escrito, verbal, electrónico y/o informático, cualquiera

incluyendo pero sin estar limitado a créditos directos e indirectos, tarjetas de crédito y otras líneas de crédito, (ii) ofrecerle, a través de cualquier medio escrito, verbal, electrónico y/o informático, cualquiera de los productos o servicios del pasivo que el BANCO brinda, incluyendo pero sin estar limitado a cuentas corrientes, cuentas de ahorro, cuentas CTS y depósitos a plazo; (iii) ofrecerle, a través de cualquier medio escrito, verbal, electrónico y/o informático, cualquier otro producto o servicio del BANCO o de las Terceras Empresas; y, (iv) transferirla a las Terceras Empresas a efectos de que cada una de ellas pueda ofrecerle sus productos o servicios, a través de cualquier medio escrito, verbal, electrónico y/o informático.

El CLIENTE reconoce haber sido informado que su Información podrá ser conservada, tratada y transferida por el BANCO a las Terceras Empresas hasta diez años después de que finalice su relación contractual con el BANCO. El CLIENTE puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, siempre que cumpla con los requisitos exigidos por las normas aplicables, dirigiéndose al BANCO de forma presencial en cualquiera de sus oficinas a nivel nacional en el horario establecido para la atención al público, a través de Banca por Internet o vía Banca por Teléfono.

El CLIENTE se obliga a mantener permanentemente actualizada su Información durante la vigencia de este contrato, especialmente en cuanto se refiere a su nacionalidad, lugar de residencia, situación fiscal o composición accionaria de ser el caso.

18. El CLIENTE autoriza al BANCO a enviar, a través de mensajes de texto a su teléfono celular (SMS), llamadas telefónicas a su teléfono fijo o celular, mensajes de correo electrónico a su correo personal o comunicaciones enviadas a su domicilio, promociones e información relacionada a los servicios y productos que el BANCO, sus subsidiarias o afiliadas ofrecen directa o indirectamente a través de las distintas asociaciones comerciales que el BANCO pueda tener, e inclusive requerimientos de cobranza respecto de las deudas que pueda mantener el CLIENTE con el BANCO. Tratándose de información promocional, el CLIENTE tendrá el derecho de solicitar al BANCO el no envío de este tipo de información.

19. Las modalidades de cuentas y/o depósitos mencionados en las siguientes secciones se registrarán por estas Condiciones Generales y por las especiales que a continuación se señalan para cada una de ellas, así como por las disposiciones legales aplicables.

20. Se encuentran cubiertos por el Fondo de Seguro de Depósitos, hasta por el valor publicado oportunamente por la SBS, (i) los depósitos nominativos, bajo cualquier modalidad, de las personas naturales y jurídicas privadas sin fines de lucro; (ii) los intereses devengados por los depósitos antes referidos, a partir de la fecha de constitución o de su última renovación; y, (iii) los depósitos a la vista de las personas jurídicas, exceptuando los correspondientes a las empresas del sistema financiero. En el caso de existir cuentas mancomunadas, su monto se distribuye a prorrata entre los titulares de la cuenta de que se trate; y la cobertura tiene lugar, respecto de cada uno de ellos, con arreglo a los límites, restricciones y condiciones señalados en la Ley de Bancos. El valor de cobertura a la fecha de firma de este documento se encuentra indicado en la Página Web del BANCO ([www.viabcp.com](http://www.viabcp.com)).

BANCO, el CLIENTE podrá presentar su reclamo en Banca por Teléfono, Oficinas del BANCO y cualquier otro canal que este último implemente e informe al CLIENTE, o recurrir –en caso lo considere pertinente– a las instancias administrativas, judiciales y/o arbitrales correspondientes.

22. El CLIENTE se somete a la competencia y jurisdicción de los jueces y tribunales de la ciudad donde se celebra este contrato, para todos los efectos derivados de él.

#### **Condiciones Especiales**

En forma adicional a las Condiciones Generales antes señaladas, las cuentas y servicios del BANCO se rigen por las siguientes condiciones:

#### **DE LAS CUENTAS CORRIENTES BANCARIAS**

1. Al abrir cuentas corrientes, se especificará si ellas operarán con chequera o sin ella. No está autorizado el giro de cheques sin fondos observándose la ley aplicable en materia de giro de cheques y sanciones por falta de fondos. Eventualmente el BANCO podrá atender el pago de cheques u órdenes de pago por encima del saldo disponible del CLIENTE, sujeto a que de inmediato el CLIENTE reembolse el importe que el BANCO cubrió, y sin que este acto obligue al BANCO a conceder nuevos sobregiros. En el caso de depósito de cheques girados contra otro banco, el CLIENTE declara conocer que el BANCO podrá otorgarle adelantos contra los cheques de otro banco, adelantos que tendrán la calidad de sobregiro. En caso de que esos cheques no fueran efectivamente pagados, el CLIENTE deberá devolver al BANCO las sumas entregadas en sobregiro.

2. La liquidación periódica de la cuenta constará en el Estado de Cuenta que al final de cada período se enviará al domicilio del CLIENTE o, si así hubiera sido pactado entre las partes, sin costo en forma electrónica a la dirección de correo electrónico que el CLIENTE haya señalado, adonde además se le remitirá toda información relacionada con la cuenta.

Si el CLIENTE no recibiera el Estado de Cuenta dentro de los 10 días calendario siguientes al cierre del período, deberá solicitarlo por escrito o a través de los canales que el BANCO haya habilitado para tal fin, presumiéndose en caso contrario su oportuna recepción.

3. La validez de los abonos y cargos que consten en boletas, extractos o resúmenes de movimientos u otros documentos está sujeta a que figuren en el Estado de Cuenta por ser aquellos referenciales, siendo el Estado de Cuenta el único documento definitivo y válido sobre tales movimientos.

Si dentro de los 30 días calendario siguientes a su recepción, el CLIENTE no formulara observaciones al Estado de Cuenta o lo hiciera en términos generales o sin especificar los conceptos o partidas, se considerarán aprobados los registros y el saldo al cierre del período, sin perjuicio del derecho del CLIENTE de acudir a las instancias administrativas o judiciales para ejercer su derecho al reclamo.

4. Todo saldo deudor en cuenta corriente devenga los intereses, comisiones y gastos indicados en la Cartilla Informativa anexa, sin perjuicio de lo señalado en la cláusula 15 de las Condiciones Generales.

5. Los cheques se emitirán solo en los talonarios entregados por el BANCO o en los que éste autorice a pedido del CLIENTE, por lo que el CLIENTE acepta asumir expresamente la responsabilidad por cualquier perjuicio y responsabilidad derivado de su empleo.

6. El CLIENTE, aún cuando no tenga fondos en la cuenta, se obliga a dar inmediato aviso por escrito en caso de pérdida, extravío, sustracción o deterioro de cheques, debiendo iniciar de inmediato - en caso corresponda- la acción judicial de ineficacia.

7. Si de la liquidación definitiva al cierre de la cuenta resultase un saldo deudor, el BANCO procederá -en caso de no atenderse su requerimiento- a girar una Letra de Cambio a la Vista, que incluirá intereses hasta la fecha de su giro conforme a ley, y dará inicio a la acción legal correspondiente. La acción se hará extensiva al cobro de las comisiones, gastos e intereses compensatorios y moratorios que seguirán generándose con las tasas vigentes de acuerdo a la Cartilla de Información, aun cuando no estén anotadas en la Letra de Cambio a la Vista.

8. 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.

9. El CLIENTE autoriza al BANCO a verificar las informaciones proporcionadas por él, intercambiarlas con otros acreedores, incluso centrales de riesgo. Asimismo, autoriza al BANCO a obtener información sobre su patrimonio, cumplimiento de pagos con terceros y transacciones bancarias y crediticias, siendo de su cargo -cuando corresponda- los costos que ello demande.

#### **DEPÓSITOS DE AHORROS**

1. Los saldos, cargos y abonos en estas cuentas constarán en registros electrónicos que se encontrarán a disposición del CLIENTE a través de la página web del BANCO. El CLIENTE podrá solicitar el envío del extracto de todos los movimientos producidos en sus cuentas, a su correo electrónico, sin costo, o en físico, asumiendo en este último caso los costos asociados e indicados en la Cartilla de Información.

2. El CLIENTE declara reconocer que las cuentas operan con Tarjetas de Débito prescindiendo del uso de libretas y firmas manuscritas, siendo suficiente para realizar abonos o retiros que el CLIENTE utilice su Tarjeta y Clave Personal a que se refiere el numeral 1 de la sección Tarjetas de Débito y Otros, y observe las condiciones que rijan su operativa.

3. Si el único titular de la cuenta fuera un menor de edad, los retiros podrán ser hechos por sus representantes legales (padres o tutores), siempre que cuenten con autorización judicial para tal efecto.

4. El BANCO podrá establecer un plazo fijo, un número limitado de retiros dentro de un periodo determinado, u otras condiciones especiales, según la modalidad de depósito que haya elegido el CLIENTE, los mismos que constarán en la Cartilla Informativa anexa a este contrato. La tasa de interés y frecuencia de capitalización son fijadas por el BANCO, de conformidad con lo indicado en la cláusula 15 de las Condiciones Generales.

5. Las cuentas de ahorros también podrán operar como cuentas en las que se recibe abonos de fondos provenientes de remuneraciones, en cuyo caso podrán ser incluidas en alguno de los programas de beneficios que el BANCO ofrece a sus clientes conforme se indica en la Cartilla Informativa adjunta a este contrato. Estas cuentas tienen como característica conceder a su titular una línea de crédito siempre y cuando cumpla con los requisitos y condiciones establecidos por el BANCO para el otorgamiento de dicho

beneficio, los mismos que se indican en la página web del BANCO.

#### **DEPÓSITOS A PLAZO FIJO**

1. El CLIENTE podrá elegir cualquiera de las siguientes modalidades de depósito a plazo:

- (i) Renovación automática al vencimiento;
- (ii) Cancelación al vencimiento; o
- (iii) Cancelación al vencimiento con abono en cuenta.

El CLIENTE declara conocer y aceptar expresamente que, en caso de renovación automática al vencimiento, ésta se hará por el mismo plazo y con la tasa de interés vigente en el BANCO en ese momento para ese tipo de depósitos.

En caso de cancelación al vencimiento, si el CLIENTE no retira sus depósitos, se le pagará en lo sucesivo la tasa de ahorros menor vigente en el BANCO. El CLIENTE podrá optar por las siguientes modalidades de pago de intereses:

- (i) Abono en la misma cuenta a plazo al vencimiento;
- (ii) Abono en otra cuenta al vencimiento; o
- (iii) Abono en otra cuenta cada 30 días.

2. En estas cuentas no podrán hacerse retiros ni abonos durante el plazo pactado; en caso de retiros, el CLIENTE pagará las penalidades pactadas que constan en la Cartilla Informativa atendiendo al plazo pactado y el transcurrido efectivamente.

3. La tasa de interés será fijada por el BANCO según el plazo efectivo del depósito conforme consta en la Cartilla Informativa.

4. Estas condiciones pueden ser modificadas por el BANCO conforme a ley o conforme a los términos señalados en el presente documento.

#### **COMPENSACIÓN POR TIEMPO DE SERVICIOS (CTS)**

1. El BANCO mantendrá el depósito CTS en una cuenta sujeta a las condiciones de la ley de la materia y que tendrá carácter de intangible e inembargable.

2. Siempre que el CLIENTE así lo autorice, las comunicaciones a los titulares de cuentas CTS se remitirán al domicilio del respectivo empleador. Eventualmente el BANCO podrá enviarlas al domicilio del CLIENTE. El registro del domicilio del CLIENTE no impide que las comunicaciones se le continúen cursando a través de su empleador, conforme a la ley de la materia.

3. El retiro total de los fondos sólo procederá al cese del trabajador y previo cumplimiento de las demás formalidades que el BANCO o la ley tengan establecidos para estos casos. Sin perjuicio de lo antes señalado y teniendo en cuenta que, mientras no se ponga fin al régimen de sociedad de gananciales, la CTS tiene la calidad de bien común a partir del matrimonio civil (o de haber transcurrido dos años continuos de la unión de hecho), los retiros solamente serán atendidos por el BANCO si no se recibiese aviso por escrito del cónyuge/conviviente en que indique su necesaria concurrencia.

4. Los traslados a otro depositario autorizado se atenderán conforme a la legislación vigente.

#### **CUSTODIA DE VALORES**

1. Los valores representados en títulos físicos o mediante anotación en cuenta y los documentos en general (los "Valores") que el BANCO reciba en calidad de custodia y/o depósito, a su entrega y retiro serán anotados en un registro



# CONTRATO GENERAL DEL BANCO INTERBANK

## Contrato de Depósitos en Cuenta Corriente, Cuenta de Ahorro, Plazo Fijo, Certificado Bancario y Compensación por Tiempo de Servicios (CTS)

Por el presente documento, Banco Internacional del Perú S.A.A. (en adelante, "Interbank") y el Cliente cuyos datos de identificación se consignan al final de este documento, de forma física, electrónica y/o digital celebran un contrato (en adelante, "Contrato") por el cual se regulan los términos y condiciones aplicables a los depósitos en Cuenta Corriente, Cuenta de Ahorro, Plazo Fijo, Certificado Bancario y CTS (en adelante, "Cuentas").

La manifestación de voluntad y/o aceptación de: (i) las condiciones detalladas en el presente documento; (ii) posible ofrecimiento de productos y/o servicios financieros detallados en el presente contrato mediante la ejecución de los mismos y siempre que se encuentren directamente relacionados a aquellos contratados; y (iii) funcionalidades digitales accesorias a las Cuentas, puede ser realizada por el Cliente, de forma física, electrónica y/o digital, a través de la firma, así como aquella brindada a través de los siguientes mecanismos de autenticación: ingreso de claves o contraseñas, clic o clickear en dispositivos, aceptación por voz, datos biométricos (huella dactilar, identificación facial, etc.), códigos, autogeneración de códigos, entre otros mecanismos que Interbank ponga a su disposición. Asimismo, el Cliente conviene que podrá contratar con Interbank de forma física, electrónica y/o digital conforme a los términos y condiciones establecido en el presente documento que declara haber recibido de manera previa y/o que se encuentra a su disposición en la web [www.interbank.pe](http://www.interbank.pe).

Para el caso del ofrecimiento de productos y/o servicios financieros previstos en el numeral (ii) de la presente cláusula, se deberá observar en todo momento lo siguiente:

- Será posible el ofrecimiento de productos y/o servicios financieros, a través de cualquier medio, siempre que se encuentren directamente relacionados a aquellos contratados por el presente contrato.

- Para el ofrecimiento de productos y servicios financieros no directamente relacionados al presente contrato, a través de centros de llamada (call centers), sistemas de llamado telefónico, envío de mensajes de texto a celular o de mensajes electrónicos masivos para promover productos y servicios, así como prestar el servicio de telemarketing, se deberá contar con el consentimiento previo, informado, expreso e inequívoco del cliente distinto al presente contrato.

- El consentimiento del cliente, en ambos supuestos, podrá ser revocado en cualquier momento y conforme a la normativa que rige la protección de datos personales.

### Condiciones Generales Aplicables a todos los Depósitos

**1. Cuenta de Depósito:** Las Cuentas pueden entenderse ofrecidas para la captación de depósitos monetarios, así como el número o código de las mismas otorgado al Cliente para la identificación singular de la(s) Cuentas que contrate.

**2. Contrato:** El Cliente declara conocer que la Solicitud de apertura de las Cuentas, la Cartilla de Información, el presente documento, sus anexos, así como toda modificación que se realice producto de un cambio en la legislación aplicable y que se aplique obligatoriamente o de manera supletoria al presente Contrato forman parte integral de este Contrato.

En caso el Cliente solicite revisar de manera directa los documentos contractuales en la web [www.interbank.pe](http://www.interbank.pe) – una vez contratado por medio distinto al escrito - autoriza a Interbank a que éste ponga a disposición del Cliente dichos documentos, para ello, Interbank deberá tener constancia de la aceptación de lo indicado por el Cliente. Caso contrario, Interbank le enviará a través de los medios directos señalados en la cláusula 21, dichos documentos dentro de los 15 días de celebrado el Contrato. El Contrato deberá ser interpretado conforme a la legislación peruana aplicable y vigente a la fecha de su suscripción (en adelante, "Ley Aplicable"). El Cliente podrá contratar y aceptar cualquier condición y/o documento contractual por cualquiera de los medios directos establecidos en la cláusula 21.

El Cliente declara conocer que el presente documento rige a todas las Cuentas y que la aceptación del mismo –en caso no cambien las condiciones contractuales- aplica para cualquiera de las Cuentas solicitadas al momento de aceptarlas.

El Cliente no podrá, unilateralmente, realizar alteraciones o agregar cláusulas adicionales a ningún documento que forme parte integral de este Contrato, bajo sanción de nulidad de dichas alteraciones, las cuales se entenderán por no válidas por Interbank.

**3. Solicitud:** Al momento de la apertura de las Cuentas, el Cliente consignará sus datos de identificación o información personal del Cliente y/o usuario (en adelante, Cliente) los que se pueden registrar de forma electrónica y/o digital o física en una Solicitud (en adelante, "Solicitud"). En caso, el Cliente desee realizar un cambio y/o actualización de sus datos de identificación, deberá realizarlo en una nueva Solicitud de Actualización y/o Modificación de Datos; a las solicitudes mencionadas se les denominará indistintamente "Solicitud".

La información y documentos proporcionados por el Cliente a Interbank tienen carácter de Declaración Jurada.

el Cliente, en cuyo caso se le aplicará el tipo de cambio que se encuentre vigente en Interbank el día en que se realice la operación.

**6.6 Realizar débitos u extornos de cualquier suma abonada por error** – ya sea de Interbank como terceros – en los Canales de Interbank, con la única finalidad de regularizar Transacciones que pudiesen haber sido procesadas con error, siempre que exista evidencia certera del error, acreditada por Interbank; o restituir cualquier importe no registrado oportunamente o retirado indebidamente. El aviso previo no será necesario ni las instrucciones expresas del Cliente. La comunicación de la incidencia se realizará de forma posterior, de acuerdo a lo establecido en la cláusula 21.

**6.7 Retener el Impuesto a las Transacciones Financieras**, en caso corresponda, así como todo tributo creado o por crearse que afecte a las Cuentas o a cualquier otro concepto derivado del Contrato.

**7. Abonos en Cuentas:** Luego de abrir cualquiera de las Cuentas, el Cliente podrá realizar abonos a las mismas, de las siguientes maneras: en efectivo, por transferencias entre sus cuentas, transferencias interbancarias, autogeneración de abono, depósito de cheques y/o por cualquier otro medio por el que pueda realizarse dicho abono. Las condiciones de cada una de las Cuentas (monto mínimo de apertura, depósitos permitidos, retiros, comisiones, tasas, saldo promedio mensual, condiciones específicas temporales de la cuenta, etc.) están contempladas en la Cartilla de Información.

Cuando la operación se realice a través de cheques, el importe de los mismos se considerará disponible, devengará intereses y será acreditado en las Cuentas, cuando tales cheques hayan sido efectivamente emitidos y pagados por Interbank o alternativamente cuando tales cheques hayan sido efectivamente cobrados por Interbank (emitidos por otro banco).

Tratándose de cheques de otro banco, Interbank no estará obligado a protestarlos, dado que dicha obligación corresponde al banco girado.

El Cliente estará obligado a recoger, en un plazo no mayor de seis (6) días aquellos cheques que hayan sido rechazados. Interbank podrá conservar hasta un plazo prudencial de no menos de un mes de acuerdo a la normativa aplicable, dichos cheques, vencido este plazo, procederá a su destrucción, sin ninguna responsabilidad. Las comisiones aplicables se encuentran establecidas en el Tarifario de Cheques.

**8. Constancia de depósito:** Interbank emitirá una única constancia (física, electrónica y/o digital) por cada depósito realizado en cualquiera de las Cuentas. En caso de destrucción o extravío de dicho documento, Interbank no entregará una nueva

constancia del depósito realizado. Para duplicados, el cliente deberá pagar la comisión respectiva.

**9. Sistema de cargo en Cuentas – Débito Automático:** El Cliente podrá solicitar a Interbank su inclusión dentro de un sistema de débitos periódicos de los fondos mediante un documento físico, electrónico o virtual bajo las formalidades que establezca la ley y reglamento de la materia y en cualquiera de las Cuentas de su titularidad – débito automático – y los transfiera a terceros. Interbank se reserva el derecho de autorizar las Cuentas desde las cuales se podrán ejecutar este sistema de débito automático, mediante una comunicación que realizará a través de los medios directos establecidos en la cláusula 21 dentro del plazo de hasta 30 días, así como de determinar los términos y condiciones particulares que regularán su ejecución, los cuales serán previamente informados al Cliente.

El Cliente deberá considerar que, los pagos por débito automático procederán únicamente cuando existan saldos disponibles suficientes en las Cuentas al momento en que Interbank intente el débito. En caso de terminación del Contrato, el Cliente deberá notificar a los establecimientos que hubiera afiliado, sin perjuicio de las responsabilidades establecidas en la Ley Aplicable; sin perjuicio de lo anterior, Interbank podrá, pero no estará obligado a, realizar dicha notificación en los casos en los que pueda identificar al correspondiente establecimiento.

Interbank podrá pero no estará obligado a, ofrecer al Cliente la opción de realizar instrucción a un funcionario de Interbank para realizar retiros, transferencias entre sus cuentas, transferencias a terceros, órdenes de pago y pago de servicios.

Para realizar la instrucción, el Cliente deberá llenar un formulario con las operaciones que desee realizar, de manera física, digital y/o electrónica, para las cuales Interbank le designará un funcionario específico que recepcionará las instrucciones del Cliente. Para realizar las instrucciones no será necesaria la presencia física, electrónica o digital, de la Tarjeta, de acuerdo a lo indicado en las cláusulas 33 y 35 del Contrato.

Ningún otro funcionario podrá recepcionar las instrucciones del Cliente, salvo indicación en contrario por parte de funcionario autorizado de Interbank.

**10. Canales y medios de pago:** Se entiende como Canal a cualquier medio físico, digital y/o electrónico ofrecido y controlado – tanto en su origen y cese – por Interbank, al que accede el Cliente para efectuar todo lo siguiente: (i) transacciones monetarias (débitos, transferencias, abonos, pago de servicios, de obligaciones con Interbank, a entidades públicas o privadas, entre otros), (ii) obtener información de las Cuentas, (iii) afiliarse a beneficios ofrecidos por Interbank y (iv) obtener asistencia

**Contrato de Depósitos en Cuenta Corriente, Cuenta de Ahorro, Plazo Fijo,  
Certificado Bancario y Compensación por Tiempo de Servicios (CTS)**

operativa y financiera por parte de representantes de Interbank. A modo de ejemplo, se mencionan los siguientes Canales: banca por internet, cajeros automáticos, terminales de punto de venta, entre otros.

Cualquier otro medio que no cuente con todas las características anteriormente listadas o no sea ofrecido y controlado totalmente por Interbank, se considerará un "Medio de Pago" y no un "Canal".

**11. Cargos no liquidados:** Interbank, de conformidad con las cláusulas 6, 10 y 35 en cualquier momento, producto de la conciliación de los saldos del Cliente, podrá debitar a éste el pago de los conceptos no contabilizados oportunamente como parte de los débitos retenidos en las Cuentas, así como las comisiones, gastos, penalidades y otros conceptos que se detallan en la Cartilla de Información que pudieran haber generado dichos conceptos.

**12. Compensación de deudas:** Si el Cliente mantiene deudas vencidas impagas, de cualquiera de los productos activos o pasivos que mantenga con Interbank, de conformidad con lo establecido en la cláusula 11 del artículo 132º de la Ley N° 26702 – Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), Interbank podrá cobrar (compensar) en forma parcial o total el monto adeudado (obligaciones vencidas y exigibles) por Cliente, quedando autorizado a debitar de cualquiera de las Cuentas. No serán objeto de compensación los activos legal o contractualmente declarados intangibles o excluidos de este derecho.

Con la finalidad de cancelar la deuda en la moneda en que ha sido contraída, Interbank podrá proceder a la conversión de moneda de acuerdo al tipo de cambio vigente para Interbank a la fecha en que se realice la operación.

**13. Consecuencias de la extinción del Contrato:** En cualquier caso, de extinción del Contrato, el Cliente deberá devolver a Interbank inmediatamente las Tarjetas emitidas, de ser el caso. Si el Cliente no devuelve las Tarjetas asumirá todas las responsabilidades por el uso irregular de las mismas.

Asimismo, en caso de terminación del Contrato, reposición o cualquier circunstancia que implique la entrega de un nuevo plástico, el Cliente asumirá la obligación de notificar sobre tal hecho a los establecimientos afiliados a los que hubiere solicitado su inclusión dentro de un sistema de débito automático de las Cuentas.

**14. Bloqueo:** Interbank podrá bloquear temporalmente las Cuentas, por mandato de la autoridad competente o cuando advierta indicios de operaciones fraudulentas, inusuales,

irregulares o sospechosas. Interbank informará al Cliente el bloqueo de las Cuentas a través de los medios directos establecidos en la cláusula 21. En cualquiera de los casos mencionados, Interbank queda facultado a: (i) solicitar al Cliente el sustento de la suficiencia económica y legal de sus operaciones; y/o (ii) debitar o cargar de las Cuentas, cualquier importe relacionado con estas operaciones por mandato de la autoridad competente. De igual manera, Interbank, podrá bloquear o resolver el contrato de las Cuentas por inactividad cuando no se hayan registrado movimientos a cargo del Cliente en las mismas, por un periodo de doce (12) meses, o que durante seis (6) meses su saldo haya sido menor al mínimo establecido por Interbank.

**15. Retenciones:** Interbank cumplirá con retener conforme a ley, los saldos en las Cuentas en virtud de mandato expedido por el Poder Judicial, municipalidades, organismos administrativos y otros que la ley pertinente establezca. Adicionalmente, Interbank podrá retener los saldos cuando exista evidencia de abono a la cuenta por error operativo contemplando en la cláusula 6 inciso 6. Previamente a la retención o bloqueo, Interbank podrá debitar de las Cuentas los importes que corresponda por las deudas vencidas que el Cliente mantenga frente a Interbank, conforme a lo establecido en la cláusula 12.

**16. Estado de Movimientos:** Interbank podrá remitir a solicitud del cliente, mensualmente, un Estado de Movimientos con el detalle de las operaciones realizadas en dicho periodo, el monto de las mismas, y el saldo de las Cuentas, y demás información según el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado y sus modificatorias.

El Estado de Movimientos será enviado a solicitud del Cliente, por defecto, a través de medios electrónicos de manera gratuita, o de ser el caso, a través de la página web de Interbank u otro medio electrónico seguro que Interbank ponga a su disposición, o, de ser el caso, a través de otros canales seguros que se encuentren habilitados para el Cliente, dependiendo de lo solicitado por éste; no obstante, en caso el Cliente solicite recibir su estado de movimientos de manera impresa al domicilio que haya consignado para tal efecto en la Solicitud, deberá observar la comisión establecida en la Cartilla de Información.

En virtud de lo anterior, el Cliente deberá manifestar de manera expresa, en la Solicitud, la(s) forma(s) en la cual(es) desea recibir su Estado de Movimientos. Asimismo, el Cliente podrá consultar sus movimientos en los canales que Interbank ponga a su disposición para tal efecto. El Cliente es responsable de mantener actualizada la dirección – física, digital y/o electrónica- a la cual indicó que desea recibir su Estado de Movimientos.

**Contrato de Depósitos en Cuenta Corriente, Cuenta de Ahorro, Plazo Fijo,  
Certificado Bancario y Compensación por Tiempo de Servicios (CTS)**

la ejecución de cualquier instrucción y/o del Contrato, hasta que dichas dudas sean esclarecidas a satisfacción de Interbank.

Asimismo, Interbank podrá solicitar revisar los poderes por cada operación. Cuando la representación derive de un mandato judicial, éste deberá ser debidamente notificado a Interbank por la autoridad competente.

El representante del Cliente, previa aceptación por escrito o cualquier medio electrónico y/o digital que Interbank ponga a su disposición, podrá solicitar tener acceso inmediato, parcial y/o periódico a los movimientos de las Cuentas del Cliente, manteniendo un nivel restringido de acceso a la información de las Cuentas, por medio de Estados de Movimientos periódicos, que serán enviados por cualquiera de los medios de comunicación establecidos en la cláusula 21.

El representante que solicite acceso a los movimientos de las Cuentas deberá acreditar previamente contar con facultades suficientes para obtener dicha información.

**19. Autorización para guardar registro de comunicaciones:** El Cliente autoriza a Interbank a grabar cualquier tipo de conversación, solicitud, autorización, instrucción, adquisición y en general cualquier otro tipo orden o manifestación de voluntad, relacionado con las Cuentas, comprometiéndose a mantener absoluta reserva de las mismas.

**20. Cesión de Posición Contractual:** Interbank podrá ceder su posición contractual en este Contrato a cualquier tercero de conformidad con lo indicado en los artículos 1206 y siguientes Código Civil vigente y sus modificatorias, prestando el Cliente, en este acto, su consentimiento anticipado a la referida cesión, lo cual será informado mediante cualquiera de los medios directos establecidos en la cláusula 21.

**21. Comunicaciones:** Interbank se reserva el derecho de modificar, en cualquier momento, las condiciones contractuales, incluyendo las tasas de interés (salvo en Depósitos a Plazo y Certificado Bancario), comisiones y gastos realizando una comunicación a través de los siguientes medios directos: (i) comunicaciones al domicilio del Cliente; (ii) correos electrónicos; (iii) llamadas telefónicas; (iv) mensajes de texto (SMS); (v) red de mensajería virtual, mensajería instantánea o aplicación de software que cumpla con dicho fin, (vi) uso de chatbox o herramientas digitales de similar interacción soportadas en aplicaciones de software (APP), (vii) Banca por Internet Interbank (Zona Segura), (viii) notas de cargo – abono o vouchers de operaciones, o (ix) Canales de Interbank definidos en este Contrato. A través de los medios directos mencionados se dejará constancia de las modificaciones u otros aspectos contractuales comunicados al cliente, de ser el caso.

Adicionalmente, en las comunicaciones que Interbank realice a través de los medios directos podrá hacer uso de herramientas tecnológicas como NFC (Near Field Communication), OTP (One-Time Password) o Código QR (Quick Response Code), entre otras, en la medida en que estas faciliten el entendimiento y comprensión de las modificaciones efectivamente comunicadas al cliente.

Estas comunicaciones se realizarán con cuarenta y cinco (45) días de anticipación a la fecha de aplicación de las mismas salvo que, conforme a la normativa aplicable, el cliente manifieste su negativa a través de los medios directos que Interbank pone a su disposición y siempre que lo haga antes del plazo mencionado. En caso el Cliente no manifieste y/o indique dentro de los 45 días su negativa o rechazo a los cambios contractuales propuestos, el Cliente se somete a la modificación.

En caso de los errores operativos de la cláusula 6 inciso 6, bloqueo de las Cuentas o resolución del Contrato, Interbank informará de estos hechos a través cualquiera de los medios listados en la cláusula 21, salvo en los casos que la ley indique lo contrario.

Adicionalmente, Interbank pondrá a disposición otros medios de comunicación indirectos con el fin de que el Cliente tome conocimiento de cualquier información, como: (i) avisos en las oficinas de Interbank; (ii) página web de Interbank; (iii) mensajes a través de Banca por Internet; (iv) cajeros automáticos; (v) mensajes en redes sociales, o (vi) avisos en cualquier diario, periódico o revista de circulación nacional, a elección de Interbank. En cualquier caso, la comunicación indicará el momento a partir del cual la modificación entrará en vigencia. En el caso de la incorporación de nuevos servicios que no estén directamente relacionados con las Cuentas, la negativa del cliente a su incorporación no implicará la resolución del Contrato. El Cliente puede realizar consultas sobre los productos, servicios y procedimientos de Interbank a través de los canales de atención que Interbank ponga a su disposición.

**22. Interrupciones de Servicios:** Interbank no será responsable de los daños y perjuicios ocasionados por la suspensión de los servicios brindados a través de sus canales, siempre que el Cliente pueda efectuar transacciones a través de otros medios que Interbank ponga a su disposición. De igual manera, Interbank no será responsable por la falta de funcionamiento de los cajeros automáticos u otros canales que se califiquen como caso fortuito o de fuerza mayor.

**23. Otros Servicios:** Interbank podrá ofrecer al Cliente nuevos funcionalidades y/o servicios y beneficios, los mismos que se considerarán aceptados por éste si continúa con el uso de las Cuentas a las que sean aplicables los mismos, luego de haber

**Contrato de Depósitos en Cuenta Corriente, Cuenta de Ahorro, Plazo Fijo,  
Certificado Bancario y Compensación por Tiempo de Servicios (CTS)**

sido informado de su implementación, de conformidad con lo establecido en la cláusula 21 del Contrato.

El Cliente puede solicitar dar de baja a las funcionalidades y/o servicios y beneficios ofrecidos por Interbank, por los medios directos establecidos en la cláusula 21.

Cuando las funcionalidades y/o servicios y beneficios adicionales antes mencionados no sean inherentes a las Cuentas, según los usos y costumbres de la práctica bancaria nacional e internacional, el Cliente deberá aceptarlos expresamente.

**24. Garantías y/o Seguros:** El Cliente podrá presentar las Cuentas como garantías reales o personales a satisfacción de Interbank, para respaldar el pago de las obligaciones que mantenga ante Interbank o terceros.

Asimismo, Interbank podrá ofrecer al Cliente seguros que recaigan sobre las Cuentas. En caso el Cliente desee contratar un seguro distinto al ofrecido por Interbank, el mismo deberá contar, como mínimo, con las mismas características que las ofrecidas por el seguro ofrecido por Interbank.

En caso el Cliente decida contratar el seguro con Interbank, este último será responsable de la renovación de la póliza.

**25. Cuenta Corriente:** Es una cuenta cuya apertura se sujeta a la aprobación de Interbank y permite disponer de los fondos existentes en ella conforme a lo establecido por la normativa aplicable a las Cuentas corrientes. A solicitud del Cliente, Interbank podrá entregar un talonario de cheques para que disponga de los fondos depositados en su cuenta, mediante el giro de los cheques numerados.

El Cliente deberá custodiar dichos talonarios, toda vez que las operaciones derivadas de su pérdida o sustracción serán de su exclusiva responsabilidad. Interbank no será responsable del pago de los cheques girados contra la cuenta del Cliente salvo que hubiera, a simple vista, diferencias notorias entre la firma consignada en el cheque y la firma del Cliente registrada en Interbank, y/o borrones o enmendaduras que induzcan a Interbank a suponer que pudiera haber sido falsificado o adulterado en todos o algunos de sus elementos.

El Cliente solo podrá girar cheques hasta por el saldo disponible acreditado en su cuenta corriente. El Cliente declara saber y reconoce que Interbank podrá, pero no está en la obligación de conceder sobregiros, por lo que rechazará los cheques girados contra cuentas corrientes que no tuvieran fondos disponibles.

En consecuencia, salvo decisión expresa de Interbank indicando lo contrario, se procederá con el cierre de la cuenta corriente y la

resolución del Contrato, de detectarse el sobregiro en la Cuenta Corriente, de acuerdo con lo indicado en la cláusula 17, y de ser aplicable al caso la cláusula 17.7 del Contrato.

En caso las Cuentas presenten, durante su vigencia o al cierre, un saldo deudor, Interbank podrá exigir al Cliente el pago del mismo.

En caso de que Interbank haya otorgado un sobregiro a favor del Cliente, éste deberá cancelar el mismo, (incluyendo los intereses establecidos en el Contrato) en un plazo no mayor de las veinticuatro (24) horas siguientes a la concesión del mismo o dentro del plazo adicional que Interbank le otorgue. En cualquier caso en el que el Cliente tenga un saldo o pago pendiente, incurrirá automáticamente en mora y se le cobrará los gastos, comisiones e intereses moratorios determinados en el Contrato.

Si la Cuenta Corriente del Cliente hubiese sido cerrada y éste mantuviera alguna deuda pendiente con Interbank, cualquiera sea su origen, Interbank queda expresamente autorizado por el Cliente en virtud del presente Contrato, para que a efectos de su cobro, proceda en cualquiera de las formas siguientes:

1. Consolide todas las deudas pendientes en una sola e incluya dicha suma como parte del saldo por el cual tenga que emitir la letra a la vista, según lo dispuesto en el artículo 228° de la Ley N° 26702 y normas modificatorias. Interbank realizará la consolidación sin distinción de moneda, efectuando las operaciones de cambio de divisas necesarias, según el tipo de cambio que se encuentre vigente en Interbank el día en que se realice la operación.

2. Abra una Cuenta Corriente – que no implique el uso de talonarios de cheques – a efecto de que el Cliente realice los abonos correspondientes, si se trata de una deuda que admite la posibilidad de vencimientos periódicos, y permita a Interbank efectuar los cargos correspondientes en dicha Cuenta Corriente. Queda establecido que, en caso de incumplimiento, el Cliente autoriza expresamente a Interbank a debitar el total del monto adeudado de la nueva Cuenta Corriente, y proceder para su cobro de la forma establecida en la cláusula anterior. El Cliente será comunicado de esta situación en un plazo máximo de 10 días hábiles, posteriores a la operación de consolidación, a través de los medios directos establecidos en la cláusula 21.

El Cliente reconoce que constituye una facultad discrecional de Interbank el pago de intereses por los saldos acreedores que presente su Cuenta Corriente.

En caso corresponda, Interbank definirá las condiciones para la determinación de los intereses, en la Cartilla de Información.

Si el titular de una Cuenta Corriente revoca o sustituye los poderes de sus representantes y/o apoderados y no cumple con informar

## Contrato de Depósitos en Cuenta Corriente, Cuenta de Ahorro, Plazo Fijo, Certificado Bancario y Compensación por Tiempo de Servicios (CTS)

a Interbank de este hecho, como mínimo, inmediatamente luego de realizar cualquiera de dichos actos, bajo sanción de que se continúe procesando las instrucciones que provengan de los representantes revocados o sustituidos, y adjuntando los documentos legales sustentatorios (por ejemplo, vigencia de poder, carta poder, entre otros), de conformidad con la cláusula 18, Interbank no se responsabiliza por el pago que hubiese efectuado de cheques girados por dichos representantes o apoderados, o por cualquier otra operación efectuada por los mismos, en virtud a los poderes otorgados originalmente.

**26. Cuenta de Ahorro:** Son cuentas de depósito cuyo saldo genera intereses y demás beneficios complementarios de acuerdo con los saldos promedio mensuales o diarios, según lo establecido en la Cartilla de Información. Para estos efectos, se entiende por saldo promedio mensual, la suma de los saldos diarios dividida entre el número de días del mes. Las Cuentas de ahorros generan comisiones y gastos de acuerdo con las condiciones aceptadas en la Cartilla de Información, según el tipo de cuenta.

El Cliente podrá solicitar la afiliación de su Cuenta de Ahorros al sistema de débito automático mencionado en la cláusula 9 del Contrato.

Las Cuentas de ahorro pueden ser dirigidas a menores de edad y su padre, madre o tutor legal, con la finalidad de que el menor de edad haga uso de los atributos de la cuenta de ahorros con autorización de su padre y/o madre y/o tutor legal.

El padre y/o madre y/o tutor legal podrá solicitar tener acceso parcial y/o periódico a los movimientos de las Cuentas del menor de edad, manteniendo el nivel restringido de información indicado en la cláusula 18 del Contrato.

**27. Cuenta de Haberes - Cuenta Sueldo:** Son Cuentas de Ahorro con beneficios añadidos, determinados en la Cartilla de Información y/u otros medios de comunicación de la cláusula 21 de Contrato, cuyo fin es recibir en pago periódico de los haberes (trabajador dependiente o independiente) del Cliente. El Cliente podrá solicitar la afiliación de su Cuenta Sueldo al sistema de débito automático mencionado en la cláusula 9 del Contrato. Asimismo, Interbank podrá compensar las deudas pendientes y vencidas del Cliente, que mantenga con el banco, con los saldos disponibles de la cuenta, hasta por el total de los mismos, de acuerdo con las cláusulas 6.4 y 12 del Contrato. Los beneficios adicionales de la Cuenta Sueldo podrán ser terminado o cesados en cualquier momento por Interbank, para lo cual emitirá una comunicación al Cliente con cuarenta y cinco (45) días de anticipación al término del beneficio, por los medios directos establecidos en la cláusula 21. En caso el Cliente no reciba abonos de planilla (para

dependientes) o depósitos (para independientes) por tres (3) meses consecutivos, la naturaleza de la cuenta se desnaturaliza y se convierte en una cuenta de ahorros, para lo cual, se realizarán los cambios especificados en su Cartilla de Información.

**28. Adelanto de sueldo:** Es un beneficio que podrá ser otorgado únicamente a los clientes que tengan su cuenta de haberes en Interbank. Este beneficio es una línea de crédito, aprobada previamente por Interbank de acuerdo a la calificación crediticia y por un monto determinado.

En caso sea otorgado este beneficio, el Cliente autoriza a Interbank para que éste cargue mensualmente en la cuenta de haberes, la suma correspondiente al Adelanto de Sueldo, hasta la cancelación del mismo.

En caso el importe de la cuota no pudiese ser cargado por Interbank en la cuenta de haberes, por cualquier motivo que corresponda a responsabilidad del Cliente, este tiene la obligación de pagar dicha cuota en la Red de Tiendas de Interbank u a través de otro medio directo que permita su ejecución. De lo contrario, incurrirá en mora en forma automática, sin necesidad de requerimiento de intimación en mora por parte de Interbank, mientras que en los casos que la imposibilidad del cargo no le sea atribuible al cliente, incurrirá en mora siempre y cuando se le dé aviso de que no se ha podido cargar el monto adeudado, a través de alguno de los medios directos establecidos en la cláusula 21.

Interbank evaluará periódicamente al Cliente, motivo por el cual no necesariamente tendrá un Adelanto de Sueldo habilitado permanentemente.

**29. Cuenta de Compensación por Tiempo de Servicios:** Son cuentas de ahorro, cuya disponibilidad es intangible hasta el cese de la relación laboral del Cliente, de acuerdo a los límites previstos en la normativa vigente. En caso de cese, el Cliente debe acercarse a cualquiera de las Tiendas a nivel nacional con la carta de instrucción membretada por parte del empleador para realizar el retiro total de los fondos y cierre de la cuenta.

En caso de cese, el Cliente debe acercarse a cualquiera de las Tiendas a nivel nacional con la carta de instrucción membretada por parte del empleador para realizar el retiro total de los fondos y cierre de la cuenta, siempre que no se haya recibido aviso del/la cónyuge o conviviente, indicando su necesaria concurrencia para la realización de dicha operación.

En caso de fallecimiento del Cliente, el cónyuge sobreviviente o el conviviente declarado judicialmente, previa presentación de los documentos de ley, podrá retirar el 50% del total de los fondos depositados más los intereses, siempre que no se haya