

## CLÁUSULAS GENERALES APLICABLES A LOS PRÉSTAMOS

En este documento están establecidas las cláusulas generales que se aplicarán a todo tipo de contrato (“contrato”) de préstamo personal (“préstamo”), que usted (“usted”) tenga o pudiera tener con nosotros banco de la nación (“banco de la nación o banco”). Por ello, es muy importante que lea detenidamente este documento. Si tiene alguna duda, por favor consulte con el funcionario del banco. Cada una de las cláusulas generales se presenta bajo el formato de pregunta y respuesta, por ello las cláusulas que usted y el banco han pactado y aceptado cumplir son las siguientes:

### 1. ¿Qué son las cláusulas generales?

Las cláusulas generales (“cláusulas generales”) son las reglas aplicables a los préstamos que usted tenga o pudiera tener con el banco. A estas cláusulas generales — cuando corresponda — se les agrega otras reglas aplicables a cada préstamo en particular (“cláusulas específicas”), así como documentos adicionales ([hoja resumen](#) y cronograma de pagos), los cuales le serán informados en forma previa.

De este modo, el contrato que lo vincula al banco está conformado por: (i) cláusulas generales + (ii) cláusulas específicas + (iii) anexos indicados en la introducción de las cláusulas específicas. En consecuencia, es muy importante que tenga en cuenta que al momento de solicitar un préstamo declara que conoce y acepta estas cláusulas generales.

### 2. ¿Para qué es este contrato de préstamo?

Usted, suscribe este contrato para que el banco le otorgue un préstamo personal (“préstamo”) por la suma de dinero que solicitó en la solicitud de crédito (“solicitud”), y que se encuentra descrita en la [hoja resumen](#) informativa (“[hoja resumen](#)”), en los términos descritos en el presente contrato. El desembolso del préstamo será efectuado exclusivamente en la cuenta de ahorros (“cuenta de ahorros”) que por motivo de sus ingresos mantenga en el banco.

Usted se obliga a cumplir con este contrato, habiendo sido previa y efectivamente informado acerca de las obligaciones que asume por el préstamo, así como de las condiciones aplicables al préstamo.

Este contrato estará vigente desde la fecha de su suscripción hasta la fecha en que pague la totalidad de los montos que adeude al banco por el préstamo, salvo por lo establecido en las cláusulas generales N° 7° y 19°.

En caso haya contraído matrimonio y éste se encuentre vigente al momento de la suscripción de este contrato, declara que la utilización del préstamo es para adquirir bienes y/o servicios en beneficio de la sociedad conyugal, por lo que dicha sociedad conyugal respalda con la totalidad de sus bienes comunes y los bienes propios a título individual (en caso sea en beneficio de la sociedad conyugal) – en caso los comunes sean insuficientes – el cumplimiento del pago del préstamo. En caso el matrimonio tenga el régimen de separación de bienes, el respaldo de la sociedad conyugal será sólo con los bienes propios del cónyuge que contrate con el banco, de acuerdo a lo señalado en el artículo N° 328 del código civil, salvo que sea en beneficio de la sociedad conyugal. En el supuesto que usted conviva con su pareja como concubinos sin haber contraído matrimonio y siempre que el concubinato cumpla con los requisitos establecidos en el código civil, respecto a la unión de hecho, usted declara que la utilización del préstamo es para adquirir bienes y/o servicios en beneficio del concubinato por lo que respaldan con la totalidad de los bienes integrantes de la sociedad de bienes y los bienes propios a título individual (en caso sea en beneficio del concubinato/unión de hecho). Sin perjuicio de ello, la cobranza del préstamo se dirigirá a usted y quienes hayan suscrito el presente contrato.

**IMPORTANTE:** la finalidad a la cual se dirigirá el monto del préstamo clásico y descuento por planilla está consignado en las cláusulas específicas de acuerdo al tipo de préstamo, las cuales forman parte integrante del contrato.

### 3. ¿Cuándo y cómo debe pagar el préstamo?

Usted deberá pagar el préstamo al banco en las cuotas (“cuotas”) fijadas en el cronograma de pagos (“cronograma”). Usted declara haber aceptado el cronograma que forma parte integrante de este contrato, y que es recibido al momento de su suscripción.

Las cuotas incluirán el (i) monto de capital; y, (ii) los intereses (compensatorios y moratorios, de ser el caso, las tasas que figuran en la [hoja resumen](#)), seguros, comisiones y gastos aplicables, según lo establecido en el presente contrato y en el cronograma, entregado al momento de la suscripción del contrato y en aquellos cronogramas que se generen producto de lo establecido en la cláusula general N° 19 del presente contrato. Usted puede acceder a mayor información sobre la TCEA y hacer una simulación de su préstamo a través de la página web: [www.bn.com.pe](http://www.bn.com.pe).

El pago de las cuotas se realizará en el siguiente orden: (a) primero: intereses, (b) segundo: comisiones y gastos aplicables; y (c) tercero: capital. Si por dolo o culpa debidamente acreditados, el banco lo induce a error y como consecuencia de ello realiza un pago en exceso de la cuota correspondiente, dicho monto es recuperable y generará intereses por el monto pactado o, en su defecto, por el máximo interés legalmente permitido hasta que le sea devuelto, de acuerdo al procedimiento establecido en la página web: [www.bn.com.pe](http://www.bn.com.pe).

Sin perjuicio de lo señalado, se precisa que el banco no realizará la capitalización de intereses de conformidad con la normativa vigente, así como tampoco aplicará el cobro de penalidad u otra comisión o gasto para el caso específico que usted incumpla o se atrase en el pago del préstamo, es decir, el banco no realizará ningún cobro distinto al interés moratorio.

**IMPORTANTE:** las formas de pago de cada tipo de préstamo están consignadas en las cláusulas específicas que forman parte integrante del contrato, así como por el(los) canal(es) que el banco ponga a su disposición. En caso usted desee notificar al banco que se ha realizado una operación de pago no autorizada por usted o ejecutada en forma incorrecta por el banco, deberá acercarse a una oficina del banco y presentar la documentación señalada en el enlace referido al cliente de la página web: [www.bn.com.pe](http://www.bn.com.pe). En caso usted requiera presentar algún reclamo podrá hacerlo por los medios señalados en la cláusula 23 de este contrato.

Para mayor información sobre el pago de los intereses, comisiones, gastos que se realizan por el préstamo solicitado puede ingresar a la página web: [www.bn.com.pe](http://www.bn.com.pe) enlace "clientes – préstamos".

#### 4. ¿Qué ocurre si usted no paga las cuotas en la fecha de vencimiento?

Si no paga alguna cuota a más tardar en la fecha de pago prevista en el cronograma, el banco estará facultado a:

- Debitar (cargar) y cobrar directamente todas aquellas cuotas y/o montos del préstamo que se encuentren vencidos y exigibles de las cuotas no pagados de las cuentas que usted y/o el fiador ("fiador"), (ver cláusula general N° 18) mantenga en el banco, de acuerdo a lo instruido por usted y/o el fiador, aplicando de ser el caso el tipo de cambio que corresponda a la fecha de pago. En estos casos, el banco no asumirá responsabilidad alguna por las diferencias que pudieran resultar del tipo de cambio aplicado a la moneda destinada para la amortización o cancelación de las obligaciones que mantenga frente al banco. En los casos previstos anteriormente, así como en caso de que se tengan cuentas adicionales a la establecida en el momento de otorgar el préstamo se aplicará el derecho de compensación señalado en el literal a) de la cláusula 9.

En cualquier caso, el pago mediante débito (cargo) o cobro en cuenta, se entenderá efectuado cuando la respectiva cuenta tenga los fondos disponibles suficientes para cubrir el pago de por lo menos una cuota adeudada y vencida;

O, si usted incumple con el pago de una o más cuotas del préstamo, sea en forma alternativa o consecutiva, el banco podrá:

- Resolver (terminar anticipadamente) el contrato y/o dar por vencidos todos los plazos de las cuotas para el pago del préstamo. Asimismo usted, tendrá que pagar, adicionalmente a los intereses compensatorios y de manera automática (esto es, sin que el banco así lo requiera), los intereses moratorios, comisiones, gastos y primas de seguro impagas. La tasa de los referidos intereses figura en la [hoja resumen](#) anexa al contrato. Los intereses moratorios se calcularán automáticamente una vez vencida la cuota no pagada hasta el día de pago efectivo del monto total adeudado y se aplicará también de acuerdo a lo señalado en la [hoja resumen](#) anexa al contrato. El banco realizará el cobro inmediato del íntegro del saldo adeudado, en cualquiera de las siguientes formas:

- a) Abrir una cuenta corriente (sin chequera) a nombre de usted bajo los términos y condiciones legales aplicables y requerirle el saldo deudor; si transcurrido quince (15) días hábiles de la recepción de la comunicación, no hubiera observaciones al indicado saldo deudor, se procederá a emitir una letra de cambio a la vista a cargo de usted de acuerdo con lo señalado en el artículo 228° de Ley del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (Ley N° 26702), la que podrá ser protestada por falta de pago, o;
- b) Completar el pagaré con el importe adeudado a que se refiere la cláusula general N° 18, que usted y/o sus fiadores puedan haber emitido a la firma de este contrato, en forma incompleta y conforme a la ley de títulos valores (ley N° 27287) y circular g 00090 - 2011. El banco podrá protestar dicho pagaré en caso usted y/o sus fiadores incumplan con el pago de sus cuotas.

Sin perjuicio de que cualquiera de los títulos valores antes mencionados puedan o no ser protestados, el banco podrá iniciar las acciones judiciales correspondientes. No es obligación del banco dar por terminado (resuelto) el contrato, para proceder de acuerdo a lo señalado en la presente cláusula; sin perjuicio de ello, el banco también estará facultado a dar por vencidos todos los plazos de las cuotas del préstamo e iniciar las acciones judiciales correspondientes.

Los intereses moratorios se calcularán automáticamente una vez vencida la cuota no pagada hasta el día de pago efectivo del monto total adeudado (lo que incluye el monto de la referida cuota y los intereses moratorios) y se aplicará de acuerdo a lo señalado en la [hoja resumen](#) anexa al contrato.

- **En caso sea trabajador/a del sector público o pensionista del sector público ¿qué ocurre si deja de tener tal condición?** Usted se obliga, durante la vigencia del presente contrato, a mantener en el banco, su cuenta de ahorros donde ~~la entidad~~ le deposita su remuneración o su pensión; en ese sentido, usted declara haber instruido a su empleador o entidad previsional, expresamente y por escrito, su voluntad de mantener el pago de sus haberes o pensiones a través del banco. Usted reconoce y acepta de manera expresa que, en el supuesto negado que incumpla con la obligación establecida en la presente cláusula, o dejase de prestar servicios a su empleador o recibir pensiones de su entidad previsional y a su vez no cumpla con el pago y/o demás obligaciones establecidas en el presente contrato, el banco podrá optar por resolver el contrato dando por vencidos todos los plazos para el pago de las cuotas del préstamo e iniciar las acciones legales; o modificar sus condiciones en cuanto a las estipulaciones contractuales intereses, comisiones, gastos que resulten aplicables, y teniendo en cuenta lo establecido en la cláusula N° 11 del presente contrato, lo cual será informado en el plazo establecido por la legislación vigente, es decir, 45 días antes de la entrada en vigencia de las modificaciones, la presente comunicación será remitida a través de los medios directos señalados en el segundo párrafo de la cláusula general N° 10.

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

Sin perjuicio de ello, usted autoriza expresamente mediante la suscripción del presente contrato a que el director general de administración o quien haga sus veces de la entidad donde labora o donde le pagan su pensión, pueda cargar de su planilla de pagos el monto de las cuotas del préstamo pendientes en las fechas que paguen sus remuneraciones o pensiones para que sean entregadas directamente al banco. En caso usted haya celebrado este contrato en su condición de trabajador y durante la vigencia del contrato, cambie a la condición de pensionista, usted autoriza a la entidad previsional que canalice su pensión, a efectuar los descuentos por planilla señalados y entregar dichos importes directamente al banco hasta la total cancelación de la deuda.

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

En el supuesto que pierda la condición de trabajador/a del sector público o pensionista del sector público, dejando de percibir su remuneración o pensión a través de la cuenta de ahorros del banco e incumple con el pago de una o más cuotas de su préstamo, el banco estará facultado a resolver (terminar anticipadamente) el contrato y/o a dar por vencidos todos los plazos para el pago de la deuda, para lo cual se tendrá en consideración lo señalado en las cláusulas generales N° 12 y N° 13.

Debe tener en cuenta que en caso pierda esta condición, autoriza mediante el presente contrato al banco para que descunte el saldo deudor, de cualquier compensación ordinaria y/o extraordinaria que le corresponda recibir (incluidos beneficios

sociales y CTS) hasta el límite máximo establecido en la ley de CTS.

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

**6. ¿Es posible que, por un período, usted no tenga la obligación de pagar las cuotas del préstamo?**

Sí, el banco podrá otorgarle un período en el cual no tendrá la obligación de pagar las cuotas y otros montos de seguros y gastos de ser aplicables, salvo disposición expresa en contrario. Dicho período se denomina periodo de gracia ("período de gracia") y será otorgado por el banco previa solicitud de usted y evaluación del banco.

Durante el periodo de gracia, se prorrogarán los plazos de pago suspendiéndose el pago de las cuotas del cronograma. La referida suspensión del pago no implica bajo ningún supuesto el perdón de la deuda o su reducción.

Sin perjuicio de la referida prórroga y suspensión, deberá pagar al banco los intereses devengados durante dicho período, los cuales pasarán a ser parte del capital del préstamo, así como los demás conceptos establecidos en el contrato y su pago reprogramado mediante un nuevo cronograma. El banco le enviará este cronograma a su domicilio, a su dirección electrónica o, en caso usted lo disponga e informe al banco podrá ser recogido en las oficinas del banco, sin perjuicio de que puede ser visualizado por usted a través del portal web: [www.bn.com.pe](http://www.bn.com.pe).

**7. ¿Es posible refinanciar el préstamo?**

Sí. En el caso del refinanciamiento del préstamo, éste estará sujeto a la evaluación del banco, quien tomará en consideración su capacidad de pago y lo dispuesto en las normas de la superintendencia de banca, seguros y administradora de fondos de pensiones. Se considera como refinanciación al crédito o financiamiento directo, cualquiera sea su modalidad, respecto del cual se producen variaciones de plazo y/o monto del contrato original que obedecen a dificultades en la capacidad de pago del deudor. La refinanciación se concretará mediante la suscripción de un acuerdo escrito entre usted y el banco al cual se acompañará el nuevo cronograma de pagos que refleje el crédito refinanciado. El crédito refinanciado será pagado por usted en las fechas y montos establecidos en este nuevo cronograma y según las condiciones establecidas en el acuerdo de refinanciación. La refinanciación generará que el banco reporte a las centrales de riesgo la calificación crediticia que a usted le corresponda según las disposiciones normativas de la superintendencia de banca, seguros y administradora de fondos de pensiones. Usted podrá obtener mayor detalle sobre las consecuencias del refinanciamiento de su préstamo a través de la página web: [www.bn.com.pe](http://www.bn.com.pe)

**8. ¿Usted puede efectuar pagos anticipados y adelanto de cuotas del crédito?**

Usted tiene el derecho de elegir realizar pagos anticipados sea en forma total o en forma parcial que traerán como consecuencia la aplicación del monto al capital del crédito, con la consiguiente reducción de los intereses, las comisiones y los gastos devengados al día del pago. Procede el pago anticipado siempre que sean pagos mayores a 02 cuotas futuras que incluye aquella exigible en el período, debiendo usted elegir al momento de realizar el pago: i) si el banco procede a la reducción del monto adeudado (capital más intereses, comisiones y gastos) de las cuotas restantes pero manteniendo el plazo original; o, ii) si el banco procede a la reducción del número de cuotas con la consecuente reducción del plazo del crédito, dejándose constancia de su elección.

Usted podrá hacer la elección a que se refiere el párrafo precedente dentro de los 15 días calendario de efectuado el pago. En caso usted no elija, el banco aplicará a reducir el número de cuotas.

Para efectuar un pago anticipado deberá no adeudar a la fecha de pago suma alguna por concepto de cuotas vencidas, caso contrario deberá proceder primero a cancelar dichas cuotas vencidas.

Por otro lado, usted tiene derecho a efectuar pagos menores o iguales al equivalente de dos cuotas, realizando un adelanto de cuotas, aplicándose el monto pagado a las cuotas inmediatamente posteriores a la exigible en el periodo, sin que se produzca una reducción de los intereses, las comisiones y los gastos derivados de las cláusulas contractuales.

Debe tener en cuenta que la realización del pago anticipado y/o adelanto de cuotas no genera el pago de comisiones, gastos o penalidades.

Luego de realizado el pago anticipado el banco, a solicitud de usted, le hará entrega de un nuevo cronograma de pagos según la decisión expresa que usted haya elegido en un plazo no mayor a siete (7) días contados desde la presentación de su solicitud, conforme lo dispone el artículo 29 del reglamento de gestión de conducta de mercado del sistema financiero, salvo que la entrega haya sido inmediata.

Por otro lado, usted debe tener en consideración que una vez cancelada la totalidad de su deuda se realizará la emisión automática del certificado de no adeudo, en un plazo máximo de 7 días hábiles. Este certificado le será entregado a través de los medios de comunicación directos pactados con usted; no obstante, también estará a su disposición en las agencias del banco. Por otro lado, usted tiene derecho a solicitar la constancia de la cancelación de su crédito, sin perjuicio de si usted mantiene otro crédito diferente al presente vigente.

**9. ¿Qué derechos tiene el banco por este préstamo?**

Sin perjuicio de los demás derechos establecidos en otras cláusulas del contrato o en las leyes aplicables, el banco tiene los siguientes derechos:

(A) Derecho de compensar. En el marco de la ley N° 26702 y el código civil, en forma parcial o total, empleando el dinero (fondos) que usted tenga o pueda tener en cualquier cuenta y/o depósito en el banco, de acuerdo a lo dispuesto en ambas normas. Para lo cual usted autoriza al banco a debitar los importes adeudados en las cuentas y/o depósitos en moneda nacional y/o extranjera que usted pudiese mantener en el banco, procediendo inclusive a la conversión de la moneda de acuerdo al criterio y practica bancaria usual al tipo de cambio vigente en el banco a la fecha en que se realice la operación con excepción de los activos legal o contractualmente declarados intangibles o excluidos de este derecho.

Ejemplo: si usted debe pagar al banco 100 por deudas de servicios financieros, el banco puede dar por cancelada su deuda empleando cualquier depósito que usted tenga o pueda tener en el banco, hasta cubrir la deuda (100).

Después de ejercido el derecho de compensar por parte del banco, éste último le comunicará a usted sobre el ejercicio del derecho de compensación indicando los montos que fueron compensados, a través de comunicaciones escritas a su domicilio (cartas), correos electrónicos, estados de cuenta, voucher, o comunicaciones telefónicas que puedan ser

acreditadas fehacientemente por el banco, dentro de los 30 días posteriores al ejercicio del derecho. Sin perjuicio de ello usted podrá verificar sus saldos y movimientos en banca virtual ubicado en la página web del banco [www.bn.com.pe](http://www.bn.com.pe), para lo cual deberá ingresar previamente sus claves de seguridad vinculadas a su cuenta de ahorros y tarjeta de débito.

**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.).

Usted autoriza irrevocablemente al banco a realizar, en su nombre y representación, todas las operaciones y transacciones que sean necesarias para hacer posible el ejercicio de este derecho.

- (B) Centralización. El banco podrá reunir en una o más cuentas que usted o su fiador 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 monedas distintas, el banco aplicará los tipos de cambio que se encuentren vigentes en el momento en que adquiera la moneda de la deuda que usted tiene, para efectuar la centralización y compensación.

Usted autoriza irrevocablemente al banco a realizar, en su nombre y representación, todas las operaciones y transacciones que sean necesarias para hacer posible el ejercicio de este derecho.

- (C) Derecho de cesión. El banco puede transferir a un tercero, de manera total o parcial, sus derechos y/o sus obligaciones así como su posición contractual del contrato, de conformidad con lo dispuesto en el código civil.
- (D) Derecho de abrir una cuenta corriente sin chequera. El banco puede abrir una cuenta corriente sin chequera a nombre de usted para registrar el saldo deudor del préstamo otorgado, así como el monto de las operaciones que usted realice de acuerdo al contrato y/o a otros contratos entre usted y el banco. La apertura de esta cuenta no modifica ni reemplaza al contrato.

**10. ¿Bajo qué condiciones el banco puede modificar las comisiones, los gastos y condiciones contractuales pactadas con usted?**

El banco se reserva el derecho de modificar los términos y condiciones establecidos en este contrato, sin necesidad de intervención, autorización previa o confirmación posterior de usted, en los siguientes casos:

- A) Modificaciones a las comisiones y/o los gastos en caso se produzcan un aumento de los costos de los servicios (prestados por terceros al banco o por el propio banco) vinculados a un producto del banco y pagados por usted.
- B) Modificaciones relativas a (i) resolución del contrato por causal distinta al incumplimiento, (ii) limitación o exoneración de responsabilidad por parte del banco (iii) incorporación de servicios que no se encuentren directamente relacionados al préstamo contratado.

El banco le comunicará la(s) referida(s) modificación(es) a través de medios directos, tales como: comunicaciones escritas a su domicilio (cartas), correos electrónicos, estados de cuenta, mensajes de texto, mensajería instantánea, papeletas de convalidación o voucher que emiten las ventanillas de pago y cajeros automáticos del banco (previa identificación del cliente); y/o comunicaciones telefónicas que el banco pueda acreditar fehacientemente, con una anticipación no menor de 45 días calendarios de la entrada en vigencia de éstas modificaciones. Las modificaciones a las tasas de intereses compensatorios y moratorios, las comisiones y los gastos en cuanto le sean más favorables, se aplicarán de manera inmediata y le serán comunicadas a usted a través de publicaciones en las oficinas del banco, periódicos, página web ([www.bn.com.pe](http://www.bn.com.pe)), tarifario, remisión de cartas a las unidades ejecutoras y/o avisos en los locales de las entidades públicas.

Para las modificaciones sobre aspectos distintos a los señalados en el párrafo anterior, el banco le comunicará a través de los medios de comunicación que le permitan a usted tomar conocimiento adecuado y oportuno de ellas, tales como publicaciones en las oficinas del banco, periódicos, página web ([www.bn.com.pe](http://www.bn.com.pe)), remisión de cartas a las unidades ejecutoras y avisos en los locales de las entidades públicas.

Sin perjuicio de lo señalado, el banco de oficio o a instancia de parte puede efectuar modificaciones contractuales, así como reprogramaciones y otros análogos, en el marco de una declaratoria de estado de emergencia; ello en concordancia con los procedimientos y alternativas que disponga la superintendencia de banca, seguros y administradoras privadas de fondos de pensiones (SBS); sin que ello implique el cobro de intereses, comisiones, penalidades, gastos administrativos u otros análogos. Debe tener en cuenta que, con la suscripción de estas cláusulas generales, acepta que los mencionados mecanismos de comunicación directa resultan suficientes y adecuados para tomar conocimiento de las modificaciones en las comisiones y gastos. En dicho sentido, en ningún caso podrá tacharlo de insuficiente. En los casos en que las modificaciones impliquen un cambio en el cronograma, el banco pondrá a su disposición un nuevo cronograma mediante los medios directos señalados en el párrafo precedente, el cual incorporará la información referida a la tasa de costo efectivo anual (TCEA) que corresponda por el saldo remanente de la operación crediticia.

En caso no se encuentre de acuerdo con las modificaciones establecidas por el banco, podrá concluir anticipadamente este contrato (antes de su vencimiento), para ello deberá comunicar su decisión al banco considerando lo señalado en la cláusula general N° 15. En dichos casos, deberá cancelar previamente el monto total del préstamo, más los intereses, comisiones y gastos antes de la resolución del contrato. Para ello, se le otorgará un plazo de 45 días calendario para encontrar otro mecanismo de financiamiento, plazo que se computará desde la fecha en que usted comunique su intención de resolver el contrato. Sin perjuicio de lo anterior, las modificaciones efectuadas al contrato serán aplicables y plenamente vigentes una vez transcurridos 45 días calendario desde que el banco se las comunicó a usted.

**11. ¿En qué supuestos el banco puede modificar la tasa de interés compensatoria del préstamo cuando ésta es fija? La tasa de interés fija que corresponda al préstamo y que haya sido establecida en la [hoja resumen](#), únicamente podrá ser modificada en los siguientes supuestos:**

- a) En caso se produzca la novación de la obligación contenida en el préstamo previa negociación efectiva entre usted y el banco,
- b) En caso la referida modificación sea producto de una negociación efectiva con usted (sin necesidad de que exista una novación de la obligación); o,
- c) Cuando la superintendencia de banca, seguros y administradora de fondos de pensiones, previo informe favorable del banco central de reserva del Perú, autorice al sistema financiero en general por circunstancias extraordinarias e imprevisibles que pongan en riesgo al propio sistema y conforme a los parámetros que establezca para dicho efecto.

## 12. ¿Bajo qué condiciones el banco puede terminar de manera anticipada este contrato?

El banco puede terminar de manera anticipada el contrato (es decir, antes que finalice el plazo del contrato) si se producen cualquiera de los siguientes supuestos:

- a) Si usted es trabajador o pensionista del sector público y deja de tener tal condición, dejando también de percibir sus ingresos a través de cuentas en el banco y como consecuencia de ello, incumple a su vez, con el pago de una o más cuotas según el cronograma, sea en forma alternada o consecutiva; o incumple a su vez, con pagar cualquier otra suma adeudada al banco en virtud del contrato o de otros contratos celebrados con el banco. En caso usted sea trabajador o pensionista del sector privado que percibe sus ingresos en una cuenta de ahorros abierta en determinada oficina del banco, de acuerdo a ley, también le será de aplicación lo señalado en este literal.
- b) Si usted dispone de sus activos, de modo tal que afecte considerablemente su situación patrimonial o solvencia económica, a criterio del banco.
- c) Si usted se somete voluntariamente o si es sometido por sus acreedores a cualquier procedimiento concursal o si es declarado en quiebra o insolvencia.
- d) En caso ocurra cualquier circunstancia o evento que, a juicio del banco, haga improbable que usted pueda cumplir con las obligaciones establecidas en el contrato.
- e) En caso usted se encontrase en un proceso de investigación por un ilícito penal, que pudiera afectar o perjudicar la reputación e imagen de el banco.
- f) Si usted incumpliera cualquiera de las obligaciones a su cargo establecidas en el contrato.
- g) Si el destino o finalidad que usted le da al dinero desembolsado por el banco no es el señalado en el contrato, salvo lo dispuesto para el caso del préstamo multired clásico y/o convenio, en las cláusulas específicas de este contrato.
- h) Si usted no otorga las garantías solicitadas por el banco, señaladas en el contrato.
- i) Si la declaración de salud que haya podido ser efectuada por usted para contratar cualquier seguro asociado a este préstamo, no es cierta o exacta y/o la cobertura del seguro se tornara inviable.
- j) Si usted no contrata o no cuenta con un seguro de desgravamen vigente en los términos establecidos en el presente contrato.

En caso el banco decida dar por terminado de manera anticipada este contrato por una de las causales señaladas en el párrafo anterior, podrá dar por vencidos todos los plazos de las cuotas, exigir el inmediato reembolso del saldo deudor del préstamo que usted le adeude (incluyendo intereses compensatorios, moratorios, comisiones, gastos, primas de seguro impagas y otros conceptos aplicables), ejecutar el pagaré o emitir una letra de cambio a la vista a cargo de usted, en caso de no haber suscrito un pagaré incompleto e iniciar las acciones judiciales pertinentes.

## 13. ¿Cómo le comunica el banco que ha terminado de manera anticipada este contrato?

En los supuestos señalados en la cláusula general N° 12, el banco podrá dar por resuelto (terminado) el contrato mediante el envío de una carta que expresa la causal (cualquier supuesto previsto en la cláusula general N° 12), operando dicha resolución (terminación del contrato) de pleno derecho a partir de la fecha de entrega al domicilio que usted ha señalado.

Debe tener en cuenta que el envío de la carta será válida aun cuando no se encuentre o haya cambiado su domicilio sin comunicarlo al banco, por lo que estará obligado a reembolsar el saldo del préstamo (monto adeudado a la fecha, intereses compensatorios y moratorios, comisiones y gastos aplicables) que establezca el banco en la liquidación que le haga llegar.

## 14. ¿Existe algún supuesto adicional que permita al banco modificar o terminar de manera anticipada el contrato?

Sí, mediante la aplicación de normas prudenciales, de acuerdo con lo señalado en el artículo 85° del código de protección y defensa al consumidor - ley N° 29571 y artículo 41° del reglamento de gestión de conducta de mercado, aprobado por resolución SBS N° 3274 – 2017, en caso que usted se encuentre sobreendeudado; o se presuma que está vinculado a actividades de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, o si existe falta de transparencia de usted en la relación que mantiene con el banco (lo cual incluye haber presentado al banco información y/o documentación falsa, incompleta, inexacta o inconsistente con información proporcionada anteriormente por usted al banco), el banco puede:

- (I) Modificar el contrato, en aspectos distintos a las tasas de interés, comisiones o gastos; o
- (II) Dar por terminado el contrato de manera anticipada (resolución).

El banco comunicará su decisión dentro de los siete (07) días calendario posteriores a la fecha en que hace efectiva la misma, a través de comunicaciones escritas a su domicilio (cartas), correos electrónicos, mensajes de texto, mensajería instantánea, estados de cuenta o comunicaciones telefónicas que puedan ser acreditadas fehacientemente.

Asimismo, en aplicación de las normas prudenciales el banco puede decidir no contratar con usted.

## 15. ¿En qué momento usted puede resolver el contrato?

Usted podrá terminar este contrato en cualquier momento, siempre que (i) comunique su decisión por escrito al banco o a través del canal por el cual contrató el préstamo o a través de otros medios electrónicos o virtuales tales como: llamadas telefónicas y/o mensajes de correo electrónico que usted tenga registrado en el banco, la página web del banco ([www.bn.com.pe](http://www.bn.com.pe)); y otros que el banco ponga a disposición; y (ii) pague el monto total de la deuda calculada por el banco.

Asimismo, en caso no estar conforme con las modificaciones establecidas por el banco respecto de las tasas de interés, las comisiones, los gastos u otras condiciones del contrato, usted podrá terminar (resolver) de manera anticipada (antes que finalice el plazo establecido) el contrato comunicando su decisión por escrito o a través del canal que el banco ponga a su disposición, dentro de los 45 días posteriores al aviso realizado por éste respecto a las modificaciones, y cancelando las deudas pendientes de pago que pudiera tener con el banco y que hayan sido otorgadas dentro del marco legal que este regula. Respecto a esto último, usted contará con un plazo de 45 días calendario para encontrar otro mecanismo de financiamiento, plazo que se computará desde la fecha en que usted comunique su intención de resolver el contrato.

Usted podrá solicitar la resolución del contrato en cualquiera de las agencias del banco y a través de los canales que el banco ponga a su disposición, los cuales le serán comunicados mediante publicaciones en la página web.

## 16. ¿Qué es el seguro de desgravamen?

Es el seguro que le permite asegurar, en caso de su fallecimiento o de invalidez total y permanente por enfermedad o

accidente, según corresponda, el pago del saldo de la deuda que mantenga con el banco, cobrándose el banco el saldo adeudado por usted hasta por el importe del seguro y quedando usted y/o sus herederos libres de cualquier obligación. Usted se obliga a contratar y mantener vigente durante el plazo del préstamo un seguro de desgravamen.

Usted tiene el derecho a endosar (ceder) a favor del banco el seguro de desgravamen que hubiera contratado en forma directa con la empresa de seguros de su elección hasta por el monto del saldo adeudado, el cual será atendido según el procedimiento que previamente a la suscripción de este contrato le ha sido informado y que a su vez se encuentra publicado en la página web del banco [www.bn.com.pe](http://www.bn.com.pe), debiendo tener en cuenta que el endoso debe cumplir con las condiciones que se encuentran publicadas en la página web del banco - [www.bn.com.pe](http://www.bn.com.pe) y que éste exige; el seguro cedido (endosado) a favor del banco debe estar vigente durante todo el plazo del presente contrato. Si es seguro endosado, usted es el responsable de renovar la póliza las veces que sea necesario. Asimismo, si el seguro endosado fuese variado, modificado o suprimido, usted debe comunicar éste hecho al banco tan pronto como tenga conocimiento del mismo. Si la compañía de seguros le solicita a usted cumplir nuevos requerimientos, usted debe cumplirlos; en caso de no hacerlo, será de su exclusiva responsabilidad no contar con el seguro correspondiente. El banco se reserva el derecho de no aceptar el endoso por el incumplimiento de los requisitos, el cual será informado a usted mediante comunicación escrita dentro de los veinte (20) días posteriores a la presentación de la solicitud precisando la causa del incumplimiento, a la dirección señalada al banco. En caso de rechazo el banco aplicará de manera inmediata el seguro que comercializa, sin perjuicio de que usted pueda mantener este seguro o contratar uno directamente a satisfacción del banco, de considerarlo.

Cabe resaltar que, el banco no realizara cobro de comisión o gastos relacionados a la evaluación de la póliza del seguro presentada por usted. Una vez endosado el seguro, el banco podrá contratar otra póliza, en caso usted deje de pagar las primas de la póliza endosada al banco, debiendo usted reembolsar los pagos mediante su inclusión en la cuota mensual de acuerdo a lo establecido en su cronograma de pagos.

Si usted decide contratar el seguro comercializado por el banco, éste será responsable por la renovación de la póliza las veces que sea necesario, así como también se le informará si el seguro fuera variado, modificado o suprimido (fin o terminación de la vigencia), a través de comunicaciones escritas a su domicilio (cartas), correos electrónicos, estados de cuenta, mensajes de texto, mensajería instantánea, papeletas de convalidación o voucher que emiten las ventanillas de pago y cajeros automáticos del banco (previa identificación del cliente) y/o comunicaciones telefónicas que el banco pueda acreditar fehacientemente; a fin de que tome debida nota de tales cambios y/o supresiones así como de sus implicancias y consecuencias; si los cambios consistieran en nuevos requerimientos a ser cumplidos o presentados por usted, nuevos riesgos excluidos o la terminación de la cobertura, usted se obliga a satisfacerlos y/o cumplirlos o a endosar un seguro que cumpla con los requerimientos establecidos en el presente contrato, en caso de no hacerlo, será de su exclusiva responsabilidad no contar con el seguro correspondiente. El pago de la prima por el seguro de desgravamen será incluido en su cuota mensual conforme al cronograma de pagos establecido para el pago de su préstamo. El monto de la prima consta en la [hoja resumen](#).

Sin perjuicio de lo indicado, cuando usted contrate el seguro comercializado por el banco, éste podrá mantener vigente (pagar las primas) la póliza de seguro de desgravamen ante el incumplimiento de pago y en tal caso, usted deberá reembolsar al banco dichos pagos realizados; no siendo responsabilidad del banco mantener la póliza de desgravamen vigente sino únicamente para los fines del presente contrato. Mediante el presente contrato usted autoriza a el banco, a incluir el costo total de la póliza tomada en el estado de cuenta.

La cobertura del seguro de desgravamen, los requisitos, características y demás información mínima requerida de acuerdo a la normativa vigente se encuentran especificados en la póliza de seguro y en la página web del banco ([www.bn.com.pe](http://www.bn.com.pe)).

**IMPORTANTE:** en caso ocurra el fallecimiento de usted y se encuentre vigente el seguro de desgravamen, sus herederos deberán presentar directamente a la compañía de seguros o a esta, a través de las oficinas del banco, la documentación para el cobro del siniestro, de acuerdo a lo señalado en la página web del banco: [www.bn.com.pe](http://www.bn.com.pe). En caso ocurra el fallecimiento de usted y no se encuentre vigente el seguro de desgravamen, el banco quedará facultado a cobrar el saldo deudor del préstamo a sus herederos, hasta el monto total de la masa hereditaria, de acuerdo a lo señalado en el artículo N° 871 del código civil.

**IMPORTANTE:** usted declara que el banco le ha informado de manera previa respecto de su derecho de endosar un seguro de vida para cubrir su deuda, en caso de muerte natural o accidental, así como por invalidez total y permanente por accidente o enfermedad, según las condiciones establecidas y de acuerdo al procedimiento establecido para su atención, el mismo que también se encuentra publicado en la página web ([www.bn.com.pe](http://www.bn.com.pe)).

**IMPORTANTE:** usted declara conocer que es condición de la contratación del préstamo contar con un seguro de desgravamen vigente contratado con el banco o endosado por usted, por lo que se le sugiere revisar permanentemente las condiciones y características del seguro de desgravamen, principalmente aquella relacionada a la vigencia de la cobertura, a fin de evitar la aplicación de lo señalado en el literal j) de la cláusula 12 del presente contrato.

#### 17. ¿Qué es el seguro de cuota protegida?

Es el seguro que tiene por finalidad asegurar – en casos de desempleo involuntario, incapacidad temporal y diagnóstico de enfermedades graves para el caso de trabajador/a del sector público; y hospitalización por accidente, robo de pensión, invalidez total y permanente por accidente para el caso de pensionista del sector público – el pago de 1 o más cuotas del préstamo, según lo establecido en la póliza del seguro. Todas las características, exclusiones y alcances de las coberturas del seguro de cuota protegida se encuentran en la póliza de dicho seguro que el banco pone a su disposición junto con el contrato. Además, en la página web del banco: [www.bn.com.pe](http://www.bn.com.pe), usted podrá encontrar información respecto al seguro de cuota protegida y el procedimiento ante un eventual siniestro. Si usted decide contratar el seguro ofrecido por el banco, éste será responsable por la renovación de la póliza las veces que sea necesario, así como también se le informará si el seguro fuera variado o modificado.

Este seguro sólo será aplicable a trabajadores o pensionistas del sector privado en caso el banco así lo informe a usted en sus oficinas antes de la suscripción del presente contrato.

Debe tener en cuenta que el seguro de cuota protegida es opcional para acceder al préstamo y que usted puede tomar este seguro con la compañía de seguros que trabaja con el banco o con cualquier otra compañía de seguros, en este último caso será tomado bajo su cuenta y riesgo. Asimismo, debe tener en consideración que mediante el contrato, siempre que haya aceptado contratar el seguro de cuota protegida de la compañía de seguros que trabaja con el banco, usted autoriza al banco a que descuenta del importe del préstamo y el monto de la prima de seguro de cuota protegida que incluye el derecho de emisión de la póliza, de acuerdo a lo señalado en la [hoja resumen](#).

En el caso que se vea afectado por alguno de los supuestos de cobertura del seguro de cuota protegida señalados en la póliza de seguros de la compañía de seguros que trabaja con el banco, la empresa aseguradora le pagará la indemnización que corresponda.

Para tales efectos, el banco publicará en su página web, avisos en sus oficinas o en medios de comunicación, las principales características y costos asociados al seguro de cuota protegida. Por lo tanto, usted declara haber sido previa y efectivamente informado acerca de las primas, beneficios, tablas de cobertura, límites, sumas aseguradas, así como cualquier otro tipo de información esencial en relación al seguro de cuota protegida de la compañía de seguros que trabaja con el banco.

#### **18. ¿Usted debe firmar un pagaré?**

Sí, a la firma de este contrato usted emite a favor del banco un pagaré incompleto ("pagaré").

El banco procederá a completar el pagaré y, en consecuencia, a ejecutarlo ante la ocurrencia de cualquiera de los supuestos que facultan al banco a dar por terminado de manera anticipada el contrato.

De acuerdo a la Ley N° 27287 y a la circular SBS N° G-0090-2001, el pagaré será completado por el banco siguiendo estas reglas:

a) La fecha y lugar de emisión del pagaré será el lugar y fecha que contenga el contrato celebrado con usted, su cónyuge o conviviente y el banco.

b) El banco completará el pagaré si, se genera los supuestos señalados en la cláusula general N° 12 del presente contrato. Usted debe pagar de manera inmediata la totalidad del préstamo. El pagaré será llenado por el monto total de su deuda, según el cálculo (liquidación) efectuado por el banco que incluye el interés compensatorio efectivo anual pactado. Dicho monto comprende el saldo deudor a la fecha de vencimiento, más los intereses compensatorios y moratorios, las comisiones y los gastos u otros conceptos si los hubiera, de acuerdo a lo señalado en la [hoja resumen](#), el cronograma de pagos, el presente contrato; según liquidación que el banco practique.

c) La fecha de vencimiento del pagaré será la fecha en la que el banco realice el cálculo (liquidación) de la suma que deba. Desde la fecha de vencimiento del pagaré hasta la fecha en la que lo pague se seguirán generando intereses compensatorios y moratorios a las tasas pactadas señaladas en la [hoja resumen](#).

d) Lugar de pago, la ubicación de las oficinas del banco en la ciudad donde se ha emitido el pagaré o el lugar donde el título sea presentado para su cobro.

e) El pagaré podrá ser protestado, de acuerdo a lo dispuesto en la ley de títulos valores.

f) Usted renuncia expresamente a la inclusión de una cláusula que impida o limite la libre negociación del pagaré.

g) Usted acepta y da por válidas todas las renovaciones y prórrogas totales o parciales que se anoten en el pagaré.

El pagaré para su cobro efectivo únicamente necesita que se verifique el vencimiento de su plazo y que no haya sido renovado o prorrogado. Usted autoriza al banco a destruir el pagaré una vez cancelado en su integridad el préstamo.

Usted deja constancia que al momento de suscripción de este contrato recibe copia del pagaré. El banco podrá transferir, endosar o ceder el pagaré a quien considere conveniente.

La emisión, entrega, renovación, prórroga o perjuicio (por cualquier causa) de títulos valores a favor del banco no extinguirá las obligaciones que usted ha asumido.

Al vencimiento del pagaré o aún después, podrá ser renovado o prorrogado por el banco o su tenedor, por el importe y plazo que se anote al reverso del título valor y/o según cronograma que unilateralmente apruebe el banco, sin necesidad de que usted intervenga.

#### **19. ¿Puedo renovar el préstamo solicitado?**

La renovación del préstamo constituye una nueva operación de crédito, sujeta a las mismas evaluaciones crediticias que el préstamo precedente. Los fondos de esta operación serán utilizados para cancelar el saldo de préstamos personales vigentes, la diferencia será de libre disponibilidad para usted. El crédito podrá ser desembolsado por un monto menor, igual o mayor al crédito inicial o al precedente, en caso se hubieran dado más de una renovación.

Para las utilidades de la renovación del crédito, usted podrá acercarse a los distintos canales de atención presenciales o no presenciales que el banco ponga a disposición para estos efectos, suscribiendo la solicitud de desembolso de renovación. Usted no requerirá suscribir un nuevo pagaré, siendo aplicable a las renovaciones el pagaré incompleto firmado por usted para la operación original que se encuentra custodiado por el banco, emitido de conformidad por lo establecido en el artículo 10° de la ley de títulos valores y en los términos previstos en la cláusula general N° 18. Cada utilización de una renovación de acuerdo a los parámetros establecidos en estas cláusulas generales generará un cronograma de pagos nuevo por el monto de la renovación solicitada, aplicándose las tasas, comisiones y gastos vigentes.

Queda claramente establecido que el banco podrá suspender la utilización de renovaciones en los casos que se estipulan como causales de resolución y/o terminación anticipada del contrato.

#### **20. ¿Es necesaria alguna garantía a favor del banco?**

En caso el banco se lo requiera a usted será necesaria la constitución de una fianza solidaria. Se dejará constancia de que el banco requirió una fianza solidaria y de que usted aceptó, con la firma del fiador en el contrato. La fianza para la celebración del contrato será solidaria, indeterminada, indivisible, ilimitada y sin beneficio de excusión. El fiador ("fiador"), en consecuencia, estará obligado a pagar las deudas producto del préstamo que usted tenga a favor del banco, incluyendo capital, intereses (compensatorios y moratorios), comisiones, gastos y demás conceptos que se deriven de este contrato (incluyendo la emisión del pagaré).

Para el caso del fiador también es de aplicación lo dispuesto en las cláusulas generales N° 2, 4 y 5.

El fiador acepta por anticipado (i) los periodos de gracia que a usted le pueda conceder el banco, sin necesidad de que les sean

comunicados por medios directos; (ii) los cronogramas que se puedan emitir por parte del banco en razón de los pagos anticipados parciales del préstamo que usted haya realizado; y, (iii) las prórrogas y renovaciones que pueda conceder al banco, sin necesidad que sean comunicadas ni suscritas por el fiador. Es importante señalar que el fiador renuncia a su derecho de solicitar al banco que, cuando la deuda sea exigible, éste haga efectivo su derecho y demande previamente al deudor (usted) o al deudor (usted) junto con el fiador.

En caso el fiador se vuelva insolvente, usted deberá reemplazar su calidad con otro fiador o, en todo caso, ofrecer una garantía a satisfacción del banco.

El fiador contará con los siguientes derechos: (i) solicitar información sobre el estado actual del préstamo garantizado, (ii) solicitar la entrega del pagaré original en caso el fiador realice el pago total de la deuda, (iii) objetar defectos de forma o requisitos de validez en los títulos valores avalados por el fiador por la vía judicial, para eximirse del pago de ser el caso, (iv) iniciar las acciones legales que la ley prevé para efectuar el cobro al deudor garantizado, en caso el fiador haya pagado la deuda al banco.

En caso el préstamo al que se refiere el presente contrato sea pagado en su totalidad al banco, el fiador quedará automáticamente liberado como garante del deudor en su obligación de pago frente al banco, sin necesidad de gestionar algún documento para el levantamiento de la garantía.

Finalmente, (i) el fiador señala como su domicilio el que figura en el contrato, obligándose a no variar este domicilio durante la vigencia del contrato, salvo que la variación sea dentro del área urbana de esta misma ciudad y sea comunicada al banco con una anticipación no menor a 30 días; (ii) el fiador se someterá a la competencia de los jueces y salas correspondientes del distrito judicial que corresponda al lugar de celebración del presente contrato; y, (iii) el fiador declara que también interviene en calidad de aval permanente en el pagaré a que se refiere la cláusula general N° 18 precedente, de acuerdo a lo establecido en el artículo 57° de la ley de títulos valores – ley N° 27287.

## 21. ¿Qué sucede en caso de solicitar el préstamo a través de canales no presenciales?

Si usted ha solicitado el préstamo a través de un canal no presencial (canales electrónicos o virtuales tales como: i) llamadas telefónicas al o desde el número telefónico/celular que usted tenga registrado con el banco; ii) mensajes de correo electrónico a y/o desde la dirección de correo electrónico que usted tenga registrado en el banco; iii) la página web del banco ([www.bn.com.pe](http://www.bn.com.pe)); y iv) otros que el banco ponga a disposición), bastará con validar su voluntad de aceptación mediante su firma electrónica, el banco pondrá a su disposición, en el mismo canal el contrato de préstamo, el mismo que será remitido conjuntamente con la [hoja resumen](#), su cronograma y el pagaré a su domicilio, a su correo electrónico o por cualquier otro medio que se pacte con usted, en un plazo máximo de quince (15) días posteriores de la contratación.

**IMPORTANTE:** usted es responsable del adecuado uso de la información que el banco le envíe a través de cualquiera de los canales antes indicados. Asimismo, usted es responsable de mantener actualizados sus datos registrados en el banco. En caso, por ejemplo, usted ya no tenga activa o ya no utilice la cuenta de correo electrónico o número de telefónico/celular que registro ante el banco, deberá acercarse a cualquier agencia del banco para actualizar dicha información, con una anticipación no menor de treinta (30) días calendarios, o a través de los canales habilitados para tal fin (ya sea por medio físico o electrónico) que el banco ponga a su disposición, para efectos de la actualización respectiva de sus datos personales, dado que se entiende que la comunicación efectuada a su correo electrónico o por mensaje de texto a su celular registrados en el banco se reputan válidos y producen los efectos jurídicos respectivos.

**IMPORTANTE:** su firma puede ser manuscrita o electrónica. La firma manuscrita es la firma que usted escribe a mano o la impresión de su huella dactilar, en caso de no saber firmar o estar impedido de hacerlo; y la firma electrónica, es la que usted brinda a través de un medio electrónico: ingreso de clave secreta, clave o contraseña de identificación, códigos autogenerados, haciendo clic o cliquear en dispositivos electrónicos, aceptación por voz, firma o certificado digital, medios biométricos, entre otros, que el banco tenga a disposición.

Usted, puede contratar servicios y/o productos que el banco ponga a su disposición a través de un canal no presencial, en el cual usted podrá utilizar su firma electrónica para identificarse y aceptar contratos y/u operaciones del banco.

## 22. ¿Cuál será su domicilio y el del banco?

El domicilio de usted será el que señale como tal en la solicitud de préstamo. Cualquier cambio de domicilio lo deberá informar mediante carta u otro medio que el banco indique previamente con una anticipación no menor a 30 días calendario.

El domicilio del banco será el local de su oficina principal ubicada en la capital de la provincia en donde se otorgó el préstamo materia del contrato. Para el caso de la provincia de Lima, el domicilio del banco será su sede central ubicada en avenida Javier Prado este N° 2499, distrito de San Borja.

## 23. ¿Cuál es la forma de solucionar eventuales disputas o conflictos?

En caso usted requiera presentar algún reclamo, lo podrá realizar gratuitamente de manera verbal o escrita a través de los siguientes canales de atención: página web del banco ([www.bn.com.pe](http://www.bn.com.pe)), teléfonos señalados en la página web del banco, o cualquier oficina del banco a nivel nacional. Por cada comunicación que realice al banco, este le generará un código de registro, como constancia de la recepción de su comunicación; asimismo, se le enviará una copia del registro a través de medios físicos o electrónicos, según su elección.

El plazo máximo para resolver el reclamo presentado por usted será el establecido por la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP, el mismo que será informado por el banco a usted al momento de la presentación del reclamo. En caso usted no se encuentre de acuerdo con la respuesta del banco al reclamo presentado, podrá acudir a otras instancias, como el Indecopi u otro organismo de supervisión, para los efectos que se puedan solucionar controversias que se puedan suscitar.

## 24. ¿Qué otros aspectos debe tenerse en consideración?

Usted debe considerar algunos aspectos adicionales que son importantes para el desarrollo del contrato.

a) Grabación de comunicaciones: el banco podrá grabar las conversaciones que sostenga con usted, en relación con cualquier reclamo que pudiera presentar sobre cualquier operación y/o servicio que se le brinde, así como para la confirmación de



las instrucciones que pudiera impartirle. Estas grabaciones serán mantenidas en reserva y utilizadas para aclarar cualquier discrepancia y/o litigio que pudiera presentarse al respecto. Asimismo, usted autoriza a el banco a grabar cualquier tipo de conversación, solicitud, autorización, instrucción, adquisición y en general cualquier otro tipo de orden o manifestación de voluntad y/o consentimiento relacionado con el préstamo y los servicios adicionales asociados a ella, comprometiéndose a mantener absoluta reserva de las mismas.

- b) Tributos: todos los tributos (impuestos) que graven el otorgamiento del préstamo y, en general, todos los servicios que le brinde el banco según el contrato y deban ser pagados, serán asumidos por usted.
- c) Representante: su representante y/o apoderado podrá efectuar en su representación operaciones relacionadas a pagos a las cuotas del préstamo o en caso de pagos anticipados o adelanto de cuotas, para este caso deberá considerarse lo señalado en la cláusula general N° 8, para lo cual deberá presentar una carta con su firma legalizada.  
Para realizar otro tipo de operaciones y/o servicios e incluso para solicitar información deberá acreditar su representación mediante poder de acuerdo a las normas legales vigentes, para lo cual deberá presentarse la documentación correspondiente, dicha documentación será evaluada por el banco no siendo éste último responsable en caso de rechazo por carecer de facultades suficientes o por no cumplir los requisitos de ley.
- d) Requerimiento de información adicional: usted reconoce que el banco podrá requerirle entre otros, información sobre su situación personal, financiera y crediticia, la misma que usted se obliga a mantener permanentemente actualizada durante la vigencia de éste contrato, especialmente en lo que se refiere a su nacionalidad, lugar de residencia, composición accionaria o situación fiscal, comprometiéndose también a comunicar a el banco cualquier cambio que se produzca al respecto. Usted se compromete a atender dichos requerimientos de información, entregando información veraz y oportuna con carácter de declaración jurada.

En caso que surja alguna disputa o controversia entre usted y el banco sobre la validez, la interpretación o la ejecución del contrato, usted y el banco se someterán a la competencia de los jueces correspondientes del distrito judicial que corresponde al lugar en el cual se ha celebrado el presente contrato.

Todos los costos y costas, incluidos los gastos, que ocasione la cobranza judicial, que disponga la autoridad judicial competente, del préstamo serán pagados íntegramente por usted y/o por el fiador.

FECHA: \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_

SU FIRMA: NOMBRE: DNI:	FIRMA FIADOR: NOMBRE: DNI:
FIRMA DEL BANCO: NOMBRE: DNI:	FIRMA DEL BANCO: NOMBRE: DNI: