

PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN

1. ¿QUÉ SIGNIFICA TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN Y CUÁL ES SU FINALIDAD?

Significa que te brindaremos información clara y oportuna sobre el producto o servicio que desees adquirir, ello con la finalidad que tomes decisiones de consumo debidamente responsables e informadas.

2. ¿QUÉ ES UNA OPERACIÓN ACTIVA Y QUÉ ES UNA OPERACIÓN PASIVA?

Si te acercas al Banco y nos indicas que necesitas dinero en efectivo, compra de la (s) deuda (s) que mantienes en otra (s) institución (es) o si quieres obtener una tarjeta de crédito, estamos hablando de una operación activa. Es decir, son operaciones a través de las cuales, el Banco realiza un desembolso de dinero al cliente u otorga una línea de crédito (préstamo).

Por otro lado, si te acercas al Banco y nos indicas que cuentas con una cantidad de dinero que deseas guardar y que ésta a su vez te brinde rentabilidad, o nos comentas que tu empleador depositará tu CTS, estamos hablando de un producto pasivo. En este caso, se trata de operaciones a través de las cuales, el Banco realiza una captación de fondos bajo cualquier modalidad contractual (ahorro).

3. ¿QUÉ ES LA TCEA? ¿PARA QUÉ ME SIRVE?

La TCEA (Tasa de Costo Efectiva Anual), como su nombre lo dice es lo que “TE CUESTA” obtener un producto activo; por ejemplo, un préstamo o una tarjeta de crédito, ya que incluye la tasa de interés, las comisiones y gastos.

La TCEA te sirve para que evalúes y compares cual es la opción que más te conviene, de acuerdo a tu necesidad. Este tipo de tasa la encuentras en productos como crédito personal, crédito hipotecario, tarjeta de crédito, crédito para capital de trabajo, entre otros.

4. ¿QUÉ ES LA TREA? ¿PARA QUÉ SIRVE?

La TREA (Tasa de Rendimiento Efectiva Anual), es “LO QUE RINDE” tu depósito, te permite saber cuánto ganarás efectivamente por el dinero que deposites, ya que incluye la tasa de interés pactada menos los cargos por comisiones y gastos que puedan existir.

La TREA te sirve para que sepas claramente la rentabilidad que te generará la cuenta que mantengas con nosotros. Este tipo de tasa la encuentras en productos como cuenta de ahorro, cuenta corriente, depósitos a plazo, cuenta sueldo, CTS, entre otros.

5. ¿QUÉ SIGNIFICA “SALDO MÍNIMO DE EQUILIBRIO”?

El saldo mínimo de equilibrio es el monto mínimo que debes mantener en tu cuenta para que, al final de un periodo de treinta (30) días y, luego del abono de tus intereses y cobradas las comisiones y gastos, tu capital no se vea disminuido. Es llamado también “Punto de Equilibrio”.

6. LOS BANCOS HABLAN DE HOJAS RESUMEN Y CARTILLAS DE INFORMACIÓN. ¿QUÉ SON?

Ambos son documentos que complementan la información de las condiciones bajo las cuales has pactado la compra de un producto o servicio del Banco.

La Hoja Resumen: Es el anexo al contrato de las operaciones activas, en ella, puedes encontrar la tasa de interés compensatoria y moratoria, la TCEA (Tasa de Costo Efectiva Anual) pactada, comisiones, gastos y otra información relevante del producto que estás adquiriendo.

La Cartilla de Información: Es el anexo al contrato de las operaciones pasivas, en ella podrás encontrar la tasa de interés, TREA (Tasa de Rendimiento Efectiva Anual), el saldo mínimo de equilibrio (cuentas de ahorro), penalidad en caso de incumplimiento y otra información relevante del producto que estás adquiriendo.

7. ¿POR QUÉ CADA VEZ QUE ADQUIERO UN PRODUCTO CON EL BANCO ME DAN UNA COPIA DE LOS DOCUMENTOS QUE FIRMO?

Porque adicionalmente a toda la información que te brindó el personal que te atendió, es importante que cuentes con la copia de tu contrato y del anexo respectivo (Hoja Resumen o Cartilla de Información). De esta manera, tendrás la información completa acerca del producto o servicio que has adquirido

8. ¿EL BANCO PUEDE COBRARME COMISIONES O GASTOS?

Si, el Banco puede cobrar comisiones o gastos, siempre y cuando éstos se ajusten a los tipos de comisiones no prohibidas por la SBS, caso contrario estaría incurriendo en una falta. Para mayor información, puedes consultar el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, Resolución SBS N° 3274 – 2017. Por otro lado, puedes consultar las categorías y denominaciones de comisiones establecidas por la SBS mediante la Circular N°B-2213-2013.

9. ¿ES LO MISMO CUANDO EL BANCO ME HABLA DE COMISIONES Y GASTOS?

Si bien ambos son términos referidos a retribuciones por operaciones o servicios adicionales a las operaciones que contratas, esta es la diferencia entre ellos:

- Comisiones: Aquellas que son previamente acordadas y efectivamente prestadas por el Banco. Ejemplo: Mantenimiento de Cuenta.
- Gastos: Aquellos costos en los cuales incurre el Banco con terceros, los cuales deben estar descritos en los contratos. Ejemplo: Trámites ante una notaría.

10. ¿DÓNDE ENCUENTRO INFORMACIÓN DE LAS TASAS DE INTERÉS, COMISIONES Y GASTOS?

En nuestro “Catálogo General de Tarifas y Comisiones” encontrarás toda la información referida a tasas de interés, comisiones y gastos por los productos y servicios que ofrecemos. Este catálogo, lo puedes encontrar impreso en nuestra Red de Agencias y Oficinas Especiales o ingresando a nuestra página web www.Bancomercio.com.

11. ¿SI TENGO UN PRÉSTAMO Y EN CUALQUIER MOMENTO TENGO UN DINERO EXTRA, PUEDO REALIZAR ALGÚN TIPO DE PAGO ADICIONAL A MI CUOTA DEL MES?

Si es posible que puedas abonar una cantidad adicional a tu pago del mes. Este tipo de operaciones son llamados Pagos Anticipados o Adelanto de Cuotas.

El pago anticipado, es cuando a tu solicitud, el importe excedente de la cuota del mes a cancelar es aplicada al saldo de capital de tu crédito, ello conllevará a que se realice un descuento de los intereses, comisiones y gastos a la fecha que realices este pago. Deberás indicar en ese momento, si deseas reducir el importe de la cuota mensual o mantener la misma cuota reduciendo el plazo total de tu préstamo. Al realizar tu pago anticipado, este generará un nuevo cronograma, el cual te será entregado en un plazo no mayor a siete (07) días calendarios de efectuada la operación.

El adelanto de cuotas se da cuando a tu solicitud, el importe excedente de la cuota del mes a cancelar, es aplicado a la (s) cuota (s) inmediatamente posterior (es) a la del mes, sin producirse reducción de interés, comisiones y gastos.

Si deseas realizar esta operación, sólo acércate a cualquiera de nuestras Agencias u Oficinas Especiales, donde nuestro personal te brindará toda la asesoría necesaria para que realices tu pago anticipado o adelanto de cuotas, sin ningún inconveniente.

12. TENGO UNA TARJETA DE CRÉDITO, ¿CÓMO ME REMITE EL BANCO MI ESTADO DE CUENTA?

Si tienes una tarjeta de crédito y haz realizados consumos, mensualmente se te enviará tu estado de cuenta. Podrás elegir entre dos opciones para que realicemos el envío:

Medio Físico: El Estado de Cuenta se enviará al domicilio que hayas consignado en tu solicitud y

tendrá un costo bajo la denominación: "Envío Físico de Estado de Cuenta". Si deseas saber el costo del envío, puedes consultarlo a través de nuestro catálogo general de tarifas y comisiones.

Medio Electrónico: El Estado de Cuenta se enviará al correo electrónico que hayas consignado en tu solicitud. Esta modalidad de envío no tiene costo alguno.

13. ¿CUÁNTO SE VA A DEMORAR EL BANCO EN ENVIARME MI ESTADO DE CUENTA DE TARJETA DE CRÉDITO?

El Banco te remitirá el estado de cuenta de tu tarjeta hasta cinco (05) días hábiles previos a la fecha de vencimiento de pago.

14. ¿SI EL BANCO MODIFICA SUS TASAS DE INTERÉS, COMISIONES, GASTOS O CONDICIONES CONTRACTUALES, TIENEN QUE AVISARME?

Si el Banco realiza cambios en sus tasas de interés, comisiones, gastos o condiciones contractuales, deberá remitirte una carta con dicha variación con 45 días de anticipación a que entren en vigencias los cambios, siempre y cuando las condiciones variadas resulten desventajosas para ti.

15. ENTONCES, ¿EL BANCO PUEDE MODIFICAR LA TASA DE INTERÉS DE MI PRÉSTAMO O DE MI DEPÓSITO A PLAZO FIJO EN CUALQUIER MOMENTO?

NO, de existir modificaciones respecto a la tasa de interés de los préstamos, sólo aplicará para los préstamos nuevos y en caso exista efectiva negociación (la cual debe ser pactada al momento de la contratación).

En el caso de modificaciones en las tasas de depósitos a plazo fijo, sólo podrá efectuarse la modificación de la tasa de interés al momento de la renovación y en caso de efectiva negociación (la cual debe ser pactada al momento de la contratación).

16. SI NO ESTOY CONFORME CON UN PRODUCTO QUE ME HAN OFRECIDO ¿QUÉ PUEDO HACER?

En caso no te encuentres conforme con algún producto o servicio que te brindamos, puedes comunicarte a nuestro Call Center al 513-6001 o al 0-800-00-222, o acercarte a cualquiera de nuestras Agencias u Oficinas Especiales, donde personal especializado te brindará la mejor atención para resolver tus interrogantes o puedes solicitar el registro de una reclamación.

17. SI PRESENTO UNA RECLAMACIÓN ¿CUÁNTO TIEMPO DEMORARÁN EN RESPONDERME?

El Banco tiene un plazo de 30 días calendario para la atención de tu reclamo. Su atención no debe estar condicionada a ningún pago. Además, ten presente que una vez ingresada tu queja o reclamo, debes solicitar una copia o código del mismo para su seguimiento.

Este plazo podrá extenderse siempre que la naturaleza del reclamo lo justifique, esto quiere decir si necesitamos un tiempo adicional para seguir investigando tu caso, lo que te será comunicado antes del vencimiento del plazo inicial.

18. ¿EXISTE ALGÚN COBRO POR ANALIZAR MI RECLAMACIÓN? EN CASO NO ESTÉ DE ACUERDO CON LA RESPUESTA QUE ME DAN, ¿PUEDO ACUDIR A OTRO LUGAR A QUEJARME?

La recepción, análisis y respuesta del reclamo, no tiene ningún costo ni condición adicional para ser presentado y, en caso no te encuentres de acuerdo con la respuesta que te brindamos, podrás acercarte a las siguientes instancias: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), Defensor del Cliente Financiero (DCF) o al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI).