

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**TESIS**

**EL USO DE LOS CANALES DIGITALES Y SU INCIDENCIA  
EN LA GESTIÓN FINANCIERA DE LOS USUARIOS DEL BANCO  
INTERBANK, AGENCIA 420 CUSCO, 2023**

**PRESENTADO POR:**

BR. MELINA CONTRERAS MACEDO

BR. GYANELLA HUANCA QUISPE

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL  
DE CONTADOR PÚBLICO**

**ASESOR:**

DR. FREDY LOAIZA MANRIQUE

**CUSCO – PERÚ**

**2024**



# Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

## INFORME DE SIMILITUD

(Aprobado por Resolución Nro. CU-321-2025-UNSAAC)

El que suscribe, el **Asesor** FREDY LOAIZA MANRIQUE.....  
 ..... quien aplica el software de detección de similitud al  
 trabajo de investigación/tesis titulada: "EL USO DE LOS CANALES DIGITALES Y SU INCIDENCIA EN  
 LA GESTIÓN FINANCIERA DE LOS USUARIOS DEL BANCO INTERBANK, AGENCIA 420  
 CUSCO, 2023"  
 .....

Presentado por: MELINA CONTRERAS MACEDO..... DNI N° 74854319.....;  
 presentado por: GYANELLA HUANCA QUISPE..... DNI N°: 75994855  
 Para optar el título Profesional/Grado Académico de CONTADOR PÚBLICO  
 .....

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 2 veces, mediante el  
 Software de Similitud, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso del Sistema Detección de  
 Similitud en la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 5%.

### Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No sobrepasa el porcentaje aceptado de similitud.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las subsanaciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, conforme al reglamento, quien a su vez eleva el informe al Vicerrectorado de Investigación para que tome las acciones correspondientes; Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de Asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y **adjunto** las primeras páginas del reporte del Sistema de Detección de Similitud.

Cusco, 16 de ..... Abril..... de 2026.....

  
 .....  
 Firma

Post firma Fredy Loaiza Manrique.....

Nro. de DNI 23920930.....

ORCID del Asesor 0000-0002-9028-1090.....

#### Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema de Detección de Similitud: **oid:** 27259-579352271.....

# EL USO DE LOS CANALES DIGITALES Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN FINANCIERA DE LOS USUARIOS DEL BANCO IN...

 Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

## Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::27259:579352271

Fecha de entrega

16 abr 2026, 10:29 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

16 abr 2026, 10:42 a.m. GMT-5

Nombre del archivo

EL USO DE LOS CANALES DIGITALES Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN FINANCIERA DE LOS USUA....docx

Tamaño del archivo

58.0 MB

170 páginas

23.503 palabras

132.012 caracteres




# 5% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

## Filtrado desde el informe


- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 20 palabras)
- ▶ Trabajos entregados

## Fuentes principales

- 5%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 0%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Marcas de integridad

### N.º de alerta de integridad para revisión

-  **Texto oculto**  
16 caracteres sospechosos en N.º de página  
El texto es alterado para mezclarse con el fondo blanco del documento.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado a mi padre, Lucio Contreras Tapara, por su apoyo constante, su ejemplo de esfuerzo, responsabilidad y perseverancia, valores que han sido fundamentales para mi formación personal y profesional. De manera especial, dedico este trabajo a mi abuela, Vicentina Tapara, por su cariño, acompañamiento y respaldo incondicional a lo largo de mi vida académica.

Asimismo, dedico este trabajo a la familia Contreras, cuya unión, fortaleza y principios han constituido una fuente permanente de inspiración y motivación. Finalmente, extendiendo esta dedicatoria a mis docentes, quienes contribuyeron con su conocimiento, orientación y compromiso a mi desarrollo académico y profesional.

### **Contreras Macedo Melina**

Dedico el presente trabajo de investigación, en primer lugar, a Dios, por ser guía constante en mi vida y por brindarme la fortaleza y sabiduría necesarias para culminar esta importante etapa de mi formación profesional.

De manera especial, a mi madre, Rocío Quispe, y a mi abuela, Marcelina Condori, quienes con su amor, apoyo incondicional y confianza me acompañaron durante todo mi proceso universitario, motivándome siempre a seguir adelante y a esforzarme por alcanzar mis metas personales y académicas.

Asimismo, expreso mi sincero reconocimiento a mis docentes, por su dedicación, orientación y compromiso con la enseñanza, quienes contribuyeron significativamente a mi desarrollo académico y a mi formación como futura profesional.

**Huanca Quispe Gyanela**

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por brindarme fortaleza, sabiduría y guía durante el desarrollo del presente trabajo de investigación y a lo largo de mi formación académica, permitiéndome culminar satisfactoriamente esta etapa profesional.

Expreso mi sincero agradecimiento a la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, así como a los docentes de la Escuela Profesional de Contabilidad, por la formación académica y humana impartida a lo largo de mi etapa universitaria, la cual ha contribuido de manera significativa a mi desarrollo profesional.

De manera especial, agradezco a mi padre, Lucio Contreras Tapara, por su apoyo constante, su confianza y el esfuerzo permanente que hicieron posible mi formación profesional. Su respaldo incondicional ha sido fundamental para alcanzar este logro académico. Asimismo, expreso mi profunda gratitud a mi abuela, Vicentina Tapara Yucra, por su acompañamiento, cuidado y apoyo permanente durante todo este proceso formativo.

### **Contreras Macedo Melina**

Agradezco a Dios quien me han brindado la vida, la salud, la fuerza y la sabiduría para lograr este objetivo, ya que nunca me han dejado sola y siempre han sido mi fortaleza. A mi madre por ser el motivo principal de mis sueños, por su apoyo.

Además, quiero expresar mi gratitud a mis maestros por sus sabias enseñanzas, quien nos inspiró y motivó durante todo el proceso de elaboración del presente trabajo de investigación. Finalmente, agradecer a todas las personas que me brindaron su apoyo para el logro de este objetivo en especial a Melina Contreras.

**Huanca Quispe Gyanella**

## PRESENTACIÓN

SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO.

Señores miembros del jurado:

De acuerdo con el Reglamento de Grados y Títulos vigente de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, presentamos el trabajo de investigación titulado:

**“El uso de los canales digitales y su incidencia en la gestión financiera de los usuarios del Banco Interbank, Agencia 420 Cusco, 2023”.**

El presente estudio tiene como finalidad analizar la relación entre el uso de los canales digitales y la gestión financiera de los usuarios del Banco Interbank en la ciudad del Cusco. Para ello se aplicó una metodología de investigación basada en la recopilación y análisis de información teórica y práctica.

Este trabajo se presenta con el propósito de optar al título profesional de Contador Público, contribuyendo al análisis del uso de herramientas digitales en el ámbito financiero.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>I</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>II</b>
<b>PRESENTACIÓN .....</b>	<b>III</b>
<b>ÍNDICE.....</b>	<b>IV</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>XII</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>XIII</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>XIV</b>
<b>CAPÍTULO I .....</b>	<b>15</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>15</b>
<b>1.1 Situación problemática.....</b>	<b>15</b>
<b>1.2 Formulación del problema.....</b>	<b>16</b>
<b>1.2.1 Problema general .....</b>	<b>16</b>
<b>1.2.2 Problemas específicos.....</b>	<b>16</b>
<b>1.3 Objetivos de la investigación.....</b>	<b>17</b>
<b>1.3.1 Objetivo general .....</b>	<b>17</b>
<b>1.3.2 Objetivos específicos .....</b>	<b>17</b>
<b>1.4 Delimitación de la investigación .....</b>	<b>17</b>
<b>1.4.1 Delimitación espacial .....</b>	<b>17</b>
<b>1.4.2 Delimitación temporal.....</b>	<b>17</b>
<b>1.5 Justificación de la investigación.....</b>	<b>17</b>
<b>1.6 Limitaciones .....</b>	<b>17</b>
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>18</b>
<b>MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>18</b>
<b>2.1 Antecedentes de la investigación.....</b>	<b>18</b>
<b>2.1.1 Antecedentes Internacionales.....</b>	<b>18</b>
<b>2.1.2 Antecedentes nacionales .....</b>	<b>19</b>

2.1.3 Antecedentes Locales .....	21
2.2 Bases teóricas.....	22
2.2.1 Sistema Financiero Nacional del Perú.....	23
2.2.2 Gestión financiera .....	31
2.2.3 Canales digitales .....	35
2.2.4 Canales digitales del banco Interbank .....	37
2.3 Marco conceptual (palabras clave).....	84
<b>CAPÍTULO III .....</b>	<b>87</b>
<b>HIPÓTESIS E IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES.....</b>	<b>87</b>
3.1 Hipótesis de la investigación .....	87
3.1.1 Hipótesis general .....	87
3.1.2 Hipótesis Específicas .....	87
3.2 Identificación de variables e indicadores.....	87
3.2.1 Variable independiente .....	87
3.2.2 Variable dependiente .....	88
3.2.3 Operacionalización de variables .....	89
<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>90</b>
<b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>90</b>
4.1 Tipo y nivel de investigación .....	90
4.1.1 Tipo de investigación.....	90
4.1.2 Nivel de investigación.....	90
4.1.3 Diseño de investigación .....	90
4.2 Población y muestra.....	91
4.2.1 Población .....	91
4.2.2 Muestra .....	91
4.2.3 Técnicas e instrumentos.....	91
4.3 Análisis de datos.....	91

<b>CAPÍTULO V</b> .....	92
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b> .....	92
<b>5.1 Procesamiento, Análisis e Interpretación y Discusión de Resultados</b> .....	92
<b>5.2 Prueba de hipótesis</b> .....	106
<b>5.2.1 Hipótesis general planteada</b> .....	106
<b>5.2.2 Primera hipótesis específica</b> .....	106
<b>5.2.3 Segunda hipótesis específica</b> .....	107
<b>5.2.4 Tercera hipótesis específica</b> .....	108
<b>CONCLUSIONES</b> .....	109
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	110
<b>REFERENCIAS</b> .....	112
<b>ANEXOS</b> .....	116
<b>ANEXO 1. Matriz de consistencia</b> .....	117
<b>ANEXO 2. Cuestionario</b> .....	118
<b>ANEXO 3. Usuarios de los aplicativos de banco Interbank</b> .....	120
<b>ANEXO 4. Cartilla de información cuenta simple</b> .....	123
<b>ANEXO 5. Cartilla de información de cuenta millonaria</b> .....	126
<b>ANEXO 6. Cartilla de información cuenta súper tasa - persona natural</b> .....	129
<b>ANEXO 7. Cartilla de información de depósito</b> .....	133
<b>ANEXO 8. Solicitud de afiliación de productos</b> .....	134
<b>ANEXO 9. Contrato de depósitos en cuenta corriente, cuenta de ahorro, plazo fijo, certificado bancario y compensación por tiempo de servicios (CTS)</b> .....	136
<b>ANEXO 10. Contrato de préstamo personal aprobado por la SBS RES. N° 655-2022</b> .....	139
<b>ANEXO 11. Solicitud de seguro desgravamen individual de préstamo</b> .....	148
<b>ANEXO 12. Pagaré</b> .....	152
<b>ANEXO 13. Hoja de resumen tarjeta de crédito</b> .....	153
<b>ANEXO 14. Certificado de seguro de desgravamen de tarjeta de crédito</b> .....	159

**ANEXO 15. Hoja resumen de crédito en efectivo..... 165**

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> <i>Estructura del Sistema Financiero Nacional</i> .....	25
<b>Figura 2</b> <i>Intermediarios financieros</i> .....	31
<b>Figura 3</b> <i>Canales Digitales otorgados por Banco Interbank</i> .....	38
<b>Figura 4</b> <i>Proceso de registro en el aplicativo Interbank</i> .....	40
<b>Figura 5</b> <i>Proceso digital para la apertura de una cuenta simple en el aplicativo Interbank</i> .....	42
<b>Figura 6</b> <i>Procedimiento para utilizar la alcancía virtual en el aplicativo Interbank</i> .....	43
<b>Figura 7</b> <i>Proceso digital para la apertura de una cuenta millonaria en el aplicativo Interbank</i> .....	44
<b>Figura 8</b> <i>Opciones disponibles para participar en el sorteo</i> .....	45
<b>Figura 9</b> <i>Opciones disponibles para ganar en la ruleta millonaria</i> .....	46
<b>Figura 10</b> <i>Proceso digital para la apertura de una cuenta millonaria en el aplicativo Interbank</i> .....	47
<b>Figura 11</b> <i>Proceso digital para la apertura de una cuenta a plazo fijo en el aplicativo Interbank</i> .....	50
<b>Figura 12</b> <i>Métodos de acceso a la sección de ventas dentro del aplicativo Interbank</i> .....	52
<b>Figura 13</b> <i>Pantalla de simulación en la sección de ventas del aplicativo Interbank</i> .....	52
<b>Figura 14</b> <i>Proceso de simulación de préstamo fácil en el aplicativo Interbank</i> .....	53
<b>Figura 15</b> <i>Confirmación del importe y plazo de préstamo simulado en el aplicativo Interbank</i> .....	53
<b>Figura 16</b> <i>Validación de identidad mediante clave dinámica para el desembolso en el aplicativo Interbank</i> .....	54
<b>Figura 17</b> <i>Confirmación y emisión de constancia de desembolso mediante el aplicativo Interbank</i> .....	54
<b>Figura 18</b> <i>Procedimiento para la solicitud adelanto de sueldo mediante el aplicativo Interbank</i> .....	55
<b>Figura 19</b> <i>Tipos de acontecimientos cubiertos por el seguro ofrecido por Interbank</i> .....	56
<b>Figura 20</b> <i>Planes de seguro de tarjetas Interbank</i> .....	57
<b>Figura 21</b> <i>Proceso de afiliación digital de seguro Tarjetas en el aplicativo Interbank</i> .....	58
<b>Figura 22</b> <i>Proceso de desembolso digital en el aplicativo Interbank</i> .....	60
<b>Figura 23</b> <i>Campaña de Extracash en el aplicativo Interbank</i> .....	60
<b>Figura 24</b> <i>Simulación del Extracash en el aplicativo Interbank</i> .....	61
<b>Figura 25</b> <i>Confirmación del desembolso del Extracash en el aplicativo Interbank</i> .....	62

<b>Figura 26</b>	<i>Desembolso del extracash y visualización de la constancia del desembolso ....</i>	62
<b>Figura 27</b>	<i>Proceso de pago digital de servicio mediante el aplicativo Interbank.....</i>	63
<b>Figura 28</b>	<i>Tarifario de comisiones en la transferencia al exterior .....</i>	65
<b>Figura 29</b>	<i>Proceso de transferencia digital mediante el aplicativo Interbank.....</i>	66
<b>Figura 30</b>	<i>Proceso de cambio de moneda en el aplicativo Interbank .....</i>	67
<b>Figura 31</b>	<i>Proceso de retiro sin tarjeta de manera digital .....</i>	69
<b>Figura 32</b>	<i>Proceso de afiliación digital .....</i>	71
<b>Figura 33</b>	<i>Tarjeta de Crédito Visa Access .....</i>	74
<b>Figura 34</b>	<i>Tarjeta de Crédito Visa Benefit .....</i>	74
<b>Figura 35</b>	<i>Tarjeta de Crédito Visa Premia .....</i>	75
<b>Figura 36</b>	<i>Proceso de solicitud de tarjeta de crédito en el aplicativo Interbank .....</i>	76
<b>Figura 37</b>	<i>Proceso de consulta al Whatsapp Avi a través de un menú de opciones.....</i>	79
<b>Figura 38</b>	<i>Proceso de afiliación Digital en el aplicativo IzipayYA .....</i>	82

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> <i>Empresas bancarias</i> .....	28
<b>Tabla 2</b> <i>Tipos de Mercados Financieros</i> .....	29
<b>Tabla 3</b> <i>Tarifario de tasas de interés para cuenta en soles y dólares- Interbank (2023)</i> .	49
<b>Tabla 4</b> <i>¿Tiene usted conocimiento de los canales digitales que ofrece el Interbank?.....</i>	92
<b>Tabla 5</b> <i>¿Tiene usted conocimiento de WhatsApp AVI que proporciona Interbank? .....</i>	92
<b>Tabla 6</b> <i>¿Tiene usted conocimiento de que WhatsApp AVI permite consultar operaciones transaccionales y productos financieros? .....</i>	93
<b>Tabla 7</b> <i>¿Tiene usted conocimiento de que WhatsApp AVI brinda una asesoría personalizada? .....</i>	94
<b>Tabla 8</b> <i>¿Tiene usted conocimiento de que WhatsApp AVI viabiliza en el seguimiento de los reclamos? .....</i>	95
<b>Tabla 9</b> <i>¿Tiene usted conocimiento de que WhatsApp AVI permite tener control de sus saldos en sus cuentas bancarias? .....</i>	95
<b>Tabla 10</b> <i>¿Tiene usted conocimiento del aplicativo Izipay YA? .....</i>	96
<b>Tabla 11</b> <i>¿Tiene usted conocimiento de que el aplicativo Izipay YA proporciona la facilidad del cobro y pago en efectivo? .....</i>	97
<b>Tabla 12</b> <i>¿Tiene usted conocimiento de que desde el aplicativo Izipay YA puede solicitar microcréditos? .....</i>	98
<b>Tabla 13</b> <i>¿Tiene usted conocimiento del aplicativo Interbank? .....</i>	98
<b>Tabla 14</b> <i>¿Tiene usted conocimiento de que el aplicativo Interbank posibilita la visualización de cuentas de ahorro? .....</i>	99
<b>Tabla 15</b> <i>¿Tiene usted conocimiento de que el aplicativo Interbank permite acceder a una tarjeta de crédito? .....</i>	100
<b>Tabla 16</b> <i>¿Tiene usted conocimiento de que el aplicativo Interbank permite acceder a un adelanto de sueldo? .....</i>	100
<b>Tabla 17</b> <i>¿Tiene usted conocimiento de que el aplicativo Interbank resguarda nuestras inversiones a través de seguros? .....</i>	101
<b>Tabla 18</b> <i>¿Tiene usted conocimiento de que el aplicativo Interbank permite pagar diversos seguros? .....</i>	102
<b>Tabla 19</b> <i>¿Tiene usted conocimiento de que el aplicativo Interbank permite acceder a préstamos? .....</i>	102
<b>Tabla 20</b> <i>¿Considera usted que tiene una estabilidad financiera? .....</i>	103
<b>Tabla 21</b> <i>¿Cree usted que los canales digitales mitigan los riesgos sistemáticos? .....</i>	104

<b>Tabla 22</b> <i>¿Considera usted que las herramientas financieras que otorga Interbank son beneficiosas para los usuarios?</i> .....	104
<b>Tabla 23</b> <i>¿Tiene usted conocimiento de las inversiones a corto y largo plazo a las que podría acceder con la ayuda de los canales digitales?</i> .....	105
<b>Tabla 24</b> <i>Prueba de chi cuadrado de la hipótesis general</i> .....	106
<b>Tabla 25</b> <i>Prueba de chi cuadrado de la primera hipótesis específica</i> .....	107
<b>Tabla 26</b> <i>Prueba de chi cuadrado de la segunda hipótesis específica</i> .....	107
<b>Tabla 27</b> <i>Prueba de chi cuadrado de la tercera hipótesis específica</i> .....	108

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “**El uso de los canales digitales y su incidencia en la gestión financiera de los usuarios del Banco Interbank, Agencia 420 Cusco, 2023**”, tuvo como problema general determinar de qué manera los canales digitales inciden en la gestión financiera de los usuarios del Banco Interbank, Agencia 420 Cusco, durante el año 2023. En ese sentido, el objetivo general fue determinar la incidencia del uso de los canales digitales en la gestión financiera de los usuarios del Banco Interbank, Agencia 420 Cusco, 2023. Como hipótesis general, se planteó que los canales digitales inciden significativamente en la gestión financiera de los usuarios del Banco Interbank, Agencia 420 Cusco, 2023.

La investigación se desarrolló bajo un enfoque metodológico de tipo básico, con un alcance descriptivo-explicativo. La población y muestra estuvo conformada por 105 usuarios del Banco Interbank, Agencia 420 Cusco. Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, cuyos resultados fueron procesados y analizados mediante el software estadístico SPSS versión 27. (Statistical Package for Social Sciences).

Como resultado de la investigación se llegó a la conclusión que los canales digitales inciden significativamente en la gestión financiera de los usuarios del Banco Interbank, Agencia 420 Cusco, 2023, puesto que desconocen el procedimiento adecuado del uso de los canales digitales.

**Palabras clave:** *Canales digitales, Gestión financiera, Sistema financiero, Estabilidad financiera, Aplicativo interbank.*

## ABSTRACT

The present research study entitled “**The Use of Digital Channels and Their Impact on the Financial Management of Users of Interbank Bank, Agency 420 Cusco, 2023**” addressed as its general problem the determination of how digital channels affect the financial management of users of Interbank Bank, Agency 420 Cusco, during the year 2023. In this regard, the general objective was to determine the impact of the use of digital channels on the financial management of users of Interbank Bank, Agency 420 Cusco, 2023. The general hypothesis proposed that digital channels significantly influence the financial management of users of Interbank Bank, Agency 420 Cusco, 2023.

The research was conducted under a basic methodological approach, with a descriptive–explanatory scope. The population and sample consisted of 105 users of Interbank Bank, Agency 420 Cusco. For data collection, the survey technique was employed, using a questionnaire as the research instrument. The collected data were processed and analyzed using the statistical software SPSS version 27 (Statistical Package for the Social Sciences).

As a result of the research, it was concluded that digital channels significantly impact the financial management of users of Interbank Bank, Agency 420 Cusco, 2023, mainly due to users’ lack of adequate knowledge regarding the proper procedures for using digital channels.

**Keywords:** *Digital channels, Financial management, Financial system, Financial stability, Interbank application.*

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado “**El uso de los canales digitales y su incidencia en la gestión financiera de los usuarios del Banco Interbank, Agencia 420 Cusco, 2023**”. El estudio busca comprender cómo el uso de herramientas digitales influye en la forma en que los usuarios administran sus operaciones financieras. Para el desarrollo y cumplimiento de dicho objetivo, el trabajo se organiza en cinco capítulos principales.

**PRIMER CAPÍTULO:** En este capítulo se expone la descripción del problema, asimismo la formulación del problema, los objetivos, la justificación de la investigación y las limitaciones.

**SEGUNDO CAPÍTULO:** Este capítulo comprende los antecedentes internacionales, nacionales y locales, así como las bases teóricas y conceptuales relacionadas con los canales digitales y su incidencia en la gestión financiera, considerando el aplicativo Interbank, el aplicativo IzipayYa y WhatsApp AVI.

**TERCER CAPÍTULO:** En este capítulo se desarrolla la formulación de la hipótesis general y específicas, así como la definición conceptual y operacional de las variables de estudio.

**CUARTO CAPÍTULO:** En este capítulo se expone: el tipo y nivel de investigación, la unidad de análisis, población, muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y finalmente el análisis de datos.

**QUINTO CAPÍTULO:** Comprende el análisis e interpretación de resultados, luego de haber realizado un trabajo arduo y poniendo en marcha el trabajo de campo, se procedió a hacer el análisis e interpretación de los datos recolectados, con lo que se desarrolló el presente trabajo de tesis.

**CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES:** En esta sección se presentan las conclusiones más relevantes del estudio, así como las recomendaciones orientadas a mejorar el uso de los canales digitales y su incidencia en la gestión financiera de los usuarios del Banco Interbank, Agencia 420 Cusco.

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y ANEXOS:** Finalmente, se incluyen las referencias bibliográficas consultadas y los anexos correspondientes, tales como la matriz de consistencia, el cuestionario aplicado y otros documentos relacionados con el desarrollo de la investigación.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1 Situación problemática**

El comienzo del siglo XXI ha traído grandes cambios en cuanto a los avances tecnológicos, grandes descubrimientos e innovaciones a nivel industrial, lo que hace determinante la inclusión de nuevas tecnologías.

En los últimos años, la sociedad ha enfrentado situaciones inesperadas que han generado altos niveles de incertidumbre y han modificado sustancialmente la forma de vida de las personas. Antes de la pandemia, gran parte de la población mantenía una preferencia por los procedimientos tradicionales y mostraba resistencia al cambio; sin embargo, el nuevo contexto ha exigido procesos de aprendizaje y adaptación, especialmente en el uso de herramientas digitales que permiten realizar operaciones financieras de manera más ágil y eficiente. Este proceso ha dado lugar al fortalecimiento de la educación financiera digital, entendida como la capacidad de los usuarios para gestionar sus finanzas mediante plataformas tecnológicas (Moreno Risco & Uceda Chacón, 2021).

En el contexto actual, la banca móvil se ha posicionado como uno de los principales canales dentro del sistema financiero, impulsada principalmente por el rápido aumento en el número de operaciones realizadas a través de este medio. Diversos estudios muestran que los usuarios, especialmente los jóvenes, prefieren cada vez más el uso de aplicaciones bancarias, ya que estas les permiten acceder de manera inmediata a información sobre sus cuentas, verificar saldos, realizar pagos y efectuar transferencias desde sus dispositivos móviles, lo que disminuye la necesidad de acudir de forma presencial a las agencias bancarias.

Según un estudio publicado por el diario Gestión, el 64% de las personas entre 18 y 35 años en el Perú utiliza aplicativos de banca móvil, una cifra superior a la registrada en países como Brasil y Argentina. Además, una parte importante de los usuarios destaca la utilidad de estos aplicativos para verificar sus saldos después de realizar pagos digitales y considera estos como herramientas que facilitan una mejor administración de sus finanzas personales. Este crecimiento ha permitido que las operaciones realizadas mediante aplicativos móviles superen incluso a las efectuadas a través de la banca por Internet tradicional, posicionando al teléfono celular como el principal canal de interacción entre los clientes y las entidades financieras (Gestión, 2019).

Desde el año 2018, Interbank ha implementado nuevas funcionalidades en el aplicativo móvil con el objetivo de facilitar a los clientes la realización de diversas operaciones financieras desde sus respectivos dispositivos móviles, promoviendo así el uso de canales digitales como alternativa a la atención en agencias físicas.

No obstante, en la ciudad del Cusco, específicamente en la agencia 420 del banco Interbank, se observa que un porcentaje de clientes, pese a contar con accesos a estos aplicativos digitales para poder realizar sus transacciones, no tienen pleno conocimiento sobre los beneficios, funciones y el uso correcto. Esto se debe a factores como la insuficiente información y orientación al usuario, lo que limita la interacción con los canales digitales y genera inconvenientes como largas colas, pérdida de tiempo e insatisfacción en la atención presencial.

Asimismo, el cierre de algunas sucursales bancarias ha generado la necesidad de que los clientes utilicen con mayor frecuencia los canales digitales, los cuales permiten realizar las diferentes operaciones bancarias de manera sencilla, rápida y segura. Estos canales contribuyen a una mejor gestión financiera del usuario, ya que este medio digital facilita la vida del cliente para realizar transacciones como consultas, transferencias, pagos, adquisición de productos financieros, apertura de cuentas, sin la necesidad de acudir físicamente al banco.

Ante esta problemática, surge la necesidad de analizar el uso de los canales digitales y su incidencia en la gestión financiera de los usuarios del Banco Interbank, Agencia 420 Cusco, durante el año 2023, con la finalidad de identificar las principales limitaciones y contribuir a la mejora de la experiencia financiera de los clientes.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿De qué manera los canales digitales inciden en la gestión financiera de los usuarios del Banco Interbank, Agencia 420 Cusco, 2023?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿De qué manera el Aplicativo Interbank incide en la gestión financiera de los usuarios del Banco Interbank, Agencia 420 Cusco, 2023?

¿De qué manera el WhatsApp Avi incide en la gestión financiera de los usuarios del Banco Interbank, Agencia 420 Cusco, 2023?

¿De qué manera el aplicativo IzipayYa incide en la gestión financiera de los usuarios del Banco Interbank, Agencia 420 Cusco, 2023?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar de qué manera los canales digitales inciden en la gestión financiera de los usuarios del Banco Interbank, Agencia 420 Cusco, 2023.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

Determinar de qué manera el aplicativo Interbank incide en la gestión financiera de los usuarios del Banco Interbank, Agencia 420 Cusco, 2023.

Determinar de qué manera el WhatsApp Avi incide en la gestión financiera de los usuarios del Banco Interbank, Agencia 420 Cusco, 2023.

Determinar de qué manera el aplicativo IzipayYa incide en la gestión financiera de los usuarios del Banco Interbank, Agencia 420 Cusco, 2023.

### **1.4 Delimitación de la investigación**

#### **1.4.1 Delimitación espacial**

El desarrollo de la presente investigación está delimitado dentro del distrito de Cusco – Agencia 420 Interbank.

#### **1.4.2 Delimitación temporal**

El desarrollo de la investigación comprende el periodo 2023.

### **1.5 Justificación de la investigación**

El desarrollo del presente trabajo de investigación, permitirá identificar cómo el uso de los canales digitales influye en la gestión financiera de los usuarios del banco Interbank, Agencia 420 Cusco, contribuyendo a mejorar el uso y aprovechamiento de estas herramientas y reduciendo de esa manera diversas dificultades, como la pérdida de tiempo, largas colas en el banco e inadecuada administración de los recursos financieros.

### **1.6 Limitaciones**

En el presente trabajo de investigación se puede percibir limitaciones al momento de interpretar y aplicar adecuadamente los principales canales digitales para aquellas personas que no tienen contacto con las operaciones bancarias, que ya son utilizadas en forma digital.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de la investigación**

A continuación, se presentan las investigaciones más relevantes relacionadas con el uso de canales digitales y su incidencia en la gestión financiera, considerando estudios a nivel internacional, nacional y local. El análisis de estos antecedentes permite identificar enfoques, metodologías y hallazgos previos que sirven de referencia para sustentar y contextualizar la presente investigación.

##### **2.1.1 Antecedentes Internacionales**

Pérez (2019), en su tesis titulada “Análisis de la banca por Internet entre los usuarios particulares. Un modelo en Dinámica de Sistemas”, tuvo como propósito analizar los servicios de banca por Internet y los factores que influyen en su adopción por parte de los usuarios. La investigación se desarrolló desde un enfoque descriptivo con un diseño no experimental y una metodología de tipo cualitativo, utilizando encuestas como principal técnica de recolección de información.

Entre los principales resultados, el autor señala que, si bien los avances tecnológicos y los esfuerzos de las entidades bancarias han permitido integrar la banca por internet en sus procesos, aún existe un grupo significativo de usuarios que no aprovechan plenamente las oportunidades que ofrecen los canales digitales. Asimismo, el estudio identifica diversas áreas relacionadas con este servicio, algunas directamente vinculadas a las entidades financieras, como la estrategia de negocio, la oferta de servicios digitales, la seguridad, la navegabilidad y el diseño de las plataformas, y otras de carácter externo, tales como la evolución tecnológica y las limitaciones económicas y legales del entorno financiero.

El estudio se analiza desde una perspectiva integral, considerando que dichas áreas no operan de manera aislada, sino que se mantienen en una relación constante que influye directamente en el uso de la banca por Internet. A partir de ello, Pérez propone un modelo basado en la Dinámica de Sistemas, el cual permite comprender las interacciones entre las variables y plantear estrategias orientadas a incrementar tanto la operatividad de los usuarios y como el número de transacciones realizadas mediante este canal digital.

Por otro lado, Pinilla (2018), en su investigación titulada “Propuesta de diseño de interfaz APP bancaria (UX4MB) bajo metodología DCU”, buscó crear una propuesta de diseño

para una aplicación bancaria orientada a mejorar la experiencia del usuario. El estudio se realizó utilizando un enfoque descriptivo, con diseño no experimental y metodología cualitativa, aplicando la metodología de Diseño Centrado en el Usuario (DCU).

Durante la etapa de investigación y análisis, se demostró que las aplicaciones bancarias utilizadas por los usuarios en Colombia no lograban satisfacer completamente sus necesidades, ya que presentaban deficiencias en cuanto a la experiencia de uso. Posteriormente, en la etapa de diseño, se creó un prototipo de aplicación bancaria que incluía funcionalidades de acuerdo con las expectativas y requerimientos identificados en los usuarios entrevistados. Finalmente, en la fase de evaluación, dicho prototipo fue validado con una muestra de usuarios, obteniéndose una mejora del 19% en la experiencia de usuario.

Las conclusiones del estudio destacan la importancia del diseño y la usabilidad de las aplicaciones bancarias como elementos clave para incentivar el uso de los canales digitales, lo cual se relaciona directamente con la presente investigación, al evidenciar que una experiencia de usuario adecuada favorece la adopción de herramientas digitales para la gestión financiera.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

Alanya Reyes y Raymundo Tolentino (2018), en su tesis titulada “Optimización de procesos de gestión bancaria y la eficacia en la colocación de créditos Pyme de la Agencia Canto Grande del Scotiabank Perú S.A.A., 2017”, buscaron determinar la relación que existe entre la optimización de los procesos de gestión bancaria y la eficacia en la colocación de créditos dirigidos a clientes Pyme. La investigación se desarrolló bajo un nivel descriptivo – explicativo, con diseño no experimental, transversal y correlacional de enfoque cuantitativo, siendo la encuesta la técnica de recolección de datos. El instrumento aplicado fue el cuestionario, el cual se administró a una muestra de 131 clientes Pyme de la Agencia Canto Grande del Scotiabank Perú S.A.A., ubicada en el distrito de San Juan de Lurigancho.

Los resultados del estudio evidenciaron la existencia de una relación directa y significativa entre la optimización de los procesos de gestión bancaria y la eficacia en la colocación de créditos Pyme, alcanzando un coeficiente de correlación de 0,7, lo que permitió confirmar la hipótesis general planteada por los autores. Asimismo, se determinó que la celeridad en el tiempo de respuesta constituye un factor relevante para los clientes, quienes valoran la atención oportuna debido a las características propias de sus actividades comerciales, tales como campañas de ventas y acuerdos con proveedores de duración limitada.

De igual manera, el estudio concluyó que la flexibilidad en la colocación de créditos Pyme presenta una relación media con la eficacia del proceso, ya que los clientes perciben que, si bien las entidades bancarias establecen parámetros claros para la evaluación crediticia, algunos requisitos resultan rigurosos y demandan mayor tiempo y esfuerzo para su cumplimiento. Finalmente, se identificó que los requisitos documentarios mantienen una relación moderada con la eficacia en la colocación de créditos, debido a que la solicitud de documentación adicional durante el proceso de evaluación genera retrasos, costos adicionales y percepciones negativas por parte de los clientes.

Las conclusiones de esta investigación resultan relevantes para el presente estudio, en tanto evidencian que la eficiencia en los procesos bancarios y la adecuada gestión de los servicios financieros influyen directamente en la percepción y comportamiento de los usuarios, aspectos que guardan relación con el uso de canales digitales y su incidencia en la gestión financiera de los clientes del sistema bancario peruano.

Chaman (2021) en su tesis titulada “Los determinantes del uso de servicios financieros digitales por parte de los usuarios del sistema financiero peruano” señala que tiene como objetivo identificar las determinantes del uso de servicios financieros digitales por parte de usuarios del sistema financiero peruano con un nivel descriptivo.

El autor señala que en los últimos años el sector financiero ha cambiado mucho debido al avance de la tecnología. Esto ha hecho que las instituciones bancarias cambian la forma en que ofrecen sus servicios, pasando de modelos tradicionales a modelos basados en plataformas digitales. Gracias a estas innovaciones, las entidades financieras han incorporado herramientas tecnológicas que permiten a los usuarios realizar operaciones financieras sin tener que ir a una oficina bancaria. Algunas de estas herramientas son la banca móvil, la banca electrónica y los medios de pago digitales que hoy en día hacen parte del ecosistema financiero moderno.

Asimismo, la investigación también analiza diferentes elementos que tienen la capacidad de impactar la decisión de los usuarios con respecto a la utilización de estos servicios financieros digitales. Algunas de las características sociodemográficas más importantes que se han identificado son el nivel de ingresos, la edad y el nivel educativo de los usuarios. De acuerdo con el estudio realizado por el autor, estas variables tienen un impacto importante en la posibilidad de que una persona adopte o use instrumentos financieros digitales en sus actividades diarias.

Además, el estudio considera la repercusión de otros factores relacionados con la conducta del usuario ante los servicios financieros, como las tarifas vinculadas al uso de canales convencionales y la percepción del riesgo en relación con el uso de plataformas digitales. En este sentido, se plantea que los usuarios tienden a estar más dispuestos a usar servicios financieros digitales cuando notan más ventajas en términos de ahorro de tiempo, reducción de costos de transacción o comodidad.

Para el análisis empírico de la investigación, el autor empleó información estadística proveniente de la Encuesta Nacional de Demanda de Servicios Financieros y Nivel de Cultura Financiera en el Perú, elaborada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. A partir del análisis de estos datos, se pudo detectar algunas tendencias vinculadas al perfil de las personas que usan con frecuencia este tipo de servicios.

Los resultados muestran que los servicios financieros digitales son usados sobre todo por personas jóvenes, con un nivel educativo más alto y que viven en áreas urbanas con mejor acceso a la infraestructura tecnológica y a los servicios financieros. Asimismo, se observa que la utilización de estas herramientas está vinculado a niveles de ingreso más elevados y a un mejor manejo de tecnologías digitales.

El estudio concluye, en términos generales, que el uso de servicios financieros digitales no depende solo de si hay tecnología disponible, sino también de las características de las personas y de las condiciones económicas y sociales. Estos hallazgos son importantes para entender los elementos que afectan la adopción de canales digitales en el sistema financiero.

El presente estudio se beneficia de los resultados de esta investigación, ya que estos hacen posible entender la manera en que ciertas particularidades de los usuarios pueden afectar el uso y la adopción de instrumentos financieros digitales. En este sentido, el análisis de Chaman (2021) es una referencia para examinar la relación entre el uso de canales digitales y la gestión financiera de los usuarios del sistema bancario.

### **2.1.3 Antecedentes Locales**

Masias & Cortez (2021) en la tesis titulada “La calidad de servicio electrónico y su relación con la satisfacción del cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco 2021” analizaron la relación existente entre la calidad del servicio brindado a través de medios electrónicos y el nivel de satisfacción de los clientes de dicha entidad financiera. El estudio se desarrolló en la ciudad del Cusco durante el año 2021, con el propósito de comprender cómo el

desempeño de los servicios digitales influye en la percepción de los usuarios respecto a la atención recibida por la institución.

Los resultados del estudio reflejaron que la calidad del servicio electrónico presenta una relación significativa con el cliente. De manera general, el 94,9% de los encuestados afirma estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la calidad del servicio electrónico brindado por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco. Asimismo, el análisis estadístico mediante el coeficiente Rho de Spearman permitió determinar una correlación positiva muy alta entre ambas variables ( $r = 0.834$ ), con un nivel de confianza del 95%.

En cuanto a las dimensiones evaluadas, la facilidad de uso de los medios electrónicos mostró una relación alta con la satisfacción del cliente ( $r = 0.688$ ), mientras que la utilidad de los servicios electrónicos presentó una correlación muy alta ( $r = 0.816$ ), evidenciándose como uno de los factores más relevantes para la percepción positiva del usuario. De igual manera, el entretenimiento ofrecido a través de los canales digitales evidenció una relación alta con la satisfacción del cliente ( $r = 0.797$ ), destacando la importancia de un entorno digital atractivo y dinámico.

Finalmente, las relaciones complementarias generadas durante la atención electrónica alcanzaron una correlación alta con la satisfacción del cliente ( $r = 0.798$ ), mientras que el servicio al cliente en las operaciones electrónicas, a pesar de presentar el menor nivel de aprobación porcentual (66.6%), mostró una correlación muy alta con la satisfacción del cliente ( $r = 0.821$ ), resaltando la relevancia de la atención y respuesta oportuna en los canales digitales.

Los hallazgos de este estudio guardan relación con la presente investigación, en la medida en que evidencian que la calidad del servicio electrónico constituye un factor determinante en la satisfacción del cliente dentro de las entidades financieras, especialmente en el contexto del uso de canales digitales.

## **2.2 Bases teóricas**

El desarrollo de las siguientes bases teóricas permite comprender el funcionamiento del sistema financiero nacional, el rol que cumplen las entidades del sector bancario y la importancia de los canales digitales como herramientas que facilitan la interacción entre los usuarios y entidades financieras. Asimismo, facilita el soporte conceptual para poder analizar en específico la incidencia del uso de los canales digitales en la gestión financiera de los usuarios del Banco Interbank, Agencia 420 Cusco, durante el año 2023.

## **2.2.1 Sistema Financiero Nacional del Perú**

### **2.2.1.1 Marco legal del Sistema Financiero Nacional**

El funcionamiento del sistema financiero peruano se encuentra sustentado en un marco normativo específico que regula las actividades de las instituciones que participan en la intermediación financiera. La principal norma que establece estas disposiciones es la Ley N.º 26702, denominada Ley General del Sistema Financiero, del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. Esta ley define los lineamientos para la creación, operación y supervisión de las entidades que forman parte del sistema financiero nacional (Congreso de la República, 1996).

La norma dice que el sistema financiero está formado por empresas autorizadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones. La función principal de estas empresas es captar dinero del público, es decir, de las personas o empresas que tienen dinero sobrante, y llevarlo a las personas o empresas que necesitan financiamiento. Esto ayuda al desarrollo económico del país, según la Ley N.º 26702, del año 1996.

La SBS es la entidad que se encarga de regular y supervisar a las entidades del sistema financiero. El objetivo principal es mantener la solvencia de las entidades, impulsar la estabilidad financiera y proteger a los usuarios de los servicios financieros (SBS, s.f.). Por lo cual, las reglas y leyes actuales son muy importantes para que las operaciones bancarias funcionen correctamente tanto de manera tradicional como digital.

El sistema financiero peruano se caracteriza por la diversidad de instituciones que lo integran, las cuales atienden a distintos segmentos de clientes y operan en diferentes regiones del país, considerando las particularidades económicas, sociales y geográficas. Esta diversidad ha permitido ampliar el acceso a los servicios financieros e impulsar la inclusión financiera, especialmente a través de la incorporación de nuevas tecnologías y canales digitales (SBS, s.f.).

### **2.2.1.2 Estructura del Sistema Financiero Nacional**

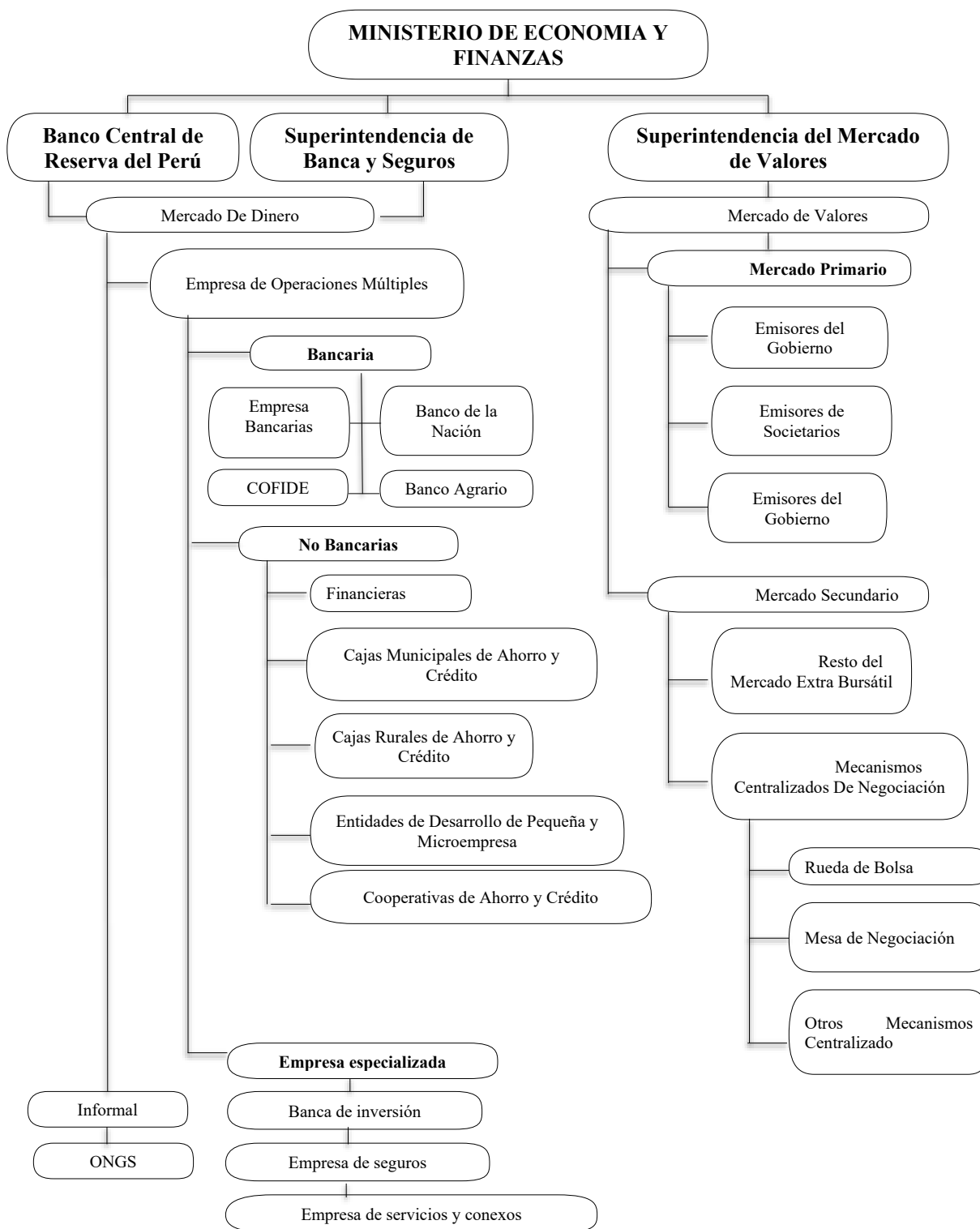
La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP define al sistema financiero como el conjunto de organizaciones tanto públicas como privadas. Estas organizaciones se encargan de captar, administrar, canalizar y regular los recursos financieros que se intercambian entre los diversos agentes económicos del país (SBS, s.f.).

La estructura del sistema financiero nacional está formada por intermediarios financieros, los cuales son empresas autorizadas a captar fondos del público a través de

diferentes instrumentos financieros, tales como cuentas de ahorro, depósitos a plazo y otros productos financieros. Los recursos captados son posteriormente colocados en forma de créditos, préstamos o inversiones, orientados al consumo privado, la inversión empresarial y el financiamiento del sector público (Congreso de la República, 1996).

En este contexto, las entidades financieras desempeñan un rol fundamental en la economía, ya que facilitan la movilización de recursos financieros, fomentan el ahorro y contribuyen a una asignación eficiente del capital. La incorporación de canales digitales dentro de la estructura del sistema financiero ha fortalecido estos procesos, permitiendo mejorar la accesibilidad, eficiencia y rapidez en la prestación de los servicios financieros, lo cual incide directamente en la gestión financiera de los usuarios (SBS, s.f.).

**Figura 1**  
Estructura del Sistema Financiero Nacional



Nota. Información basada en Villacorta Cavero (Ley 26702).

A partir del gráfico que representa la estructura del Sistema Financiero Nacional, se describen los principales organismos e instituciones que lo conforman.

#### **2.2.1.2.1 Organismos rectores del Sistema Financiero Nacional**

##### **Ministerio de Economía y Finanzas – MEF**

El Ministerio de Economía y Finanzas del Perú (MEF) es el organismo rector de la política económica y financiera del Estado peruano. Su función principal es formular, dirigir y ejecutar la política fiscal, macroeconómica y financiera, orientada a promover el crecimiento económico sostenido y la estabilidad del país. Asimismo, el MEF tiene adscritos a organismos técnicos especializados como el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP), la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) y la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV), los cuales actúan de manera autónoma dentro de sus respectivas competencias (MEF, s.f.).

##### **El Banco Central de Reserva del Perú - BCRP**

El Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) es la autoridad monetaria del país y tiene como finalidad preservar la estabilidad monetaria. Entre sus funciones principales, el Banco Central de Reserva del Perú regula la moneda y el crédito en el sistema financiero. También administra las reservas internacionales del país, emite billetes y monedas y decide la política monetaria para mantener la estabilidad económica. El BCRP busca influir en las tasas de interés a través de instrumentos de política monetaria, respetando el funcionamiento del mercado y la libre competencia, con el objetivo de mantener una inflación baja y estable (BCRP, sf).

##### **Superintendencia de Banca y Seguro y AFP (SBS)**

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP es la entidad encargada de supervisar y regular el funcionamiento del sistema financiero, del sistema asegurador y del sistema privado de pensiones del Perú. Su función principal es cuidar los intereses de las personas que tienen dinero depositado en los bancos, de las personas que tienen seguros y de las personas que están afiliadas a un fondo de pensiones. Esto se hace para asegurarse de que los bancos, las compañías de seguros y los fondos de pensiones tengan suficiente dinero y sean estables. La SBS ejerce su función fiscalizadora sobre las empresas bancarias, financieras, cooperativas de ahorro y crédito supervisadas, empresas de seguros, el Banco de la Nación y otras entidades que operan con

recursos del público, sin intervenir en las funciones del Banco Central de Reserva del Perú (SBS, sf).

### **Superintendencia del Mercado de Valores - SMV**

La Superintendencia del Mercado de Valores (SMV) es un organismo técnico especializado encargado de supervisar el adecuado funcionamiento del mercado de valores peruano. Su labor se orienta a proteger a los inversionistas, promover la transparencia, garantizar la correcta formación de precios y asegurar la difusión oportuna de información relevante, contribuyendo así al desarrollo eficiente y confiable del mercado de capitales (SMV, 2021).

#### **2.2.1.2.2 Intermediarios Financieros del Sistema**

Las instituciones que median entre quienes poseen dinero en exceso y quienes requieren financiamiento se conocen como intermediarios financieros. De esta forma, facilitan la fluidez del dinero y colaboran con el progreso económico (SBS, s.f.). Las siguientes entidades se incluyen en este grupo:

##### **2.2.1.2.2.1 Empresas de operaciones múltiples**

Según la SBS, son entidades financieras que llevan a cabo varias funciones de intermediación en el sistema financiero. Estas entidades captan recursos del público a través de diversas formas de ahorro y depósitos, y luego utilizan esos recursos para otorgar créditos y ofrecer otros servicios financieros. También se les llama banca comercial o banca de primer piso, debido a la diversidad de operaciones que pueden llevar a cabo. Este tipo de instituciones brinda financiamiento a personas, empresas y organizaciones, beneficiando de esta manera a diversos sectores de la economía. Los organismos que regulan el sistema financiero supervisan y evalúan también el alcance de sus operaciones y los riesgos vinculados a ellas. Estos organismos se encargan de comprobar que las normas fijadas para asegurar la estabilidad del sistema se cumplan. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP [SBS], s.f.).

Estas empresas se dividen en dos grandes grupos:

#### **i. Sistema financiero bancario**

Las instituciones que cumplen funciones concretas en la economía nacional conforman el sistema bancario financiero. Algunas de ellas son:

- **Banco de la Nación (BN):** Administra los recursos del estado y ofrece servicios financieros al sector público.

- **Banco Agropecuario (AGROBANCO):** Facilita financiamiento a la agricultura y ganadería, principalmente a pequeños productores del sector agropecuario.
- **Empresas Bancarias:** Se encargan de captar depósitos y conceder préstamos al público, lo que ayuda a la economía a desarrollarse (BCRP, s.f.).

En el Perú, existen diversas entidades bancarias autorizadas, entre las cuales destacan el Banco de Crédito del Perú, BBVA, Interbank, Scotiabank, MiBanco, entre otras (BCRP, s.f.).

**Tabla 1**

*Empresas bancarias*

<b>Empresas Bancarias</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Banco de Comercio</li> <li>▪ Banco de Crédito del Perú</li> <li>▪ Banco Interamericano de Finanzas (BanBif)</li> <li>▪ Banco Pichincha</li> <li>▪ Banco GNB Perú</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ BBVA</li> <li>▪ Citibank Perú</li> <li>▪ Interbank</li> <li>▪ MiBanco</li> <li>▪ Scotiabank Perú</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Banco Falabella</li> <li>▪ Banco Ripley</li> <li>▪ Banco Santander Perú</li> <li>▪ Banco Azteca</li> <li>▪ Bank of China</li> </ul>

*Nota:* Elaboración propia a partir de información del Banco Central de Reserva del Perú (BCRP, s.f.).

**Corporación Financiera de Desarrollo (COFIDE):** La Corporación Financiera de Desarrollo actúa como banco de segundo piso, canalizando recursos a través de otras instituciones financieras. Su objetivo es fortalecer el acceso al financiamiento, especialmente en el sector empresarial (COFIDE, s.f.).

## ii. Sistema Financiero no bancario

Las empresas del Sistema Financiero no bancario son las siguientes:

- **Financieras:** Captan recursos del público y conceden créditos, además de participar en operaciones con valores.
- **Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC):** Impulsa que las micro y pequeñas empresas accedan a créditos, sobre todo en áreas urbanas.
- **Cajas Rurales de Ahorro y Crédito (CRAC):** Se orientan al financiamiento en zonas rurales.
- **Entidades de Desarrollo a la Pequeña y Microempresa (EDPYME):** Otorgan créditos a pequeñas empresas, pero no reciben depósitos del público.
- **Cooperativa de Ahorro y Crédito:** Operan bajo un modelo asociativo y ofrecen a sus afiliados servicios financieros (SBS, s.f.).

### 2.2.1.2.2.2. Empresas especializadas

Las empresas especializadas se enfocan en una actividad específica dentro del sistema financiero, entre ellas se encuentran las empresas de leasing, factoring, fideicomiso y garantías, las cuales contribuyen a diversificar las fuentes de financiamiento (SBS, s.f.).

### 2.2.1.3 Mercado Financiero

El mercado financiero constituye el espacio en el cual interactúan personas naturales y jurídicas con el propósito de invertir recursos o acceder a financiamiento. En este mercado participan los emisores, quienes requieren recursos financieros, y los inversionistas, quienes cuentan con excedentes y buscan rentabilidad. A través del mercado financiero se facilita la asignación eficiente de recursos, contribuyendo al crecimiento económico y al desarrollo del sistema financiero en su conjunto (MEF, s.f.).

#### 2.2.1.3.1 Tipos de mercado financiero

Los mercados financieros pueden categorizarse en función de las operaciones que se realizan y del tipo de instrumentos que se negocian. Los tres mercados más relevantes son el mercado monetario, el mercado de capitales y el mercado de derivados financieros. Cada uno tiene distintas funciones en el sistema financiero (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, s.f.).

En la Tabla 2 se presentan las principales características de cada uno de estos mercados financieros.

**Tabla 2**

*Tipos de Mercados Financieros*

<b>TIPOS DE MERCADOS FINANCIEROS</b>		
<b>Mercados monetarios</b>	<b>Mercados de capital</b>	<b>Mercados de futuros y derivados</b>
Está orientado a la negociación de instrumentos financieros de corto plazo, utilizados principalmente para cubrir necesidades de liquidez. Entre los instrumentos más representativos se encuentran los pagarés, letras de cambio y papeles comerciales.	En este tipo de mercado financiero, se compran y venden instrumentos de crédito a largo plazo, como por ejemplo los bonos (Bonos de arrendamiento, bonos corporativos, obligaciones, etc.) y las acciones.	En este tipo de mercado financiero, se compran y venden contratos que son de naturaleza financiera, ejecución futura con condiciones fijadas en un principio. Ejemplo el forward, futuros, swaps, opciones y entre otros.

*Nota:* Información basada en Superintendencia de Banca, Seguros y AFP – SBS.

### **2.2.1.3.2 Características de los mercados financieros**

Los mercados financieros presentan determinadas características que permiten evaluar su eficiencia y funcionamiento. Según Martín Marín, J. L., & Trujillo Ponce, A. (2004), las características más relevantes incluyen la profundidad de las operaciones, la amplitud del mercado, la transparencia en los datos y la capacidad de adaptarse a nuevos datos en los precios de los activos financieros.

Ahora, para entender de mejor manera el mercado financiero, es importante mencionar en qué consiste la intermediación financiera.

### **2.2.1.4 Intermediación financiera**

La intermediación financiera es el proceso mediante el cual las instituciones financieras captan recursos de los ahorradores y los dirigen hacia individuos o empresas que necesitan financiamiento (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP [SBS], s.f.).

Este procedimiento es clave para la economía porque posibilita que el ahorro se convierta en inversión, lo cual favorece el desarrollo de actividades productivas. En este contexto, las instituciones financieras sirven de intermediarias entre los que disponen de dinero sobrante y los que requieren fondos para financiar sus proyectos.

De acuerdo con Villacorta Cavero (2010), la intermediación financiera facilita que los recursos se concentren en las instituciones financieras para ser posteriormente utilizados como créditos o inversiones, lo cual provoca dinamismo en la economía.

Asimismo, este sistema ayuda a optimizar la asignación de recursos, disminuir los riesgos y fomentar el desarrollo sostenido del sistema financiero.

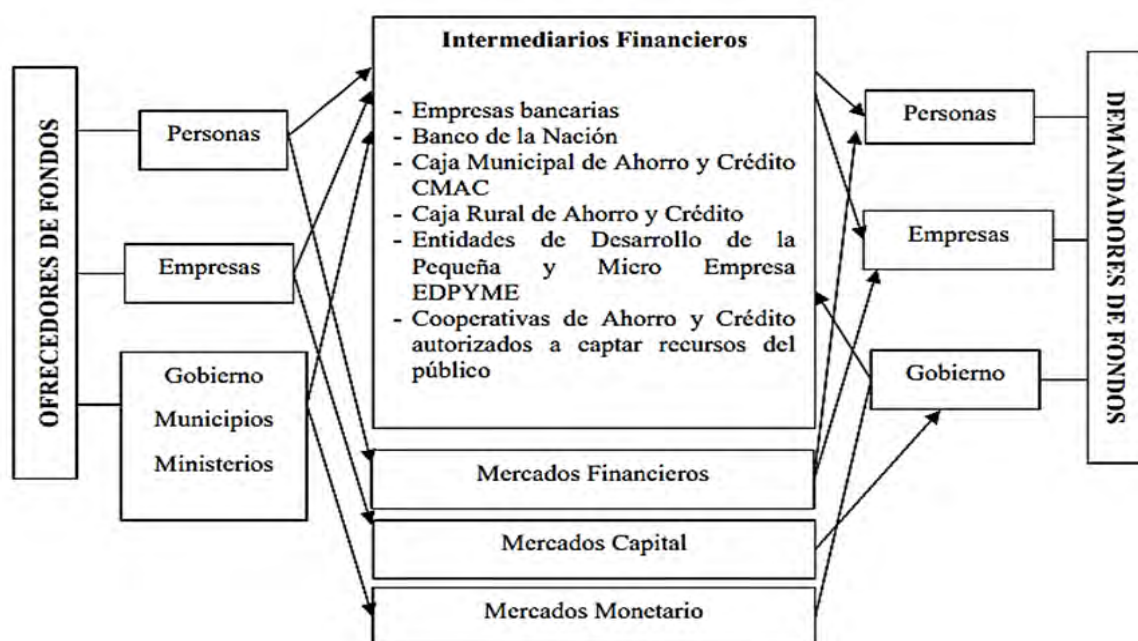
El funcionamiento de la intermediación financiera en el sistema económico puede ser comprendido a partir de la figura n° 2 mostrado. En primer lugar, se identifican a las personas, empresas y al Estado como los ofertantes de fondos, que son quienes producen excedentes de dinero y lo depositan en entidades financieras.

Los intermediarios financieros, como las cooperativas, las entidades de desarrollo productivo y microempresas (EDPYME), los bancos, las cajas rurales y las municipales, son los que se encargan de captar estos recursos y canalizar el dinero hacia aquellos agentes que necesitan financiación.

Por otro lado, se encuentran los demandantes de fondos, que también pueden ser personas, empresas o entidades del gobierno, quienes acceden a créditos para financiar consumo, inversión o gasto público.

En conjunto, la intermediación financiera permite una adecuada circulación del dinero y contribuye al desarrollo económico (Villacorta, 2010; SBS, s.f.).

**Figura 2**  
*Intermediarios financieros*



*Nota:* Información basada en Villacorta Cavero (Ley 26702).

## 2.2.2 Gestión financiera

La gestión financiera constituye un elemento fundamental para el adecuado manejo de los recursos económicos de las personas, ya que permite planificar, organizar, dirigir y controlar los ingresos, gastos, ahorros e inversiones, con el propósito de alcanzar estabilidad financiera y minimizar riesgos económicos. En el contexto actual, el desarrollo de los canales digitales ha facilitado el acceso a herramientas financieras que optimizan dicho proceso, especialmente en el sector bancario (Gitman & Zutter, 2012).

### 2.2.2.1 Definición de gestión financiera

Según López y Altina (2008), durante un largo periodo la gestión financiera, especialmente en el ámbito bancario, se centró en el diseño e implementación de sistemas de

medición del riesgo. No obstante, con el avance de las tecnologías de la información y la digitalización de los servicios financieros, el enfoque ha evolucionado hacia el control, seguimiento y monitoreo continuo de las posiciones financieras asumidas por los usuarios, permitiendo una toma de decisiones más informada y eficiente (p. 223).

De acuerdo con Gitman y Zutter (2012), la gestión financiera puede definirse como el proceso mediante el cual las personas administran sus recursos financieros con el objetivo de maximizar su bienestar económico, mediante la planificación del uso del dinero, el control de gastos, la evaluación de riesgos y la selección adecuada de alternativas de ahorro e inversión.

Desde la perspectiva del usuario bancario, la gestión financiera implica el uso de prácticas y herramientas que facilitan la administración eficiente de los recursos económicos personales. En este sentido, los canales digitales bancarios permiten el acceso inmediato a información financiera, reducen la necesidad de trámites presenciales y optimizan el tiempo del usuario, contribuyendo a una gestión financiera más eficaz (Kotler & Keller, 2016).

#### **2.2.2.2 Estabilidad financiera**

La estabilidad financiera se refiere a la capacidad que tiene una persona para mantener un equilibrio adecuado entre sus ingresos, gastos, ahorros e inversiones, incluso ante escenarios económicos adversos. Según el Banco Central de Reserva (s.f.), la estabilidad financiera se presenta cuando el sistema financiero, integrado por intermediarios financieros, mercados e infraestructura, es capaz de resistir perturbaciones y evitar desequilibrios bruscos que afecten negativamente la actividad económica.

En el ámbito personal, una adecuada estabilidad financiera permite reducir la probabilidad de enfrentar dificultades económicas, fortalece la capacidad de respuesta ante contingencias y mejora la toma de decisiones financieras. Para ello, resulta indispensable el uso de herramientas financieras que faciliten el control de los recursos disponibles y la gestión responsable de las obligaciones financieras.

#### **2.2.2.3 Reducción de riesgos financieros**

El riesgo financiero hace referencia a la incertidumbre asociada al rendimiento de una inversión o a la posibilidad de no cumplir con las obligaciones financieras, como consecuencia de la volatilidad del mercado, la inestabilidad económica o la falta de información adecuada (López & Altina, 2008).

**Para minimizar los riesgos financieros, se recomienda considerar las siguientes prácticas:**

- Evaluar la rentabilidad de la inversión: Es la primera forma de minimizar el riesgo, teniendo en cuenta que, a mayor información que se tenga sobre lo que se quiere invertir, menor será el riesgo.
- Anticipar el futuro: La captación de información es un elemento importante, ya que si sabes manejar esa información nos permitirá seguir una estrategia empresarial innovadora que nos ayudará a decidir sobre nuestros productos y servicios, reaccionar ante nuestra competencia, anticiparse a los cambios que se están produciendo en el mercado, en la tecnología, etc.
- Diversificar el riesgo: Se diversifica planeando un portafolio de inversiones que equilibre las operaciones de alta peligrosidad con las de alta seguridad.
- Evaluar los resultados obtenidos: Contando con una administración profesionalizada, es decir, altamente especializada en las nuevas tendencias del sistema financiero, podemos salir adelante ante estos riesgos.
- Utilizar herramientas para la gestión del riesgo financiero: Proteger determinados activos mediante la contratación de seguros.
- Herramientas financieras: Una herramienta financiera es un sistema, software o aplicación que ayuda a las empresas, personas naturales a gestionar, controlar y optimizar sus recursos económicos.

Las herramientas financieras digitales permiten a los usuarios gestionar, controlar y optimizar sus recursos económicos, fortaleciendo la reducción de riesgos financieros y mejorando la toma de decisiones (Kotler & Keller, 2016).

**2.2.2.4 Recursos financieros**

Los recursos financieros de una persona natural comprenden el dinero en efectivo, las cuentas bancarias, los instrumentos financieros y otros activos de fácil liquidez. Estos recursos forman parte del patrimonio personal y su adecuada administración contribuye directamente a la seguridad y estabilidad financiera (Gitman & Zutter, 2012).

Una correcta gestión de los recursos financieros implica establecer prioridades y metas financieras a corto y largo plazo, lo que permite elaborar un plan financiero orientado al control eficiente de los gastos y al cumplimiento de objetivos económicos. En este contexto, los canales

digitales bancarios facilitan el monitoreo permanente de los recursos disponibles, otorgando al usuario un mayor control sobre su capital financiero.

Igualmente, la correcta gestión de los recursos financieros posibilita el reconocimiento de fortalezas y debilidades económicas, lo cual brinda un soporte firme para tomar decisiones. Si no se tiene experiencia en el área financiera, es aconsejable obtener asesoría especializada que guíe al usuario a opciones que sean apropiadas para su perfil de riesgo.

#### **2.2.2.5 Inversión**

La inversión constituye una decisión financiera relevante, ya que implica destinar recursos económicos con la expectativa de obtener beneficios futuros. De acuerdo con (Gitman & Zutter, 2012), las decisiones de inversión deben considerar el horizonte temporal, el nivel de riesgo y los objetivos financieros del inversionista.

Actualmente los usuarios tienen varias opciones para invertir: acciones, bonos, fondos de inversión, bienes raíces, divisas, etc. La asesoría financiera es determinante para elegir la mejor alternativa y mantener una salud financiera personal.

##### **2.2.2.4.1 Inversión a largo plazo**

Las inversiones a largo plazo son las que se mantienen en el tiempo, por lo que se pueden tomar mayores riesgos en espera de mayores ganancias. Esta clase de inversión es apropiada para metas financieras a largo plazo, como la jubilación o la educación universitaria (Gitman & Zutter, 2012).

##### **Inversiones a largo plazo que se puede optar**

- Acciones (renta variable). Son las participaciones de empresas que cotizan en los mercados financieros.
- Bonos Soberanos (renta fija). Títulos de deuda emitidos por los gobiernos.
- Bonos Corporativos (renta fija). Títulos de deuda, pero emitidos por empresas
- Futuros de materias primas o ‘commodities’. Productos como el petróleo, cereales o metales preciosos (oro y plata) cotizan en los mercados.
- Divisas. Se pueden comprar y vender a precios que cambian de manera constante.
- Fondos de Inversión: un patrimonio constituido con las aportaciones de muchos inversores (partícipes), representado y administrado por una sociedad gestora.

#### **2.2.2.4.2 Inversión a corto plazo**

Las inversiones a corto plazo están orientadas a obtener ganancias en un periodo reducido y tienen bajo riesgo. Entre las opciones más populares están los depósitos a plazo fijo y las cuentas de ahorro, seguras y líquidas.

Según BBVA (2022), para las inversiones a corto plazo se deben tener en cuenta criterios como la seguridad y la liquidez, evitando productos muy volátiles que pongan en riesgo el capital invertido.

### **2.2.3 Canales digitales**

#### **2.2.3.1 Definición de canales digitales**

Los canales digitales constituyen medios tecnológicos basados en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), a través de los cuales las organizaciones establecen interacción directa con sus usuarios para la prestación de servicios, difusión de información y ejecución de operaciones en entornos virtuales. En el ámbito financiero, estos canales permiten a los clientes acceder a productos y servicios bancarios de manera remota, reduciendo la necesidad de interacción presencial y optimizando los tiempos de atención (Kotler & Keller, 2016).

Diversos estudios señalan que la expansión de los dispositivos móviles, especialmente los teléfonos inteligentes, ha promovido significativamente el crecimiento de las operaciones digitales en el sector financiero. Estos dispositivos no solo facilitan la consulta de información financiera, sino que también permiten realizar transacciones, pagos, transferencias, adquisición de productos financieros y otras operaciones bancarias en tiempo real, contribuyendo a una experiencia más ágil y eficiente para el usuario (BBVA, 2019).

En esta situación, los canales digitales tienen por objeto cambiar la relación entre las entidades financieras y los clientes al brindar soluciones prácticas que se ajusten a las necesidades presentes de los usuarios. Estas necesidades se distinguen por ser inmediatas, accesibles y sencillas en cuanto a la utilización de los servicios financieros.

#### **2.2.3.2 Educación digital financiera**

La educación digital financiera es el proceso por el que las instituciones financieras guían y entrenan a los clientes en la utilización apropiada de los canales digitales disponibles, con la finalidad de mejorar sus habilidades para gestionar de manera independiente sus

transacciones financieras. Este proceso implica no solo la enseñanza del uso técnico de las plataformas digitales, sino también la sensibilización sobre los beneficios asociados a su utilización, tales como el ahorro de tiempo, la seguridad y la eficiencia operativa (OECD, 2020).

Desde una perspectiva institucional, la educación digital financiera tiene como objetivo fomentar el uso responsable de los canales digitales, orientando al usuario para que pueda llevar a cabo sus operaciones con autonomía, sin restringir el acceso a la atención presencial cuando esta sea requerida. Se garantiza así una experiencia positiva basada en la confianza, la transparencia de la información y el cuidado de sus necesidades económicas, dándole primacía al bienestar del usuario.

Además, la educación digital facilita disminuir las desigualdades en el conocimiento e impulsa una inclusión financiera más amplia, al mismo tiempo que incrementa la habilidad de los usuarios para hacer elecciones informadas respecto a sus finanzas personales.

### **2.2.3.3 Percepción del usuario sobre los canales digitales**

La percepción del usuario respecto a los canales digitales constituye un elemento clave para evaluar su nivel de aceptación, uso y confianza en las plataformas tecnológicas ofrecidas por las entidades financieras. Los canales que permiten a los usuarios ingresar en los servicios financieros de manera veloz, fácil y segura, sin restricciones horarias o geográficas, son valorados positivamente por ellos en un entorno de digitalización creciente (Grau, 2017).

La facilidad de uso, la posibilidad de utilizar el servicio en todo momento y la habilidad para solucionar necesidades financieras al instante son elementos que se relacionan con una percepción favorable de los medios digitales. Si los usuarios sienten que los canales digitales satisfacen sus expectativas de forma efectiva, se fortalece su vínculo con la entidad financiera y el uso de estas plataformas incrementa.

En este contexto, la percepción del usuario se vuelve un indicador relevante para analizar cómo los canales digitales influyen en la gestión financiera, particularmente si el estudio se basa en datos obtenidos a través de encuestas, como es el caso del presente análisis.

### **2.2.3.4 Beneficios de canales digitales**

La utilización de canales digitales en el sector financiero genera múltiples ventajas para los bancos y los usuarios de igual manera. La eficiencia operativa y la reducción de tiempo son

algunos de los beneficios más importantes, porque las transacciones pueden realizarse al instante, sin tener que desplazarse ni esperar en las oficinas físicas (CEPAL, 2020).

Asimismo, los canales digitales facilitan que las operaciones financieras se efectúen a cualquier hora del día, lo que hace factible que se acceda con regularidad a las cuentas y los servicios bancarios desde cualquier lugar con acceso a internet. Estas plataformas, en lo que respecta a la seguridad, comprenden métodos de protección, como sistemas de cifrado y autenticación de datos, los cuales ayudan a proteger la información económica del usuario (SBS, s.f.).

Otro beneficio adicional significativo es el control más detallado de las finanzas personales, ya que los canales digitales facilitan la visualización de los registros de transacciones, recibir notificaciones y gestionar pagos de servicios, transferencias y otros movimientos financieros de manera ordenada. De igual manera, la personalización de los servicios en función de los gustos y el comportamiento del usuario ayuda a que su experiencia financiera se ajuste mejor a sus necesidades.

#### **2.2.4 Canales digitales del banco Interbank**

La transformación digital del sistema financiero ha impulsado a las entidades bancarias a crear y mejorar canales digitales. Esto permite que ofrezcan servicios financieros de forma eficiente, segura y accesible. Estos canales son herramientas tecnológicas que permiten a los usuarios interactuar con los bancos sin tener que ir a una agencia. De esta manera, se ahorra tiempo, se reducen costos y se facilita la gestión del dinero. (CEPAL, 2020).

En el contexto peruano, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) señala que los canales digitales forman parte de las estrategias orientadas a mejorar la inclusión financiera y la calidad del servicio, permitiendo a los usuarios realizar operaciones financieras, acceder a información y gestionar sus productos bancarios a través de plataformas tecnológicas confiables (SBS, s.f.). Asimismo, el uso de estos canales contribuye a una mejor gestión financiera, al brindar herramientas que favorecen el control de ingresos, gastos, pagos y ahorro.

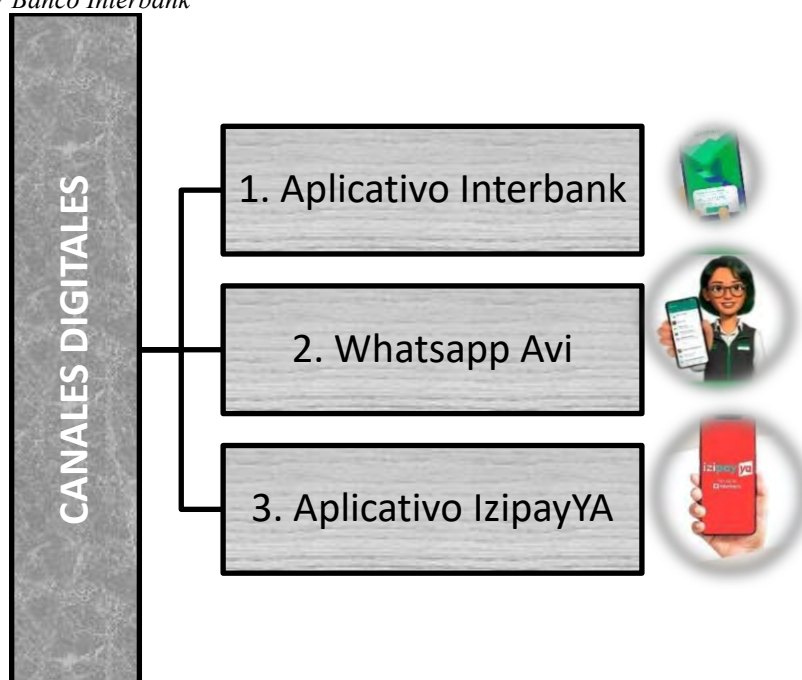
Desde el enfoque teórico, los canales digitales bancarios pueden definirse como medios electrónicos que integran tecnologías de la información y comunicación para la prestación de servicios financieros, tales como aplicaciones móviles, plataformas de mensajería automatizada y soluciones de pago digital. Según Kotler y Keller (2016), la adopción de canales digitales

permite a las organizaciones mejorar la experiencia del usuario, incrementar la eficiencia operativa y fortalecer la relación con sus clientes.

En este marco, el Banco Interbank ha desarrollado diversos canales digitales orientados a facilitar la interacción con sus usuarios y mejorar la administración de sus finanzas personales. Para el presente trabajo de investigación se tomarán en cuenta tres canales digitales principales, debido a su relevancia operativa y a su impacto directo en la gestión financiera de los usuarios del Banco Interbank, Agencia 420 Cusco, durante el año 2023: el aplicativo Interbank, el canal WhatsApp AVI y la aplicación Izipay Ya.

El análisis teórico de estos canales permitirá comprender sus características, funcionalidades y beneficios, así como su incidencia en la gestión financiera de los usuarios, en concordancia con los objetivos planteados en la presente investigación.

**Figura 3**  
*Canales Digitales otorgados por Banco Interbank*



*Nota.* Elaboración propia basada en las cartillas de instrucción Interbank.

#### **2.2.4.1 Aplicativo Interbank**

El aplicativo móvil del Banco Interbank constituye uno de los principales canales digitales desarrollados por la entidad para facilitar el acceso de los usuarios a los servicios financieros mediante el uso de dispositivos móviles con conexión a internet. Este canal permite

la realización de diversas operaciones bancarias de forma remota, contribuyendo a una gestión financiera más eficiente, autónoma y segura por parte de los usuarios, al reducir la necesidad de atención presencial y optimizar el control de las transacciones financieras (Interbank, s.f.; Superintendencia de Banca, Seguros y AFP [SBS], s.f.).

Desde una perspectiva teórica, las aplicaciones móviles bancarias son plataformas digitales que integran funcionalidades operativas y transaccionales orientadas a optimizar la interacción entre el usuario y la entidad financiera. De acuerdo con la Asociación de Bancos del Perú (ASBANC), la banca móvil representa una herramienta clave para fortalecer la inclusión financiera, al permitir que los clientes gestionen sus productos financieros sin restricciones de tiempo ni ubicación geográfica (ASBANC, s.f.).

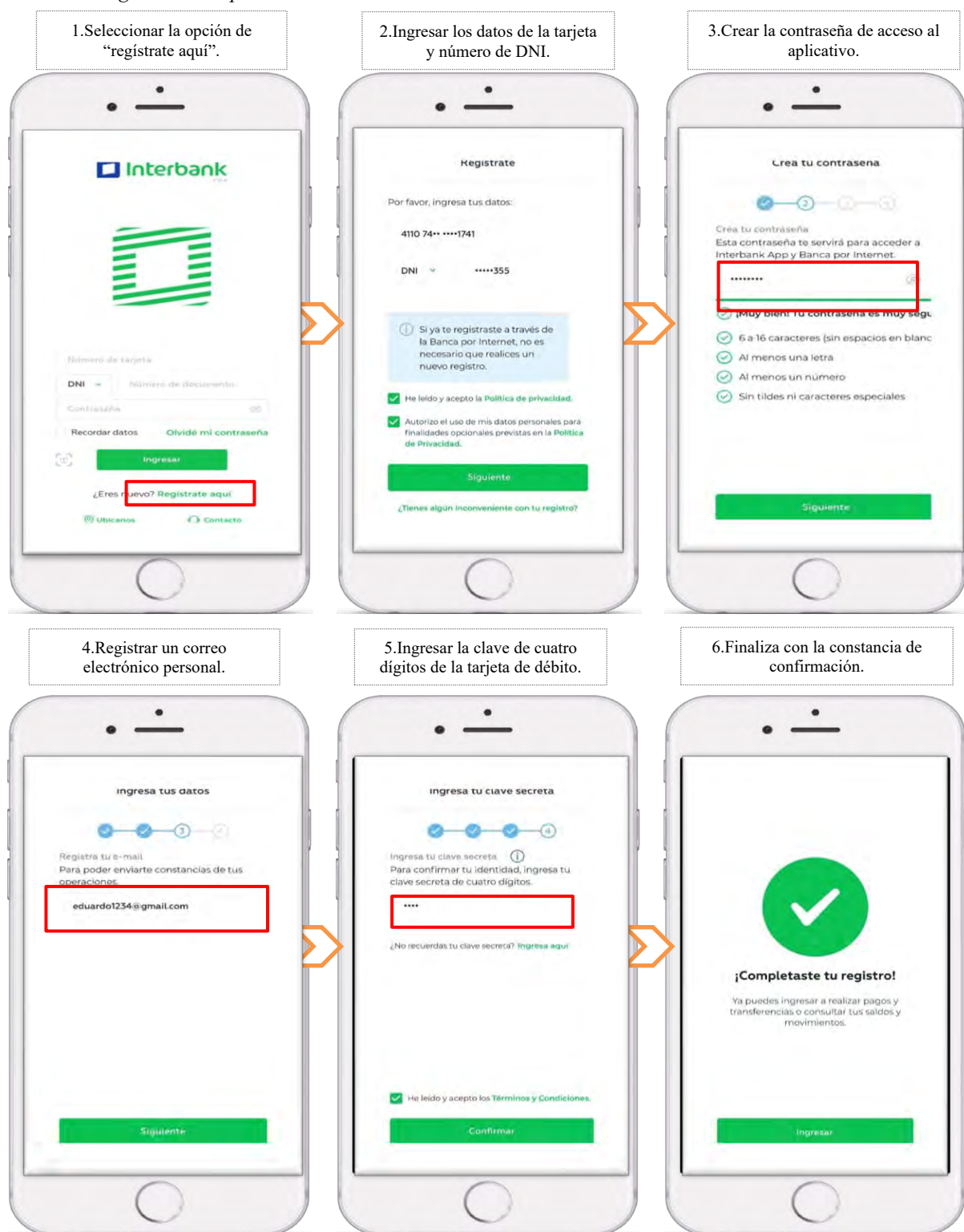
En el caso del Banco Interbank, el aplicativo móvil se encuentra disponible para su descarga en dispositivos con sistemas operativos Android e iOS. El proceso de afiliación ha sido diseñado bajo criterios de simplicidad y seguridad, requiriendo la validación del Documento Nacional de Identidad (DNI) y la creación de credenciales de acceso personales, lo que permite garantizar la protección de la información del usuario. Una vez completado el registro, el cliente puede acceder a una amplia gama de servicios financieros desde su dispositivo móvil (Interbank, s.f.).

El uso del aplicativo Interbank posibilita la realización de operaciones como consultas de saldo, transferencias interbancarias, pagos de servicios, apertura de cuentas, solicitudes de productos financieros y administración de tarjetas. Estas funcionalidades facilitan el control, seguimiento y planificación de las finanzas personales. Según la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), los canales digitales contribuyen a una mayor transparencia y control financiero, al brindar información en tiempo real sobre los movimientos y saldos de las cuentas de los usuarios (SBS, s.f.).

En el marco de la presente investigación, el aplicativo Interbank se considera un canal digital relevante debido a su impacto directo en la gestión financiera de los usuarios, al facilitar procesos de control, accesibilidad y toma de decisiones financieras de manera oportuna. Por ello, su análisis resulta fundamental para comprender la incidencia de los canales digitales en la gestión financiera de los usuarios del Banco Interbank, Agencia 420 Cusco, durante el año 2023.

A continuación, se detalla el procedimiento de registro en el aplicativo Interbank:

**Figura 4**  
Proceso de registro en el aplicativo Interbank



**Nota.** Elaboración propia a partir de capturas de pantalla del aplicativo de Interbank (2023).

## **Beneficios del aplicativo Interbank**

Permite realizar operaciones de manera fácil, segura y gratuita las 24 horas del día y los 7 días de la semana.

Dentro del aplicativo Interbank se encuentra las siguientes funcionalidades:

- Apertura de cuentas de ahorro en el aplicativo Interbank.
  - Cuenta Simple
  - Cuenta Millonaria
  - Cuenta Super Tasa
  - Cuenta Sueldo
  - Cuenta de depósito a plazo fijo
- Solicitud de préstamo personal en el aplicativo Interbank.
- Solicitud de adelanto de sueldo en el aplicativo Interbank.
- Afiliación a seguros de tarjetas en el aplicativo Interbank.
- Solicitud de extracash en el aplicativo Interbank.
- Pago de Servicios en el aplicativo Interbank.
- Transferencias a cuentas bancarias en el aplicativo Interbank.
- Compra y venta de moneda en el aplicativo Interbank (Tadring).
- Solicitud de retiro de dinero sin tarjeta en el aplicativo Interbank.
- Plin en el aplicativo Interbank.
- Solicitud de tarjetas de crédito en el aplicativo Interbank.

### **2.2.4.1.1 Apertura de cuentas de ahorro en el aplicativo Interbank**

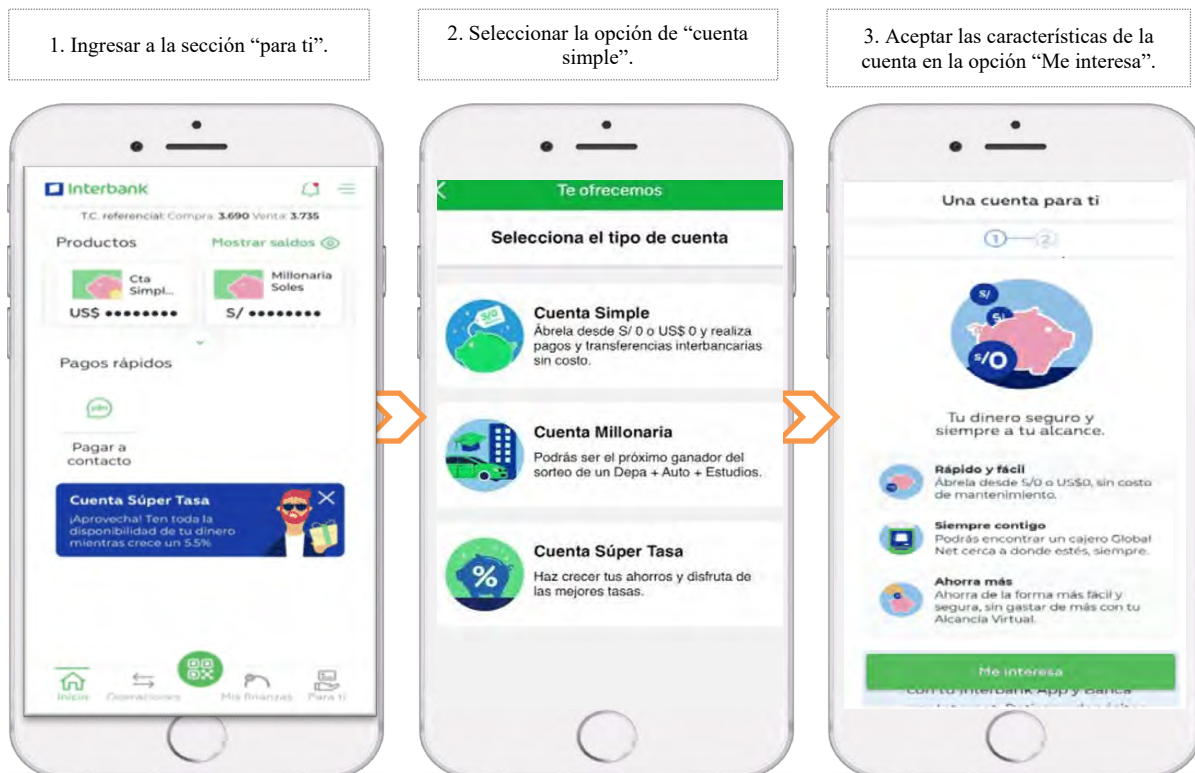
#### **i. Apertura de cuenta Simple Interbank**

Es una cuenta libre disponibilidad que se apertura desde cero soles o cero dólares, sin necesidad de realizar un depósito inicial. No exige un importe mínimo a mantener en la cuenta, asimismo, no genera un cobro por comisión de mantenimiento mensual.

A continuación, se detalla el procedimiento para la apertura de una cuenta simple a través del aplicativo Interbank.

**Figura 5**

Proceso digital para la apertura de una cuenta simple en el aplicativo Interbank



*Nota.* Elaboración propia a partir de capturas de pantalla del aplicativo de Interbank (2023).

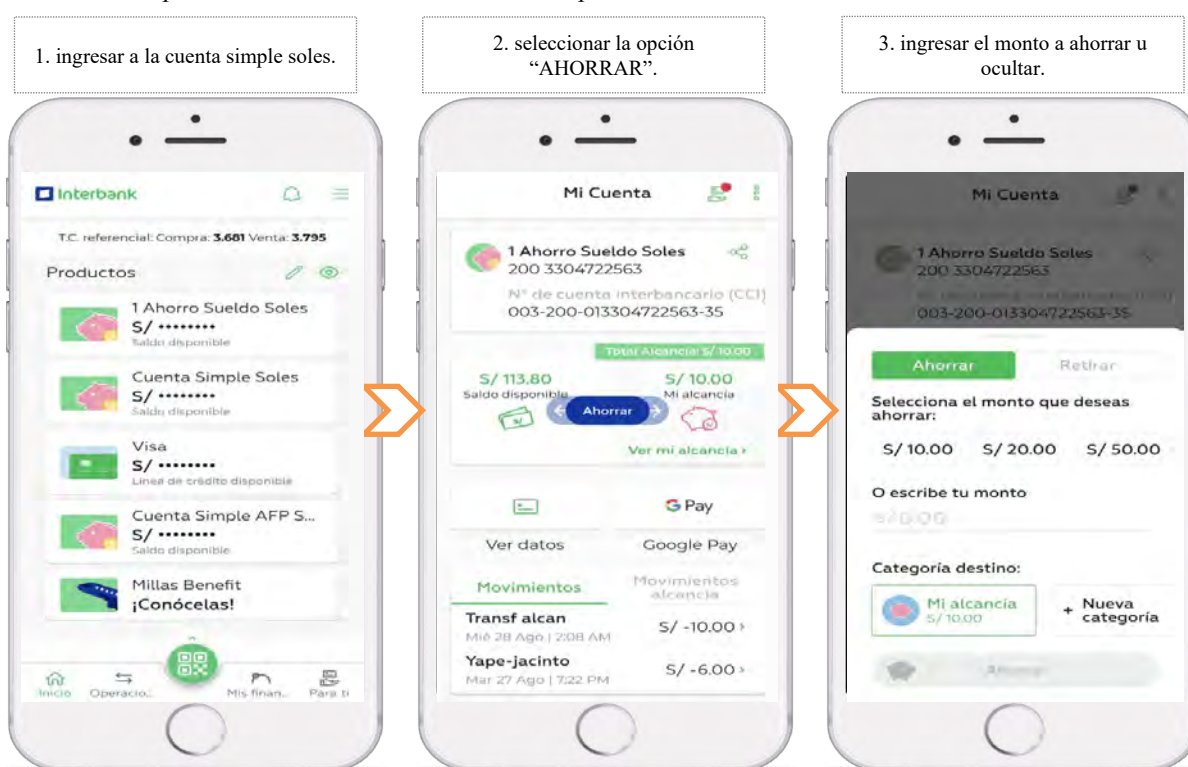
### Beneficios de la cuenta simple Interbank:

Las operaciones con la cuenta simple en Cajeros Global Net son gratuitas, como por ejemplo los retiros, depósitos, consultas de saldos.

Se puede utilizar la alcancía virtual: Es una nueva funcionalidad de ahorro que permite trasladar u ocultar dinero en la alcancía que está ubicada dentro de la misma cuenta. Con solo deslizar un botón del aplicativo Interbank podemos guardar el dinero en la alcancía virtual. El uso de esta herramienta es totalmente gratuito. Al tener dinero dentro de la alcancía virtual será asegurado y protegido (no se puede visualizar en cajeros, ni realizar movimientos bancarios) hasta que el cliente decida trasladarlo a saldo disponible.

**Figura 6**

*Procedimiento para utilizar la alcancía virtual en el aplicativo Interbank*

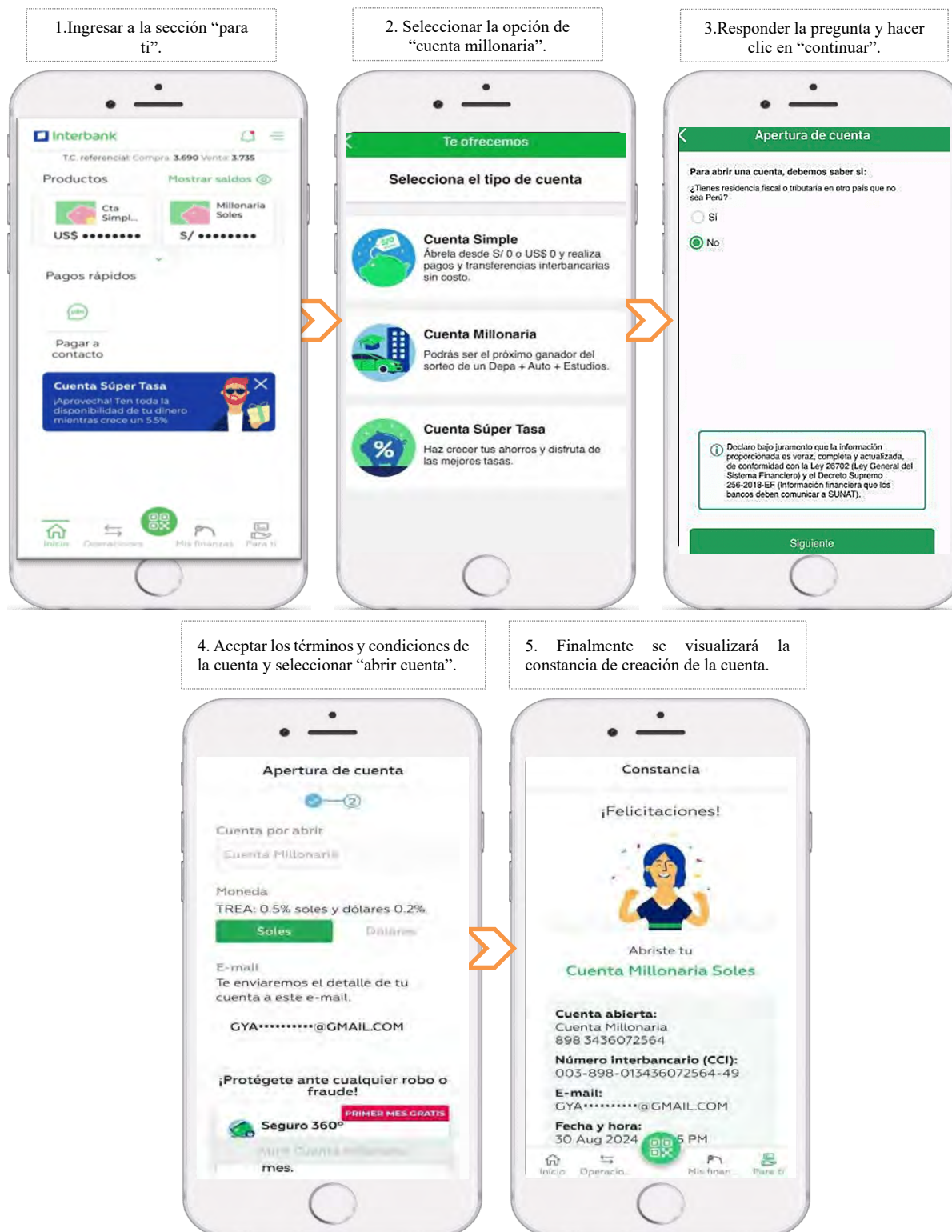


*Nota.* Elaboración propia a partir de capturas de pantalla del aplicativo de Interbank (2023).

### ii. Apertura de Cuenta Millonaria Interbank

Es una cuenta libre disponibilidad y se apertura con un mínimo de 1500.00 soles o 750.00 dólares, el único requisito de la cuenta es mantener un saldo promedio en el mes de 1500.00 soles o 750.00 dólares para gozar de todos los beneficios y evitar el cobro de mantenimiento de cuenta que es 8 soles o 3.00 dólares.

**Figura 7**  
Proceso digital para la apertura de una cuenta millonaria en el aplicativo Interbank



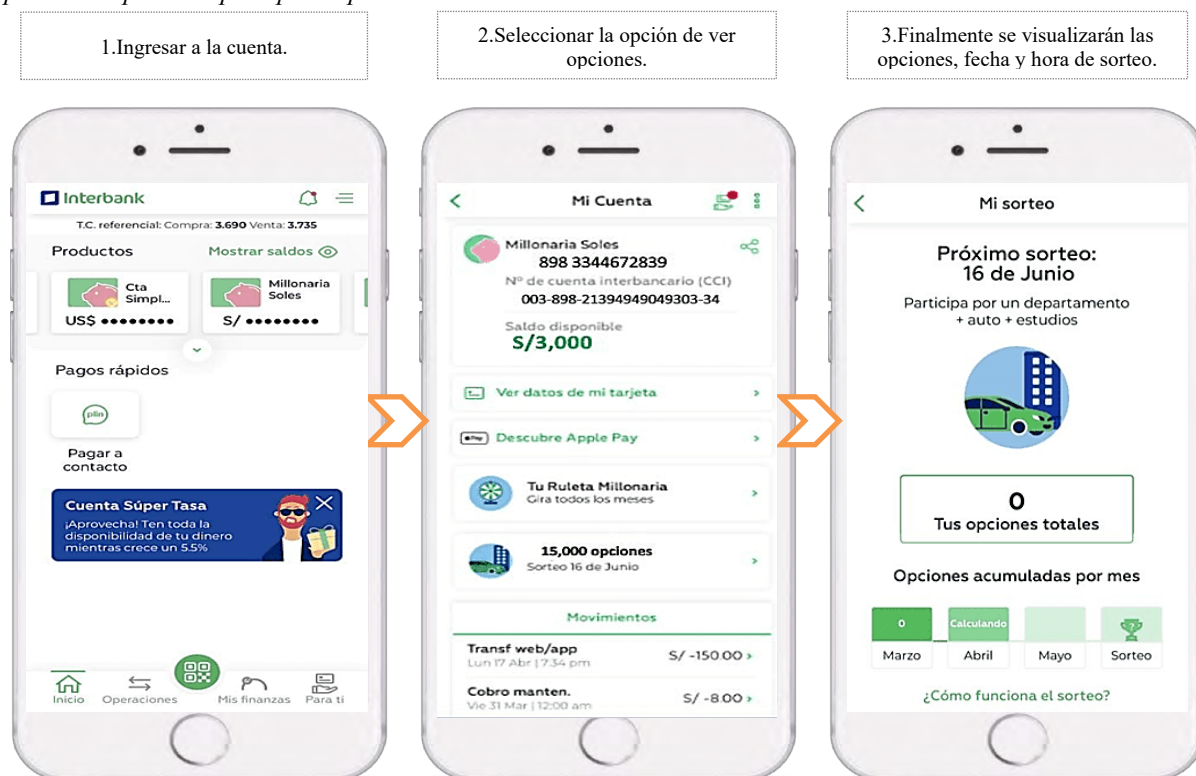
*Nota.* Elaboración propia a partir de capturas de pantalla del aplicativo de Interbank (2023).

## Beneficios de la cuenta millonaria Interbank

Se puede participar en el sorteo trimestral de departamentos, autos, viajes y beca para estudio en universidades al mantener un saldo promedio mensual de 1500.00 soles o 750.00 dólares en el mes previo al sorteo.

**Figura 8**

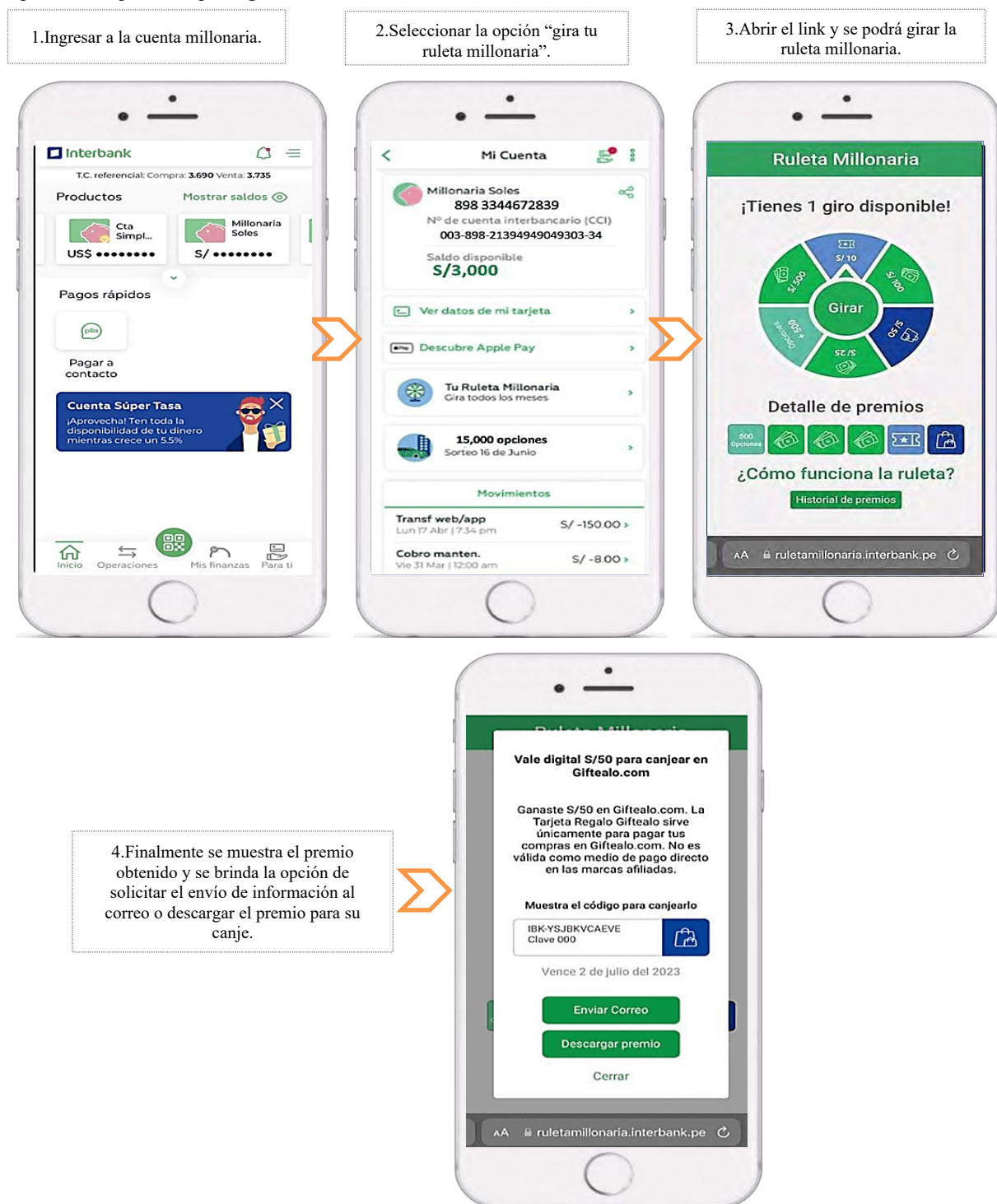
*Opciones disponibles para participar en el sorteo*



*Nota.* Elaboración propia a partir de capturas de pantalla del aplicativo de Interbank (2023).

Participar de sorteos con la ruleta millonaria: Se activa todos los meses y se puede jugar y girar la ruleta una vez al mes desde el aplicativo. Dentro de la ruleta tenemos vales de descuento en consumos, vales de efectivo, vales de descuento en farmacias, vales de descuento para grifos.

**Figura 9**  
Opciones disponibles para ganar en la ruleta millonaria



*Nota.* Elaboración propia a partir de capturas de pantalla del aplicativo de Interbank (2023).

El interés de la cuenta es de 0.50% soles y 0.20% dólares, este interés es fijo y anual y es abonado a favor del cliente cada fin de mes, el porcentaje se le aplicará al importe promedio de dinero que mantiene en el mes.

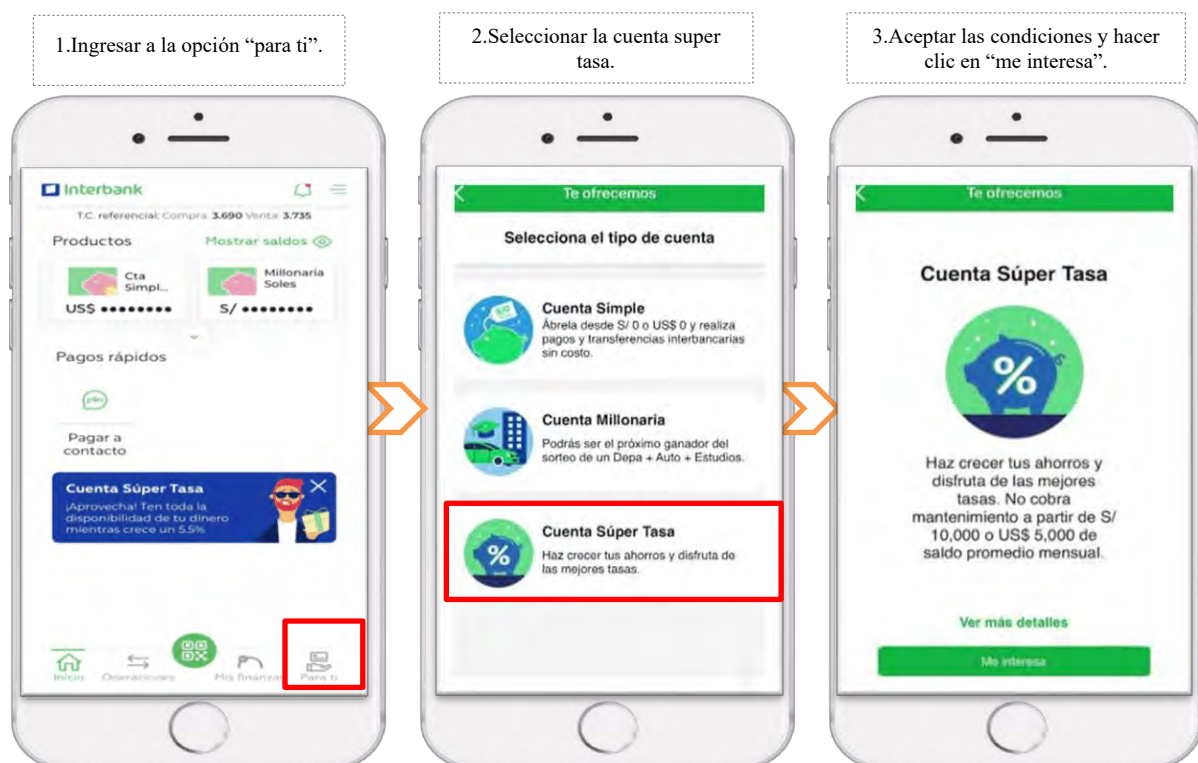
Toda las transacciones y pagos efectuadas con la cuenta por el aplicativo Interbank son gratuitas, los depósitos y retiros en el cajero automático Global net son ilimitados y sin costo adicional, en Interbank agente se tendrá depósitos ilimitados al mes y 3 retiros gratuitos, en ventanilla los depósitos son ilimitados y gratuitos y se cuenta 2 retiros gratis al mes sin comisión.

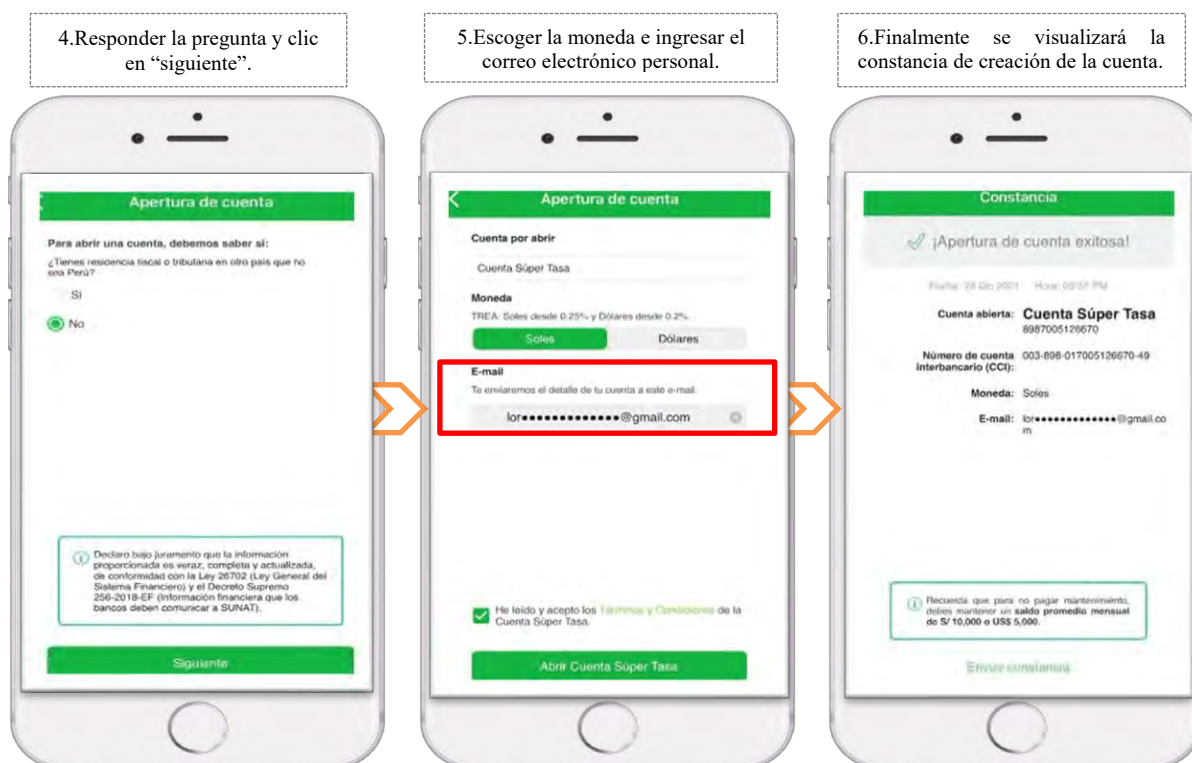
### iii. Apertura de Cuenta Super Tasa

Es una cuenta libre disponibilidad que se apertura con un mínimo de 10 000.00 soles o 5000.00 dólares y el único requisito de la cuenta es mantener un saldo promedio en el mes de 10000.00 soles o 5000.00 dólares para gozar de todos los beneficios y evitar el cobro de mantenimiento de cuenta que es 8 soles o 3 dólares.

**Figura 10**

*Proceso digital para la apertura de una cuenta millonaria en el aplicativo Interbank*





*Nota.* Elaboración propia a partir de capturas de pantalla del aplicativo de Interbank (2023).

### Beneficios de la cuenta super tasa Interbank

Brinda una tasa de interés efectiva anual (TEA) máxima de 5% por el ahorro depositado en la cuenta, la tasa de interés varía dependiendo del importe de ahorro que se tiene depositado, a más saldo le corresponde mayor tasa de interés, la ganancia se abona cada fin de mes a la cuenta.

Todas las transacciones y pagos efectuadas con la cuenta por el aplicativo Interbank son gratuitos. Los depósitos, retiros en el cajero automático Global Net, son ilimitados sin ningún costo adicional. En Interbank agente tenemos depósitos ilimitados al mes y 3 retiros gratuitos. En Ventanilla tenemos depósitos ilimitados, gratuitos y 2 retiros al mes.

**Tabla 3**

Tarifario de tasas de interés para cuenta en soles y dólares- Interbank (2023)

Tarifarios soles año 2023		Tarifarios dólares 2023	
Rango de monto soles	Tasa TREA	Rango de monto dólares	Tasa TREA
Hasta S/1 499.99	0.00%	Hasta US\$ 19,999.99	0.20%
Desde S/1 500.00 a S/9 999.99.	0.25%	De US\$ 20,000.00 a más.	1.5%
Desde S/10 000.00 a S/29 999.99.	0.50%		
Desde S/30 000 a S/49 999.99.	1.50%		
De S/50 000 a más.	5.00%		

*Nota.* Información obtenida de la cartilla de tarifas de Interbank (2023).

#### iv. Apertura de cuenta depósito a plazo fijo

Es una cuenta con la que se obtiene una mejor rentabilidad al mantener el dinero depositado por un periodo de tiempo determinado. Concluido el plazo, el banco devuelve el dinero más los intereses.

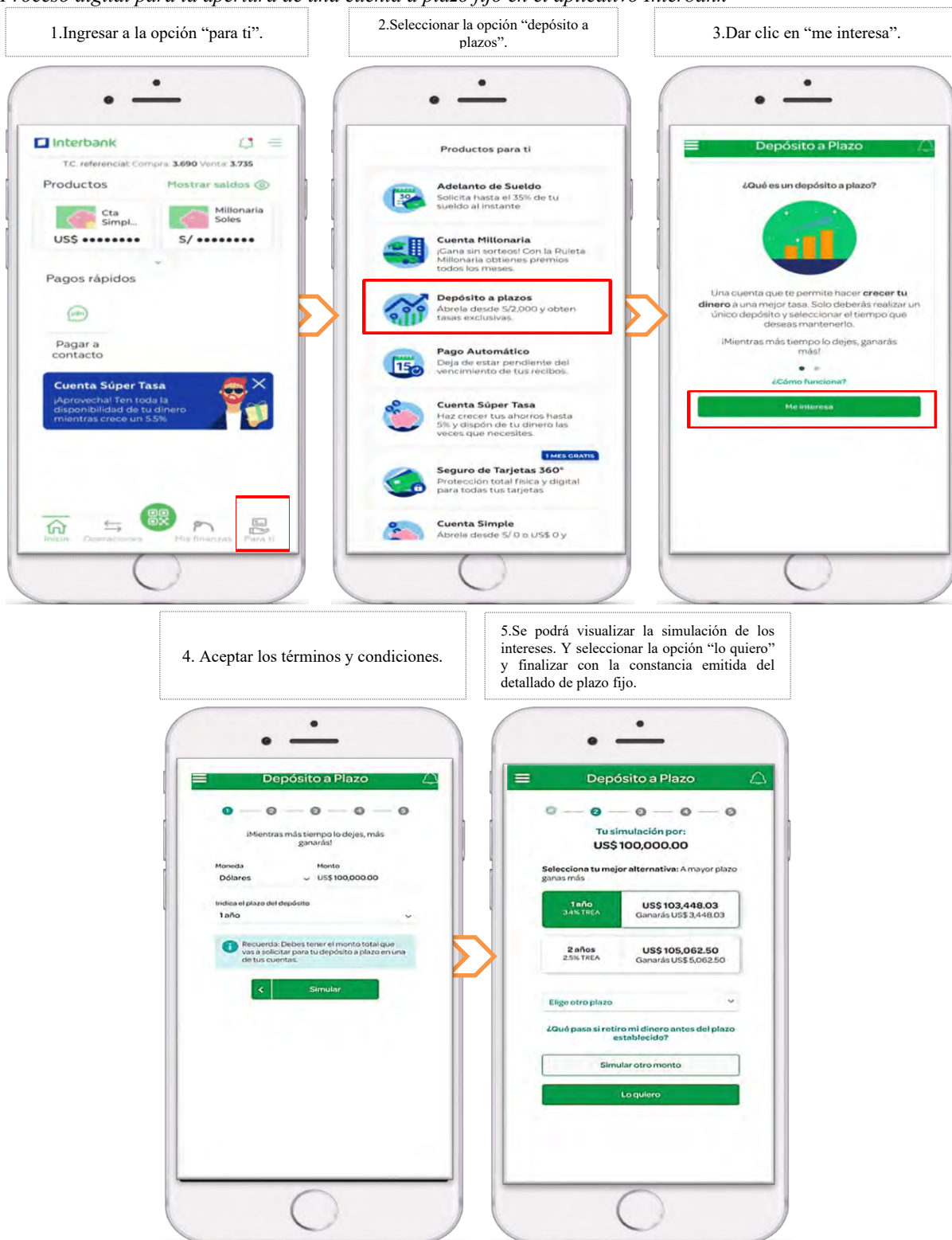
#### Beneficios y requisitos de la cuenta a plazo fijo Interbank

- Se apertura en soles o dólares.
- La rentabilidad que genera el plazo fijo varía de acuerdo al tiempo pactado y la cantidad de dinero a depositar y toda esta información queda reflejada en el contrato de plazo fijo.
- Se apertura desde 2000.00 soles o 1000.00 dólares.
- La tasa de rendimiento efectivo anual (TREA) es igual a la (TEA); la tasa de interés se calcula en base a 365 días.
- Este producto es respaldado por el fondo de seguro de depósitos.
- Si se realizan retiros de intereses durante el periodo pactado, el monto de los intereses finales a retirar será menor que lo indicado en la cartilla.
- Si se cancela el plazo fijo antes de la fecha de vencimiento se perderán los intereses ganados hasta la fecha y solo se recuperará el capital inicial.
- Para depósitos a plazo no se permiten depósitos adicionales en ventanilla.
- Este depósito se renovará automáticamente a su vencimiento con la tasa de interés en campaña que ofrece Interbank a la fecha para ambas monedas, soles y dólares.
- La tasa de interés es fija desde la fecha pactada hasta la fecha de vencimiento y por ende al finalizar el plazo tendremos un rendimiento constante y predecible.

- Una vez vencido el plazo fijo, la renovación de contrato es automática y actualizada con la nueva tasa de interés en campaña.
- Para la apertura de plazo fijo mediante el aplicativo se debe tener ahorros depositados en Interbank y seguir los siguientes pasos:

**Figura 11**

*Proceso digital para la apertura de una cuenta a plazo fijo en el aplicativo Interbank*



*Nota.* Elaboración propia a partir de capturas de pantalla del aplicativo de Interbank (2023).

### 2.2.4.1.2 Solicitud de Préstamo Personal en el aplicativo Interbank

Es un crédito de libre disponibilidad que puede ser utilizado para lo que el cliente crea conveniente, y será pagado mensualmente a través de cuotas fijas a una tasa de interés fijo pactada con el banco.

#### Beneficios principales de un Préstamo Personal

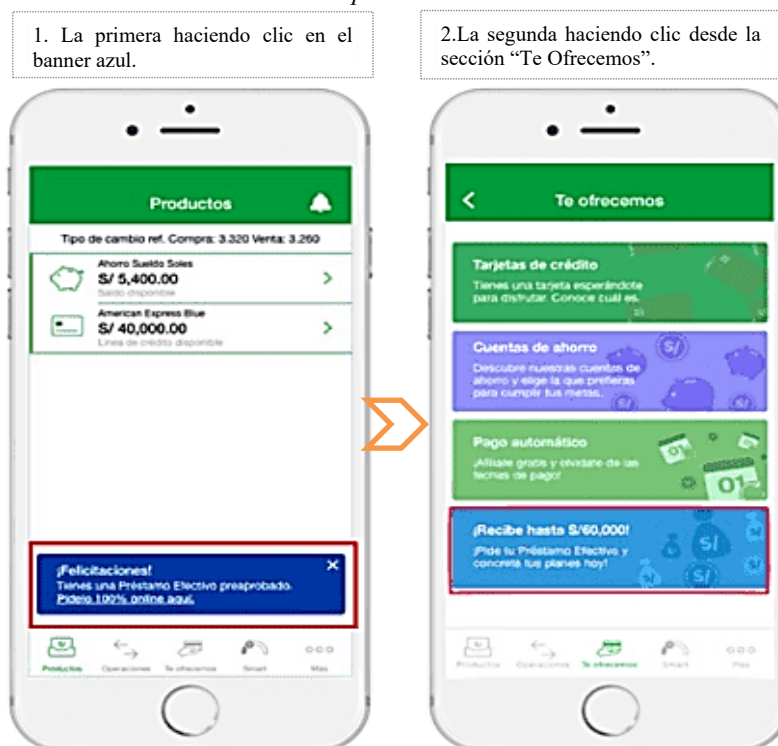
- **Sin documentación:** Son préstamos en campaña que no necesitan presentar documentos adicionales para la aprobación y se desembolsan solo con el DNI.
- **Periodo de gracia adicional:** Tiene la opción de pagar la primera cuota hasta 2 meses después del desembolso.
- **Importe desembolsado:** Desde 3,000.00 soles hasta 200,000.00 soles sin necesidad de contar con un aval.
- **Flexibilidad de pago:** Desde 6 hasta 60 meses para pagar.
- **Pagos anticipados:** Prepagos sin penalidad, lo cual puede permite ahorrar intereses, reducir el plazo o reducir la cuota mensual (a rebatir).
- **Cuotas extraordinarias:** Los clientes tienen la opción de pagar cuotas dobles en julio y diciembre.
- **Requisitos para acceder a un préstamo personal**
  - Tener campaña vigente en el Aplicativo Interbank para acceder a préstamo personal: Quiere decir que han sido previamente evaluados para que el cliente pueda desembolsar con solo DNI por el aplicativo.
  - Ser trabajador dependiente o independiente.
  - Ingresos mínimos:  
Dependientes: S/. 1000  
Independientes: S/. 1500
  - Tener entre 21 y 76 años (Independiente: mínimo 25 años) y la permanencia máxima de mantener el crédito es hasta 86 años.
  - Tener una continuidad laboral de 6 meses como mínimo.
  - Tener buena calificación en Centrales de Riesgo.
  - La Empresa donde labora deberá tener al menos 2 años de constituida.

## Proceso de desembolso del préstamo en el aplicativo Interbank

Para el desembolso digital de préstamo se debe tener campaña vigente, eso quiere decir que el banco tiene que ofrecer el producto y se puede verificar en el aplicativo en la opción “Te ofrecemos”.

**Figura 12**

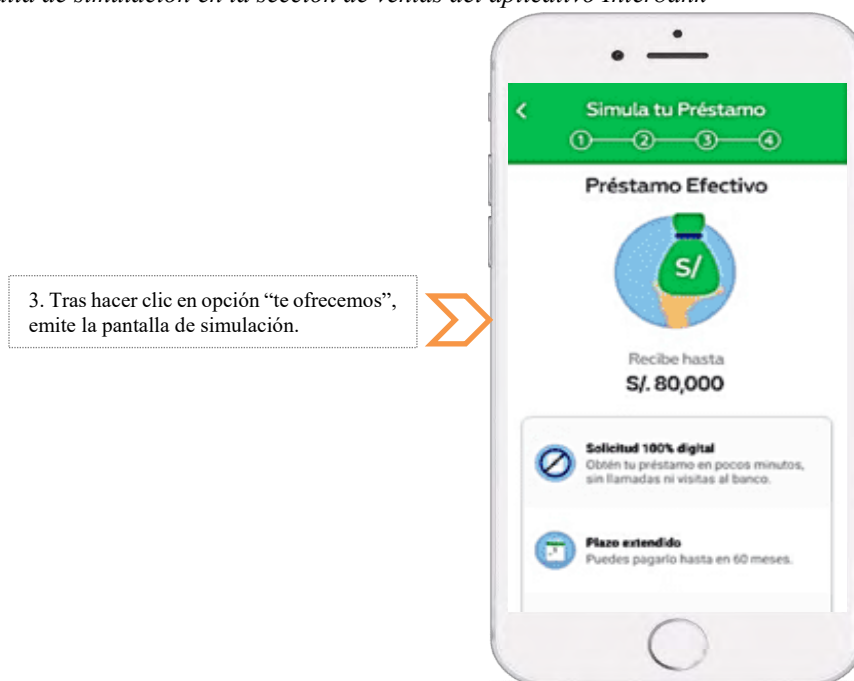
*Métodos de acceso a la sección de ventas dentro del aplicativo Interbank*



*Nota.* Elaboración propia a partir de capturas de pantalla del aplicativo de Interbank

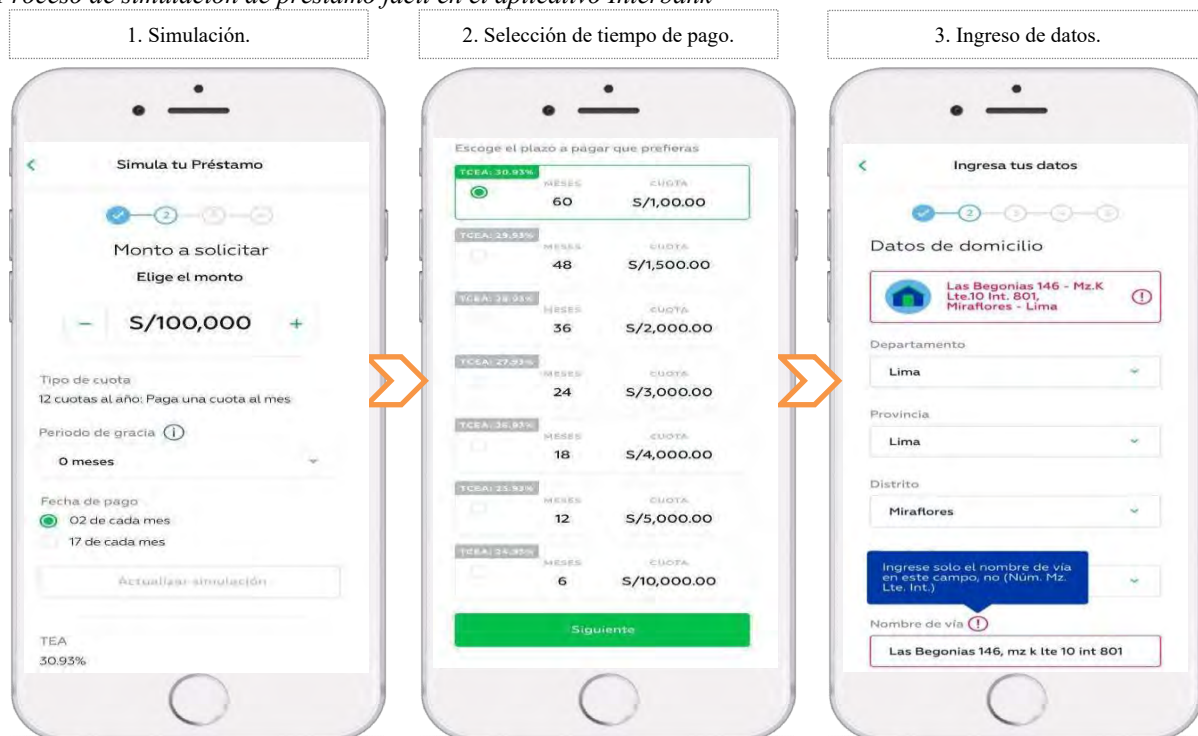
**Figura 13**

*Pantalla de simulación en la sección de ventas del aplicativo Interbank*



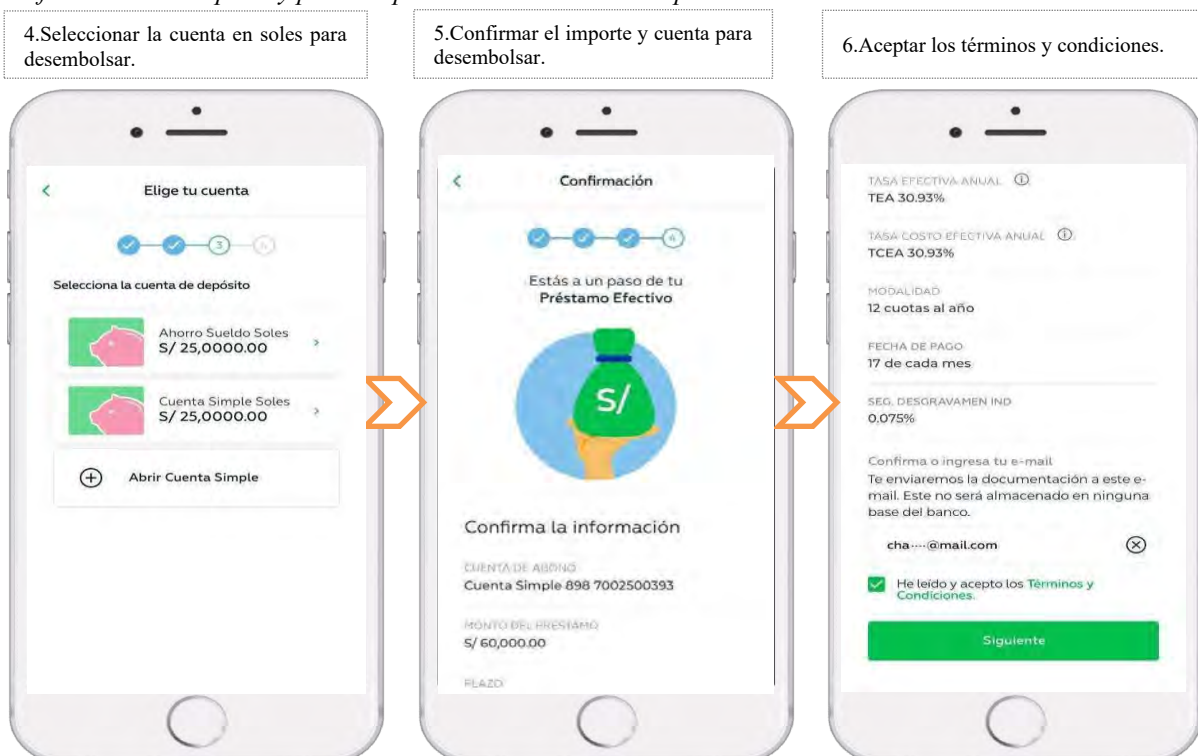
*Nota.* Elaboración propia a partir de capturas de pantalla del aplicativo de Interbank (2023).

**Figura 14**  
Proceso de simulación de préstamo fácil en el aplicativo Interbank



**Nota.** Elaboración propia a partir de capturas de pantalla del aplicativo de Interbank (2023).

**Figura 15**  
Confirmación del importe y plazo de préstamo simulado en el aplicativo Interbank



**Nota.** Elaboración propia a partir de capturas de pantalla del aplicativo de Interbank (2023).

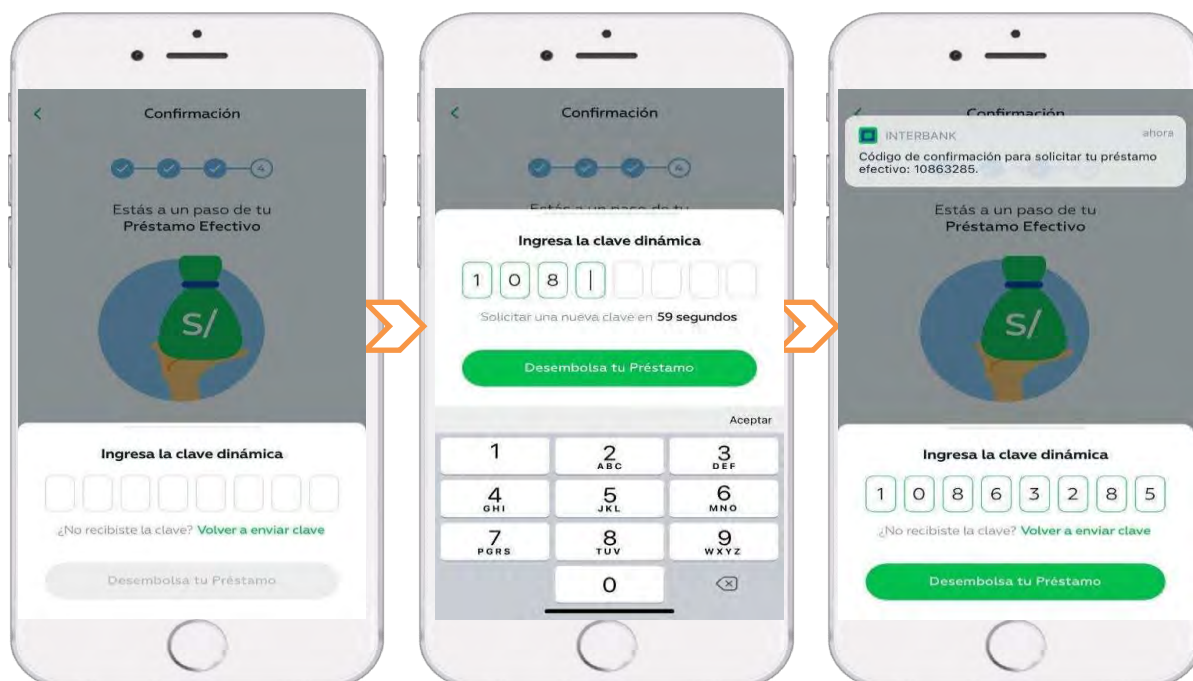
**Figura 16**

*Validación de identidad mediante clave dinámica para el desembolso en el aplicativo Interbank*

7. Se envía en automático la clave dinámica al celular para la confirmación.

8. Rellenar la clave dinámica numérica.

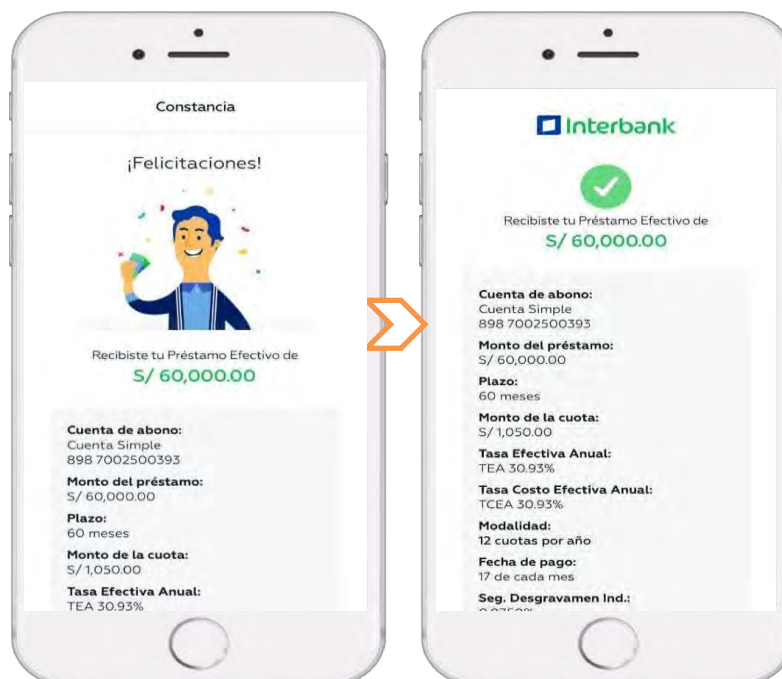
9. Presionar en la opción de desembolsar.



*Nota.* Elaboración propia a partir de capturas de pantalla del aplicativo de Interbank (2023).

**Figura 17**

*Confirmación y emisión de constancia de desembolso mediante el aplicativo Interbank.*



*Nota.* Elaboración propia a partir de capturas de pantalla del aplicativo de Interbank (2023).

### 2.2.4.1.3 Solicitud de Adelanto de sueldo en el aplicativo Interbank

Se puede solicitar hasta al 35% del sueldo sin intereses desde el aplicativo Interbank o cajeros automáticos y la línea máxima para disponer de efectivo es de 2500.00 soles.

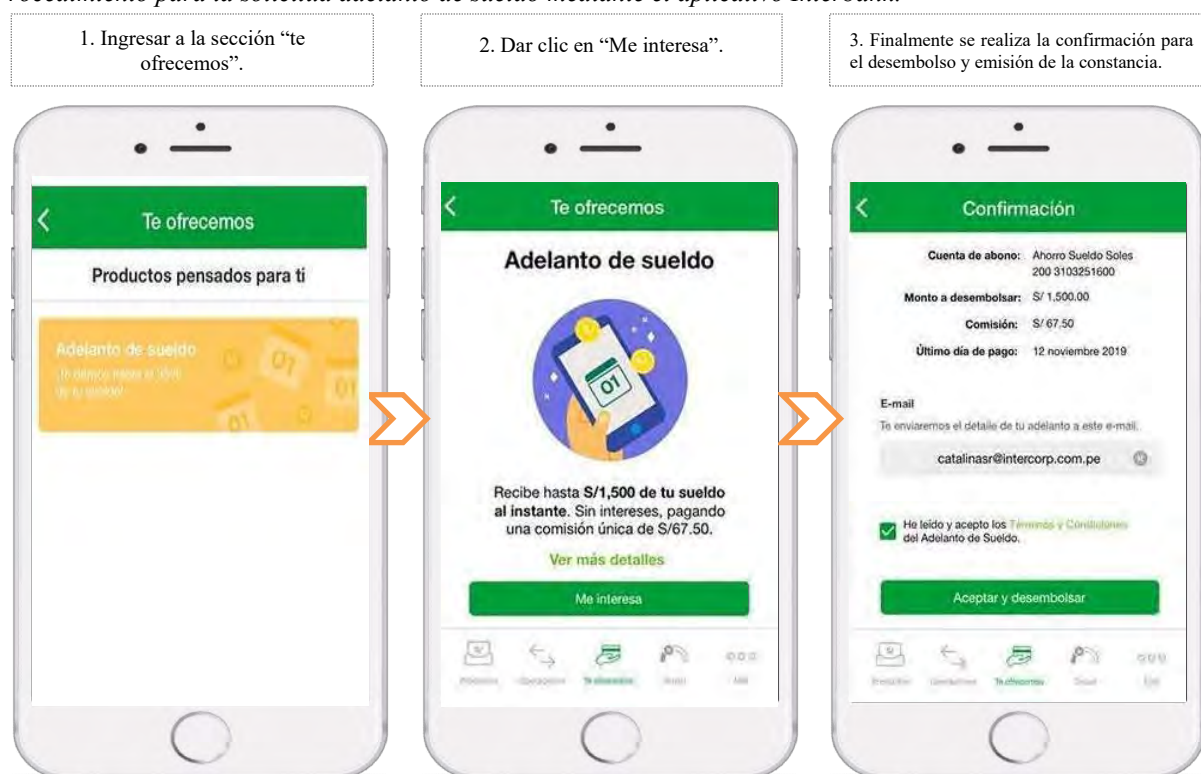
La tasa es libre de intereses con un cobro único de 4.5% por retiro. En caso de que la disposición sea menor a 350.00 soles, el cobro es de 14 soles.

#### Requisitos para acceder al adelanto de sueldo

- Tener una cuenta de sueldo Interbank.
- Tener un abono de sueldo como mínimo de 2 meses en la cuenta sueldo.
- Contar con abono de sueldo en el último mes de un mínimo de 400 soles.
- La edad mínima para acceder al beneficio es de 18 años y edad máxima de 80 años.
- Tener buena calificación crediticia en Interbank y SBS.
- El empleador del cliente no debe estar en una base de alerta.

**Figura 18**

*Procedimiento para la solicitud adelanto de sueldo mediante el aplicativo Interbank.*



*Nota.* Elaboración propia a partir de capturas de pantalla del aplicativo de Interbank (2023).

#### 2.2.4.1.4 Afiliación a seguros de Tarjetas en el aplicativo Interbank

Es un contrato establecido con una compañía de seguros, donde esta se compromete a prestar un servicio o indemnizar al asegurado, en caso de que se presente alguna eventualidad.

##### Beneficios del seguro tarjeta de débito y crédito

El seguro cubre la tarjeta de crédito y débito Interbank. El objetivo de seguro para tarjetas ofrecido por Interbank es brindar mayor seguridad a los usuarios en cada una de sus operaciones. Este seguro tiene como finalidad proteger al cliente ante diversas eventualidades, tales como el robo o la pérdida de la tarjeta, el uso fraudulento, las compras no reconocidas, entre otros incidentes que puedan afectar su seguridad financiera.

En la *Figura 19* se presentan los principales acontecimientos cubiertos por el seguro de tarjetas que ofrece Interbank, los cuales permiten mitigar los riesgos asociados al uso cotidiano de las tarjetas bancarias.

**Figura 19**

*Tipos de acontecimientos cubiertos por el seguro ofrecido por Interbank*

	<p><b>Compras Fraudulentas por Internet, Teléfono y Transferencias de Dinero Virtual</b>  <b>2 eventos de hasta S/ 12,000 c/u</b>            Solo tarjetas Interbank</p>
	<p><b>Consumo o uso indebido</b>  <b>2 eventos de hasta S/ 13,000 c/u</b>            Tarjetas Interbank – Tarjetas de Otros Bancos (débito y crédito)</p>
	<p><b>Robo de dinero hasta 8 horas de haber extraído del cajero automático o ventanilla</b>  <b>Hasta: S/2,500</b>            Tarjetas Interbank – Tarjetas de Otros Bancos (débito y crédito)</p>
	<p><b>Compra protegida hasta por 4 horas después de realizada la compra</b>  <b>Hasta S/5,000 con deducible: S/250</b>            Tarjetas Interbank – Tarjetas de Otros Bancos (débito y crédito)</p>
	<p><b>Gastos por Trámite de Documentos Personales por Robo, Hurto, Secuestro o Extravío.</b>  <b>Reembolso hasta S/200</b>            Tarjetas Interbank – Tarjetas de Otros Bancos (débito y crédito)</p>
	<p><b>Uso Malicioso de Documento de Identidad por Robo, Secuestro, Hurto o Extravío</b>  <b>2 eventos de hasta S/2,000</b>            Tarjetas Interbank – Tarjetas de Otros Bancos (débito y crédito)</p>

*Nota.* Captura de pantalla del documento "Beneficios de Seguros Interbank" (2023).

Interbank pone a disposición de sus clientes diversos planes de seguro para tarjetas, los cuales han sido diseñados para ofrecer protección frente a robos, fraudes y otros eventos imprevistos. En la *Figura 20* se muestra una comparativa de los planes disponibles, donde se detallan sus costos y los beneficios incluidos, tanto en la modalidad de pago mensual como anual. El conocimiento de estas características permite a los usuarios seleccionar el plan que mejor se adecúe a sus necesidades y capacidad económica.

**Figura 20**

*Planes de seguro de tarjetas Interbank*



**Importante:** Informarle al cliente que de no poder realizar el cobro dentro de los 30 días en su tarjeta afiliada, se procederá a realizar el cobro en otra tarjeta con saldo que tenga el cliente a su nombre.

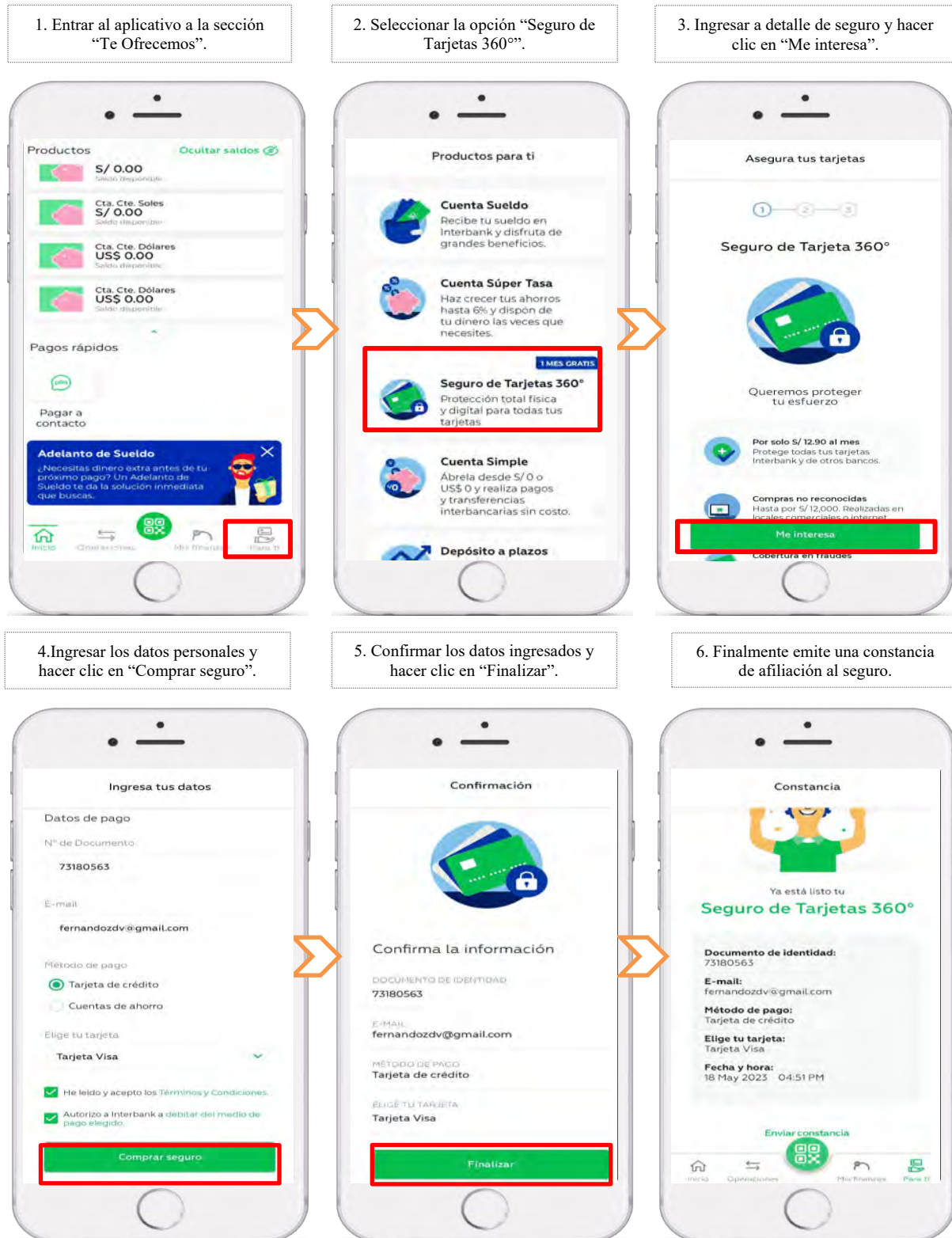
*Nota.* Información tomada del material informativo de Interbank sobre seguros de tarjeta (2023).

Por otro lado, el proceso de afiliación digital al seguro de tarjetas Interbank, ilustrado en la *Figura 21*, se distingue por su facilidad y rapidez, permitiendo a los usuarios asegurar sus tarjetas de débito y crédito de manera eficiente a través del aplicativo móvil. Dicho proceso se desarrolla en una serie de pasos simples, orientados a optimizar la experiencia del cliente.

Por otro lado, el proceso de afiliación digital al seguro de tarjetas Interbank, ilustrado en la *Figura 21*, se distingue por su facilidad y rapidez, permitiendo a los usuarios asegurar sus tarjetas de débito y crédito de manera eficiente a través del aplicativo móvil. Dicho proceso se desarrolla en una serie de pasos simples, orientados a optimizar la experiencia del cliente.

**Figura 21**

Proceso de afiliación digital de seguro Tarjetas en el aplicativo Interbank



Nota. Elaboración propia a partir de capturas de pantalla del aplicativo de Interbank (2023).

#### **2.2.4.1.5 Solicitud de Extracash en el aplicativo Interbank**

Es un dinero extra en efectivo que brinda como beneficio la Tarjeta de Crédito para que el cliente lo pueda utilizar en lo que considere conveniente de manera fácil y al instante.

Este beneficio se brinda a un grupo específico de clientes de Tarjetas de Crédito que han sido evaluados previamente por la entidad y que se encuentran incluidos dentro de una campaña vigente.

##### **Beneficios del Extracash**

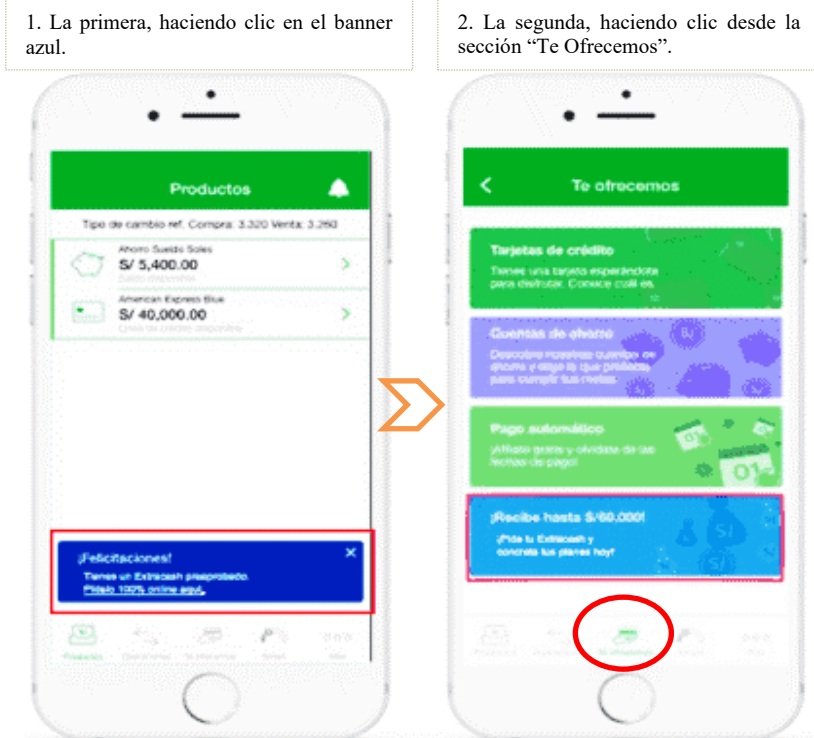
- El cliente puede acceder a un desembolso de hasta 150000.00 soles, presentando únicamente su DNI vigente, sin necesidad de adjuntar documentación adicional.
- Para el desembolso, se puede elegir un plazo de financiamiento de 24, 36 o 48 meses. En caso de optar por plazos menores de 6, 8 o 12 meses, el monto disponible será de hasta el 50 % del importe ofrecido, lo que permite habilitar dichas opciones.
- El desembolso se realiza en línea, en cuenta de ahorros del cliente y si no tiene cuenta se crea en automático una cuenta simple en soles.
- El cliente puede realizar prepagos sin penalidad, lo cual le permite ahorrar intereses y reducir el plazo.
- Al desembolsar el Extracash, esta deuda será cargada a la tarjeta de crédito del cliente y el desembolso se realizará mediante ella, sin embargo, a los dos siguientes días útiles el cargo de la deuda se trasladará a una nueva tarjeta virtual denominada Visa Access.
- El cliente podrá y deberá pagar las cuotas del Extracash en la tarjeta virtual Visa Access a través del aplicativo, banca por internet, Red de tiendas, Agentes Interbank o cajeros.
- La tarjeta virtual Visa Access no cobrará cargos adicionales de membresía, seguro de desgravamen y envío de estado de cuenta. Asimismo, el cliente no podrá realizar consumos con esta tarjeta.

##### **Proceso de desembolso del Extracash en el aplicativo Interbank**

El desembolso del Extracash se realiza de forma digital a través del aplicativo Interbank. Desde la pantalla principal, el cliente accede al producto “Extracash” mediante las opciones disponibles, lo que permite ingresar directamente a la campaña vigente (ver Figura 22).

**Figura 22**

Proceso de desembolso digital en el aplicativo Interbank



*Nota.* Elaboración propia a partir de capturas de pantalla del aplicativo de Interbank (2023).

Posteriormente, el sistema muestra el monto preaprobado y las condiciones generales del crédito (ver Figura 23). Al seleccionar la opción "Me interesa", se confirma la calificación del cliente, se visualiza la TEA ofrecida y se habilita la simulación del crédito según el plazo elegido (ver Figura 24).

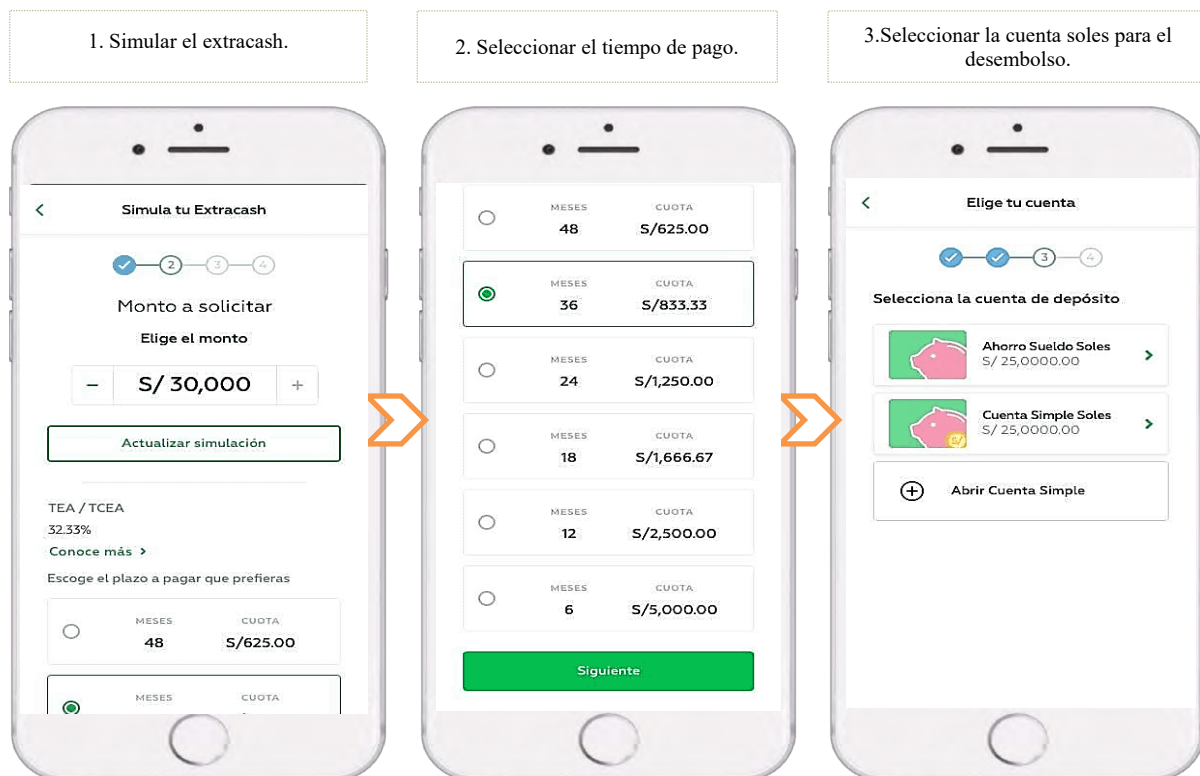
**Figura 23**

Campaña de Extracash en el aplicativo Interbank



*Nota.* Elaboración propia a partir de capturas de pantalla del aplicativo de Interbank (2023).

**Figura 24**  
*Simulación del Extracash en el aplicativo Interbank*

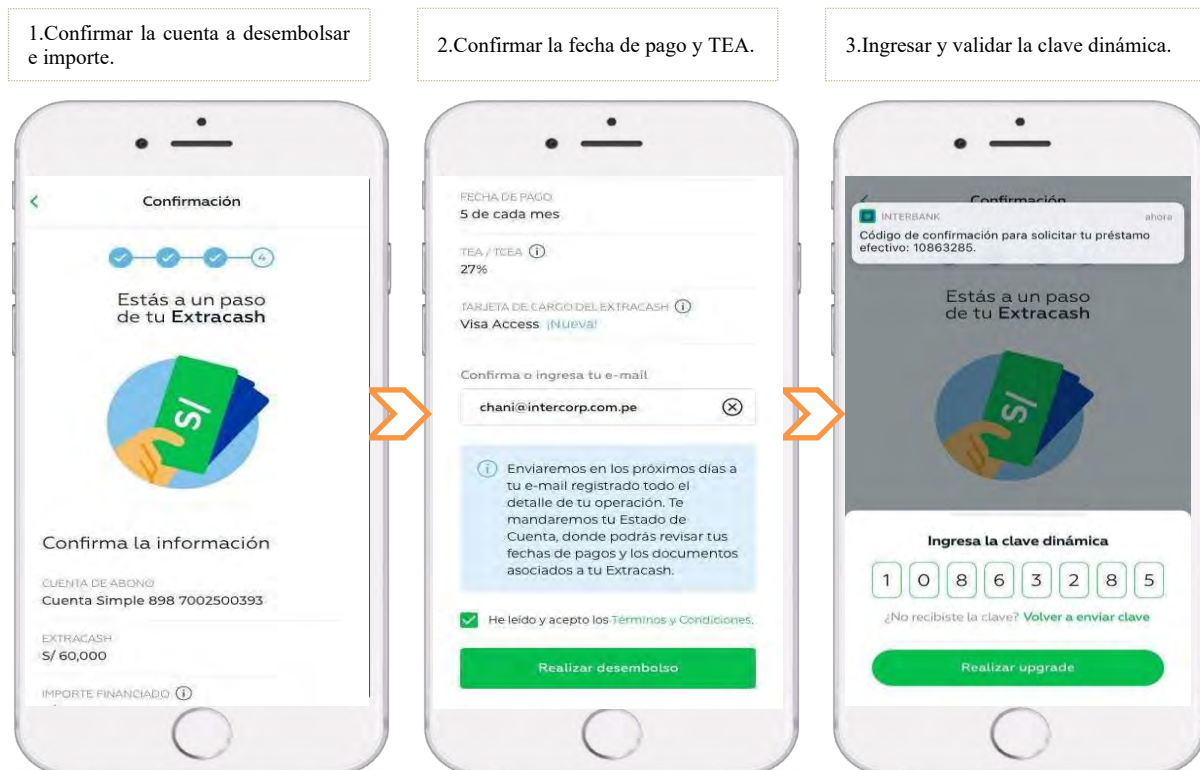


*Nota.* Elaboración propia a partir de capturas de pantalla del aplicativo de Interbank (2023).

Finalmente, el cliente define el monto a solicitar, el plazo de pago y la cuenta destino para el desembolso. El sistema realiza el desembolso de forma automática y genera la constancia de la operación correspondiente (ver Figuras 25 y 26).

**Figura 25**

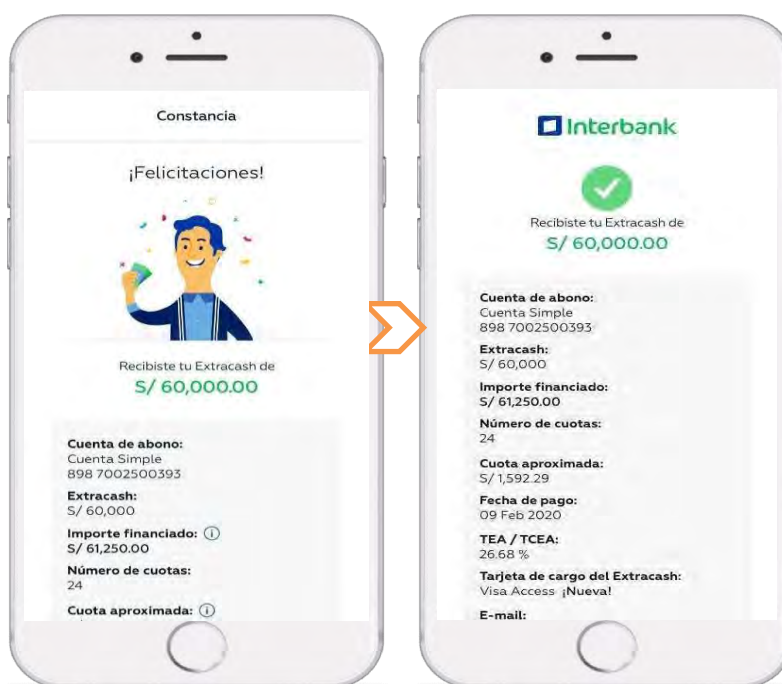
Confirmación del desembolso del Extracash en el aplicativo Interbank



Nota. Elaboración propia a partir de capturas de pantalla del aplicativo de Interbank (2023).

**Figura 26**

Desembolso del extracash y visualización de la constancia del desembolso



Nota. Elaboración propia a partir de capturas de pantalla del aplicativo de Interbank (2023).

Este proceso es totalmente digital y no requiere la atención en una agencia física, lo que permite un acceso inmediato a liquidez.

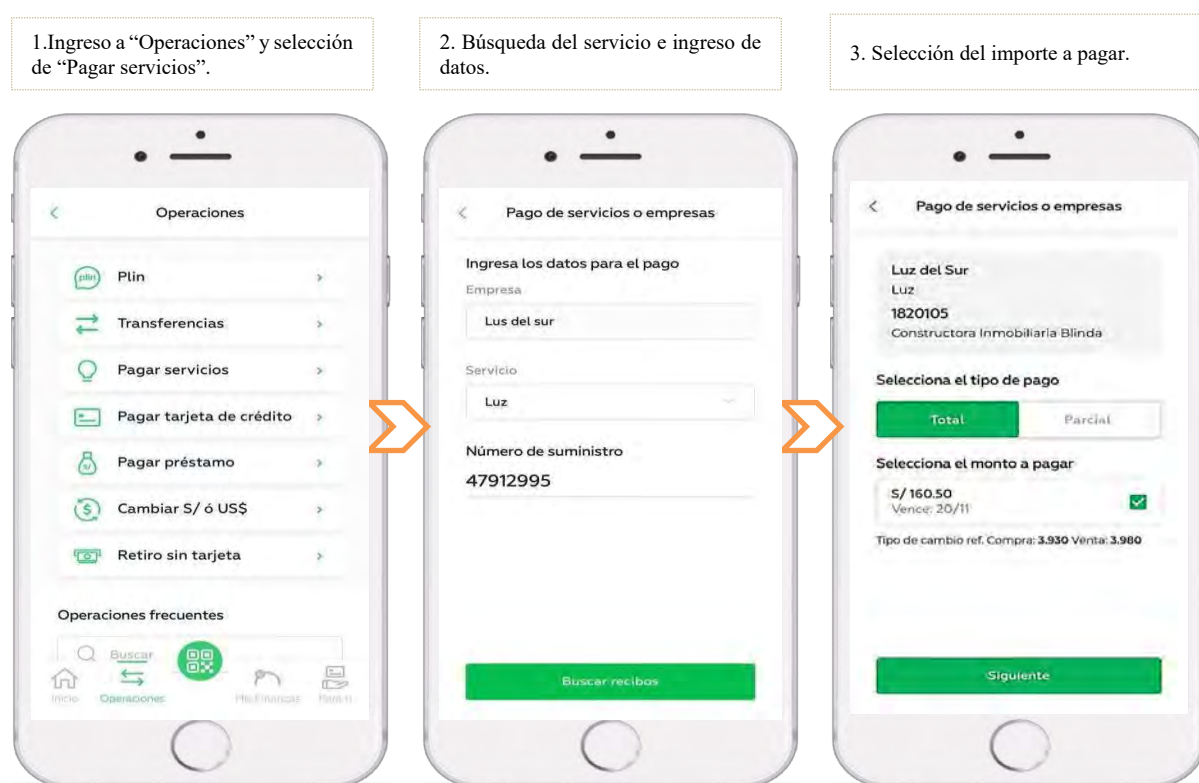
#### 2.2.4.1.6 Pago de Servicios en el aplicativo Interbank

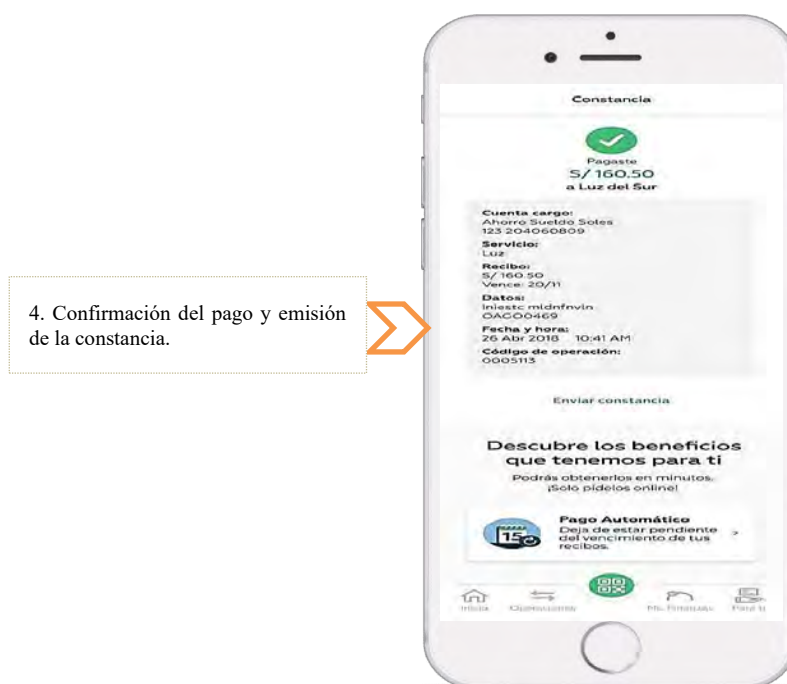
El aplicativo Interbank permite realizar pagos a empresas afiliadas a los servicios de recaudación de manera fácil y segura. Todos los pagos efectuados a través del aplicativo se encuentran exonerados de costos adicionales para el cliente. Dentro del aplicativo se pueden efectuar pagos de los siguientes servicios:

- **Servicios básicos:** luz, agua, gas, telefonía e internet.
- **Instituciones o empresas:** universidades, institutos, clínicas, colegios, municipalidades, clubes, entre otros.
- **Impuestos:** SUNAT, NPS.
- **Recarga de celular:** Claro, Movistar, Entel y Bitel.
- **Pago a cuentas recaudadoras.**

**Figura 27**

*Proceso de pago digital de servicio mediante el aplicativo Interbank*





*Nota.* Elaboración propia a partir de capturas de pantalla del aplicativo de Interbank (2023).

#### 2.2.4.1.7 Transferencias a cuentas bancarias en el aplicativo Interbank

Las transferencias a cuentas Interbank u otros bancos a nivel nacional son gratuitas, el importe máximo a transferir es de 30 000.00 soles por día y existe 3 tipos de transferencias y son las siguientes:

##### i. Transferencias bancarias

Toda transferencia bancaria es de manera gratuita y el importe máximo de transferencia por día es de 30000.00 soles. El tiempo de llegada a la cuenta de destino es inmediato, máximo puede demorar 10 minutos. Para la transferencia bancaria se necesita solo el número de cuenta del beneficiario.

##### ii. Transferencia Interbancaria

La transferencia interbancaria se efectúa de manera gratuita a cualquier entidad financiera; el monto máximo de transferencia por día es de 30000.00 soles. El tiempo de llegada a la cuenta de destino es inmediato, máximo puede demorar en llegar 10 minutos.

En el caso de días feriados, la transferencia se puede considerar como una transferencia diferida en donde el dinero llega máximo en 2 días. Para la transferencia interbancaria se necesita el CCI (código de cuenta interbancario).

### iii. Transferencia al exterior

Para la transferencia al exterior hay una comisión extra que se paga por la salida del dinero. Los datos que se piden para la transferencia al exterior son el número de cuenta, nombres y apellidos del beneficiario, código SWIFT del banco beneficiario, razón social del banco beneficiario, importe a transferir y se puede enviar en moneda soles o dólares asimismo el dinero llega a la cuenta destino al tipo de cambio que haya seleccionado el cliente. Esta transferencia puede tardar en llegar a la cuenta destino entre 1 y 2 días hábiles.

**Figura 28**

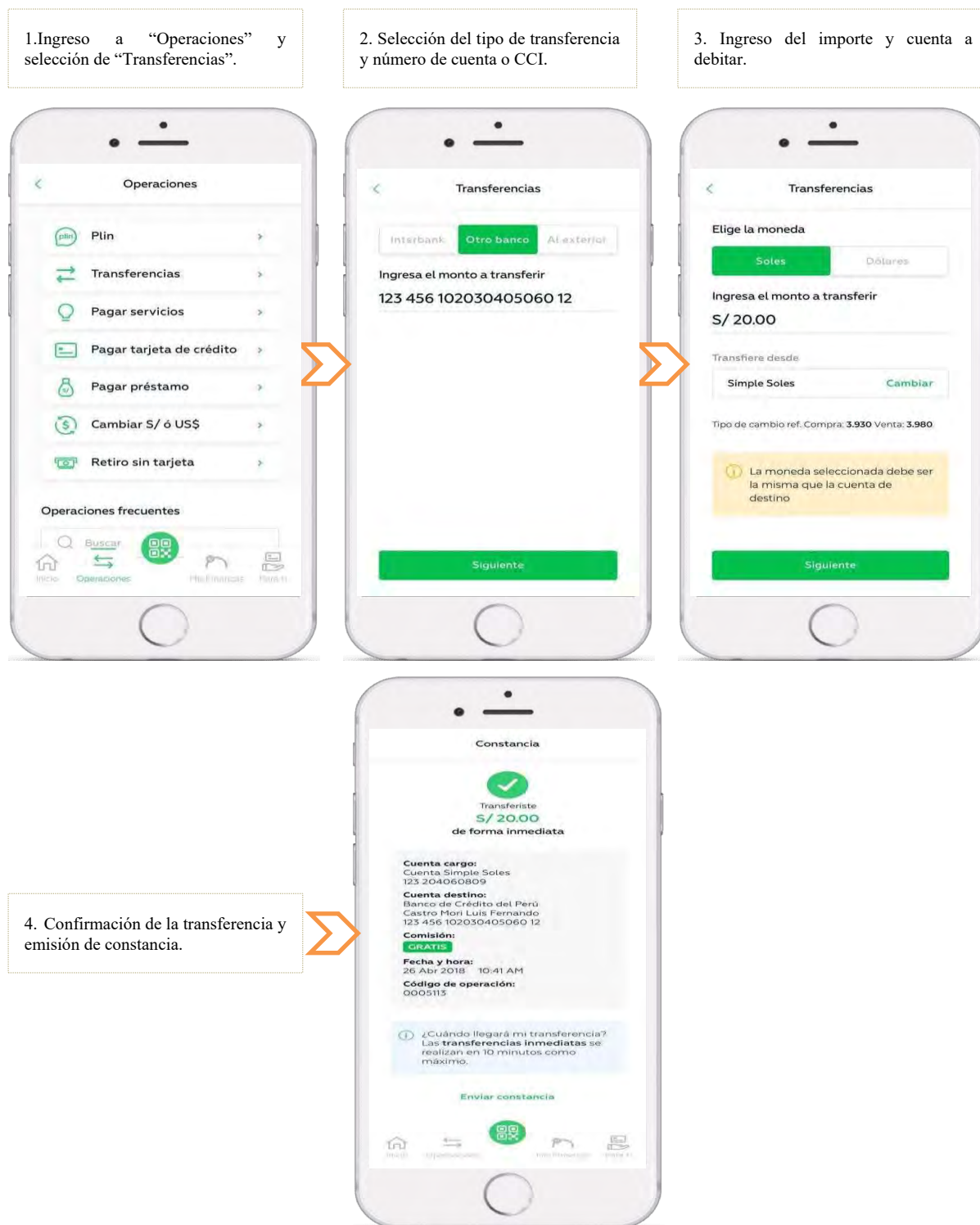
*Tarifario de comisiones en la transferencia al exterior*

### Nuevos tarifarios

Transferencias del exterior a Perú		Transferencias de Perú al exterior	
Rangos	Tarifas	Rangos (USD)	Tarifas
DE 0 A 10.000	USD 25.00	DE 0 A 500	USD 25.00
DE 10.001 A MAS	0.50% (máx USD 100.00)	DE 501 A 2.000	USD 28.00
		DE 2.000 A 3.000	USD 30.00
		DE 3.001 A 5.000	USD 35.00
		DE 5.001 A 10.000	USD 42.00
		DE 10.001 A 25.000	0.25% (mín USD 35-máx USD 62.50) + USD 15 (swift)
		DE 25.001 A MAS	0.13% (mín USD 62.50-máx USD 188) + USD 15 (swift)

*Nota.* Imagen adquirida del portar de Interbank.

**Figura 29**  
Proceso de transferencia digital mediante el aplicativo Interbank



*Nota.* Elaboración propia a partir de capturas de pantalla del aplicativo de Interbank (2023).

### 2.2.4.1.8 Compra y venta de moneda en el aplicativo Interbank (Tadring)

Dentro del aplicativo Interbank se tiene la opción de cambiar monedas soles o dólares, la operación es de manera gratuita, en la parte superior del aplicativo se informa el tipo de cambio del día que maneja el banco y se maneja 2 términos que son los siguientes:

- Banco vende: Si el cliente tiene soles, Banco entrega dólares.
- Banco compra: Si el cliente tiene dólares, Banco entrega soles.

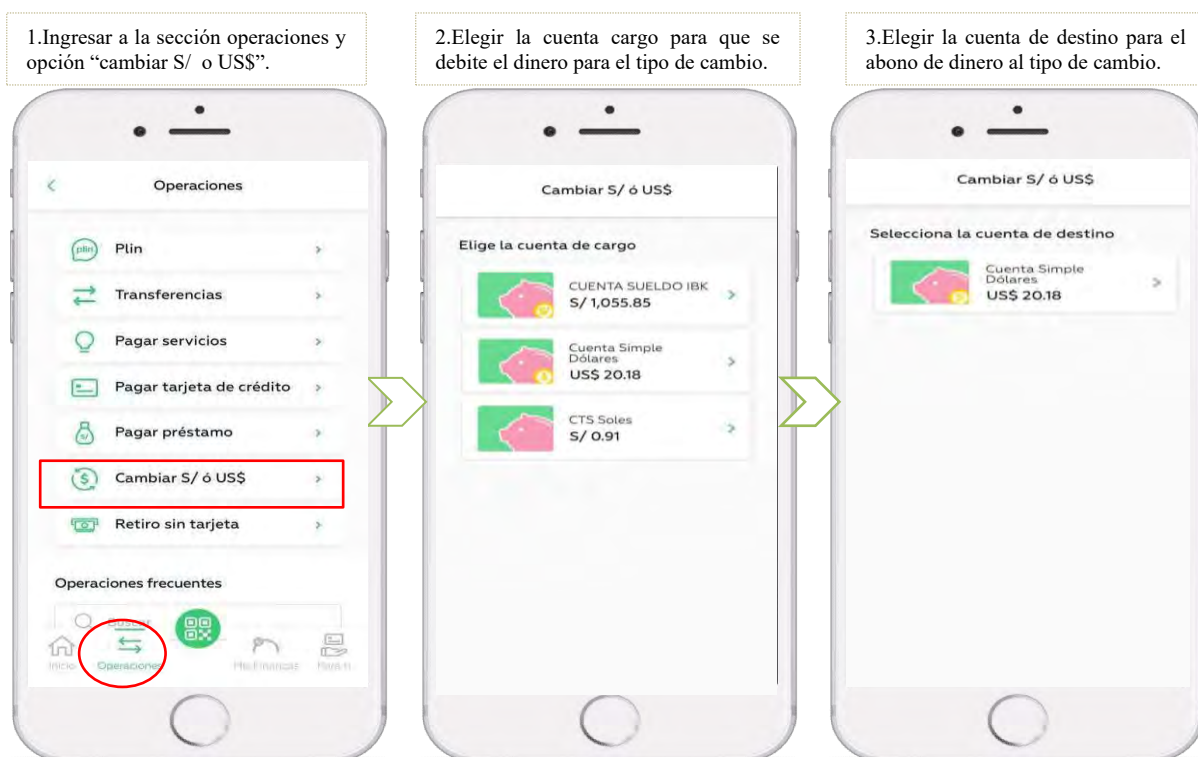
#### Beneficios de compra y venta de moneda en el aplicativo

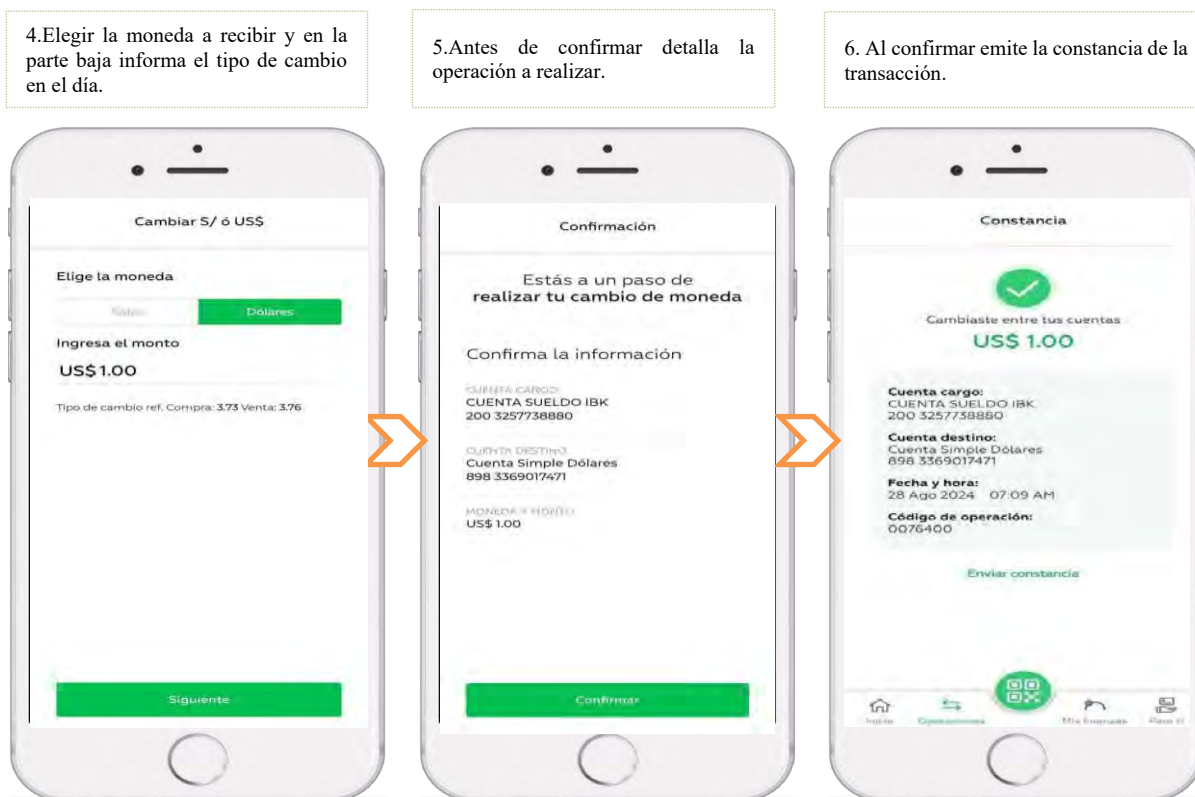
- Tipo de cambio competitivo en tiempo real.
- Operaciones inmediatas y seguras.
- Transacciones sin límites.

Comprar y vender soles y dólares es muy fácil y rápido en seis simples pasos desde el aplicativo Interbank:

#### Figura 30

*Proceso de cambio de moneda en el aplicativo Interbank*





*Nota.* Elaboración propia a partir de capturas de pantalla del aplicativo de Interbank (2023).

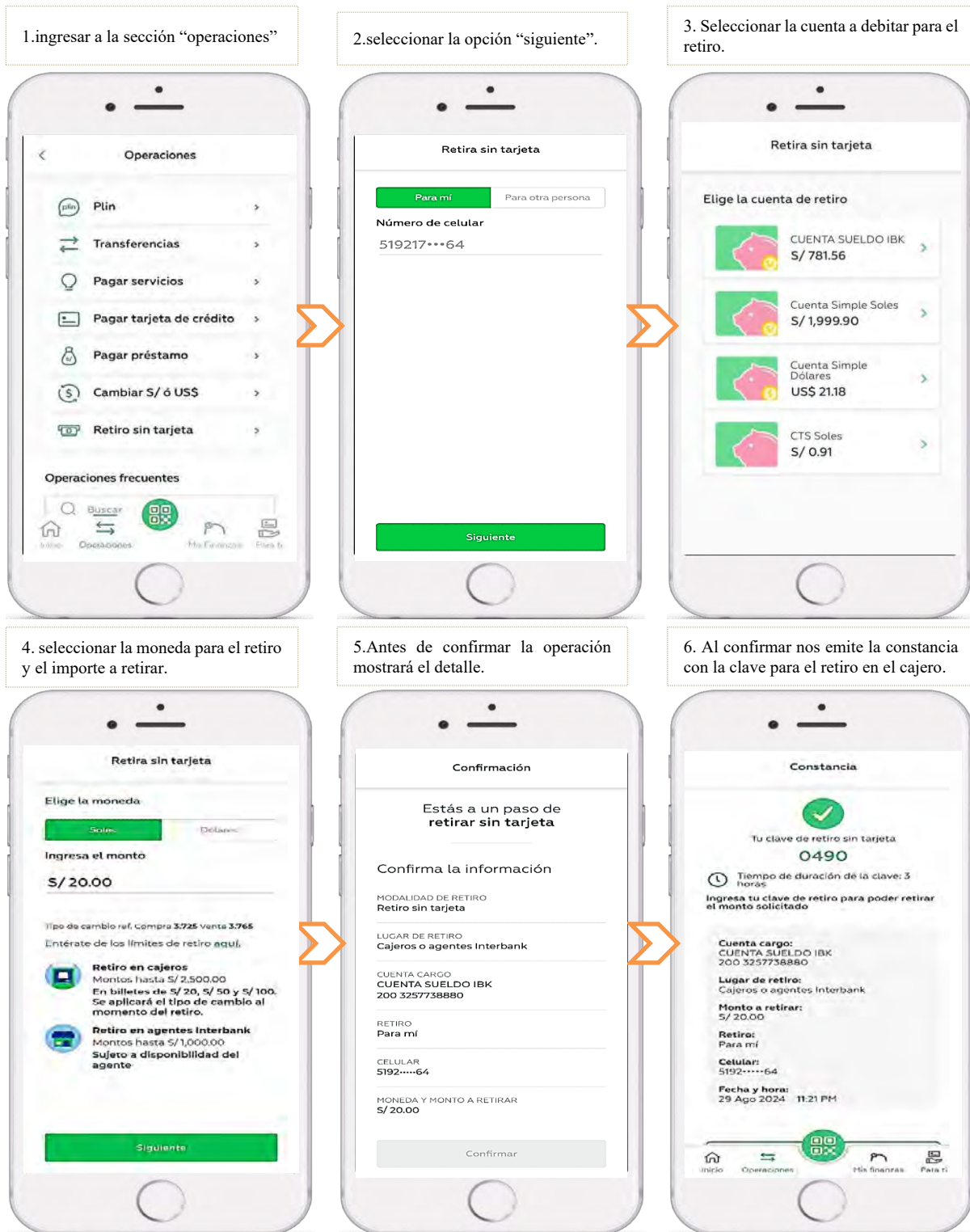
#### 2.2.4.1.9 Solicitud de retiro de dinero sin tarjeta en el aplicativo Interbank

Interbank ofrece la opción de retirar dinero sin necesidad de utilizar la tarjeta de débito física. El uso de esta funcionalidad dentro del aplicativo es gratuito e ilimitado, y proporciona mayor seguridad al usuario, al evitar la exposición de la tarjeta física al público.

##### Requisitos para el retiro de dinero sin tarjeta

- La cuenta debe estar activa y sin restricciones ni bloqueos.
- El retiro se puede efectuar en monedas de soles o dólares.
- El monto máximo de retiro en cajero es de 2500.00 soles u 800 dólares.
- El monto máximo para retiros en agentes Interbank es de 1000.00 soles.

**Figura 31**  
Proceso de retiro sin tarjeta de manera digital



*Nota.* Elaboración propia a partir de capturas de pantalla del aplicativo de Interbank (2023).

#### **2.2.4.1.10 Plin en el aplicativo Interbank**

Plin es una funcionalidad disponible dentro del aplicativo del Interbank que permite enviar y recibir dinero de forma inmediata y gratuita. Para utilizar este servicio, el usuario debe afiliarse un número de teléfono celular registrado a nombre del titular de la cuenta. Asimismo, las transferencias a través de Plin cuentan con un límite máximo de hasta 500 soles por operación (Interbank, s.f.).

#### **Beneficios de Plin en el aplicativo Interbank**

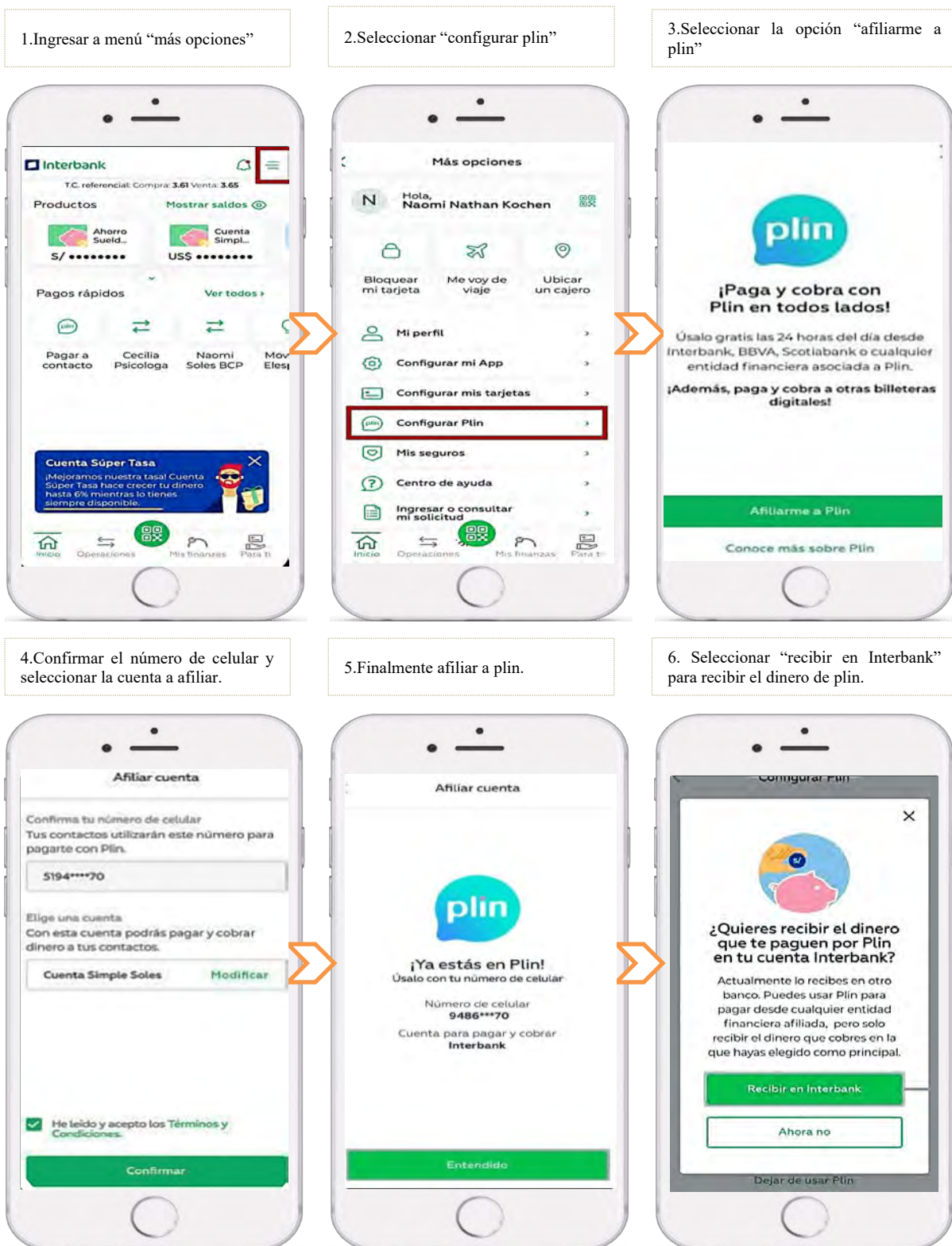
- Enviar dinero mediante Plin no tiene ningún costo adicional, se puede enviar a todas las billeteras digitales. El dinero llega de inmediato a la cuenta de destino.
- Cada vez que se envía o ingresa Plin, se recibe notificación instantánea en número de celular y/o correo afiliado.

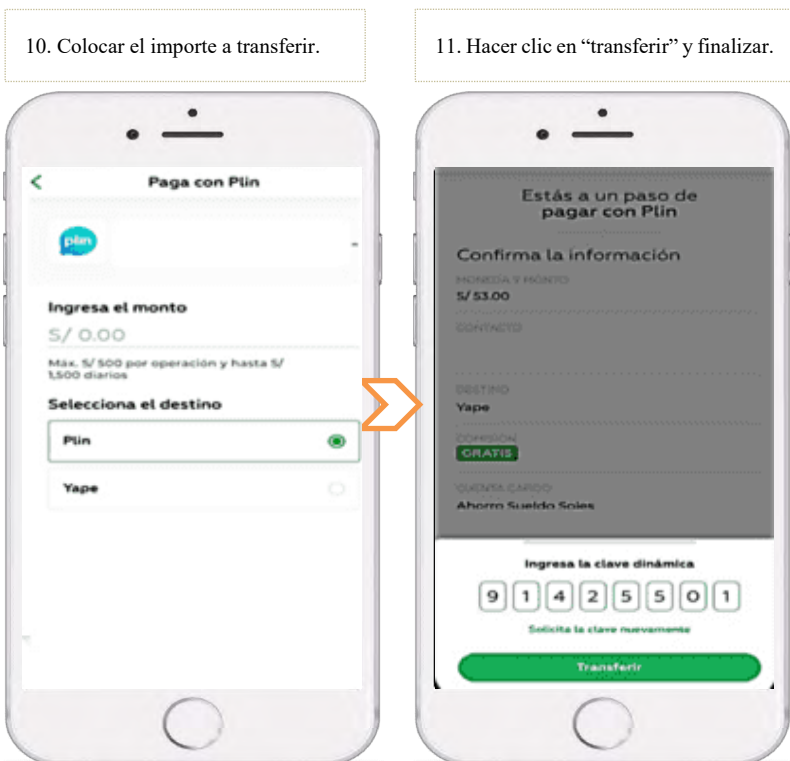
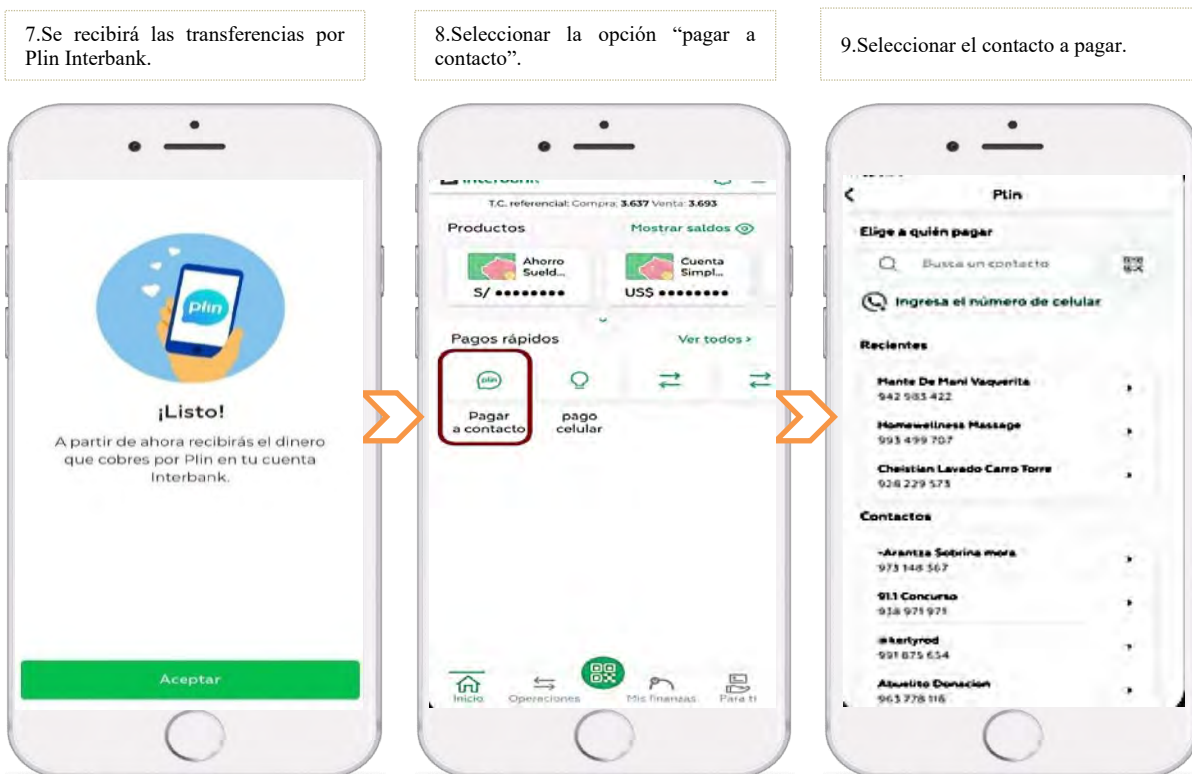
#### **Requisitos para afiliarse Plin en el aplicativo Interbank**

- El usuario debe contar con una cuenta en soles y estar afiliado a la clave SMS.
- La cuenta a afiliarse tiene que ser en denominación de soles, podemos afiliarse la cuenta simple, millonaria o super tasa.
- La cuenta afiliada tiene que estar activa sin restricción.
- El número de celular afiliado solo puede ser asignado a 1 solo titular dentro del banco Interbank, no pueden afiliarse 2 personas al mismo número de celular.
- El importe máximo a transferir por día es de 1500.00 soles con un tope máximo de 500.00 soles por cada transacción.

La afiliación del plin se realiza dentro del aplicativo Interbank y para la afiliación el cliente debe estar afiliado a clave SMS.

**Figura 32**  
Proceso de afiliación digital





*Nota.* Elaboración propia a partir de capturas de pantalla del aplicativo de Interbank (2023).

### **2.2.2.1.11 Solicitud de tarjetas de Crédito en el aplicativo Interbank**

La tarjeta de crédito es una cuenta contingente y un medio de pago que permite financiar las compras en cuotas de acuerdo a una línea de crédito asignada para el cliente.

#### **Requisitos para la solicitud de tarjeta de crédito en el aplicativo Interbank**

- Tener ingreso mínimo 1000.00 soles brutos mensuales.
- Edades entre 21 y 75 años.
- Estar bien reportado en el Sistema Financiero.
- Tener una antigüedad laboral mayor a un año.
- DNI vigente.

#### **Beneficios de la tarjeta de crédito Interbank**

- Las compras se pueden financiar hasta en 36 cuotas con o sin intereses.
- El envío de estado de cuenta de la tarjeta de crédito puede ser físico o virtual.
- Estado de cuenta físico: tiene un costo de envío de 10 soles mensual.
- Estado de cuenta virtual: el envío es al correo electrónico del titular y de manera gratuita.
- La disposición de efectivo está sujeta a evaluación.
- La tarjeta de crédito tiene un programa de recompensas: Tiene descuentos en diferentes entidades de diferentes rubros.
- Flexibilidad de pagos: Se puede realizar pago mínimo, pago del mes o pago total de deuda.
- Tiene la opción de exonerar la membresía anual con un consumo de cualquier importe (No hay monto mínimo de consumo).
- Se acumulan millas por cada consumo para luego redimir las por vales, productos, viajes, etc.

#### **Tipos de Tarjeta de Crédito**

Existe diferentes tipos de tarjeta de crédito con beneficios:

- **Tarjeta de Crédito Visa**
  - No cobra comisión de membresía y no tiene programas de recompensa.
  - La tarjeta funciona solo en una moneda que es soles.

**Figura 33**  
Tarjeta de Crédito Visa Access



*Nota.* Fuente: Interbank (2023). Imagen obtenida de <https://interbank.pe/tarjetas/tarjetas-credito>.

- **Tarjeta de Crédito Visa Benefit**

- La tarjeta es bimoneda, quiere decir que se puede realizar consumos en dólares y soles y el pago es en la misma moneda del consumo.
- Acumula millas por todos los consumos efectuados que pueden ser de manera física o virtual, excepto los consumos en casinos, disposición de efectivo, extracash, compra de deuda, pagos en canales digitales Interbank, ni pagos de tarjetas de crédito de otras entidades financieras.
- Por cada 3.50 soles de consumo con la tarjeta Interbank se acumula 1 milla Benefit.
- La tarjeta incluye membresía, pero se puede exonerar con un consumo mensual; no hay un importe mínimo de consumo.

**Figura 34**  
Tarjeta de Crédito Visa Benefit



*Nota.* Fuente: Interbank (2023). Imagen obtenida de <https://interbank.pe/tarjetas/tarjetas-credito>.

- **Tarjeta de Crédito Visa Premia**

- La tarjeta funciona en una sola moneda que es soles y se puede acumular puntos para luego canjearlos por cupones de descuento para los establecimientos autorizados por Interbank y este canje de cupones se puede aplicar en el aplicativo Interbank.
- La tarjeta incluye membresía, pero se puede exonerar con un consumo mensual, no hay un importe mínimo de consumo.

**Figura 35**

*Tarjeta de Crédito Visa Premia*



*Nota.* Fuente: Interbank (2023). Imagen obtenida de <https://interbank.pe/tarjetas/tarjetas-credito>.

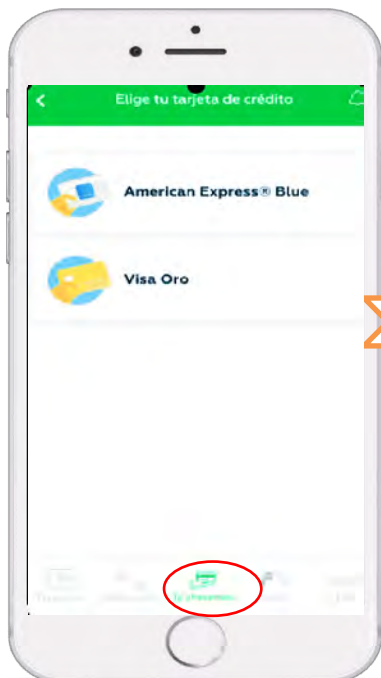
- **Tarjeta de Crédito American Express**

- La tarjeta de crédito tiene el beneficio de acumular millas, por cada 3.50 soles de consumo acumulas 1 milla Benefit.
- La tarjeta incluye membresía, pero se puede exonerar con un consumo mensual; no hay un importe mínimo de consumo.
- La tarjeta tiene el beneficio principal de 50% de descuento en Cineplanet todos los días.
- Para poder obtener la tarjeta de crédito mediante el aplicativo el banco tiene que ofrecer una campaña la cual tiene una fecha de vencimiento y dentro del detallado de la oferta ya indica que categoría de tarjeta se puede obtener y la línea de crédito, dentro de la tarjeta que se puede elegir en la campaña están las marcas de American Express o Visa.

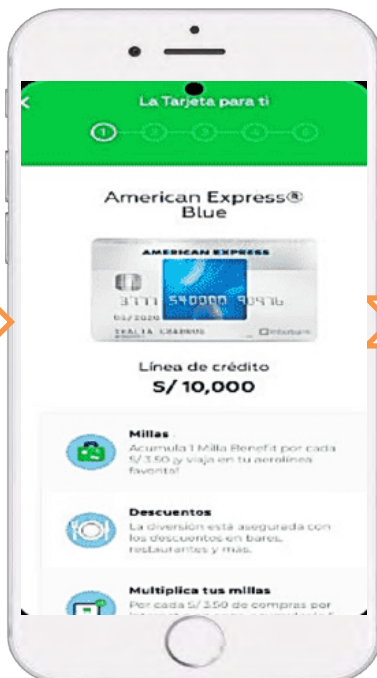
Figura 36

Proceso de solicitud de tarjeta de crédito en el aplicativo Interbank

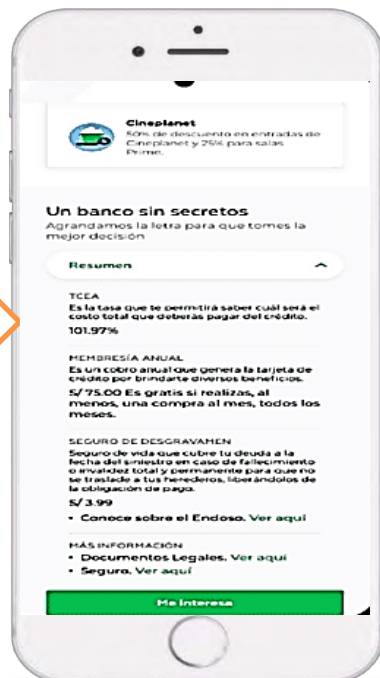
1. Acceder a “Te ofrecemos” y seleccionar el tipo de tarjeta.



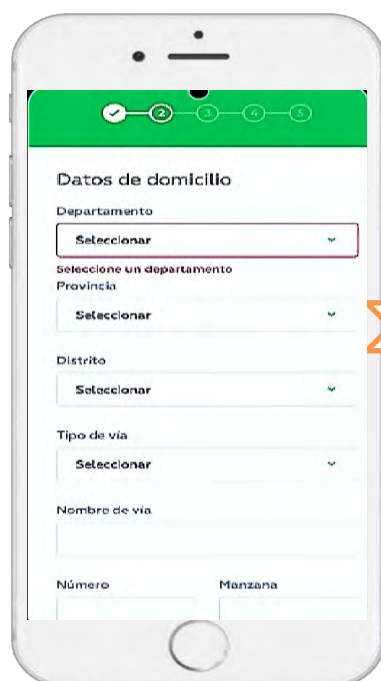
2. Revisar beneficios, línea de crédito, tasas y comisiones.



3. Desplazar hacia abajo y visualizar la información de las tasas y comisiones que cobra la tarjeta.



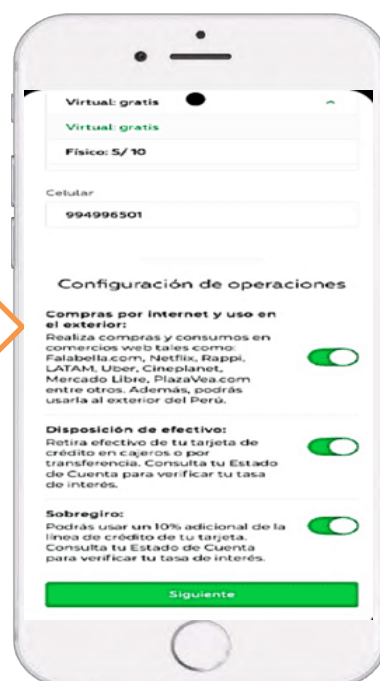
4. Presionar “Me interesa” y completar los datos personales.

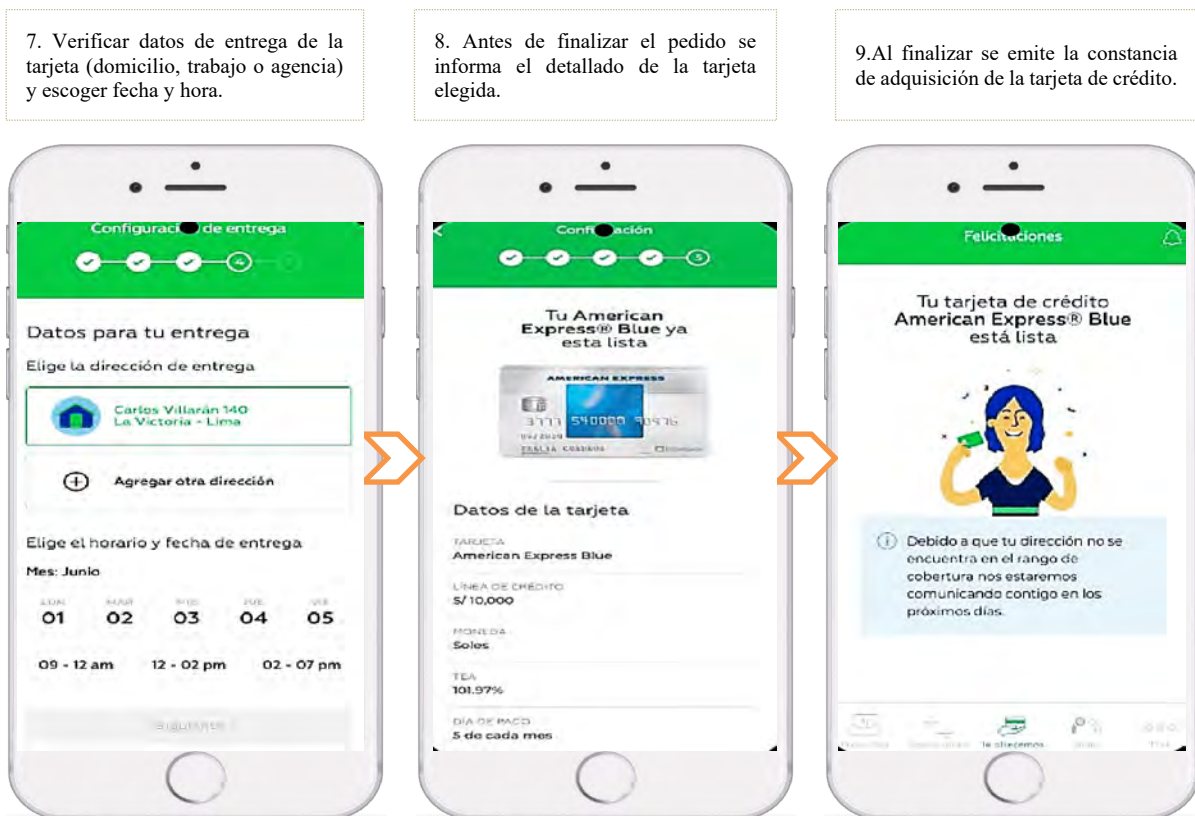


5. Configurar línea de crédito y fecha de pago.



6. Seleccionar tipo de envío del estado de cuenta e ingresar celular y correo.





*Nota.* Elaboración propia a partir de capturas de pantalla del aplicativo de Interbank (2023).

#### 2.2.4.2 WhatsApp AVI

AVI es la asistente virtual de WhatsApp Interbank y canal oficial de atención al cliente, permite resolver consultas a los clientes las 24 horas del día y los 7 días de la semana de manera simple y rápida. Busca brindar una experiencia digital y contextual a través del asesoramiento y la resolución de problemas de los clientes.

#### Beneficios de WhatsApp AVI

##### a) Consulta sobre Productos Financieros

- Tarjeta de Débito y cuentas. - Se puede consultar y/o solicitar las siguientes transacciones:
  - Saldo de las diferentes cuentas de ahorro en la tarjeta de débito.
  - Número de cuenta de ahorros y Código de Cuenta Interbancario (CCI).
  - Movimientos de las diferentes cuentas de ahorro de la tarjeta de débito.
  - Bloqueo de tarjeta de crédito y/o débito.
  - Apertura de cuentas de ahorro (en esta opción podemos abrir cuentas de ahorro en cualquiera de las monedas soles o dólares).

- Envió de estado de cuenta.
- Tarjetas de crédito. -En esta opción se puede consultar y/o solicitar:
  - Monto de deuda de la tarjeta de crédito.
  - Fecha de pago de la tarjeta de crédito.
  - Saldo disponible y movimientos de la tarjeta de crédito.
  - Estado de cuenta, deuda total y más de la tarjeta de crédito.
  - Inconvenientes con la tarjeta de crédito.
  - Bloqueo de tarjeta.
- Préstamos y Extracash
  - Consulta sobre plazos y cronograma de pagos
  - Consulta sobre tasa de interés de préstamo

**b) Consulta de operaciones transaccionales**

- Transferencias bancarias, interbancarias e internacionales. - Se puede realizar las consultas siguientes:
  - Tiempo de atención de un depósito o transferencia bancaria a cuenta de destino Interbank.
  - Transferencias bancarias desde el aplicativo Interbank a otras cuentas Interbank.
  - Configuración de límite máximo de transferencias bancarias por día.
  - Transferencias interbancarias. - Se podrá obtener información sobre la demora y plazos de transferencias de dinero como inmediata y diferida a otros bancos, comisiones por transferencia interbancaria, pasos para transferir desde el aplicativo Interbank, como configurar y ampliar el límite máximo de transferencias por día.
  - Transferencias Internacionales. -En esta opción se puede consultar y asesorar para enviar dinero al extranjero, recibir dinero del extranjero, visualizar Código Swift del banco para la transferencia, visualizar las tarifas y comisiones que cobra Interbank por enviar dinero al extranjero y consultar el plazo máximo de días que tarda el dinero en llegar a la cuenta de destino.
  - Remesas internacionales. - Se podrá ver el estado de la remesa (transferencia al extranjero) y consultar el proceso para recibir una remesa del exterior, el tipo de moneda, comisión y tiempo de espera para cobrar.

- **Plin:** Podemos consultar algunas dudas o informar inconvenientes sobre el plin como, por ejemplo: no llega el dinero plin, no se puede plinear, cómo plinear, y cuánto dinero puedo enviar y recibir con plin.

### c) Asesoría personalizada

Consulta personalizada: Se puede consultar sobre los diferentes canales de atención como:

- **Interbank Aplicativo:** En esta opción se podrá pedir ayuda en el proceso para el registro en el aplicativo, recuperación de la clave para el ingreso al aplicativo, dónde y cómo actualizar los datos de contacto.
- **Tiendas, cajeros o agentes:** Se puede pedir la información de los horarios de atención en las oficinas, ubicación de los cajeros Global net y agencias más cercanas para la atención.
- **Banca Telefónica:** Brinda el número de teléfono para provincias, Lima y el horario de atención.
- El estado de los reclamos gestionados.
- Ofertas por parte del banco de algún producto financiero, por ejemplo (Préstamos, Tarjeta de Crédito, Seguros, etc.).

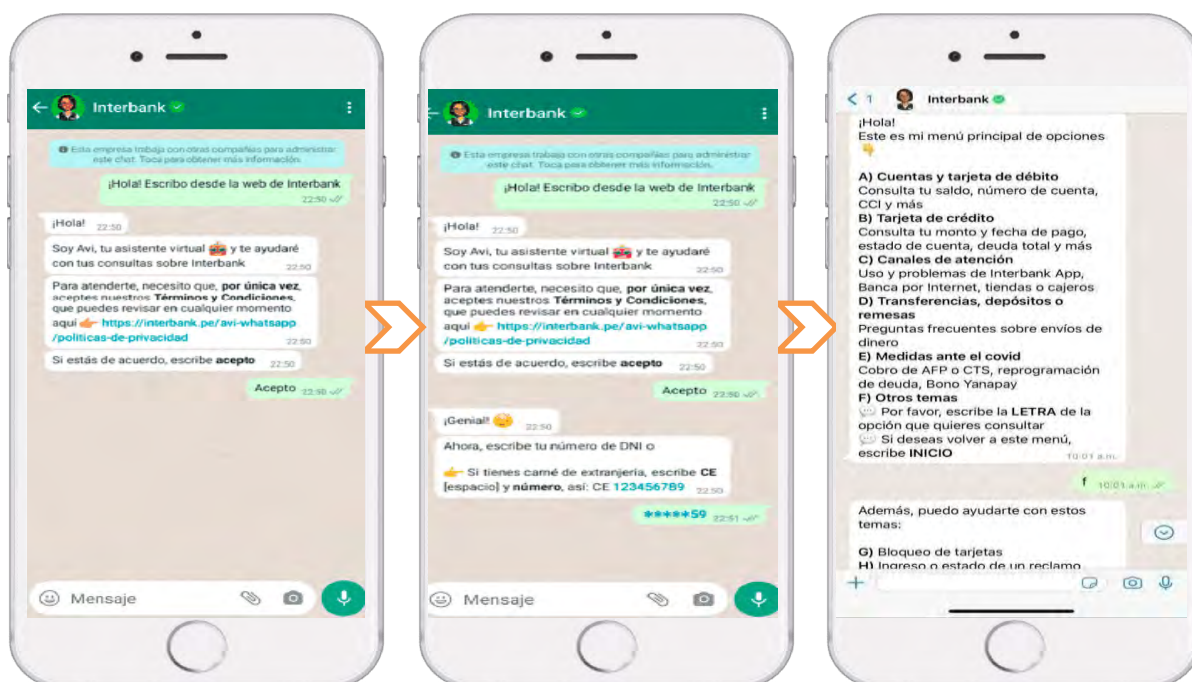
**Figura 37**

Proceso de consulta al Whatsapp Avi a través de un menú de opciones

1. Ingresar al WhatsApp y escribir al CHAT AVI +51 993119000 el mensaje "Hola AVI".

2. Aceptar los términos y condiciones e ingresar el número de DNI.

3. Visualizar el menú de opciones disponibles para la consulta.





*Nota.* Elaboración propia a partir de capturas de pantalla del aplicativo de Interbank (2023).

### 2.2.4.3 Aplicativo Izipay YA

IzipayYA es una billetera digital desarrollada a partir de una alianza estratégica entre el Banco Interbank e Izipay, cuyo objetivo es facilitar a personas naturales y pequeños emprendedores la recepción y gestión de pagos digitales de manera ágil, segura e inmediata. Este aplicativo surge como una evolución de la billetera digital Tunki, incorporando nuevas funcionalidades vinculadas a la tecnología de pagos mediante códigos QR, lo que permite aceptar pagos provenientes de diversas billeteras digitales y entidades financieras del sistema financiero peruano (Interbank, s. f.; Izipay, s. f.).

El aplicativo IzipayYA permite centralizar los ingresos obtenidos por ventas o servicios en una cuenta de ahorro simple de Interbank, la cual se abre de forma digital durante el proceso de afiliación o se vincula a una cuenta previamente existente. De esta manera, se facilita la formalización de operaciones comerciales y se promueve la inclusión financiera mediante el uso de herramientas digitales accesibles y de bajo costo (SBS, s. f.).

Este canal digital está orientado principalmente a emprendedores y pequeños negocios que manejan un alto volumen de transacciones en efectivo, tales como taxistas, bodegas, pastelerías, puestos de mercado, galerías comerciales, licorerías, peluquerías y restaurantes, entre otros. Su uso permite reducir el manejo de efectivo, optimizar los procesos de cobro y mejorar el control de los ingresos diarios, contribuyendo a una gestión financiera más eficiente (Interbank, s. f.).

### **2.2.4.3.1 Beneficios del aplicativo IzipayYA**

#### **a) Ingresos y cobros con el aplicativo IzipayYA.**

El aplicativo IzipayYA permite realizar cobros a través de códigos QR, los cuales pueden ser mostrados directamente desde el aplicativo o impresos. Este sistema acepta pagos provenientes de diversas billeteras digitales y entidades financieras, tales como Plin, Yape, Interbank, BBVA, Scotiabank, BIM, entre otras, lo que amplía significativamente las opciones de pago para los clientes finales (Izipay, s. f.).

- El abono del dinero captado por IzipayYA es en línea y se podrá recibir todos los cobros en una misma cuenta simple de Interbank y no está afecto a descuentos.
- Se podrá recargar dinero para el aplicativo desde los siguientes canales de atención y son los siguientes:
  - Cajeros Global Net PLUS a nivel nacional: Ingresar el número de cuenta simple Interbank.
  - Tiendas de Interbank: Presentar número de cuenta simple Interbank y DNI físico.
  - Agentes Interbank: brindar el número de cuenta simple Interbank.

#### **b) Egresos y pago con el aplicativo IzipayYA**

- Permite pagar a contactos con plin y/o yape, se podrá ingresar el número de teléfono de una cuenta Plin o Yape con un límite diario: 500.00 soles por transacción y máximo 3 transacciones al día. En total 1500.00 soles al día.
- Permite pagar a través de QR, se podrá escanear el QR en los POS de Niubiz, Izipay o aplicativos como Plin, Yape e izipayYA.
- Pago de servicios con QR: El aplicativo cuenta con un límite diario de 500.00 soles al día.
- Se podrá recargar celulares de cualquier operador como Claro, Entel, Bitel o Movistar con un límite diario de 30.00 soles.
- Se podrá retirar efectivo sin tarjeta en cualquier Cajero Global Net o Agente Interbank. No será necesario contar con una tarjeta de débito, el aplicativo genera un código que dura 3 horas y que permite hacer el retiro en cualquiera de estos canales con un límite diario de 2 500.00 soles en Cajeros Global Net, 1 000.00 soles en Agentes Interbank

(restringido a la disponibilidad de efectivo de los agentes, a partir del cuarto retiro al mes se paga una comisión de 2.50 soles por retiro).

### 2.2.4.3.3 Proceso de afiliación Digital en el aplicativo IzipayYA

La afiliación al aplicativo IzipayYA se realiza de manera digital a través de enlaces disponibles en plataformas digitales y redes sociales oficiales, tales como Facebook, Instagram, TikTok, Google Ads y YouTube. El proceso de registro requiere únicamente el Documento Nacional de Identidad (DNI), lo que simplifica el acceso al servicio (Interbank, s. f.).

El cliente se afilia únicamente con DNI y cuando lo hace se presenta dos escenarios:

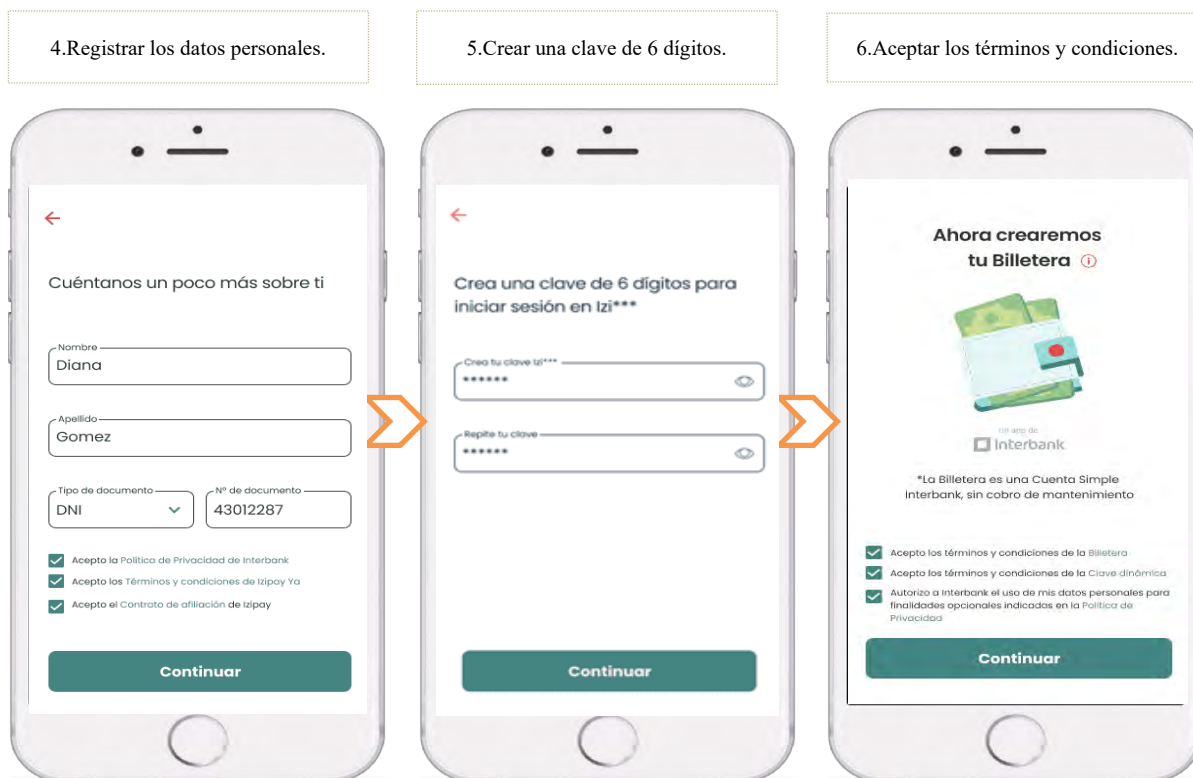
- Crear una billetera: Abrir una cuenta simple Interbank digitalmente.
- Vincular una cuenta Interbank existente: En este caso, el cliente asocia la cuenta simple Interbank que ya tiene vigente.

Para afiliarse a IzipayYA se sigue los siguientes pasos:

**Figura 38**

*Proceso de afiliación Digital en el aplicativo IzipayYA*





*Nota.* Elaboración propia a partir de capturas de pantalla del aplicativo de Interbank (2023).

### 2.3 Marco conceptual (palabras clave)

**Canales digitales.** – Son los medios tecnológicos a través de los cuales las entidades financieras interactúan con sus usuarios para ofrecer productos y servicios, permitiendo la realización de operaciones financieras de manera remota mediante plataformas digitales como aplicaciones móviles, sitios web y servicios automatizados (SBS, s.f.).

**Aplicativo.** – El término aplicativo, también denominado app, es la abreviatura de la palabra inglesa application y se utiliza para referirse a un software diseñado para funcionar en dispositivos móviles y tabletas, permitiendo el acceso a diversas funcionalidades de manera práctica e interactiva (Kotler & Keller, 2016).

**Gestión financiera.** – Es el proceso de planificación, organización, control y supervisión de los recursos financieros con el propósito de optimizar su uso, cumplir obligaciones económicas y alcanzar objetivos financieros personales o institucionales (Gitman & Zutter, 2015).

**Estabilidad financiera.** – Se refiere a la capacidad de administrar adecuadamente los recursos económicos, manteniendo un equilibrio entre ingresos, gastos, ahorro y endeudamiento, permitiendo afrontar obligaciones financieras y contingencias sin comprometer la sostenibilidad económica (SBS, s.f.).

**Inversión.** – Es la acción de destinar capital o recursos financieros a una actividad económica, proyecto o instrumento financiero con el objetivo de obtener un rendimiento económico en el corto, mediano o largo plazo (Bodie, Kane & Marcus, 2014).

**Pago Mínimo de tarjeta de crédito.** - Es el monto mínimo que el titular debe abonar cada mes para mantener tu cuenta al día y evitar cargos por pagos atrasados. Este monto generalmente incluye una parte de los intereses y comisiones, junto con una parte del saldo principal.

**Pago del mes de tarjeta de crédito.** - Corresponde al abono realizado durante un período mensual específico para cubrir parcial o totalmente el saldo generado por el uso de la tarjeta de crédito (SBS, s.f.).

**Pago total de tarjeta de crédito.** - Se refiere al pago del monto total adeudado en la tarjeta de crédito dentro del período de facturación, lo que permite evitar la generación de intereses adicionales (Interbank, s.f.).

**Cuotas ordinarias.**- Son pagos periódicos establecidos para amortizar el saldo pendiente de una compra financiada o de un préstamo, incluyendo capital e intereses (ASBANC, s.f.).

**Cuotas extraordinarias.-** Son pagos adicionales realizados fuera del cronograma regular con el objetivo de reducir el saldo pendiente, disminuir los intereses o acortar el plazo del crédito (SBS, s.f.).

**Campaña.-** Se refiere a la oferta temporal de productos financieros o beneficios promocionales que las entidades financieras ponen a disposición de sus clientes durante un período determinado (Interbank, s.f.).

**Capital.-** Es el monto original del dinero prestado o invertido, sobre el cual se calculan los intereses y que debe ser amortizado según las condiciones pactadas (Gitman & Zutter, 2015).

**Intereses.-** Representan el costo del dinero en operaciones de crédito o la ganancia obtenida por depósitos e inversiones, pudiendo ser fijos o variables (BCRP, s.f.).

**Adelantar cuotas a rebatir.-** Se refiere a la acción de realizar pagos anticipados sobre un crédito vigente con el objetivo de reducir el saldo de capital pendiente, disminuir el monto total de intereses a pagar o acortar el plazo del préstamo, sin generar penalidades adicionales cuando así lo establece la entidad financiera (SBS, s.f.).

**TEA (Tasa Efectiva Anual).-** Es la tasa de interés que refleja el costo real de un crédito o el rendimiento de un producto financiero en un período anual, considerando la capitalización de intereses, pero sin incluir comisiones ni gastos adicionales (BCRP, s.f.).

**TCEA (Tasa de Costo Efectiva Anual).-** Es la tasa que expresa el costo total de un crédito, ya que incorpora no solo la TEA, sino también comisiones, seguros y otros gastos asociados al producto financiero, permitiendo una comparación real entre distintas ofertas crediticias (SBS, s.f.).

**TREA (Tasa de Rendimiento Efectiva Anual).-** Es la tasa que indica el rendimiento efectivo anual de los ahorros o depósitos del cliente, considerando la tasa de interés aplicada menos las comisiones y gastos asociados al producto financiero (SBS, s.f.).

**Desembolso.** - Es el proceso mediante el cual la entidad financiera entrega de manera efectiva los fondos aprobados al cliente, marcando el inicio del uso del crédito y el cómputo de intereses correspondientes (ASBANC, s.f.).

**Libre Disponibilidad.** - Hace referencia a la facultad del titular de una cuenta o crédito para utilizar los fondos sin restricciones específicas sobre su destino, monto o frecuencia de retiro, conforme a las condiciones del producto financiero contratado (Interbank, s.f.).

**Comisiones.** - Son cargos adicionales que las entidades financieras aplican por la prestación de servicios asociados a productos financieros, distintos a los intereses, tales como mantenimiento, transferencias u operaciones específicas (SBS, s.f.).

**Gastos.** - Corresponden a costos adicionales vinculados a la contratación y administración de productos financieros, que pueden incluir seguros, trámites administrativos u otros conceptos establecidos en el contrato (SBS, s.f.).

**Membresía.** - Es la tarifa anual que se cobra por el uso de determinados productos financieros, principalmente tarjetas de crédito, la cual puede incluir beneficios adicionales como programas de recompensas, seguros o promociones exclusivas (Interbank, s.f.).

**Seguro de desgravamen.** - Es un seguro que cubre el saldo pendiente de una deuda en caso de fallecimiento del titular, evitando que la obligación financiera sea transferida a sus herederos. En algunos productos crediticios constituye un requisito obligatorio para su contratación (SBS, s.f.).

**Millas.** - Son recompensas acumuladas mediante el uso de tarjetas de crédito u otros productos financieros, que pueden ser canjeadas por beneficios como pasajes, productos o servicios, según el programa de fidelización vigente (Interbank, s.f.).

**Mantenimiento.** - Se refiere al cobro periódico aplicado por la administración y gestión de productos financieros, como cuentas bancarias o tarjetas, cuyo monto depende de las condiciones establecidas por la entidad financiera (SBS, s.f.).

**Fecha de Vencimiento.** - Es la fecha límite establecida para realizar el pago correspondiente a un período determinado, siendo fundamental cumplirla para evitar intereses moratorios, penalidades o reportes negativos en centrales de riesgo (ASBANC, s.f.).

**Microcrédito.** - Es un producto financiero que consiste en otorgar préstamos de bajo monto, orientados principalmente a emprendedores o personas con acceso limitado al sistema financiero tradicional, con el fin de promover la inclusión financiera y el desarrollo económico (BCRP, s.f.).

**Estabilidad financiera:** Se refiere a la capacidad del individuo para administrar sus recursos económicos de manera equilibrada y sostenible, cumpliendo con sus obligaciones financieras, afrontando imprevistos y manteniendo un nivel adecuado de ahorro sin comprometer su bienestar económico a largo plazo (SBS, s.f.).

## CAPÍTULO III

### HIPÓTESIS E IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

#### 3.1 Hipótesis de la investigación

##### 3.1.1 Hipótesis general

Los canales digitales inciden significativamente en la gestión financiera de los usuarios del Banco Interbank, Agencia 420 Cusco, 2023.

##### 3.1.2 Hipótesis Específicas

El aplicativo Interbank incide significativamente en la gestión financiera de los usuarios del Banco Interbank, Agencia 420 Cusco, durante el año 2023.

El WhatsApp Avi incide significativamente en la gestión financiera de los usuarios del Banco Interbank, Agencia 420 Cusco, durante el año 2023.

El aplicativo IzipayYa incide significativamente en la gestión financiera de los usuarios del Banco Interbank, Agencia 420 Cusco, durante el año 2023.

#### 3.2 Identificación de variables e indicadores

Para efectos del presente estudio, la gestión financiera se analizó desde un enfoque perceptual del usuario, considerando su apreciación respecto a la estabilidad financiera, el control de riesgos, el uso de herramientas financieras y el acceso a productos e inversiones facilitados por los canales digitales. Este enfoque resulta pertinente, dado que la investigación se apoya en información recolectada mediante encuestas, donde la percepción del usuario constituye un indicador válido para evaluar la incidencia de los canales digitales en su gestión financiera.

##### 3.2.1 Variable independiente

###### **X. Canales digitales**

###### *Dimensiones:*

D1.1 Aplicativo Interbank

###### *Indicadores*

- Conocimiento de apertura de cuentas de ahorro
- Conocimiento de la solicitud de Extracash
- Conocimiento de adelanto de sueldo
- Conocimiento de acceso a préstamo personal
- Conocimiento de pago de servicios

- Conocimiento de transferencias bancarias
- Conocimiento de la compra y venta de moneda
- Conocimiento del retiro de dinero sin tarjeta
- Conocimiento del uso de Plin
- Conocimiento del acceso y afiliación a seguros de tarjeta
- Conocimiento del acceso a la tarjeta de crédito

#### D1.2 WhatsApp Avi

##### ***Indicadores***

- Conocimiento de consulta de operaciones transaccionales
- Conocimiento de asesoría personalizada
- Conocimiento de seguimiento de reclamos

#### D1.3 Aplicativo IzipayYA

##### ***Indicadores***

- Conocimiento de cobros y pagos
- Conocimiento de solicitud de microcréditos

### **3.2.2 Variable dependiente**

#### **Y. Gestión financiera**

##### ***Dimensiones:***

#### D2.1 Estabilidad Financiera

##### ***Indicadores***

- Percepción de estabilidad financiera personal
- Control de recursos financieros
- Uso eficiente del tiempo en operaciones financieras

#### D2.2 Uso de herramientas financieras

##### ***Indicadores***

- Percepción del beneficio de las herramientas financieras digitales
- Facilidad de uso de los canales digitales

#### D2.3 Acceso a inversiones

##### ***Indicadores:***

- Conocimiento de inversiones a corto plazo
- Conocimiento de inversiones a largo plazo

### 3.2.3 Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
<b>Variable X independiente:</b> Canales Digitales	Los canales digitales son plataformas tecnológicas basadas en tecnologías de la información y comunicación que permiten a los usuarios interactuar con las entidades financieras mediante medios electrónicos, facilitando el acceso a servicios, productos y operaciones bancarias de manera remota, segura y eficiente (Kotler & Keller, 2016; SBS, s.f.).	Los canales digitales del Banco Interbank se operacionalizan a través del uso del aplicativo Interbank, WhatsApp AVI y el aplicativo IzipayYA, evaluándose el nivel de conocimiento y uso de sus funcionalidades mediante la percepción de los usuarios encuestados.	Aplicativo Interbank	Conocimiento de apertura de cuentas de ahorro
				Conocimiento de la solicitud de Extracash
				Conocimiento de adelanto de sueldo
				Conocimiento de acceso a préstamo personal
				Conocimiento de pago de servicios
				Conocimiento de transferencias bancarias
				Conocimiento de la compra y venta de moneda
				Conocimiento del retiro de dinero sin tarjeta
				Conocimiento del uso de Plin
				Conocimiento del acceso y afiliación a seguros de tarjeta
			Conocimiento del acceso a la tarjeta de crédito	
			WhatsApp Avi	Conocimiento de consulta de operaciones transaccionales
				Conocimiento de asesoría personalizada
Conocimiento de seguimiento de reclamos				
Aplicativo IzipayYA	Conocimiento de cobros y pagos			
	Conocimiento de solicitud de microcréditos			
<b>Variable Y Dependiente:</b> Gestión Financiera	La gestión financiera es el proceso mediante el cual las personas planifican, controlan y administran sus recursos económicos con el fin de lograr estabilidad financiera, minimizar riesgos financieros y tomar decisiones adecuadas de ahorro, consumo e inversión (Gitman & Zutter, 2012; López & Altina, 2008).	La gestión financiera se operacionaliza a partir de la percepción de los usuarios respecto a su estabilidad financiera, el control de riesgos, el uso de herramientas financieras y el acceso a productos de inversión, facilitados por los canales digitales del Banco Interbank.	Estabilidad Financiera	Percepción de estabilidad financiera personal
				Control de recursos financieros
				Uso eficiente del tiempo en operaciones financieras
			Uso de herramientas financieras	Percepción del beneficio de las herramientas financieras digitales
				Facilidad de uso de los canales digitales
			Acceso a inversiones	Conocimiento de inversiones a corto plazo
				Conocimiento de inversiones a largo plazo

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **4.1 Tipo y nivel de investigación**

##### **4.1.1 Tipo de investigación**

Según (Hernández, 2019), la investigación pura o básica tiene como finalidad ampliar y profundizar el conocimiento teórico sobre un fenómeno, sin perseguir una aplicación práctica inmediata de sus resultados, centrándose en la explicación y comprensión de las relaciones entre variables.

En ese sentido, la presente investigación es de tipo pura, debido a que se orienta al análisis y explicación de la incidencia de los canales digitales en la gestión financiera de los usuarios del Banco Interbank, Agencia 420 Cusco, durante el año 2023, contribuyendo al conocimiento teórico sobre el comportamiento de los usuarios frente al uso de herramientas digitales en el ámbito financiero, sin pretender la implementación directa de acciones correctivas o programas de intervención.

##### **4.1.2 Nivel de investigación**

Según (Hernández, 2019), se analiza de acuerdo al grado de profundidad con que se aborda un fenómeno o un evento de estudio.

En el presente estudio se adopta un nivel descriptivo–explicativo. Es descriptivo porque permite detallar y caracterizar las situaciones relacionadas con el uso de los canales digitales dentro de la entidad financiera. Asimismo, el nivel explicativo permite identificar el grado de incidencia entre los canales digitales y la gestión financiera, aportando evidencia empírica que fortalece el marco teórico existente sobre la digitalización de los servicios financieros.

##### **4.1.3 Diseño de investigación**

Según (Hernández, 2019), el diseño de investigación se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información deseada con el propósito de responder al planteamiento del problema.

En el presente estudio se adopta un diseño no experimental de tipo transversal, debido a que las variables analizadas no fueron manipuladas por el investigador. Asimismo, la información fue recopilada en un único momento del tiempo, lo que permitió examinar la situación de los canales digitales y su relación con la gestión financiera de los usuarios durante el año 2023.

## **4.2 Población y muestra**

### **4.2.1 Población**

Según (Hernández, 2019), la población es el conjunto de todos los casos que se encuentran con una serie de especificaciones.

La población está constituida por los usuarios del Banco Interbank, Agencia 420 Cusco, la cual asciende a 450 usuarios de la agencia.

### **4.2.2 Muestra**

Según (Hernández, 2019), la muestra en la ruta cuantitativa es un subgrupo de la población sobre el cual se recolectan los datos positivos y deberá ser representativa de la población. Se aplica la muestra no probabilística, en la que los elementos de estudio no tienen la misma probabilidad de ser seleccionados.

La muestra se determinó en nuestra condición de trabajadores de Interbank, por lo cual, a través de la atención al público, participaron 105 usuarios del banco, siendo seleccionados de manera no probabilística por conveniencia, en función de su accesibilidad y disposición para responder el cuestionario.

### **4.2.3 Técnicas e instrumentos**

#### **4.2.3.4 Técnica**

Según (Hernández, 2019), es la recolección de datos específicos ya sean datos cuantitativos y cualitativos.

Encuesta: Se realiza a los usuarios del banco Interbank en el periodo 2023.

#### **4.2.3.4 Instrumento**

Según (Hernández, 2019), permite obtener información de las personas encuestadas.

Cuestionario: Se realizará a los usuarios del banco Interbank en el periodo 2023.

## **4.3 Análisis de datos**

Según (Hernández, 2019), para el análisis de datos, se aplicará la estadística descriptiva mediante porcentajes, como análisis documentales lo cual permita analizar, comprender y conocer los diferentes aspectos de las normas legales, vinculadas a los canales digitales y su buena administración.

En el presente trabajo se utilizó estadística descriptiva, a través del cálculo de frecuencias y porcentajes, con el fin de presentar y resumir los resultados obtenidos. Asimismo, se aplicó estadística inferencial mediante la prueba de Chi-cuadrado, con el propósito de

contrastar las hipótesis planteadas y determinar la relación entre los canales digitales y la gestión financiera.

## CAPÍTULO V

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 5.1 Procesamiento, Análisis e Interpretación y Discusión de Resultados

**Tabla 4**

*¿Tiene usted conocimiento de los canales digitales que ofrece el Interbank?*

	N	%
No	55	52%
Si	50	48%
	<b>105</b>	<b>100%</b>

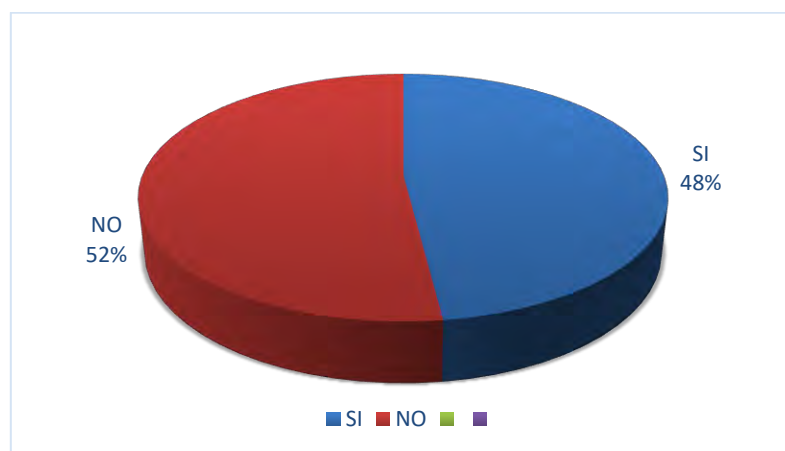
*Fuente.* Elaboración propia

#### **Interpretación:**

El 52% de los usuarios del Banco Interbank señalan que no tienen conocimiento de los canales digitales que ofrece el Interbank y el 48% señala que sí tiene conocimiento.

**Figura 39**

*Canales digitales que ofrece Interbank*



*Fuente.* Elaboración propia

**Tabla 5**

*¿Tiene usted conocimiento de WhatsApp AVI que proporciona Interbank?*

	N	%
No	65	62%
Si	40	38%
	<b>105</b>	<b>100%</b>

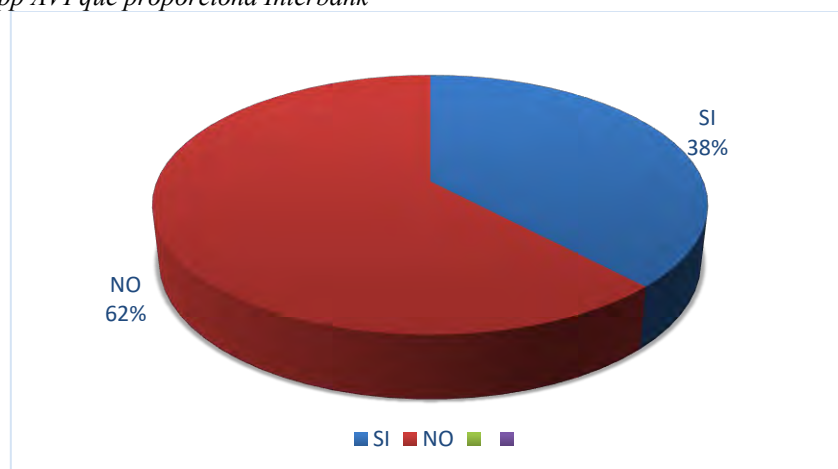
*Fuente.* Elaboración propia

**Interpretación:**

El 62% de los usuarios del Banco Interbank señalan que no tienen conocimiento de WhatsApp AVI que proporciona Interbank y el 38% señala que sí tiene conocimiento.

**Figura 40**

*WhatsApp AVI que proporciona Interbank*



*Fuente.* Elaboración propia

**Tabla 6**

*¿Tiene usted conocimiento de que WhatsApp AVI permite consultar operaciones transaccionales y productos financieros?*

	N	%
No	60	57%
Si	45	43%
	<b>105</b>	<b>100%</b>

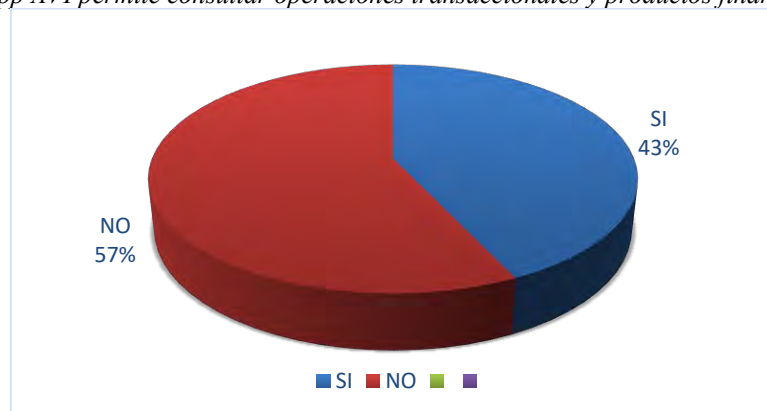
*Fuente.* Elaboración propia

**Interpretación:**

El 57% de los usuarios del Banco Interbank señalan que no tienen conocimiento de que WhatsApp AVI permite consultar operaciones transaccionales y productos financieros y el 43% señala que sí tiene conocimiento.

**Figura 41**

*WhatsApp AVI permite consultar operaciones transaccionales y productos financieros*



Fuente. Elaboración propia

**Tabla 7**

*¿Tiene usted conocimiento de que WhatsApp AVI brinda una asesoría personalizada?*

	N	%
No	55	52%
Si	50	48%
	<b>105</b>	<b>100%</b>

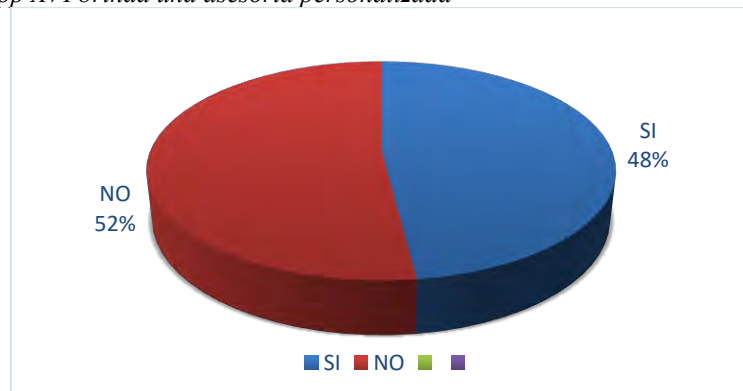
Fuente. Elaboración propia

### **Interpretación:**

El 52% de los usuarios del Banco Interbank señalan que no tienen conocimiento de que la aplicación WhatsApp AVI brinda una asesoría personalizada y el 48% señala que sí tiene conocimiento.

**Figura 42**

*WhatsApp AVI brinda una asesoría personalizada*



Fuente. Elaboración propia

**Tabla 8**

*¿Tiene usted conocimiento de que WhatsApp AVI viabiliza en el seguimiento de los reclamos?*

	N	%
No	57	54%
Si	48	46%
	<b>105</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia

### Interpretación:

El 54% de los usuarios del Banco Interbank señalan que no tienen conocimiento de que WhatsApp AVI viabiliza el seguimiento de los reclamos y el 46% señala que sí tiene conocimiento.

**Figura 43**

*WhatsApp AVI viabiliza en el seguimiento de los reclamos*



Fuente. Elaboración propia

**Tabla 9**

*¿Tiene usted conocimiento de que WhatsApp AVI permite tener control de sus saldos en sus cuentas bancarias?*

	N	%
No	60	57%
Si	45	43%
	<b>105</b>	<b>100%</b>

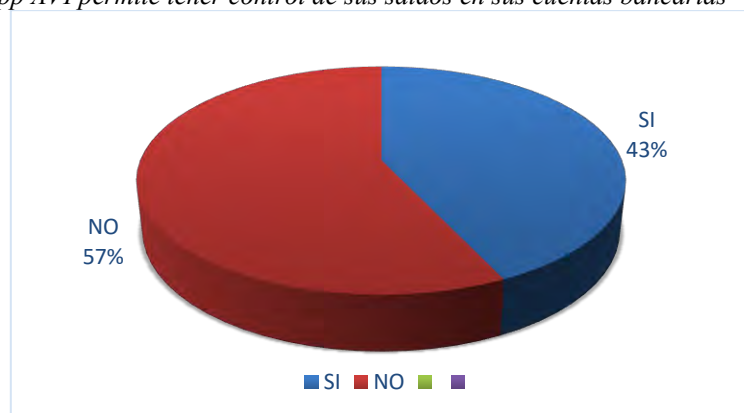
Fuente. Elaboración propia

**Interpretación:**

El 57% de los usuarios del Banco Interbank señalan que no tienen conocimiento de que WhatsApp AVI permite tener control de sus saldos en sus cuentas bancarias y el 43% señala que sí tiene conocimiento.

**Figura 44**

*WhatsApp AVI permite tener control de sus saldos en sus cuentas bancarias*



*Fuente.* Elaboración propia

**Tabla 10**

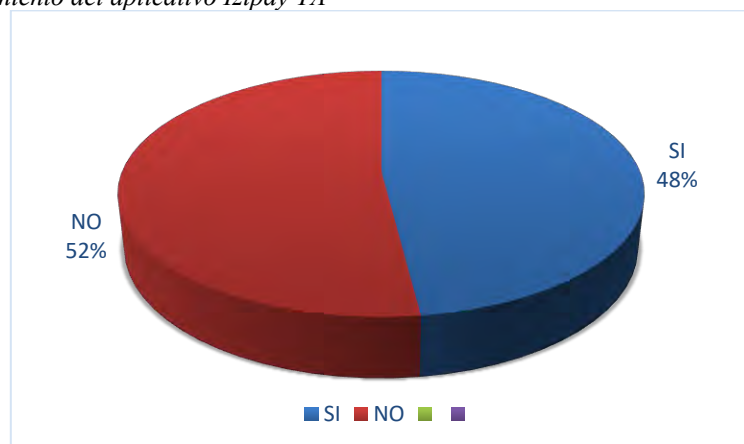
*¿Tiene usted conocimiento del aplicativo Izipay YA?*

	<b>N</b>	<b>%</b>
No	55	52%
Si	50	48%
	<b>105</b>	<b>100%</b>

*Fuente.* Elaboración propia

**Interpretación:**

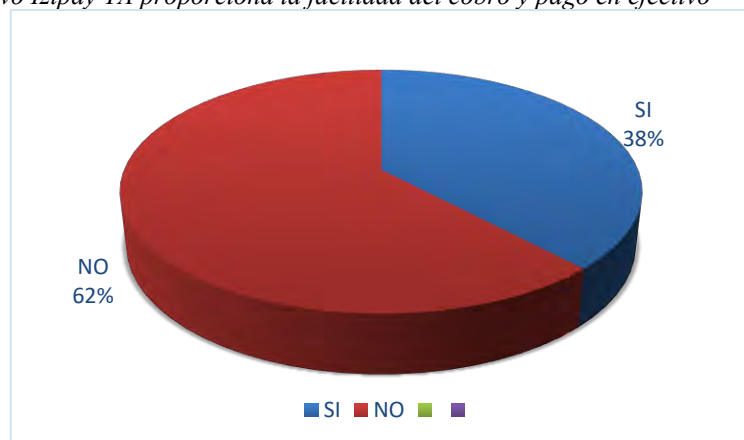
El 52% de los usuarios del Banco Interbank señalan que no tienen conocimiento del aplicativo Izipay YA y el 48% señala que sí tiene conocimiento.

**Figura 45***Conocimiento del aplicativo Izipay YA**Fuente.* Elaboración propia**Tabla 11***¿Tiene usted conocimiento de que el aplicativo Izipay YA proporciona la facilidad del cobro y pago en efectivo?*

	N	%
No	65	62%
Si	40	38%
	<b>105</b>	<b>100%</b>

*Fuente.* Elaboración propia**Interpretación:**

El 62% de los usuarios del Banco Interbank señalan que no tienen conocimiento de que el aplicativo Izipay YA proporciona la facilidad del cobro y pago en efectivo y el 38% señala que sí tiene conocimiento.

**Figura 46***Aplicativo Izipay YA proporciona la facilidad del cobro y pago en efectivo**Fuente.* Elaboración propia

**Tabla 12**

*¿Tiene usted conocimiento de que desde el aplicativo Izipay YA puede solicitar microcréditos?*

	N	%
No	60	57%
Si	45	43%
	<b>105</b>	<b>100%</b>

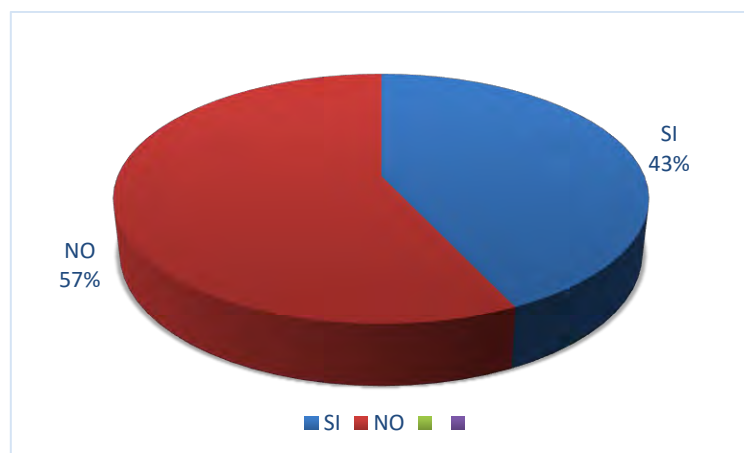
*Fuente.* Elaboración propia

### **Interpretación:**

El 57% de los usuarios del Banco Interbank señalan que no tienen conocimiento de que desde el aplicativo Izipay YA puede solicitar microcrédito y el 43% señala que sí tiene conocimiento.

**Figura 47**

*Aplicativo Izipay YA permite solicitar microcréditos*



*Fuente.* Elaboración propia

**Tabla 13**

*¿Tiene usted conocimiento del aplicativo Interbank?*

	N	%
No	45	43%
Si	60	57%
	<b>105</b>	<b>100%</b>

*Fuente.* Elaboración propia

### **Interpretación:**

El 43% de los usuarios del Banco Interbank señalan que no tienen conocimiento del aplicativo Interbank y el 57% señala que sí tiene conocimiento.

**Figura 48**

*Aplicativo Interbank posibilita la visualización de cuentas de ahorro*



Fuente. Elaboración propia

**Tabla 14**

*¿Tiene usted conocimiento de que el aplicativo Interbank posibilita la visualización de cuentas de ahorro?*

	N	%
No	55	52%
Si	50	48%
	<b>105</b>	<b>100%</b>

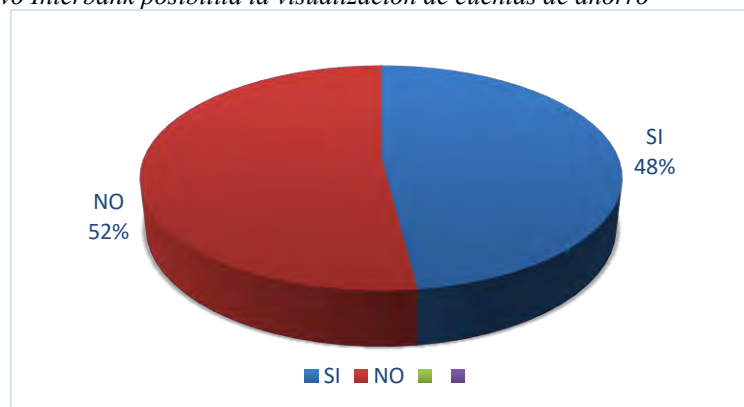
Fuente. Elaboración propia

### Interpretación:

El 52% de los usuarios del Banco Interbank señalan que no tienen conocimiento de que el aplicativo Interbank posibilita la visualización de cuentas de ahorro y el 48% señala que sí tiene conocimiento.

**Figura 49**

*Aplicativo Interbank posibilita la visualización de cuentas de ahorro*



Fuente. Elaboración propia

**Tabla 15**

*¿Tiene usted conocimiento de que el aplicativo Interbank permite acceder a una tarjeta de crédito?*

	N	%
No	65	62%
Si	40	38%
	<b>105</b>	<b>100%</b>

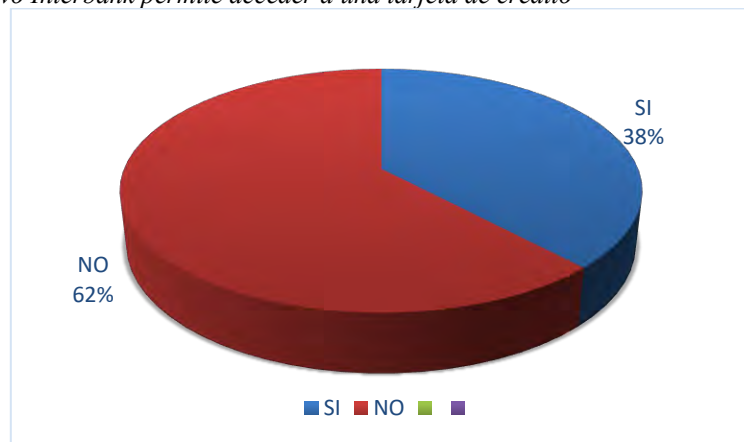
Fuente. Elaboración propia

### Interpretación:

El 62% de los usuarios del Banco Interbank señalan que no tienen conocimiento y el 38% señala que sí tiene conocimiento.

**Figura 50**

*Aplicativo Interbank permite acceder a una tarjeta de crédito*



Fuente. Elaboración propia

**Tabla 16**

*¿Tiene usted conocimiento de que el aplicativo Interbank permite acceder a un adelanto de sueldo?*

	N	%
No	60	57%
Si	45	43%
	<b>105</b>	<b>100%</b>

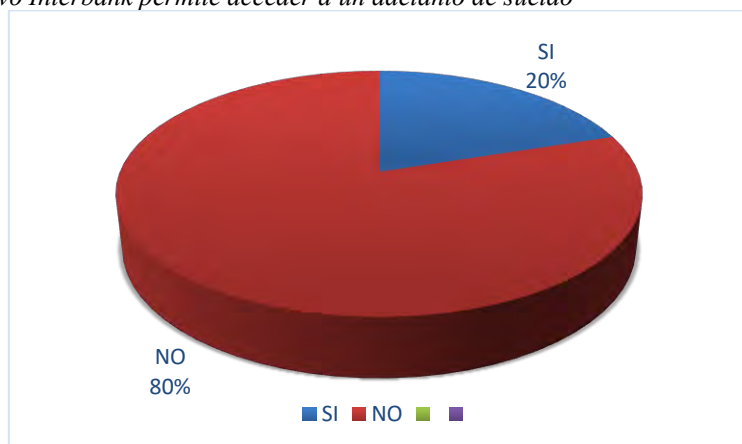
Fuente. Elaboración propia

### Interpretación:

El 57% de los usuarios del Banco Interbank señalan que no tienen conocimiento de que el aplicativo Interbank permite acceder a un adelanto de sueldo y el 43% señala que sí tiene conocimiento.

**Figura 51**

*Aplicativo Interbank permite acceder a un adelanto de sueldo*



*Fuente.* Elaboración propia

**Tabla 17**

*¿Tiene usted conocimiento de que el aplicativo Interbank resguarda nuestras inversiones a través de seguros?*

	N	%
No	65	62%
Si	40	38%
	<b>105</b>	<b>100%</b>

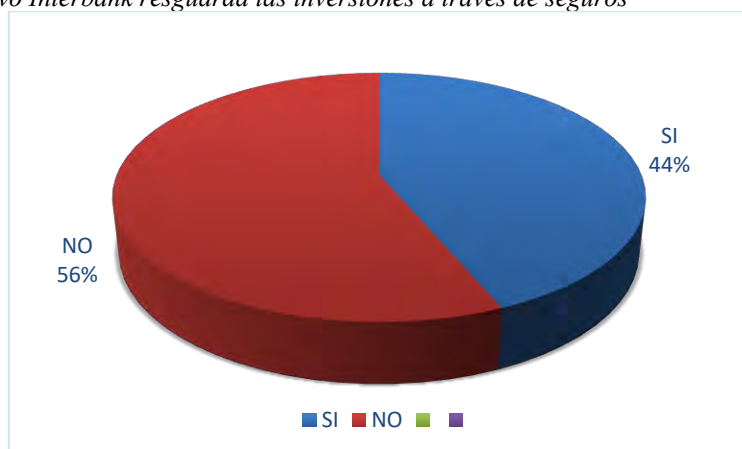
*Fuente.* Elaboración propia

### **Interpretación:**

El 62% de los usuarios del Banco Interbank señalan que no tienen conocimiento de que el aplicativo Interbank resguarda nuestras inversiones a través de seguros y el 48% señala que sí tiene conocimiento.

**Figura 52**

*Aplicativo Interbank resguarda las inversiones a través de seguros*



*Fuente.* Elaboración propia

**Tabla 18**

*¿Tiene usted conocimiento de que el aplicativo Interbank permite pagar diversos seguros?*

	N	%
No	55	52%
Si	50	48%
	<b>105</b>	<b>100%</b>

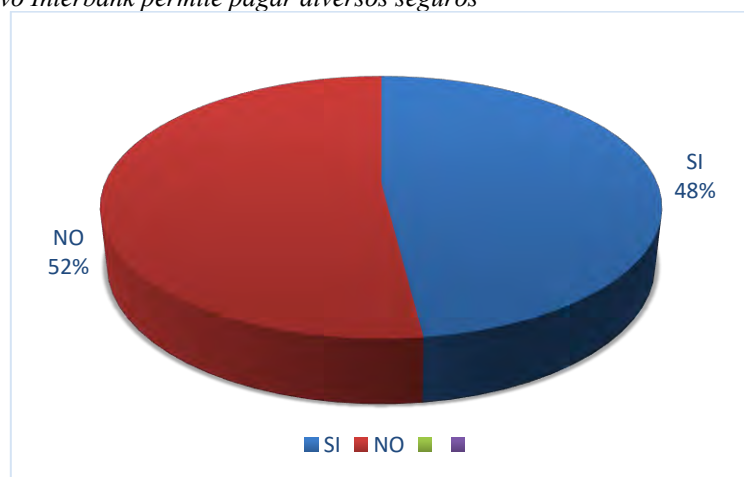
Fuente. Elaboración propia

### **Interpretación:**

El 52% de los usuarios del Banco Interbank señalan que no tienen conocimiento de que el aplicativo Interbank permite pagar diversos seguros y el 48% señala que sí tiene conocimiento.

**Figura 53**

*Aplicativo Interbank permite pagar diversos seguros*



Fuente. Elaboración propia

**Tabla 19**

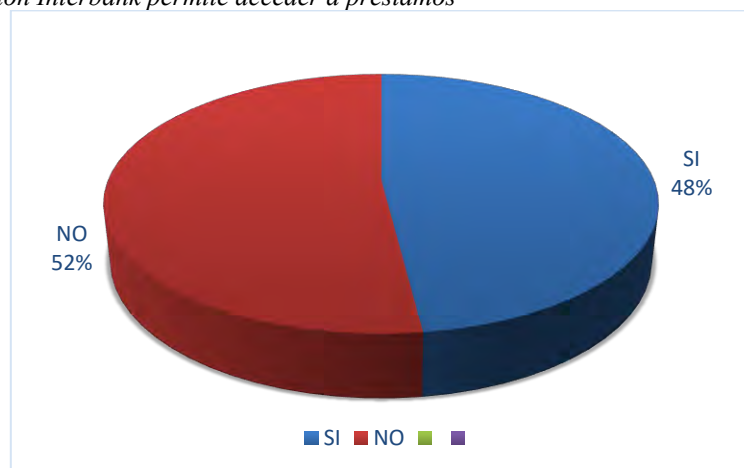
*¿Tiene usted conocimiento de que el aplicativo Interbank permite acceder a préstamos?*

	N	%
No	55	52%
Si	50	48%
	<b>105</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia

### **Interpretación:**

El 52% de los usuarios del Banco Interbank señalan que no tienen conocimiento de que el aplicativo Interbank permite acceder a préstamos y el 48% señala que sí tiene conocimiento.

**Figura 54***Aplicación Interbank permite acceder a préstamos**Fuente.* Elaboración propia**Tabla 20***¿Considera usted que tiene una estabilidad financiera?*

	N	%
No	65	62%
Si	40	38%
	<b>105</b>	<b>100%</b>

*Fuente.* Elaboración propia**Interpretación:**

El 62% de los usuarios del Banco Interbank señalan que no tienen una estabilidad financiera y el 38% señala que sí tienen una estabilidad financiera.

**Figura 55***Estabilidad financiera**Fuente.* Elaboración propia

**Tabla 21**

*¿Cree usted que los canales digitales mitigan los riesgos sistemáticos?*

	N	%
No	60	57%
Si	45	43%
	<b>105</b>	<b>100%</b>

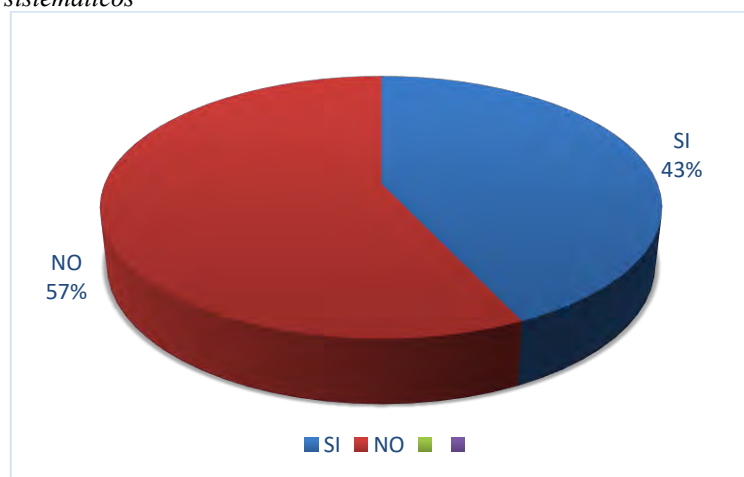
*Fuente.* Elaboración propia

### **Interpretación:**

El 57% de los usuarios del Banco Interbank señalan que los canales digitales no mitigan los riesgos sistemáticos y el 43% señala que sí mitigan los riesgos sistemáticos.

**Figura 56**

*Riesgos sistemáticos*



*Fuente.* Elaboración propia

**Tabla 22**

*¿Considera usted que las herramientas financieras que otorga Interbank son beneficiosas para los usuarios?*

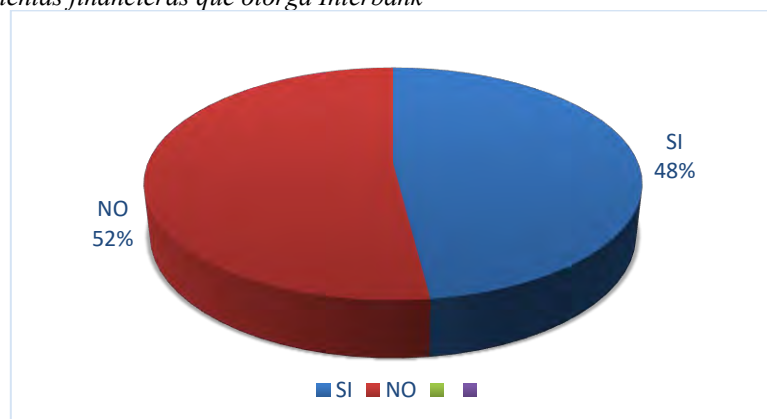
	N	%
No	55	52%
Si	50	48%
	<b>105</b>	<b>100%</b>

*Fuente.* Elaboración propia

### **Interpretación:**

El 52% de los usuarios del Banco Interbank señalan que no tienen conocimiento y el 48% señala que sí tiene conocimiento.

**Figura 57**  
Herramientas financieras que otorga Interbank



Fuente. Elaboración propia

**Tabla 23**

¿Tiene usted conocimiento de las inversiones a corto y largo plazo a las que podría acceder con la ayuda de los canales digitales?

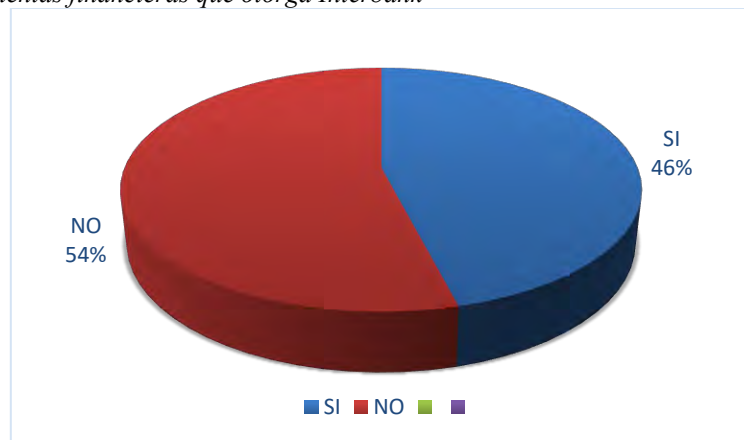
	N	%
No	57	54%
Si	48	46%
	<b>105</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia

### Interpretación:

El 54% de los usuarios del Banco Interbank señalan que no tienen conocimiento de las inversiones a corto y largo plazo a las que podrían acceder con la ayuda de los canales digitales y el 46% señala que sí tiene conocimiento.

**Figura 58**  
Herramientas financieras que otorga Interbank



Fuente. Elaboración propia

## 5.2 Prueba de hipótesis

### 5.2.1 Hipótesis general planteada

Los canales digitales inciden significativamente en la gestión financiera de los usuarios del Banco Interbank, Agencia 420 Cusco, 2023.

#### **Hipótesis estadística general:**

**H<sub>0</sub>:** Los canales digitales no inciden significativamente en la gestión financiera de los usuarios del Banco Interbank, Agencia 420 Cusco, 2023.

**H<sub>a</sub>:** Los canales digitales inciden significativamente en la gestión financiera de los usuarios del Banco Interbank, Agencia 420 Cusco, 2023.

**Tabla 24**

*Prueba de chi cuadrado de la hipótesis general*

	<b>Valor</b>	<b>gl</b>	<b>Significación asintótica (bilateral)</b>
Chi-cuadrado de Pearson	2,132	5	,001
Razón de verosimilitud	2,145	2	,001
Asociación lineal por lineal	2,185	3	,015
N de casos válidos	105		

*Fuente:* Procesamiento de datos SPSS 27.

#### **Análisis e interpretación**

Los resultados de la prueba estadística evidencian un nivel de significancia de 0.001, valor inferior al criterio de 0.05. Esto demuestra la existencia de una relación estadísticamente significativa entre las variables analizadas.

En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinándose que los canales digitales influyen de manera significativa en la gestión financiera de los usuarios del Banco Interbank, Agencia 420 Cusco, durante el año 2023.

### 5.2.2 Primera hipótesis específica

El aplicativo Interbank incide significativamente en la gestión financiera de los usuarios del Banco Interbank, Agencia 420 Cusco, 2023.

#### **Primera hipótesis estadística:**

**H<sub>0</sub>:** El aplicativo Interbank no incide significativamente en la gestión financiera de los usuarios del Banco Interbank, Agencia 420 Cusco, 2023.

**H<sub>a</sub>:** El aplicativo Interbank incide significativamente en la gestión financiera de los usuarios del Banco Interbank, Agencia 420 Cusco, 2023.

**Tabla 25***Prueba de chi cuadrado de la primera hipótesis específica*

	<b>Valor</b>	<b>gl</b>	<b>Significación asintótica (bilateral)</b>
Chi-cuadrado de Pearson	2,111	5	,002
Razón de verosimilitud	2,121	2	,002
Asociación lineal por lineal	2,185	3	,015
N de casos válidos	105		

*Fuente:* Procesamiento de datos SPSS 27.**Análisis e interpretación**

Los resultados obtenidos muestran un nivel de significancia de 0.002, valor inferior al umbral de 0.05. Esto evidencia la existencia de una relación estadísticamente significativa entre las variables analizadas.

En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinándose que el uso del aplicativo Interbank incide de manera significativa en la gestión financiera de los usuarios del Banco Interbank, Agencia 420 Cusco, durante el año 2023.

**5.2.3 Segunda hipótesis específica**

El WhatsApp Avi incide significativamente en la gestión financiera de los usuarios del Banco Interbank, Agencia 420 Cusco, 2023.

**Segunda hipótesis estadística:**

**H<sub>0</sub>:** El WhatsApp Avi no incide significativamente en la gestión financiera de los usuarios del Banco Interbank, Agencia 420 Cusco, 2023.

**H<sub>a</sub>:** El WhatsApp Avi incide significativamente en la gestión financiera de los usuarios del Banco Interbank, Agencia 420 Cusco, 2023.

**Tabla 26***Prueba de chi cuadrado de la segunda hipótesis específica*

	<b>Valor</b>	<b>gl</b>	<b>Significación asintótica (bilateral)</b>
Chi-cuadrado de Pearson	2,122	5	,011
Razón de verosimilitud	2,154	2	,011
Asociación lineal por lineal	2,145	6	,001
N de casos válidos	105		

*Fuente:* Procesamiento de datos SPSS 27.**Análisis e interpretación**

En el análisis realizado, se obtuvo un nivel de significancia de 0.011, valor inferior al umbral de 0.05 establecido para la prueba. Este resultado indica que existe evidencia estadística suficiente para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

En consecuencia, se determina que el uso de WhatsApp Avi tiene una incidencia significativa en la gestión financiera de los usuarios del Banco Interbank, Agencia 420 Cusco, durante el año 2023.

#### 5.2.4 Tercera hipótesis específica

El aplicativo IzipayYa incide significativamente en la gestión financiera de los usuarios del Banco Interbank, Agencia 420 Cusco, 2023.

#### **Tercera hipótesis estadística:**

**H0:** El aplicativo IzipayYa no incide significativamente en la gestión financiera de los usuarios del Banco Interbank, Agencia 420 Cusco, 2023.

**Ha:** El aplicativo IzipayYa incide significativamente en la gestión financiera de los usuarios del Banco Interbank, Agencia 420 Cusco, 2023.

**Tabla 27**

*Prueba de chi cuadrado de la tercera hipótesis específica*

	<b>Valor</b>	<b>gl</b>	<b>Significación asintótica (bilateral)</b>
Chi-cuadrado de Pearson	2,132	5	,002
Razón de verosimilitud	2,015	2	,002
Asociación lineal por lineal	2,120	4	,015
N de casos válidos	105		

*Fuente:* Procesamiento de datos SPSS 27.

#### **Análisis e interpretación**

En la prueba estadística aplicada se obtuvo un valor de significancia de 0.002, el cual es inferior al nivel de referencia de 0.05. Este resultado evidencia la existencia de una relación estadísticamente significativa entre las variables analizadas.

En ese sentido, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinándose que el aplicativo IzipayYa incide de manera significativa en la gestión financiera de los usuarios del Banco Interbank, Agencia 420 Cusco, durante el año 2023.

## CONCLUSIONES

1. Se determinó que los canales digitales inciden significativamente en la gestión financiera de los usuarios del Banco Interbank, Agencia 420 Cusco, 2023, lo cual fue comprobado mediante la prueba de Chi-cuadrado, donde se obtuvo un nivel de significancia de 0.001, inferior a 0.05. Este resultado evidencia que el uso de herramientas digitales no solo facilita el acceso a servicios financieros, sino que también influye en la capacidad de los usuarios para organizar, controlar y tomar decisiones sobre sus recursos económicos, contribuyendo así a una gestión financiera más eficiente.
2. De los resultados obtenidos se observa que existe un bajo nivel de conocimiento de los canales digitales del Banco Interbank, lo que limita su utilización por parte de los usuarios. El 52% de los encuestados manifestó no conocer los canales digitales ofrecidos por la entidad financiera, mientras que el 48% indicó tener conocimiento, tal como se muestra en la Tabla N° 4. Este hecho limita el uso de las herramientas digitales existentes, lo que impacta directamente en la capacidad de los usuarios para manejar sus finanzas de forma eficaz, acceder a productos financieros y optimizar sus operaciones mediante el banco.
3. Se concluye que el canal WhatsApp AVI presenta un bajo nivel de conocimiento entre los usuarios, ya que el 62% indicó no conocer esta herramienta, mientras que el 38% señaló tener conocimiento, tal como se muestra en la Tabla N° 5. Asimismo, en las Tablas N° 6, 7, 8 y 9 se evidencia que la mayoría de los usuarios desconoce sus funcionalidades principales, lo que restringe su uso como medio de consulta, asesoría y seguimiento de operaciones. Esta limitación reduce el acceso a información financiera oportuna, afectando la toma de decisiones.
4. Se determinó que el aplicativo IzipayYa presenta un bajo nivel de conocimiento entre los usuarios, dado el 52% de usuarios manifestó no conocer el aplicativo, mientras que el 48% indicó conocerlo, conforme se observa en la Tabla N° 10. Asimismo, en las Tablas N° 11 y 12 se evidencia el desconocimiento de sus funcionalidades, esto restringe su uso como herramienta financiera, reduciendo las posibilidades de realizar transacciones de manera ágil y acceder a alternativas de financiamiento como los microcréditos.

5. El aplicativo Interbank presenta un nivel moderado de conocimiento entre los usuarios, debido a que el 57% indicó conocer el aplicativo, mientras que el 43% señaló no conocerlo, tal como se muestra en la Tabla N° 13. No obstante, en las Tablas N° 14 a 19 se evidencia que más del 50% de los usuarios desconoce las funcionalidades del aplicativo, como acceso a tarjetas de crédito, préstamos, seguros y pagos. Esta situación impide que los usuarios aprovechen plenamente sus beneficios en la gestión de cuentas, acceso a créditos y administración de productos financieros.
6. Los resultados evidencian que la mayoría de los usuarios presenta limitaciones en su estabilidad financiera ya que el 62% manifestó no contar con estabilidad financiera, mientras que el 38% indicó contar con ella, tal como se muestra en la Tabla N° 20. Esto permite inferir que la falta de conocimiento y uso de estas herramientas incide negativamente en la gestión financiera, limitando la capacidad de los usuarios para mejorar su situación económica y aprovechar oportunidades del sistema financiero.

### **RECOMENDACIONES**

1. Considerando que los resultados del capítulo V evidencian un bajo nivel de conocimiento de los canales digitales por parte de una proporción significativa de los usuarios asimismo presentan limitaciones en su estabilidad financiera, por lo cual se recomienda al Gerente de Tienda de la Agencia 420 Cusco de Interbank, en coordinación con el Gerente Asistente, implementar programas de educación financiera digital mediante talleres presenciales, asesoría personalizada en ventanilla y difusión de contenido informativo, con la finalidad de mejorar el conocimiento y uso adecuado de los canales digitales.
2. Considerando que la mayoría de los usuarios desconoce las funcionalidades del aplicativo Interbank relacionadas con créditos, seguros y otros servicios, se recomienda al Gerente de Tienda de la Agencia 420 Cusco de Interbank, en coordinación con los Representantes Financieros de plataforma, counter y área digital, fortalecer la difusión del aplicativo mediante demostraciones prácticas en la agencia, tutoriales digitales y acompañamiento directo al usuario, promoviendo su uso integral como herramienta de gestión financiera.

3. Dado que los resultados evidencian un alto nivel de desconocimiento del canal WhatsApp AVI y de sus funcionalidades, se recomienda a los representantes financieros del canal digital de la Agencia 420 Cusco, en coordinación con los representantes financieros de plataforma y counter, mejorar la comunicación sobre este canal, mediante orientación directa al usuario en agencia, uso de material visual informativo y asistencia guiada en el uso del servicio.
4. Considerando el bajo nivel de conocimiento del aplicativo IzipayYa y sus funcionalidades, se recomienda al Gerente de Tienda de la Agencia 420 Cusco de Interbank, en coordinación con los Representantes Financieros del canal digital, implementar estrategias de difusión enfocadas en sus beneficios, como pagos, cobros y acceso a microcréditos, a través de campañas informativas y demostraciones prácticas dirigidas a los usuarios.
5. Finalmente, se recomienda que futuras investigaciones relacionadas con la gestión financiera y los canales digitales incluyan variables complementarias como el nivel de educación financiera, la frecuencia de uso de los canales digitales o el grado de alfabetización digital, con la finalidad de ampliar el análisis y generar mayor evidencia sobre la relación entre tecnología y gestión financiera.

## REFERENCIAS

Alanya Reyes, R., & Raymundo Tolentino, M. (2018). *Optimización de procesos de gestión bancaria y la eficacia en la colocación de créditos PYME de la agencia Canto Grande del Scotiabank Perú S. A. A. 2017* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Callao].

<https://repositorio.unac.edu.pe/item/75c2e36c-4cfa-4eb0-ba59-81e307478fba>

Asociación de Bancos del Perú. (s. f.). *Educación financiera y productos financieros*.

<https://www.asbanc.com.pe>

Asociación de Bancos del Perú. (s. f.). *Transformación digital y banca móvil en el Perú*.

<https://www.asbanc.com.pe>

Banco Central de Reserva del Perú. (s. f.). *Estabilidad financiera*.

<https://www.bcrp.gob.pe>

Banco Central de Reserva del Perú. (s. f.). *Finalidad y funciones del BCRP*.

<https://www.bcrp.gob.pe/sobre-el-bcrp/finalidad-y-funciones-del-bcrp.html>

Banco Central de Reserva del Perú. (s. f.). *Funciones y organización*.

<https://www.bcrp.gob.pe>

Banco Central de Reserva del Perú. (s. f.). *Glosario de términos económicos y financieros*.

<https://www.bcrp.gob.pe>

BBVA. (2019). *La transformación digital en la banca*. BBVA Research.

BBVA. (2022). *Inversiones a corto plazo y criterios financieros*.

<https://www.bbva.com>

- Chaman Torres, C. A. (2021). *Los determinantes del uso de servicios financieros digitales por parte de los usuarios del sistema financiero peruano* [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú].  
<http://hdl.handle.net/20.500.12404/18780>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2020). *La inclusión financiera en América Latina y el Caribe*.  
<https://www.cepal.org>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2020). *La transformación digital en el sector financiero de América Latina*.  
<https://www.cepal.org>
- Gestión. (2019, 29 de mayo). *App de banca móvil: Jóvenes peruanos la usan más que en Brasil y Argentina*. *Diario Gestión*.  
<https://gestion.pe/tu-dinero/finanzas-personales/app-banca-movil-jovenes-peruanos-brasil-argentina-268558-noticia/>
- Gitman, L. J., & Zutter, C. J. (2012). *Principios de administración financiera* (12.ª ed.). Pearson Educación.
- Grau, A. (2017). *Transformación digital y experiencia del cliente*. Editorial UOC.
- Hernández Sampieri, R. (2019). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (6.ª ed.). Edamsa Impresiones S. A.
- Interbank. (s. f.). *Canales digitales y banca móvil*.  
<https://interbank.pe>
- Interbank. (s. f.). *IzipayYA: Billetera digital*.  
<https://interbank.pe>

Interbank. (s. f.). *Nosotros: Nuestra historia.*

<https://interbank.pe/nosotros>

Interbank. (s. f.). *Productos y servicios financieros.*

<https://interbank.pe>

Izipay. (s. f.). *Soluciones de pago y código QR.*

<https://www.izipay.pe>

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Dirección de marketing* (15.<sup>a</sup> ed.). Pearson Educación.

López, J., & Altina, A. (2008). *Gestión bancaria y control del riesgo financiero*. McGraw-Hill.

Martín Marín, J. L., & Trujillo Ponce, A. (2004). *Mercados financieros*.

Masías Echarri, J. P., & Cortez Mejía, J. A. (2021). *La calidad de servicio electrónico y su relación con la satisfacción del cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco*

[Tesis de licenciatura, Universidad Continental].

<https://hdl.handle.net/20.500.12394/10510>

Ministerio de Economía y Finanzas del Perú. (s. f.). *Sistema financiero peruano.*

<https://www.gob.pe/mef>

Moreno Risco, D. E., & Uceda Chacón, S. I. (2021). *La calidad del canal digital Interbank App y su relación con la confiabilidad de los clientes del Banco Interbank – Tienda 720 en la ciudad de Piura, año 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego].

<https://repositorio.upao.edu.pe/item/a63bf0a1-ba93-4023-ae4f-12fd81fea863>

Organisation for Economic Co-operation and Development. (2020). *OECD/INFE 2020 International Survey of Adult Financial Literacy*. OECD Publishing.

<https://www.oecd.org>

Perú. Congreso de la República. (1996). *Ley N.º 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros*. Diario Oficial El Peruano.

Pinilla Morales, J. (2018). *Propuesta de diseño de interfaz APP bancaria (UX4MB) bajo metodología DCU* [Trabajo de fin de máster, Universidad Internacional de La Rioja]. <https://reunir.unir.net/handle/123456789/7275>

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (s. f.). *Canales digitales y seguridad financiera*. <https://www.sbs.gob.pe>

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (s. f.). *Inclusión financiera y medios de pago digitales*. <https://www.sbs.gob.pe>

Superintendencia del Mercado de Valores. (2021). *Mercado de valores*. <https://www.gob.pe/smv>

Superintendencia del Mercado de Valores. (s. f.). *¿Qué es la SMV?* <https://www.gob.pe/smv>

Villacorta Cavero, L. (2010). *Sistema financiero peruano*. Instituto de Investigación El Pacífico.

## **ANEXOS**

## ANEXO 1. Matriz de consistencia

<b>VARIABLES</b>	<b>Formulación del problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>hipótesis</b>	
<b>Variable X:</b> Canales digitales <b>Dimensiones</b> D1.1 Aplicativo Interbank D1.2 WhatsApp Avi D1.3 Aplicativo IzipayYA  <b>Variable Y:</b> Gestión financiera <b>Dimensiones</b> D2.1 Estabilidad Financiera D2.2 Uso de herramientas financieras D2.3 Acceso a inversiones	<b>Problema general:</b> ¿De qué manera los canales digitales inciden en la gestión financiera de los usuarios del Banco Interbank, Agencia 420 Cusco, 2023?	<b>Objetivo General:</b> Determinar de qué manera los canales digitales inciden en la gestión financiera de los usuarios del Banco Interbank, Agencia 420 Cusco, 2023.	<b>Hipótesis General:</b> Los canales digitales inciden significativamente en la gestión financiera de los usuarios del Banco Interbank, Agencia 420 Cusco, 2023.	
	<b>Problemas Específicos:</b> ¿De qué manera el Aplicativo Interbank incide en la gestión financiera de los usuarios del Banco Interbank, Agencia 420 Cusco, 2023?	<b>Objetivos Específicos:</b> Determinar de qué manera el aplicativo Interbank incide en la gestión financiera de los usuarios del Banco Interbank, Agencia 420 Cusco, 2023.	<b>Hipótesis Específicas:</b> El aplicativo Interbank incide significativamente en la gestión financiera de los usuarios del Banco Interbank, Agencia 420 Cusco, 2023.	
	¿De qué manera el WhatsApp Avi incide en la gestión financiera de los usuarios del Banco Interbank, Agencia 420 Cusco, 2023?	Determinar de qué manera el WhatsApp Avi incide en la gestión financiera de los usuarios del Banco Interbank, Agencia 420 Cusco, 2023.	El WhatsApp Avi incide significativamente en la gestión financiera de los usuarios del Banco Interbank, Agencia 420 Cusco, 2023.	
	¿De qué manera el aplicativo IzipayYa incide en la gestión financiera de los usuarios del Banco Interbank, Agencia 420 Cusco, 2023?	Determinar de qué manera el aplicativo IzipayYa incide en la gestión financiera de los usuarios del Banco Interbank, Agencia 420 Cusco, 2023.	El aplicativo IzipayYa incide significativamente en la gestión financiera de los usuarios del Banco Interbank, Agencia 420 Cusco, 2023.	
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>Tipo y nivel de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnica e instrumento</b>	
	Investigación pura, de nivel descriptivo–explicativo, con diseño no experimental y de corte transversal.	<b>Población:</b> Usuarios del Banco Interbank, Agencia 420 Cusco (450 usuarios). <b>Muestra:</b> 105 usuarios, seleccionados mediante muestreo no probabilístico por conveniencia.	<b>Técnica:</b> Encuesta. <b>Instrumento:</b> Cuestionario. <b>Validez y confiabilidad de instrumentos:</b> Se realizará recibiendo el apoyo de un experto en la materia.	

## ANEXO 2. Cuestionario

N°	PREGUNTAS	ALTERNATIVAS	
1	¿Tiene usted conocimiento de los canales digitales que ofrece el Interbank?	NO	SI
2	¿Tiene usted conocimiento de de WhatsApp AVI que proporciona Interbank?	NO	SI
3	¿Tiene usted conocimiento de que WhatsApp AVI permite consultar operaciones transaccionales y productos financieros?	NO	SI
4	¿Tiene usted conocimiento de que WhatsApp AVI brinda una asesoría personalizada?	NO	SI
5	¿Tiene usted conocimiento de que WhatsApp AVI viabiliza en el seguimiento de los reclamos?	NO	SI
6	¿Tiene usted conocimiento de que WhatsApp AVI permite tener control de sus saldos en sus cuentas bancarias?	NO	SI
7	¿Tiene usted conocimiento del aplicativo Izipay YA?	NO	SI
8	¿Tiene usted conocimiento de que el aplicativo Izipay YA proporciona la facilidad del cobro y pago en efectivo?	NO	SI
9	¿Tiene usted conocimiento que desde el aplicativo Izipay YA puede solicitar microcréditos?	NO	SI
10	¿Tiene usted conocimiento del aplicativo Interbank?	NO	SI
11	¿Tiene usted conocimiento de que el aplicativo Interbank posibilita la visualización de cuentas de ahorro?	NO	SI
12	¿Tiene usted conocimiento de que el aplicativo Interbank permite acceder a una tarjeta de crédito?	NO	SI
13	¿Tiene usted conocimiento de que el aplicativo Interbank permite acceder a un adelanto de sueldo?	NO	SI
14	¿Tiene usted conocimiento de que el aplicativo Interbank resguarda tarjetas a través de seguros?	NO	SI
15	¿Tiene usted conocimiento de que el aplicativo Interbank permite pagar diversos seguros?	NO	SI

<b>16</b>	¿Tiene usted conocimiento de que el aplicativo Interbank permite acceder a préstamos?	NO	SI
<b>17</b>	¿Considera usted de que tiene una estabilidad financiera?	NO	SI
<b>18</b>	¿Cree usted que los canales digitales mitigan los riesgos sistemáticos?	NO	SI
<b>19</b>	¿Considera usted que las herramientas financieras que otorga Interbank son beneficiosas para los usuarios?	NO	SI
<b>20</b>	¿Tiene usted conocimiento de las inversiones a corto y largo plazo que podría acceder con la ayuda de los canales digitales?	NO	SI

**ANEXO 3. Usuarios de los aplicativos de banco Interbank**

<b>N°</b>	<b>Nombre del titular</b>	<b>N° Documento</b>
1	ALMEYDA HANCCO ANA RAQUEL	77506684
2	ALOSILLA AGUIRRE TIBURCIO ARISMENDI	24802941
3	ALVAREZ LEON JOSUE LEONEL	70367748
4	AMANCA GUTIERREZ FRANCESCA DAHANA	60925752
5	ANAYA BACA MIRIAN	23945665
6	ANCCO PAUCAR WILBERT	45067401
7	APAZA APAZA MARIO	23801150
8	APAZA CHURA MAXIMO	43823978
9	ARAGON BOHORQUEZ HARRY MANUEL	76638044
10	ARIAS RAMOS VITIA	41773954
11	AYALA VALENCIA SAUL	23979021
12	AYMITUMA PEREZ EDITH JULIA	40704304
13	BACA ESPEJO LUZ ELIANA	23984270
14	BELLIDO HUAMAN ERMITAÑO	24689560
15	BELLOTA CAILLAHUA CONSUELO	24951737
16	BRAVO JUYO FANNY	23952730
17	CABELLO JORDAN PATRICIA	23932643
18	CARDENAS SERRANO ROS MERY	41522675
19	CARHUARUPAY TINTAYA RONALD LUIS	42621946
20	CARRASCO PALOMINO DULIA	23993965
21	CASTILLO IZQUIERDO CRISOSTOMO	44951275
22	CCOA LIMA MARTIN	29533382
23	CCOLQUE MONTESINO HUGO	73825367
24	CCOYA SOTO YONY	25005904
25	CCUNO ILLAPUMA MIRIAN	72484984
26	CHAVARRIA ARAMAYO KATHERINE	007933171
27	CHIPANA ROJAS YANINA	75138842
28	CHOQUE ANAYA YERALI	72229825
29	CHOQUE MORA WILSON ORLANDO	45748235
30	CHOQUE SALAS GIOVANA	41195333
31	CHUYACAMA NUÑEZ CLAUDIO CLEMENTE	23810534
32	COAQUIRA CALLA LUZMILA	01991674
33	COCA CARHUACHIN JESUS AMADEU	42980350
34	CONDORI CHAMPI IRVIN	46499644
35	CONDORI HUANCA ARISTIDES	80186146
36	CONDORI MUÑIZ KEVIN ARNOLD	70330331
37	CONDORI PAUCAR HIGIDIA	23913605
38	CONDORI SUTTA FRANCISCO	25219828
39	CONDORI TICUÑA RAUL	10750931
40	CORTEZ GRANILLA GABRIEL GUIDO	41158875
41	CUTIPA PALOMINO GERTRUDES	23956551
42	DEL CARPIO PERALTA YURY ANIBAL	40739149
43	DELGADO CANDIA JUVENAL	23862098
44	DUEÑAS RODRIGUEZ JUAN SEBASTIAN	48082796
45	ESPINOZA ANDIA JIMMY AUGUSTO	23930022

---

46	ESPINOZA PANTOJA LIBIA	23948215
47	FARFAN PARIGUANA ZAIDA	40290845
48	FERNANDEZ NIETO IGNACIO	23956630
49	FLORES MAMANI ISMAEL	76907103
50	FLORES TICONA WILBER ELEAZAR	41507812
51	GALLEGOS CONDORI MARIO	25639966
52	GARCIA MEDRANO XIOMARA SHARON	76270513
53	GARCIA VERA MARIA MERCEDES	24668418
54	GARZON QUIHUE AMERICO	23983076
55	GAVANCHO CURILLO JOSE ANTONIO	72815286
56	GONGORA LECHUGA BERTHA	23904963
57	GONGORA LECHUGA SILVIA	23819715
58	GUEVARA CRUZ SANTIAGO RAUL	31528770
59	GUTIERREZ CALLASI WALTER	23979489
60	GUZMAN HUANCA NEDDA	24997264
61	HERENCIA QUISPE WALDO ALEJANDRO	77237508
62	HERMOZA AUCCAPUMA AMERICO	23821772
63	HUACAC ROJAS ROCIO	23861932
64	HUAMAN CJUIRO FANY ROSMERI	46747284
65	HUAMAN SENCIA JHUNIOR GOYO	70243953
66	HUAMANCCARI CCAÑIHUA IVAN	48426691
67	HUANCA CARDENAS MARCOS	42957019
68	HUANCA QUISPE DIANA CAROLINA	43262313
69	HUANCA SANTIAGO JOSE	007815922
70	HUARI GALLEGOS MARIA ELENA	44089768
71	HUAYLLANI PUMA MARITZA CARMEN	23937084
72	HUITTOCCOLLO CURASI JAIME EDGAR	40738909
73	HURTADO BELLOTA CLARICE VALQUIRIA	72629253
74	HURTADO TINAJEROS JEAN PIERRE	46437576
75	IRCO VARGAS SOLEDAD ESTEFANY	77490925
76	JUSTINIANI HUILLCA MARIELA	72876903
77	LAZO BUSTINZA JORGE LUIS	70195179
78	LLAVE HUISA RAUL	41585590
79	LOAIZA DELGADO ELBA ELIZABETH	23806468
80	LOAIZA PUMACCAHUA HERMITAÑO	23857073
81	LOVON VILAVILA OLGA KARINA	44896266
82	LUCANA MIRANDA EDGAR MIGDONIO	72411029
83	MACHUCA PORTILLA ALEX	23894643
84	MAMANI QUISPE MARITZA	46235697
85	MAMANI RODRIGUEZ CLODALDO LORENZO	23813514
86	MARQUINA SALAS DEYSI SONIA	23945254
87	MAYTA BUENO MARGARITA	24489624
88	MEJIA POZO MARISOL	24707458
89	MENDIVIL DUEÑAS PABLO JULIO	23813877
90	MEZA DURAND SHEYLLA CARMEN	71205652
91	MIRANDA CABRERA ELIANA	23920269
92	MOLINA JALANOCCA MARINA	48175818
93	MONDRAGON PUMA FRANK	23926977

---

---

<b>94</b>	MONROY HUAMAN GINO BRAYAN	76067848
<b>95</b>	MONTUFAR AVENDAÑO JULIA DOLORES	24676774
<b>96</b>	MORALES CHOQUETINCO LUIZ SEBASTIAN	72119688
<b>97</b>	MORMONTOY SOLIS GRISEL	44679626
<b>98</b>	MOSCOSO DUEÑAS JANE CINTYA	41540379
<b>99</b>	OLAZABAL DAVILA ERIKA PAOLA	70301606
<b>100</b>	OLIVAREZ AMESQUITA ANNIKA PRISKHA	73318698
<b>101</b>	OPORTO ALTAMIRANO DOUGLAS	23971602
<b>102</b>	ORMACHEA TUNQUI DANIEL	23933822
<b>103</b>	OVIEDO MOROCCO RILDO	72852665
<b>104</b>	PACHECO CALDERON MEDALITH DARLIN	72278523
<b>105</b>	PAUCAR HACHATA GENARO	29672521

---

*Fuente.* Interbank

## ANEXO 4. Cartilla de información cuenta simple



## Cartilla de Información Cuenta Simple – Persona Natural

**CONDICIONES VIGENTES DESDE EL 01/07/2022**

La Tasa de Rendimiento Efectiva Anual (TREA)<sup>(2)</sup> es igual a la Tasa Efectiva Anual (TEA)<sup>(1)</sup>. El saldo mínimo de equilibrio es de S/ 0.00 o US \$0.00. No incluye ITF.

1. Tasa de Interés Efectiva Anual (TEA)	Tarifa	
	Soles	Dólares
Tasa de interés efectiva anual (TEA)	0.00%	0.00%

2. Transacciones libre de costo	
<b>Banca por Internet y Aplicativo Móvil Interbank</b>	
Consultas de saldos y movimientos	Ilimitado
Pago de servicios o a otras empresas	Ilimitado
Pago de tarjetas de crédito Interbank y de otros bancos	Ilimitado
Transferencias a otras cuentas o bancos	Ilimitado
<b>Cajeros Global Net y Plus Global Net</b>	
Depósitos en efectivo	Ilimitado
Retiros de efectivo	Ilimitado
Consultas y movimientos	Ilimitado
<b>Interbank Agente <sup>(3)</sup></b>	
Depósitos en efectivo	Ilimitado
Retiros de efectivo	3 retiros sin costo al mes
<b>Ventanilla Tiendas Interbank</b>	
Depósitos en efectivo	Ilimitado
Retiros de efectivo	2 retiro sin costo al mes
<b>Operaciones en otra localidad <sup>(4)</sup></b>	
Retiro interplaza en cajeros Global Net/ Plus Global Net y/o Ventanilla	Sin costo
Transferencias interplaza Cajeros Global Net y Plus Global Net	Ilimitado
Depósitos interplaza en cajeros Plus Global Net y/o Interbank Agente	Ilimitado

3. Transacciones con costo - Categoría y denominaciones de comisiones <sup>(5)</sup>			
Uso de Canales	Soles	Dólares	Detalle
<b>Cajeros Global Net y Plus Global Net</b>			
Retiro en cajero de otro banco local	S/ 20.00	US\$ 7.00	Aplica para todos los retiros.
Retiro en cajero de otro banco en el extranjero	S/ 20.00	US\$ 7.00	Aplica para todos los retiros.
<b>Interbank Agentes</b>			
Consulta de saldos y movimientos	S/ 1.00	US\$ 0.35	Aplica para todas las consultas.
Exceso de retiros	S/ 2.00	US\$ 0.70	Aplica a partir del 4to retiro en el mes.
<b>Ventanilla Tiendas Interbank</b>			
Consulta de saldos y movimientos	S/ 5.00	US\$ 1.6	Aplica para todas las consultas.
Exceso de retiros	S/ 8.00	US\$ 3.00	Aplica a partir del 3er retiro en el mes.

Operaciones en la cuenta		
<b>Operaciones en otra localidad</b>		
Transferencias Interplaza en ventanilla Tiendas Interbank	0.5% (Min. S/ 2.50 o US\$ 1.5 Máx. S/ 700 o US\$ 350)	Porcentaje aplicado al importe de la operación. Aplica para todos los depósitos o transferencias interplaza.
Depósitos Interplaza en ventanilla Tiendas Interbank	0.5% (Min. S/ 7.50 o US\$ 2.2 Máx. S/ 350 o US\$ 125)	
<b>Conversión de Moneda</b>		
Por servicio de cambio de moneda por las transacciones de compra y disposición de efectivo hechas en el extranjero en moneda diferente al dólar americano.	3.00%	Aplica para todas las tarjetas de débito.

4. Servicios asociados a la cuenta <sup>(9)</sup>		
Envío físico de estado de cuenta (a solicitud del cliente)	S/ 3.50                      US\$ 1.25	El cobro se realizará sobre el saldo disponible de la cuenta de forma mensual.

5. Tarjetas de Débito adicionales a solicitud del cliente <sup>(10)</sup>			
	Soles	Dólares	Detalle
<b>Reposición de Tarjeta de Débito</b>			
Tarjeta Interbank Visa Débito Clásica, Visa Débito Oro o Visa Débito Benefit	S/ 25.00	US\$ 7.00	El cobro se realiza al momento de efectuar la operación.
<b>Emisión de Tarjeta de Débito</b>			
Tarjeta Interbank Visa Débito Clásica, Visa Débito Oro o Visa Débito Benefit	Sin costo por apertura		
<b>Mantenimiento de Tarjeta de Débito</b>			
Administración de beneficios de Tarjeta Interbank Visa Débito Oro	S/ 4.90	US\$ 2.00	El cobro se realiza de forma mensual. La emisión de estas tarjetas es opcional a solicitud del cliente.
Administración de beneficios de Tarjeta Interbank Visa Débito Benefit	S/ 4.50	US\$ 2.00	

6. Gastos		
Impuesto a las transacciones financieras (ITF)	0.005%	Porcentaje aplicado al importe de la operación

<sup>(11)</sup> Tasa de interés efectiva anual fija. Se aplica al saldo diario en cuenta. Año base de 360 días. Capitalización y abono de intereses, por cada mes calendario (se considera hasta el último día útil del mes). Tasas de interés sujetas a variación de acuerdo con las condiciones de mercado.

<sup>(12)</sup> La tasa de rendimiento efectivo anual fija (TREA) está calculada en base a la tasa de interés, monto de apertura, comisiones y gastos en un año de 360 días.

<sup>(13)</sup> Interbank Agente: cajeros corresponsales de Interbank ubicado en bodegas, farmacias, minimarkets y otros lugares.

<sup>(14)</sup> Los depósitos y retiros interplaza se refieren a transacciones realizadas en una provincia distinta a donde se abrió la cuenta (destino de los fondos). Las transferencias interplaza se refieren a transferencias realizadas entre cuentas abiertas en distintas provincias (el cobro se realiza en la cuenta de origen de los fondos).

<sup>(15)</sup> Si la cuenta no tiene saldo disponible la(s) comisión(es) quedará(n) pendiente(s) de pago hasta que la cuenta tenga saldo disponible y se efectúe el cobro. Los costos por exceso de operaciones aplican por cada operación retiros, consulta o depósito.

(\*) Reposición Tarjeta de Débito: sujeta al cobro de comisión cada vez que el Cliente solicite la emisión de un nuevo plástico en caso de robo, pérdida o deterioro, se cobra con cargo en cuenta o en efectivo si no hubiera saldo disponible. El cliente debe cambiar la clave original asignada antes de utilizarla en cualquier cajero Global Net.

**Información importante:**

Para los casos de terminación o resolución del contrato por parte del cliente, podrá realizarlo a través de los canales que Interbank ponga a su disposición.

Este producto es respaldado por el Fondo de Seguro de Depósitos. Mayor información en [www.fsd.org.pe](http://www.fsd.org.pe).

El detalle de las comisiones cobradas por servicios transversales, tales como: transferencias interbancarias, retención judicial, emisión de chequera, cobro de cheques, copia de documentos, entre otros, podrá ubicarlos en nuestros tarifarios publicados en nuestra página web [www.interbank.pe](http://www.interbank.pe) o en la red de Tiendas Interbank.

Servicios asociados: El cliente podrá suprimir o reactivar uno o más de los siguientes servicios asociados a través de nuestra Banca Telefónica y Tiendas Interbank:

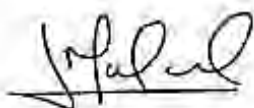
1. Operaciones de compra, consumos o pagos por internet, a través de una página web distinta a la de Interbank.
2. Consumos u operaciones efectuadas en el exterior, con presencia física de la Tarjeta.

En cuentas individuales y en cuentas (y/o), el Cliente deberá presentar su Tarjeta Interbank Visa débito y su documento de identidad (no se permitirá realizar retiros sin contar con Tarjeta Interbank Visa Débito). En cuentas mancomunadas (y), los Clientes deberán presentar su documento de identidad.

**Declaración final:**

El cliente declara que: (1) ha recibido la presente cartilla en tres páginas junto con el contrato y el certificado de seguro de protección en caso de adquirir una Tarjeta Interbank Visa Débito Oro, (2) ha leído los documentos y se absolvieron sus dudas y, (3) firma con conocimiento pleno de las condiciones establecidas en dichos documentos.

\_\_\_\_\_  
Firma y documento de identidad (titular y/o mancomunados)



\_\_\_\_\_  
Gerente de División Captaciones Seguros y Remesas  
Martín Castillo Rubiños

## ANEXO 5. Cartilla de información de cuenta millonaria



## Cartilla de Información Cuenta Millonaria – Persona Natural

## CONDICIONES VIGENTES DESDE EL 01/07/2022

La Tasa de Rendimiento Efectivo Anual (TREA)<sup>(2)</sup> es igual a la Tasa Efectiva Anual (TEA)<sup>(1)</sup>. Saldo mínimo de equilibrio S/ 1,500.00 o US\$ 750.00 para rendimiento efectivo mensual, si mantienes un monto mayor, tu dinero crecerá. No incluye ITF.

<b>CUENTA MILLONARIA INTERBANK</b> Participa en los 4 sorteos al año de un Depa + Auto + Estudios	No pagas mantenimiento si mantienes un saldo desde S/ 1,500 o \$750 de saldo promedio al mes
--	--

1. Tasa de Interés Efectiva Anual (TEA)	Tarifa	
	Soles	Dólares
Cuenta Millonaria	0.50%	0.20%

2. Transacciones libres de costos	Detalle
<b>Banca por Internet y Aplicativo Móvil Interbank</b>	
Consultas de saldos y movimientos	Ilimitado
Pago de servicios y/o empresas	Ilimitado
Pago de tarjetas de crédito	Ilimitado
Transferencias a otras cuentas o bancos	Ilimitado
<b>Cajeros Global Net y Plus Global Net</b>	
Depósitos en efectivo	Ilimitado
Retiros de efectivo	Ilimitado
Consultas de saldos y movimientos	Ilimitado
<b>Interbank Agentes <sup>(3)</sup></b>	
Depósitos en efectivo	Ilimitado
Retiros de efectivo	3 retiros sin costo al mes
<b>Ventanilla Tiendas Interbank</b>	
Depósitos en efectivo	Ilimitado
Retiros de efectivo	2 retiros sin costo al mes
<b>Operaciones en otra localidad <sup>(4)</sup></b>	
Depósitos interplaza en cajeros Global Net/Plus Global Net	Ilimitado
Retiros interplaza en cajeros Global Net/Plus Global Net, Interbank Agentes y Ventanilla Tiendas Interbank	Sin costo

3. Transacciones con costo - Categoría y denominaciones de comisiones <sup>(5)</sup>			
Uso de canales	Soles	Dólares	Detalle
<b>Cajeros Global Net y Plus Global Net</b>			
Retiro en cajero de otro banco local	S/ 20.00	US\$ 7.00	Aplica para todos los retiros.
Retiro en cajero de otro banco en el extranjero	S/ 20.00	US\$ 7.00	Aplica para todos los retiros.
<b>Interbank Agentes <sup>(3)</sup></b>			
Consulta de saldos y movimientos	S/ 1.00	US\$ 0.35	Aplica para todas las consultas.
Exceso de retiros	S/ 2.00	US\$ 0.70	Aplica a partir del 4to retiro en el mes
<b>Ventanilla Tiendas Interbank</b>			

Consulta de saldos y movimientos	S/ 5.00	US\$ 1.60	Aplica para todas las consultas
Exceso de retiros	S/ 8.00	US\$ 3.00	Aplica a partir del 3er retiro en el mes

Operaciones en cuenta			
<b>Operaciones en otra localidad</b>			
Transferencia interplaza en ventanilla Tiendas Interbank <b>Cajeros Global Net y Plus Global Net</b>	0.5% (Min. S/ 2.50 o US\$ 1.50 Máx. S/ 700 o US\$ 350)		Porcentaje aplicado al importe de la operación. Aplica para todos los depósitos o transferencias interplaza.
Depósito interplaza en ventanilla Tiendas Interbank	0.5% (Min. S/ 7.50 o US\$ 2.20 Máx. S/ 350 o US\$ 125)		
<b>Conversión de Moneda</b>			
Por servicio de cambio de moneda por las transacciones (compra y disposición de efectivo), hechas en el extranjero en moneda diferente al dólar americano.	3.00%		Aplica para todas las tarjetas de débito
<b>4. Servicios asociados a la cuenta <sup>(1)</sup></b>			
	<b>Soles</b>	<b>Dólares</b>	<b>Detalle</b>
<b>Mantenimiento de cuenta</b>			El cobro se realizará sobre el saldo disponible de la cuenta de forma mensual.
Para saldo promedio mensual Hasta S/ 1,499.99 Desde S/ 1,500.00	S/ 8.00 No cobra		
Para saldo promedio mensual Hasta US\$ 749.99 Desde US\$ 750.00		US\$ 3.00 No cobra	
Envío físico de estado de cuenta (a solicitud del cliente)	S/ 3.50	US\$ 1.25	
<b>5. Tarjetas de Débito a solicitud del cliente <sup>(1)</sup></b>			
	<b>Soles</b>	<b>Dólares</b>	<b>Detalle</b>
<b>Reposición de Tarjeta de Débito</b>			El cobro se realiza al momento de efectuar la operación.
Tarjeta Interbank Visa Débito Clásica, Visa Débito Oro o Visa Débito Benefit	S/ 25.00	US\$ 7.00	
<b>Emisión de Tarjeta de Débito</b>			Sin costo por apertura
Tarjeta Interbank Visa Débito Clásica, Visa Débito Oro o Visa Débito Benefit			
<b>Mantenimiento de Tarjeta de Débito</b>			El cobro se realiza de forma mensual. La emisión de estas tarjetas es opcional a solicitud del cliente.
Administración de beneficios de Tarjeta Interbank Visa Débito Oro	S/ 4.90	US\$ 2.00	
Administración de beneficios de Tarjeta Interbank Visa Débito Benefit	S/ 4.50	US\$ 2.00	
<b>6. Gastos</b>			
Impuesto a las transacciones financieras (ITF)		0.005%	Porcentaje aplicado al importe de la operación.

<sup>(1)</sup> Tasa de interés efectiva anual fija. Se aplica al saldo diario en cuenta. Año base de 360 días. Capitalización y abono de intereses, por cada mes calendario (se considera hasta el último día útil del mes). Tasas de interés sujetas a variación de acuerdo con las condiciones de mercado.

<sup>(2)</sup> La tasa de rendimiento efectivo anual fija (TREA) está calculada en base a la tasa de interés, monto de apertura, comisiones y gastos en un año de 360 días.

<sup>(1)</sup> Interbank Agente: cajeros corresponsales de Interbank ubicado en bodegas, farmacias, minimarkets y otros lugares.

<sup>(2)</sup> Los depósitos y retiros interplaza se refieren a transacciones realizadas en una provincia distinta a donde se abrió la cuenta (destino de los fondos). Las transferencias interplaza se refieren a transferencias realizadas entre cuentas abiertas en distintas provincias (el cobro se realiza en la cuenta de origen de los fondos).

<sup>(3)</sup> Si la cuenta no tiene saldo disponible la(s) comisión(es) quedará(n) pendiente(s) de pago hasta que la cuenta tenga saldo disponible y se efectúe el cobro. Los costos por exceso de operaciones aplican por cada operación retiros, consulta o depósito.

<sup>(4)</sup> Reposición Tarjeta de Débito: sujeta al cobro de comisión cada vez que el Cliente solicite la emisión de un nuevo plástico en caso de robo, pérdida o deterioro, se cobra con cargo en cuenta o en efectivo si no tuviera saldo disponible. El cliente debe cambiar la clave original asignada antes de utilizarla en cualquier cajero Global Net.

#### **Información importante:**

Para los casos de terminación o resolución del contrato por parte del cliente, podrá realizarlo a través de los canales que Interbank ponga a su disposición.

Este producto es respaldado por el Fondo de Seguro de Depósitos. Mayor información en [www.fsd.org.pe](http://www.fsd.org.pe).

El detalle de las comisiones cobradas por servicios transversales, tales como: transferencias interbancarias, retención judicial, emisión de chequera, cobro de cheques, copia de documentos, entre otros, podrá ubicarlos en nuestros tarifarios publicados en nuestra página web [www.interbank.pe](http://www.interbank.pe) o en la red de Tiendas Interbank.

Servicios asociados: El cliente podrá suprimir o reactivar uno o más de los siguientes servicios asociados a través de nuestra Banca Telefónica y Tiendas Interbank:

1. Operaciones de compra, consumos o pagos por internet, a través de una página web distinta a la de Interbank.
2. Consumos u operaciones efectuadas en el exterior, con presencia física de la Tarjeta.

En cuentas individuales y en cuentas (y/o), el Cliente deberá presentar su Tarjeta Interbank Visa débito y su documento de identidad (no se permitirá realizar retiros sin contar con Tarjeta Interbank Visa Débito). En cuentas mancomunadas (y), los Clientes deberán presentar su documento de identidad.

#### **Ejemplo explicativo:**

Soles: TEA 0.50%, monto de apertura de cuenta S/ 1,500.00, periodo de permanencia 12 meses, TREA 0.50 %, asumiendo que en todo el periodo no existan transacciones adicionales a la apertura de cuenta (como retiros). El saldo mínimo de equilibrio es de S/ 1,500. Es decir, si mantienes un monto mayor, tu dinero crecerá. No incluye ITF.

Dólares: TEA 0.20%, monto de apertura de cuenta US\$ 1,000.00, periodo de permanencia 12 meses, TREA 0.20%, asumiendo que en todo el periodo no existan transacciones adicionales a la apertura de cuenta (como retiros). El saldo mínimo de equilibrio es de US\$ 750.00. Es decir, si mantienes un monto mayor, tu dinero crecerá. No incluye ITF.

#### **Declaración final:**

El cliente declara que: (1) ha recibido la presente cartilla en tres páginas junto con el contrato y el certificado de seguro de protección en caso de adquirir una Tarjeta Interbank Visa Débito Oro, (2) ha leído los documentos y se absolvieron sus dudas y, (3) firma con conocimiento pleno de las condiciones establecidas en dichos documentos.

\_\_\_\_\_  
Firma y documento de identidad (titular y/o mancomunados)

## ANEXO 6. Cartilla de información cuenta súper tasa - persona natural



### Cartilla de Información Cuenta Súper Tasa – Persona Natural

CONDICIONES VIGENTES DESDE EL 03/10/2023

La Tasa de Rendimiento Efectivo Anual (TREA)<sup>(2)</sup> es igual a la Tasa Efectiva Anual (TEA)<sup>(1)</sup>. Saldo Mínimo de Equilibrio S/ 10,000.00 o US\$ 5,000.00 para rendimiento efectivo mensual, si mantienes un monto mayor, tu dinero crecerá.

1. Tasa de Interés Efectiva Anual (TEA) <sup>(1)</sup> Aplica para nuevas cuentas abiertas desde el 03/10/2023	Tarifa	
	Soles	Dólares
<b>Súper Tasa <sup>(2)</sup></b>		
- Hasta S/ 1,499.99	0.00%	
- De S/ 1,500.00 a 9,999.99	0.25%	
- De S/ 10,000.00 a 29,999.99	0.50%	
- De S/ 30,000.00 a 49,999.99	1.50%	
- De S/ 50,000.00 a más	5.00%	
- Hasta US\$ 19,999.99		0.20%
- De US\$ 20,000.00 a más		1.5%

2. Número de transacciones libres de costos	Detalle
<b>Banca por Internet y Aplicativo Móvil Interbank</b>	
Consultas y movimientos	ilimitado
Pago de servicios y/o empresas	ilimitado
Pago de tarjetas de crédito Interbank y de otros bancos	ilimitado
Transferencias a otras cuentas o bancos	ilimitado
<b>Cajeros Global Net y Plus Global Net</b>	
Depósitos en efectivo	ilimitado
Retiros de efectivo	ilimitado
Consultas y movimientos	ilimitado
<b>Interbank Agentes <sup>(3)</sup></b>	
Depósitos en efectivo	ilimitado
Retiros de efectivo	3 retiros sin costo al mes
<b>Ventanilla Tiendas Interbank</b>	
Depósitos en efectivo	ilimitado
Retiros de efectivo	2 retiros sin costo al mes
<b>En otra localidad <sup>(4)</sup></b>	
Depósitos interplaza en Global Net/Plus Global Net	ilimitado
Retiros interplaza en Global Net/Plus Global Net y Ventanilla Tiendas Interbank	Sin costo

<b>3. Transacciones con costo - Categoría denominaciones de comisiones <sup>(9)</sup></b>			
<b>Uso de canales</b>	<b>Soles</b>	<b>Dólares</b>	<b>Detalle</b>
<b>Cajeros Global Net y Plus Global Net</b>			
Retiro en cajero de otro banco local	S/ 20.00	US\$ 7.00	Aplica para todos los retiros.
Retiro en cajero de otro banco en el extranjero	S/ 20.00	US\$ 7.00	Aplica para todos los retiros.
<b>Interbank Agentes <sup>(3)</sup></b>			
Consulta de saldos y movimientos	S/ 1.00	US\$ 0.35	Aplica para todas las consultas.
Exceso de retiros	S/ 2.00	US\$ 0.70	Aplica a partir del 4to retiro en el mes
<b>Ventanilla Tiendas Interbank</b>			
Consulta de saldos y movimientos	S/ 5.00	US\$ 1.60	Aplica para todas las consultas.
Exceso de retiros	S/ 8.00	US\$ 3.00	A partir del 3er retiro en el mes
<b>Operaciones en cuenta</b>			
<b>Operaciones en otra localidad</b>			
Transferencias Interplaza en ventanilla Tiendas Interbank, Cajeros Global Net y Plus Global Net	0.5% (Min. S/ 2.50 o US\$ 1.5 Máx. S/ 700 o US\$ 350)		Porcentaje aplicado al importe de la operación. Aplica para todos los depósitos o transferencias interplaza.
Depósitos Interplaza en ventanilla Tiendas Interbank	0.5% (Min. S/ 7.50 o US\$ 2.20 Máx. S/ 350 o US\$ 125)		
<b>Conversión de Moneda</b>			
Por servicio de cambio de moneda por las transacciones (compra y disposición de efectivo), hechas en el extranjero en moneda diferente al dólar americano		3%	Aplica para todas las tarjetas de débito.
<b>4. Servicios asociados a la cuenta <sup>(9)</sup></b>			
	<b>Soles</b>	<b>Dólares</b>	<b>Detalle</b>
<b>Mantenimiento de cuenta</b>			
Para saldo promedio mensual			El cobro se realizará sobre el saldo disponible de la cuenta de forma mensual.
Hasta S/ 9,999.99	S/ 8.00		
Desde S/ 10,000.00	No cobra		
Para saldo promedio mensual			
Hasta US\$ 4,999.99		US\$ 3.00	
Desde US\$ 5,000.00		No cobra	
Envío físico de estado de cuenta (a solicitud del cliente)	S/ 3.50	US\$ 1.25	
<b>5. Tarjetas de Débito adicionales a solicitud del cliente <sup>(6)</sup></b>			
	<b>Soles</b>	<b>Dólares</b>	<b>Detalle</b>
<b>Reposición de Tarjeta de Débito</b>			
Tarjeta Interbank Visa Débito Clásica, Visa Débito Oro o Visa Débito Benefit	S/ 25.00	US\$ 7.00	El cobro se realiza al momento de efectuar la operación.
<b>Emisión de Tarjeta de Débito</b>			
Tarjeta Interbank Visa Débito Clásica, Visa Débito Oro o Visa Débito Benefit	Sin costo por apertura		
<b>Mantenimiento de Tarjeta de Débito</b>			
Administración de beneficios de Tarjeta Interbank Visa Débito Oro	S/ 4.90	US\$ 2.00	El cobro se realiza de forma mensual. La emisión de estas tarjetas es opcional a solicitud del cliente.
Administración de beneficios de Tarjeta Interbank Visa Débito Benefit	S/ 4.50	US\$ 2.00	

**6. Gastos**

Impuesto a las transacciones financieras (ITF)	0.005%	Porcentaje aplicado al importe de la operación
--	--------	--

<sup>(1)</sup> Tasa de interés efectiva anual fija. Se aplica al saldo promedio mensual en cuenta, que es la suma del saldo de todos los días del mes, dividido entre el número de días que tenga el mes, Año base de 360 días. Capitalización y abono de intereses, por cada mes calendario (se considera hasta el último día útil del mes). Tasas de interés sujetas a variación de acuerdo con las condiciones de mercado. Las tasas aplican para nuevas cuentas abiertas desde el 03 de octubre del 2023.

<sup>(2)</sup> La tasa de rendimiento efectivo anual fija (TREA) está calculada en base a la tasa de interés, monto de apertura, comisiones y gastos en un año de 360 días.

<sup>(3)</sup> Canales complementarios Interbank Agente: cajeros corresponsales de Interbank ubicado en bodegas, farmacias, minimarkets y otros lugares.

<sup>(4)</sup> Los depósitos y retiros interplaza se refieren a transacciones realizadas en una provincia distinta a donde se abrió la cuenta (deslino de los fondos). Las transferencias interplaza se refieren a transferencias realizadas entre cuentas abiertas en distintas provincias (el cobro se realiza en la cuenta de origen de los fondos).

<sup>(5)</sup> Si la cuenta no tiene saldo disponible la(s) comisión(es) quedará(n) pendiente(s) de pago hasta que la cuenta tenga saldo disponible y se efectúe el cobro. Los costos por exceso de operaciones aplican por cada operación retiros, consulta o depósito. Las comisiones por cajeros Global Net y Global Net Plus dependerá del tope máximo diario permitido para dicho canal.

<sup>(6)</sup> Reposición Tarjeta de Débito (física) sujeta al cobro de comisión cada vez que el Cliente solicite la emisión de un nuevo plástico en caso de robo, pérdida o deterioro, se cobra con cargo en cuenta o en efectivo si no tuviera saldo disponible. El cliente debe firmar la nueva Tarjeta de Débito y cambiar la clave original asignada en cualquier cajero Global Net a nivel nacional antes de utilizarla.

<sup>(7)</sup> Para contabilizar el pago de los intereses para los depósitos ascendentes o iguales a S/1,500.00 en la cuenta, se deberá mantener el saldo en la cuenta el mes completo. No aplica el pago de intereses si el cliente cancela la cuenta Súper Tasa antes del último día del mes. Si el cliente cancela antes del último día del mes, la tasa de interés a pagar será 0.00%

<sup>(8)</sup> Para cuentas nuevas, el interés se calcula desde el día que el cliente realiza el primer abono en cuenta. El interés generado entre el día del primer abono y el fin del primer mes se paga el último día del mes

**Información importante:**

Para los casos de terminación o resolución del contrato por parte del cliente, podrá realizarlo a través de los canales que Interbank ponga a su disposición.

Este producto es respaldado por el Fondo de Seguro de Depósitos. Mayor información en [www.fsd.org.pe](http://www.fsd.org.pe).

El detalle de las comisiones cobradas por servicios transversales, tales como: transferencias interbancas, retención judicial, emisión de chequera, cobro de cheques, copia de documentos, entre otros, podrá ubicarlos en nuestros tarifarios publicados en nuestra página web [www.interbank.pe](http://www.interbank.pe) o en la red de Tiendas Interbank.

Servicios asociados: El cliente podrá suprimir o reactivar uno o más de los siguientes servicios asociados a través de nuestra

Banca Telefónica y Tiendas Interbank:

1. Operaciones de compra, consumos o pagos por internet, a través de una página web distinta a la de Interbank.
2. Consumos u operaciones efectuadas en el exterior, con presencia física de la Tarjeta.

En cuentas individuales y en cuentas (y/o), el Cliente deberá presentar su Tarjeta Interbank Visa débito y su documento de identidad (no se permitirá realizar retiros sin contar con Tarjeta Interbank Visa Débito). En cuentas mancomunadas (y), los Clientes deberán presentar su documento de identidad.

**Ejemplo explicativo:**

Soles: TEA 0.50%, monto de apertura de cuenta S/ 10,000.00, periodo de permanencia 12 meses, TREA 0.50 %, asumiendo que en todo el periodo no existan transacciones adicionales a la apertura de cuenta (como retiros). El saldo mínimo de equilibrio es de S/ 10,000. Es decir, si mantienes un monto mayor, tu dinero crecerá. No incluye ITF.

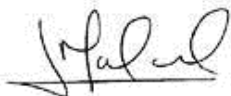
Dólares: TEA 0.20%, monto de apertura de cuenta US\$ 5,000.00, periodo de permanencia 12 meses, TREA 0.20%, asumiendo que en todo el periodo no existan transacciones adicionales a la apertura de cuenta (como retiros). El saldo mínimo de equilibrio es de US\$ 5,000.00. Es decir, si mantienes un monto mayor, tu dinero crecerá. No incluye ITF.

**Declaración final:**

El cliente declara que: (1) ha recibido la presente cartilla en cuatro páginas junto con el contrato y el certificado de seguro de protección en caso de adquirir una Tarjeta Interbank Visa Débito Oro, (2) ha leído los documentos y se absolvieron sus dudas y, (3) firma con conocimiento pleno de las condiciones establecidas en dichos documentos.

---

Firma y documento de identidad (titular y/o mancomunados)



---

Gerente de División Captaciones  
Martin Castillo Rubiños

## ANEXO 7. Cartilla de información de depósito



### Cartilla de Información de Depósito Persona Natural

Fecha \_\_\_\_\_  
 Importe \_\_\_\_\_ Moneda \_\_\_\_\_

Interbank declara haber recibido de \_\_\_\_\_  
 un depósito a plazo fijo de \_\_\_\_\_

depositado en la cuenta N° \_\_\_\_\_, por el que se pagará una tasa de rendimiento efectiva anual fija<sup>(1)</sup> de \_\_\_\_\_ %, equivalente aproximadamente a \_\_\_\_\_ por concepto de intereses sobre el importe disponible desde el \_\_\_\_\_ hasta el<sup>(3)</sup> \_\_\_\_\_, que determina un plazo de \_\_\_\_\_, bajo los términos del contrato suscrito entre el(los) Cliente(s) e Interbank. La presente cartilla no es negociable.

El Cliente declara que: <sup>(1)</sup> ha recibido la presente cartilla en dos páginas impresas junto con el contrato, <sup>(2)</sup> ha leído los documentos y se absolvieron sus dudas y, <sup>(3)</sup> firma con conocimiento pleno de las condiciones establecidas en dichos documentos.

firma y d.o.i. (titular y/o mancomunados) \_\_\_\_\_

firmas autorizadas (banco) \_\_\_\_\_  
 ruc 20100053455  
 Banco

#### Información Adicional:

1. **La tasa de rendimiento efectivo anual (TREA) es igual a la tasa efectiva anual (TEA).** Tasa a un año base de 360 días. Este producto es respaldado por el Fondo de Seguro de Depósitos. [www.fsd.gob.pe](http://www.fsd.gob.pe)
2. **Saldo mínimo de equilibrio es igual al monto mínimo de apertura de la cuenta.**
3. Para Depósitos a Plazo no se permiten depósitos adicionales por ventanilla por el tiempo que dure el plazo.
4. El detalle de las comisiones cobradas por servicios transversales, tales como: transferencias interbancarias, retención judicial, emisión de chequera, cobro de cheques, copia de documentos, entre otros, podrás ubicarlos en nuestros tarifarios publicados en nuestra página web [www.interbank.com.pe](http://www.interbank.com.pe) o en la red de Tiendas Interbank.
5. Capitalización y abono de intereses diario. El monto de intereses calculado aplicará siempre que no se realice retiros durante el plazo pactado, de lo contrario la suma de los intereses finales será menor a la indicada en la cartilla. Para cancelaciones antes de su vencimiento, los intereses retirados hasta la fecha de cancelación serán descontados del capital en caso corresponda.
6. El cliente podrá realizar el retiro de intereses con su Tarjeta de Débito Interbank a través de los canales que Interbank ponga a su disposición.
7. Si el depósito se cancela antes de su vencimiento la tasa de interés aplicada será 0% y sólo recibirás capital (monto de apertura). En caso hayas retirado intereses, estos intereses se descontarán del capital.
8. Este depósito se renovará automáticamente a su vencimiento con la tasa mínima de interés para soles, dólares y/o euros según tarifario vigente del producto adquirido.
9. Para los productos a plazo en Euros solo podrán realizarse operaciones con su Tarjeta de Débito Interbank a través de los canales que Interbank ponga a su disposición.
10. Impuesto a las transacciones financieras (ITF): 0.005%.
11. Los puntos 4, 5, 6, 7 y 8 no aplican para Ahorro Casa ni para Ahorro Techo.

## ANEXO 8. Solicitud de afiliación de productos


**Solicitud de Afiliación de Productos  
persona natural**

LLENAR LA SOLICITUD CON LAPIERO NEGRO Y LETRA IMPRENTA LEGIBLE

 Titular   
 Aval   
 Otro (1)(2)  R  GH  AT  AC

 canal de ventas  punto de venta  cód. tienda gestora  cód. promotor  indicador de evaluación   
 ahorro casa exterior (2)(3)  hipotecario novbis (2)  ingresos conyugales (solo hipotecario y p.fácil)  Fecha 

## Productos a solicitar

## Productos del Activo (marcar productos solicitados)

 Adelanto Sueldo (4)  principal  Tarjeta de Crédito  CD  Adic. principal  CB  FM  N° cuenta de garantía   
 \* Crédito Hipotecario  CD  principal  Préstamo Fácil  CD  Aval  principal  CB  FM 

 (\*) compromiso de cancelación de deuda  (\*\*) Solo en caso la tarjeta de propiedad salga a nombre de un tercero.

## Datos Generales del Titular

 tipo y n° de documento (1)(10)  n° de pasaporte (sob cuando se marque CE)(1)  apellido paterno (1)  apellido materno (1)   
 primer nombre (1)  segundo nombre (1)  fecha de nacimiento (1)  día  mes  año  M  F  nivel de educación  primaria  secundaria  técnica  superior  post-gradúo   
 estado civil  soltero  casado  casado c/bs separados  viudo  conviviente  divorciado  n° dependientes  país de nacimiento  país de nacionalidad  país de residencia (1)   
 tiempo residencia en Perú (sob extranjeros)  años  meses  tipo de vivienda  propia  propia financiada  alquilada  familiar  e-mail - personal  ¿Cumple o ha cumplido funciones públicas en los 5 últimos años? (5)  sí  no  parentesco (solo remesador, garante hipotecario, apoderado) (1)   
 situación laboral  dependiente  profesional independiente  accionista empresa  rentista 1° categ  rentista 2° categ  micro empresario  jubilado  informal  no laboral(2)  trabaja en el extranjero(2)  sí  no  aporta a Es Salud (2)  sí  no  n° c. empresa / n° c. personal  % participación (accionista) 

## Datos Generales del Cónyuge

 tipo y n° de documento  n° de pasaporte (solo cuando se marque CE)  apellido paterno  apellido materno   
 primer nombre  segundo nombre  fecha de nacimiento  día  mes  año  teléfono celular   
 estado civil (sob hipotecario novbis)  soltero  viudo  divorciado  e-mail - cónyuge  tiempo residencia en Perú (solo extranjeros)  años  meses  ¿Cumple o ha cumplido funciones públicas en los 5 últimos años? (5)  sí  no   
 situación laboral  dependiente  profesional independiente  accionista empresa  rentista 1° categ  rentista 2° categ  micro empresario  jubilado  informal  no laboral  trabaja en el extranjero  sí  no  aporta a Es Salud (2)  sí  no  n° c. empresa / n° c. personal 

## Datos Complementarios del Titular

 dirección  nombre vía  n°/mz.  lote  int./dpto./tda./std  sector / etapa   
 urbanización  distrito  provincia  departamento   
 referencia  cód.ciudad  teléfono casa  teléfono celular  tiempo de residencia en domicilio  años  meses  n° seguro social (extranjero)(2)  código zip (2) 

 ocupación actual  cargo actual  solo para diplomáticos  residencia actual  Perú  Extranjero  fecha próximo cambio  mes  año  giro o actividad del negocio  servicio  industria  comercio  fecha de ingreso o inicio de actividad  mes  año   
 tipo de contrato  nombrado o indefinido  plazo fijo  cas  mes  año  Ingresos  ingreso mensual fijo S/(bruto)  ingreso mensual variable S/(6)  Patrimonio  inmueble  vehículo  depósitos  total patrimonio S/  otros ingresos  dependiente  profesional independiente   
 total otros ingresos  total otros ingresos  e-mail laboral   
 razón social  cód.ciudad  teléfono (s)  anexo (s)  dirección  igual a la de domicilio  Otra (especificar)  ca. av. jr. psj. otro tipo vía   
 nombre vía  n°/mz.  lote  int./dpto./tda./std  sector / etapa  código zip (2)  urbanización   
 distrito  provincia  departamento  referencia 

## Referencias

 (7) apellidos y nombres / razón social  tipo y n° de documento  persona de contacto  tipo de relación con solicitante (8)  F  C  P  A  L  I  cód.ciudad  teléfono fijo/ celular (9)  anexo (s)   
 apellidos y nombres / razón social  tipo y n° de documento  persona de contacto  tipo de relación con solicitante (8)  F  C  P  A  L  I  cód.ciudad  teléfono fijo/ celular (9)  anexo (s)   
 apellidos y nombres / razón social  tipo y n° de documento  persona de contacto  tipo de relación con solicitante (8)  F  C  P  A  L  I  cód.ciudad  teléfono fijo/ celular (9)  anexo (s)   
 apellidos y nombres / razón social  tipo y n° de documento  persona de contacto  tipo de relación con solicitante (8)  F  C  P  A  L  I  cód.ciudad  teléfono fijo/ celular (9)  anexo (s) 

## Datos Complementarios del Cónyuge

 % participación (accionista)  ocupación actual  cargo actual  giro o actividad del negocio  servicio  industria  comercio  fecha de ingreso o inicio de actividad  mes  año   
 Ingreso mensual fijo S/(bruto)  ingreso mensual variable S/ (6)  otros ingresos (solo para préstamo fácil y crédito hipotecario)  dependiente  profesional independiente  rentista  accionista  jubilado  micro empresario  total otros ingresos S/   
 e-mail laboral  n° seguro social (extranjero) 

(1) Solo para R: Remesador, GH: Garante Hipotecario, AT: Apoderado Titular y AC: Apoderado Cónyuge; completar los campos marcados con el numeral 1 / (2) Solo para hipotecario / (3) Solo aplica situación "no laboral" para titular / (4) Si se solicita Adelanto de Sueldo, solo se debe llenar la sección datos generales y datos complementarios del titular / (5) De ser "SÍ" su respuesta, llenar formato adicional de cliente PEP - "Personas Expuestas Políticamente" / (6) Para el caso de los accionistas, se deberá ingresar el promedio de ventas mensuales de la empresa donde es accionista / (7) Marcar C: Cónyuge en caso se desee ingresar referencias del cónyuge / (8) Donde: F: Familiar, C: Cliente, P: Proveedor, A: Arrendador, L: Laboral, I: Inquilino / (9) Teléfono celular: no aplica para referencia laboral en Crédito Hipotecario y en otros productos solo aplica para referencia familiar / (10) De presentar DNI, país de nacionalidad debe ser Perú; de presentar CE, país de nacionalidad debe ser diferente a Perú y país de residencia debe ser Perú.

Empresa	razón social	cód.ciudad	teléfono (s)	anexo (s)	dirección igual a la de domicilio	Otra (especificar)	ca. av. jr. psi. otro	tipo vía:
	nombre vía	n°/mz.	lote	int./dpto./tda./std	sector / etapa	código o zip (2)	urbanización	
	distrito	provincia	departamento	referencia				

**Datos Adicionales del Producto Solicitado**

**Tarjeta de Crédito**

marca de tarjeta	tipo (clásica, oro, platinum, etc)	disp. de efectivo	fecha de pago	embosado
visa / mastercard / american express		si / no	7 / 16	si / no
dirección de entrega de tarjeta	envío estado de cuenta	tipo de seguro	tipo cuenta (pagos con cargo en cta) (15)	modalidad de pago
domicilio / trabajo / tienda / cód. tienda	físico / electrónico	persona / laboral	cta ahorro / cta corriente	total / mínimo / soles / dólares
nombre en tarjeta del titular	número de cuenta existente			

Por la presente otorgo facultades suficientes a un familiar directo (esposa(a), padre o madre, hijo o mayor de edad) y/o a la persona que identifique a continuación para que en mi nombre y representación y actuando como mi apoderado, pueda recibir la tarjeta a que se refiere esta solicitud.

apellido paterno | apellido materno | nombre(s)

**Préstamo Fácil**

tipo	maestría	importe a financiar	plazo en meses	meses gracia	tipo de cuota	seguro desgravamen	solo para maestría duración(meses)
tradicional / estudiantil / express	tiempo parcial / tiempo completo / exterior	S/ \$			ordinaria / extraordinaria	si / no (11)	
maestría virtual	importe para estudios (maestría exterior)	importe para manutención (maestría exterior)	fecha de pago	n° de crédito a cancelar (reenganche)	envío de informe de pago	tipo de envío (19)	tipo de desembolso
si / no			2 / 17 / otro:		si / no	físico (18) / electrónico (18)	cta ahorros / cta. cte. / ventanilla / establec.
número de cuenta de desembolso	tipo cuenta (pagos con cargo en cta) (16)	moneda de cuenta (15)	número de cuenta existente				

**Crédito Hipotecario**

tipo	tipo de evaluación	monto de alquiler	vabr del inmueble	cuota inicial
hipotecario / mi vivienda / Cofide / techo propio	personal con garantía hipotecaria / tradicional / ahorro casa	S/ \$	S/ \$	S/ \$
monto solicitado	tasa mixta (años)	plazo (meses)	tipo de cuota	período de gracia (meses)
S/ \$	5 / 10		ordinaria / extraordinaria	
financiar gastos (12)	tipo de bien	autorizo contratación del seguro del inmueble (13)	destino:	compra de:
si / no	terminado / futuro	si / no	vivienda / terreno / casa de campo o playa / deuda / ampliación o remodelación / construcción	libre disponibilidad / monto de libre disponibilidad
nombre del proyecto	tipo cuenta (pagos con cargo en cta) (14)(16)	número de cuenta existente (15)		

**Cuenta de Ahorros**

**Nueva cuenta \***

solicita abrir nueva cta de ahorro  si  no

solicita desembolsar préstamo en cta de ahorro (Sólo para Préstamo Fácil)  si  no

solicita afillar pagos con cargo cta a la cuenta nueva  si  no

\*Solicito a Interbank que, en caso apruebe la solicitud de préstamo, se abra a mi nombre una Cuenta Simple, con los datos indicados en el presente documento. Dicha cuenta será individual, en la misma moneda del préstamo y podrá servir para el pago de las cuotas del mismo (entre otras operaciones). Declaro haber recibido el Contrato de Apertura y la Cartilla de Información, manifestando mi conformidad con el contenido de los mismos. Del mismo modo, autorizo a Interbank a confirmar la apertura a la dirección de correo electrónico proporcionada, así como el número de cuenta y demás información correspondiente.

**Declaración Jurada (Marcar con un aspa o check las siguientes condiciones)**

- (i) Declarando haber recibido información de todas las Tarjetas de Crédito, incluyendo la tarjeta Visa Access que no cobra comisión por membresía, por lo tanto, acepto el pago de la comisión de membresía si elegí adquirir una Tarjeta de Crédito distinta a esta.
- (ii) Declarando conocer la opción de endosar sin costo adicional un seguro de vida personal en cualquier momento del plazo del crédito, en caso de contar con uno, siempre y cuando brinde coberturas, condiciones y plazos iguales o superiores al seguro ofrecido por Interbank a través de Interseguro. Para mayor información con respecto a condiciones, coberturas y procedimientos ingresar a [www.interbank.pe](http://www.interbank.pe)

Firma del Solicitante / Titular

Firma del Cónyuge del Titular

Firma del Funcionario Responsable

Suscribo la presente solicitud:

- (i) Declarando la veracidad de los datos consignados y autorizando a Interbank a confirmarlos
- (ii) Aceptando los términos del Contrato correspondiente
- (iii) Declarando haber recibido previamente de Interbank toda la información sobre las características y tarifas de la operación
- (iv) Aceptando que Interbank no está obligado a notificarme el resultado de la evaluación de la presente solicitud
- (v) Autorizando a Interbank a destruir los documentos que he presentado para el presente trámite, en caso no sea aprobado, según sus procedimientos

**Mediante la suscripción del presente formulario, usted declara que la información proporcionada es verdadera y acepta que Interbank actualice sus datos personales (ej. Dirección, correo electrónico, teléfono, etc.) con la información consignada en este documento, para la gestión de todos sus productos y/o servicios, así como la ejecución de los contratos que usted mantiene con Interbank.**

(11) Solo si adjunta la renuncia de seguro de desgravamen por exceso de edad y/o monto de cobertura / (12) No incluyen los gastos de tasación / (13) El no autorizar la contratación del seguro del inmueble, implica la contratación de un seguro externo / (14) En caso de cuentas mancomunadas, solo aplica tipo de cuenta «Y/O» / (15) Misma moneda del crédito / (16) Adicionalmente el cliente tiene la opción de realizar el pago por ventanilla u otros canales establecidos por Interbank / (17) Cuota capital es un porcentaje del valor del vehículo (podría llegar hasta el 50%), además estará integrada por los intereses, comisiones y gastos aplicables / (18) D: domicilio, P: personal, L: laboral / (19) Se completará solo si se eligió «si» envío informe de pago / (20) Las devoluciones solo aplican a las tarjetas de crédito Cashback.

## **ANEXO 9. Contrato de depósitos en cuenta corriente, cuenta de ahorro, plazo fijo, certificado bancario y compensación por tiempo de servicios (CTS)**

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

dispositivo físico, mensaje SMS, u otros medios de generación de clave ofrecidos por Interbank en este Contrato que cuente con las medidas de seguridad necesarias para cumplir dicha función (en adelante, la "Clave Dinámica"). Estas transacciones están sujetas a límites de monto establecidos por Interbank, los cuales son informados al Cliente en la misma página web antes de realizar cualquiera de dichas transacciones.

Interbank generará en sus Canales Digitales, secuencias de ingreso que permitirán resguardar la seguridad de las operaciones que se realicen en la Banca por Internet e Interbank App.

Interbank no asumirá ninguna responsabilidad por cualquier problema o inconveniente técnico o físico por caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite, retrase, demore la ejecución o no permita la realización exitosa del servicio que se presta a través de sus Canales Digitales. El Cliente podrá efectuar transacciones a través de otros medios que Interbank ponga a su disposición.

Toda transacción efectuada por Internet con la Clave de Internet y/o con la Clave Dinámica se considera efectuada por el Cliente en la fecha en que ésta se realice, salvo en los supuestos de no responsabilidad del Cliente por operaciones no reconocidas indicados en la cláusula 33 del presente contrato. En caso se realice un débito o abono erróneo a las Cuentas, realizado mediante el uso de Canales Digitales tanto por Interbank como por terceros, este será rectificado, en tanto pueda ser debidamente comprobado y sustentado por Interbank,

El Cliente deberá comunicar de inmediato a Interbank cualquier sospecha de que un tercero no autorizado haya tomado conocimiento de su Clave Dinámica, Clave Internet u otra afin, o la pérdida o sustracción del dispositivo que contiene la misma, por los medios que Interbank ponga a su disposición.

El Cliente reconoce de comunicar de inmediato a Interbank cualquier pérdida o robo de su celular, laptop, computadora, tablet u otro equipo electrónico con el cual pueda hacer operaciones. Recibida dicha comunicación, Interbank bloqueará la Tarjeta, por lo que el Cliente no será responsable por el uso irregular o fraudulento de la misma con posterioridad a tal comunicación.

El Cliente declara conocer que las transacciones realizadas por Canales Digitales deben efectuarse en equipos seguros y que cuenten al menos con programas antivirus y antimalware actualizados. Asimismo, el Cliente declara conocer los riesgos propios de las operaciones por internet (tales como el phishing, malware, virus, entre otros), así como en equipos y redes poco seguras o que no cuenten con los programas de antivirus debidamente actualizados, asumiendo el cliente los riesgos y responsabilidades derivadas del uso en equipo y redes poco seguras.

La activación de la Tarjeta para el uso de Canales Digitales es inmediata, por lo que sólo se requiere hacer el cambio de la Clave Secreta, Clave de Internet, Clave Dinámica o cualquier otro tipo de seguridad que genere la misma certeza, según sea el caso. Podrán permitirse transacciones con cargo a las Cuentas hasta el día siguiente a la apertura.

#### **43. Otra información relevante para el Cliente:**

43.1 En caso de nulidad o invalidez, total o parcial, de una o más disposiciones contenidas en este Contrato no afectará la validez de las demás disposiciones contenidas en el mismo en tanto resulten separables, debiéndose considerar como inexistentes únicamente las cláusulas declaradas nulas o inválidas, total o parcialmente.

43.2 Las cláusulas generales de contratación aprobadas por la Superintendencia se incorporan automáticamente a todas las ofertas que pueda formular la empresa para la contratación de algún producto o servicio con arreglo a ellas, de acuerdo al artículo 1393 del Código Civil.

43.3 Interbank podrá poner a disposición del Cliente otros mecanismos y/o medios que impliquen la manifestación de voluntad de aceptación y/o consentimiento por parte del Cliente, para adquirir y/o contratar diferentes productos y servicios a través de diferentes plataformas digitales, tales como aplicaciones u otras de similar naturaleza, bastando para ello su aceptación a través de un clic, clave secreta, clave dinámica y/o cualquier otro medio de autenticación que complemente y/o reemplace dichas claves u otros mecanismos que impliquen la manifestación de voluntad de aceptación del Cliente a través de canales electrónicos o digitales que Interbank pone a su disposición.

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

dispositivo físico, mensaje SMS, u otros medios de generación de clave ofrecidos por Interbank en este Contrato que cuente con las medidas de seguridad necesarias para cumplir dicha función (en adelante, la "Clave Dinámica"). Estas transacciones están sujetas a límites de monto establecidos por Interbank, los cuales son informados al Cliente en la misma página web antes de realizar cualquiera de dichas transacciones.

Interbank generará en sus Canales Digitales, secuencias de ingreso que permitirán resguardar la seguridad de las operaciones que se realicen en la Banca por Internet e Interbank App.

Interbank no asumirá ninguna responsabilidad por cualquier problema o inconveniente técnico o físico por caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite, retrase, demore la ejecución o no permita la realización exitosa del servicio que se presta a través de sus Canales Digitales. El Cliente podrá efectuar transacciones a través de otros medios que Interbank ponga a su disposición.

Toda transacción efectuada por Internet con la Clave de Internet y/o con la Clave Dinámica se considera efectuada por el Cliente en la fecha en que ésta se realice, salvo en los supuestos de no responsabilidad del Cliente por operaciones no reconocidas indicados en la cláusula 33 del presente contrato. En caso se realice un débito o abono erróneo a las Cuentas, realizado mediante el uso de Canales Digitales tanto por Interbank como por terceros, este será rectificado, en tanto pueda ser debidamente comprobado y sustentado por Interbank,

El Cliente deberá comunicar de inmediato a Interbank cualquier sospecha de que un tercero no autorizado haya tomado conocimiento de su Clave Dinámica, Clave Internet u otra afín, o la pérdida o sustracción del dispositivo que contiene la misma, por los medios que Interbank ponga a su disposición.

El Cliente reconoce de comunicar de inmediato a Interbank cualquier pérdida o robo de su celular, laptop, computadora, tablet u otro equipo electrónico con el cual pueda hacer operaciones. Recibida dicha comunicación, Interbank bloqueará la Tarjeta, por lo que el Cliente no será responsable por el uso irregular o fraudulento de la misma con posterioridad a tal comunicación.

El Cliente declara conocer que las transacciones realizadas por Canales Digitales deben efectuarse en equipos seguros y que cuenten al menos con programas antivirus y antimalware actualizados. Asimismo, el Cliente declara conocer los riesgos propios de las operaciones por internet (tales como el phishing, malware, virus, entre otros), así como en equipos y redes poco seguras o que no cuenten con los programas de antivirus debidamente actualizados, asumiendo el cliente los riesgos y responsabilidades derivadas del uso en equipo y redes poco seguras.

La activación de la Tarjeta para el uso de Canales Digitales es inmediata, por lo que sólo se requiere hacer el cambio de la Clave Secreta, Clave de Internet, Clave Dinámica o cualquier otro tipo de seguridad que genere la misma certeza, según sea el caso. Podrán permitirse transacciones con cargo a las Cuentas hasta el día siguiente a la apertura.

### **43. Otra información relevante para el Cliente:**

43.1 En caso de nulidad o invalidez, total o parcial, de una o más disposiciones contenidas en este Contrato no afectará la validez de las demás disposiciones contenidas en el mismo en tanto resulten separables, debiéndose considerar como inexistentes únicamente las cláusulas declaradas nulas o inválidas, total o parcialmente.

43.2 Las cláusulas generales de contratación aprobadas por la Superintendencia se incorporan automáticamente a todas las ofertas que pueda formular la empresa para la contratación de algún producto o servicio con arreglo a ellas, de acuerdo al artículo 1393 del Código Civil.

43.3 Interbank podrá poner a disposición del Cliente otros mecanismos y/o medios que impliquen la manifestación de voluntad de aceptación y/o consentimiento por parte del Cliente, para adquirir y/o contratar diferentes productos y servicios a través de diferentes plataformas digitales, tales como aplicaciones u otras de similar naturaleza, bastando para ello su aceptación a través de un clic, clave secreta, clave dinámica y/o cualquier otro medio de autenticación que complemente y/o reemplace dichas claves u otros mecanismos que impliquen la manifestación de voluntad de aceptación del Cliente a través de canales electrónicos o digitales que Interbank ponga a su disposición.



## ANEXO 10. Contrato de préstamo personal aprobado por la SBS RES. N°

### CONTRATO DE CRÉDITOS DE CONSUMO – PRÉSTAMOS

El presente Contrato de préstamo (en adelante, el Contrato) contiene los términos y condiciones que regulan el otorgamiento de créditos personales (en adelante, el Crédito) por parte de INTERBANK y está conformado por: (i) el presente documento; (ii) la Hoja Resumen; (iii) Solicitud del crédito (se puede registrar de forma electrónica, virtual o física); (iv) cronograma y (v) Pagaré u otro tipo de garantía.

La manifestación de voluntad y/o de aceptación de: (i) las condiciones detalladas en el presente documento; (ii) posible ofrecimiento de productos y/o servicios financieros; y (iii) funcionalidades digitales accesorias al crédito, puede ser realizada por el Cliente a través de la firma manuscrita y/o electrónica, así como aquella brindada por medios electrónicos y/o virtuales como por ejemplo: ingreso de claves o contraseñas, clic o cliquear en dispositivos, aceptación por voz, datos biométricos (huella dactilar, identificación facial, etc.), códigos, autogeneración de códigos, entre otros. Asimismo, el Cliente conviene que podrá contratar con INTERBANK a través de un soporte digital y/o electrónico conforme a los términos y condiciones establecido en el presente documento que declara haber recibido de manera previa y/o que se encuentra disponible en [www.interbank.pe](http://www.interbank.pe)

En caso el Cliente solicite revisar de manera directa los documentos contractuales en la web [www.interbank.pe](http://www.interbank.pe) 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 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, la Ley Aplicable).

**1. Declaración Jurada:** La Solicitud deberá contener datos del Cliente, los cuales tendrán carácter de Declaración Jurada. El Cliente se obliga a comunicar en forma inmediata a INTERBANK cualquier cambio en los datos consignados en dicha Solicitud y asumirá la responsabilidad de su falta de actualización. Sin perjuicio de ello, INTERBANK podrá emplear cualquiera de los demás medios previstos en la Ley, así como aquellos que hubieran sido brindados por el Cliente con el fin de comunicarse con él. Asimismo, el Cliente declara conocer que forman parte del presente Contrato, la Solicitud, Hoja Resumen y cualquier modificación que pudiera surgir de

los mismos, previamente informada, de acuerdo a lo establecido en la legislación vigente, así como toda aquella que se realice producto de un cambio en la legislación aplicable y que le aplique de manera supletoria al presente Contrato. El Cliente es responsable de mantener actualizada la dirección -física y/o electrónica- a la cual indicó que desea recibir sus documentos contractuales y/o información relevante para el crédito solicitado. Si la dirección proporcionada por el Cliente para el envío de cualquiera de sus documentos contractuales o información de su crédito no se encuentra apta y/o ésta hace que sea imposible su remisión o envío, el Cliente autoriza a INTERBANK a enviarle dicha información a cualquier otra dirección proporcionada por el Cliente a Interbank, sea esta física, electrónica u por otro medio.

**2. Medios de Comunicación:** Las modificaciones - indicadas en el Contrato y/o Hoja Resumen- serán informadas al Cliente por los medios que INTERBANK pone a disposición del Cliente a través de los canales de comunicación, entre ellos, los medios de comunicación directos como: (i) informe de pagos mensuales; (ii) comunicaciones al domicilio señalado en la Solicitud, correo electrónico y/o domicilio vigente y actualizado del Cliente; (iii) llamadas telefónicas; (iv) notas de cargo - abono, en tanto INTERBANK le envíe o entregue esta comunicación; (v) vouchers de operaciones, en tanto se envíe o entregue esta comunicación al Cliente, se le comunique en forma clara la información que INTERBANK le quiere hacer llegar o los cambios en su(s) Contrato(s), se observen los derechos que el Cliente tiene y se respete el plazo de comunicación anticipada, (vi) mensajes de texto (SMS); (vii) red de mensajería virtual o aplicación de software que cumpla con dicho fin (aplicación (APP) descargada en teléfono inteligente (Smartphone) u otro dispositivo inteligente de similares características, computadora o tablet u cualquier otra APP y/o tecnología similar a la APP, incluyendo aplicaciones de mensajería de terceros como Whatsapp que hayan sido contratado por Interbank para uso corporativo; y (viii) uso de chatbox o herramientas digitales de similar interacción soportadas en aplicaciones de software (APP). 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.

## 655-2022

La empresa de seguros con la que el Cliente haya contratado, sea o no a través de INTERBANK deberá informarle de cualquier cambio, variación, modificación o supresión de las condiciones de su seguro contratado, INTERBANK no está obligado a, realizar notificaciones de tales cambios y/o supresiones y de todas sus implicancias y consecuencias; siempre que INTERBANK no sea el contratante.

Además, si las variaciones consistieran en nuevos requerimientos a ser cumplidos o presentados por el Cliente, o nuevos riesgos excluidos u otros, el Cliente se obliga a satisfacerlos y/o a cumplirlos, bajo su exclusiva decisión y responsabilidad de quedar desprotegido del seguro correspondiente.

Asimismo, INTERBANK pone a disposición del Cliente información relevante respecto a dichos seguros en [www.interbank.pe](http://www.interbank.pe) o mediante los medios de comunicación establecidos en la cláusula 2.

**5.2** En caso el Cliente acredite haber contratado o contrate por su cuenta un seguro que brinde cobertura similar o mayor al seguro de desgravamen ofrecido por INTERBANK y por plazos iguales o mayores, el Cliente podrá ofrecer su seguro para el saldo deudor del Crédito otorgado en sustitución del seguro ofrecido por INTERBANK, para lo cual INTERBANK deberá brindar su aceptación y conformidad. En este caso, el Cliente deberá endosar la(s) póliza(s) a favor de INTERBANK a más tardar a la entrada en vigencia del Contrato, o en su defecto podrá hacerlo en cualquier momento de la vigencia del crédito, en sustitución del seguro de desgravamen que haya contratado a través de INTERBANK. Cabe mencionar que, la revisión de la póliza de seguros endosada por el Cliente no generará cargo alguno por parte de INTERBANK.

En el endoso deberá constar la declaración de la Compañía de Seguros en el sentido que INTERBANK es el único beneficiario de la indemnización hasta por el saldo deudor crédito. Sin perjuicio de la obligación que asume el Cliente, INTERBANK podrá, pero no estará obligado a, mantener vigente –pagar, renovar, entre otros- dicha póliza de seguro, toda vez que es el beneficiario. Para tales efectos, el Cliente se obliga a instruir a sus familiares a fin que comuniquen oportunamente a INTERBANK y/o a la Compañía de Seguros correspondiente, de ser el caso, del fallecimiento o invalidez total y permanente del Cliente, obligándose a presentar la documentación solicitada por la Compañía de Seguros correspondiente para la aplicación del Seguro de Desgravamen. Las condiciones de la póliza de Desgravamen cuyo único beneficiario será INTERBANK -

por el saldo deudor-, con el detalle de los beneficios y exclusiones, constan en la póliza que el Cliente declara conocer y aceptar.

En caso, el CLIENTE haya decidido contratar con la compañía de seguros, a través de INTERBANK, una póliza de manera electrónica, el CLIENTE reconoce las medidas de seguridad para la recepción de la póliza electrónica, así como las ventajas y riesgos de la misma. La compañía de seguros deberá tomar todas las medidas de seguridad necesarias para poder realizar el envío de la póliza conforme los plazos establecidos por la normativa vigente. Sin perjuicio de lo indicado en la presente cláusula, ante eventuales variaciones en la conformación de los costos asociados a las pólizas de seguro, dichas variaciones serán informados por la aseguradora conforme a la normativa que le resulte aplicable.

**6. Información:** INTERBANK podrá entregar información del Contrato y su ejecución a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) y a la central de riesgo de la SBS. INTERBANK podrá obtener información sobre el patrimonio personal del Cliente y su comportamiento crediticio en general para fines de su evaluación.

#### 7. Garantías:

**7.1** INTERBANK podrá requerir al Cliente que se constituyan garantías en respaldo del Crédito, para lo cual el Cliente entregará y/o constituirá las garantías, que a satisfacción de INTERBANK, sean necesarias y suficientes para respaldar el Crédito.

**7.2** El Cliente, en caso se convenga, acepta con la celebración del presente Contrato y extiende su manifestación de voluntad para constituir y/o otorgar en garantía mobiliaria abierta, en calidad de declaración jurada, sobre el (los) bien(es) descrito(s) en el Anexo y todas aquellas deudas y obligaciones, directas o indirectas, presentes o futuras, asumidas o que fueran a ser asumidas frente a INTERBANK. El gravamen es determinable y equivalente al monto total del Crédito, acordado entre el Cliente e INTERBANK, conforme a lo estipulado en el Anexo.

**7.3** La ejecución de las garantías podrá ser por (i) venta extrajudicial de los valores conforme lo indicado en el Anexo, (ii) mediante adjudicación de valores que será llevada a cabo por el Representante, quien cuenta con poder específico e irrevocable para suscribir la documentación necesaria para efectuar la transferencia de los Valores a favor de INTERBANK o, (iii) mediante

ejecución de la garantía en vía judicial.

**8. Refinanciamiento:** El presente Contrato es de aplicación en caso INTERBANK, a solicitud del Cliente -y previa evaluación de las políticas de riesgo y/o internas del banco, proceda a realizar el refinanciamiento del Crédito. El Cliente acepta y reconoce que su manifestación de voluntad sobre los documentos e instrumentos que forman parte del Contrato y los que sean necesarios para la formalidad del refinanciamiento, son de aplicación y por requerimiento de INTERBANK, conforme a la normativa vigente y a las políticas de riesgo de INTERBANK, quien a su criterio determinará, más no estará obligado, para conceder el refinanciamiento. El Crédito que es refinanciado se sujetará a las nuevas condiciones y estipulaciones contempladas en el presente Contrato y a los documentos e instrumentos sobre los cuales el Cliente manifieste su voluntad respecto de su solicitud de refinanciamiento. El Cliente declara conocer que dicho refinanciamiento podría implicar una recalificación de su perfil crediticio.

**9. Financiamientos adicionales:** INTERBANK podrá conceder al Cliente otros financiamientos, tales como compra de deuda. La finalidad de tales financiamientos, forma de pago a Interbank, intereses, comisiones y gastos se detallarán en la respectiva solicitud, tarifario y/u hoja resumen, a los cuales les resultarán aplicables supletoriamente los términos de este Contrato. INTERBANK pone a disposición del Cliente información relevante respecto a dichos financiamientos en [www.interbank.pe](http://www.interbank.pe) o mediante medios de comunicación establecidos en la cláusula 2.

**10. Aceleración de plazos y resolución del Contrato por INTERBANK:**

**10.1.** El plazo del Contrato es a plazo fijo; sin embargo, INTERBANK podrá dar por vencidos todos los plazos y/o resolver de pleno derecho el Contrato desde la fecha que señale en la comunicación que se realice al Cliente previamente, sin necesidad de declaración judicial, en los siguientes casos: a) Si el Cliente: (i) no paga en la forma, plazo y oportunidad convenidas el importe que figura en este Contrato y/o en el cronograma de pagos respectivo; (ii) no cumple cualquier otra obligación frente a INTERBANK como deudor; b) si se solicita la declaración del inicio de concurso del Cliente o se presentase cualquier otra situación mediante la cual se suspenden sus pagos; c) Si cualquier obligación crediticia del Cliente para con INTERBANK u otra empresa del Sistema Financiero es clasificada en la categoría de Dudosa o Pérdida o si la

situación crediticia del Cliente, bajo las políticas internas del banco, es considerada inconsistente y/o deficiente; d) si mantener vigente el Crédito implica el incumplimiento de las políticas corporativas de INTERBANK o de alguna disposición legal, en especial aquellas referidas a políticas crediticias o de lavado de activos y financiamiento del terrorismo; o e) por cese o fallecimiento del Cliente; f) si el Cliente no cuenta con un seguro de desgravamen vigente en los términos previstos en el presente documento; g) si el Cliente incumple cualquiera de las obligaciones que asumen en el presente Contrato y/o atenta contra las políticas internas que tiene el banco en cada uno de sus canales o plataformas; h) si INTERBANK considera que no resulta conveniente mantener relaciones comerciales con el Cliente por tener una conducta intolerable, deshonesta, agresiva u ofensiva por parte del Cliente con el personal de INTERBANK u otros Clientes de Interbank, realizada en las oficinas de INTERBANK o a través de los canales que INTERBANK ponga a su disposición; i) mantiene saldos menores en beneficio de INTERBANK y éste sobre la base de sus políticas internas decide condonar dichos montos; j) si la cuenta del crédito se encuentra inactiva (no tiene movimientos ni saldos a favor por un periodo de 2 meses consecutivos), es decir, no tiene deuda.

**10.1.1.** Para los supuestos enunciados en la cláusula 10.1 -antes enunciados- INTERBANK, dependiendo de la causal, podrá bloquear temporalmente la cuenta donde se soporta el crédito comunicando a través de los medios de comunicación directos establecidos en la cláusula 2 del presente Contrato, sin necesidad de aviso previo, hasta que el Cliente regularice la situación que originó el bloqueo y, en caso ello no ocurra, podrá proceder a la resolución del Contrato a través de los medios de información directos establecidos en la cláusula 2 del presente documento. Tan pronto INTERBANK le notifique al Cliente su decisión, el Contrato terminará. En este caso, el Cliente deberá pagar de manera inmediata la totalidad de la deuda.

**10.2. Terminación anticipada:** Adicionalmente, INTERBANK podrá terminar de manera anticipada este Contrato cuando así lo decida, señalando en la comunicación correspondiente, el motivo de la misma. Dicho aviso se cursará con una anticipación no menor a tres (3) días hábiles a la fecha de resolución efectiva. En cualquier caso de resolución o terminación anticipada del Contrato, el Cliente, bajo su responsabilidad, se obliga a cancelar dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes o dentro del plazo adicional que le otorgue INTERBANK expresamente y por escrito, el íntegro del Saldo Deudor pendiente de pago según la liquidación que realice INTERBANK.

**10.3. Otros Supuestos en los cuales se puede modificar o terminar de manera anticipada el Contrato:**

De acuerdo con el Código Civil, con la Ley No. 26702 y con las disposiciones emitidas por la SBS (Disposiciones Prudenciales) puede:

1. Reducir o suprimir su línea de Crédito y/o el porcentaje máximo de exceso de Línea de Crédito en cualquier momento si su comportamiento crediticio y/o el deterioro de su calidad crediticia y/o sus niveles elevados de endeudamiento en el sistema financiero (sobreendeudamiento) así lo ameritan sin necesidad de enviar aviso previo alguno, así como cuando en aplicación de normas prudenciales emitidas por la SBS sobre la administración de riesgo de sobreendeudamiento de deudores minoristas, INTERBANK identifique que el nivel de endeudamiento del Cliente o su comportamiento de pago en el sistema financiero puedan generar un potencial deterioro de su calidad crediticia.

2. INTERBANK podrá resolver o modificar el Contrato – en aspectos distintos a la tasa de interés, comisiones o gastos - como consecuencia de la detección de actividades que atentan contra el sistema de prevención del lavado de activos o por niveles de sobreendeudamiento o falta de información y/o documentación inexacta o inconsistente - antes o durante- durante la vigencia del Contrato previamente declarada o entregada por el Cliente repercute negativamente en el riesgo reputacional o legal de INTERBANK de conformidad con lo indicado en los párrafos precedentes.

3. INTERBANK podrá resolver o modificar el Contrato cuando el Cliente haya presentado a INTERBANK información o documentación inexacta, incompleta, falsa o inconsistente- antes o durante- la vigencia del presente Contrato.

Para los supuestos enunciados en los numerales 1, 2 y 3 de la cláusula 10.3, INTERBANK comunicará su decisión dentro de los 7 días posteriores a la fecha en que hace efectiva la misma. Asimismo, en aplicación de las Disposiciones Prudenciales, INTERBANK puede decidir no contratar con el Cliente.

**11. Resolución del Contrato por el Cliente:** El Cliente podrá poner término a este Contrato cuando así lo decida, dando aviso a INTERBANK, sin perjuicio de su obligación de pagar de manera inmediata el saldo deudor total del Crédito que liquide INTERBANK. INTERBANK podrá

mantener vigente el Crédito hasta la cancelación del saldo deudor.

**12. Modificaciones Contractuales:** INTERBANK se reserva el derecho de modificar en cualquier momento las condiciones contractuales -salvo tasas de interés- cuando, a criterio de INTERBANK, se presente alguno de los siguientes supuestos: (i) modifique el régimen tributario, legal y político vigente de forma tal que ello genere un efecto adverso o costo adicional a INTERBANK en relación con las operaciones comerciales, (ii) modificaciones en la legislación vigente que cambien las condiciones actuales del mercado financiero, del mercado de capitales, política monetaria y/o del país y que por ello se cambien las condiciones económicas, financieras, bancarias de manera interna y/o externa; (iii) variación en la calidad crediticia del Cliente; (iv) funcionamiento o tendencia del mercado; y/o (v) 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 INTERBANK.

Se aplicará la modificación a la tasa de interés pactada, en los siguientes supuestos establecidos en el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado: (i) la novación de la obligación considerando para tal efecto lo dispuesto en el Código Civil y, (ii) en caso exista negociación efectiva al momento de contratar y en cada oportunidad en que se realicen modificaciones.

Las modificaciones serán informadas al Cliente en la oportunidad establecida en la legislación vigente y por los medios que determina la Ley Aplicable, detallada en la Cláusula 2 del presente Contrato.

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

En cualquiera de los supuestos enunciados en la presente cláusula, INTERBANK comunicará, a través de medios de comunicación directos establecidos en la cláusula 2 del presente Contrato, al Cliente las modificaciones con una anticipación no menor a cuarenta y cinco (45) días calendario de anticipación a la fecha de entrada en vigencia de las mismas y/o a la fecha en la que regirán las nuevas condiciones del Contrato. En cualquier caso, la comunicación indicará el momento a partir del cual la modificación entrará en vigencia. En caso el Cliente no esté de acuerdo con las modificaciones podrá optar por resolver el Contrato, debiendo pagar la totalidad del saldo deudor.

Asimismo, el Cliente posee un plazo de 45 días computados desde que el cliente comunica a la INTERBANK su decisión de resolver el contrato para buscar otro mecanismo de financiamiento. La negativa del Cliente a la incorporación de servicios no relacionados directamente al crédito, no implica la resolución del Contrato. Las modificaciones que resulten favorables al Cliente serán informadas posteriormente a través de los medios no directos.

**13. Cesión de Posición Contractual:** INTERBANK podrá ceder sus derechos y/o su posición contractual en este Contrato a cualquier tercero, prestando el Cliente de conformidad con lo indicado en el Código Civil, en este acto, su consentimiento anticipado a la referida cesión, lo cual será informado mediante los mecanismos previstos en la cláusula 2.

**14. Tributos:** Todos los tributos presentes y futuros que graven el otorgamiento del Crédito, la expedición y uso de los mecanismos disponibles para disposición de efectivo, en caso corresponda, y pagos del mismo y, en general, todos los servicios de INTERBANK al Cliente según el Contrato, serán de cargo del Cliente y sus importes podrán ser financiados, a juicio de INTERBANK, en el Crédito.

**15. Autorización para grabar Conversaciones:** El Cliente autoriza a INTERBANK a grabar cualquier tipo de conversación, solicitud, autorización, instrucción, adquisición y en general cualquier otro tipo de orden o manifestación de voluntad, relacionado con el Crédito, comprometiéndose a mantener absoluta reserva de las mismas.

**16. Pagos en exceso:** En el supuesto que el Banco haya realizado cobros en exceso mediando dolo o culpa, éstos le serán restituidos al Cliente según los mecanismos establecidos por INTERBANK conforme a la ley aplicable. En estos casos, devengarán los intereses compensatorios que se hayan pactado para la operación crediticia o, en su defecto, el interés legal.

**17. Representantes:** INTERBANK reconocerá como representantes o apoderados del Cliente, únicamente a quienes éste hubiera registrado debidamente ante INTERBANK, presentando la documentación correspondiente. La revisión de dicha documentación está sujeta al pago de las comisiones y gastos establecidos en la Hoja Resumen del Contrato, para mayor información al respecto se podrá consultar en [www.interbank.pe](http://www.interbank.pe).

**18. Ley y Competencia:** El presente Contrato se rige por las leyes de la República del Perú. Toda discrepancia derivada del presente Contrato se somete a la competencia

de los jueces y tribunales de la ciudad en la que se suscribe la Solicitud. Todas las notificaciones extrajudiciales o judiciales a que hubiere lugar en virtud del Contrato se realizarán, a elección de INTERBANK, en el domicilio, lugar de trabajo o domicilio de correspondencia del Cliente indicado en la Solicitud.

**19. Otorgamiento del Crédito:** INTERBANK otorgará al Cliente, sujeto a la evaluación y calificación crediticia que realice de éste, el Crédito solicitado por el Cliente, por el importe y en la moneda determinados por INTERBANK detallados en la Hoja Resumen u otro documento que INTERBANK brinde al Cliente.

#### **20. Pago:**

**20.1.** El Cliente pagará el importe del Crédito otorgado, más los intereses, comisiones y gastos (en adelante, el Saldo Deudor), en la moneda, periodicidad, oportunidad de pago y plazo que se detallan en el Contrato y en la Hoja Resumen. INTERBANK podrá conceder al Cliente períodos de gracia para el pago del Crédito y/o diferir el pago de las cuotas próximas a vencer, en casos excepcionales, a solicitud del Cliente o cuando represente un beneficio para éste. Los intereses compensatorios que se generen durante dichos períodos de gracia serán capitalizados.

**20.2** El Cliente se encuentra facultado para cumplir con sus pagos programados a través de la Red de Agencias de INTERBANK o de cualquier otro canal que INTERBANK ponga a su disposición, de lo contrario incurrirá en incumplimiento de conformidad con lo indicado en la Hoja resumen, sin necesidad de requerimiento o intimación por parte de INTERBANK.

**20.3.** Los pagos que realice el CLIENTE en virtud del Contrato se aplicarán en el orden siguiente: a) intereses compensatorios; b) interés moratorio por incumplimiento, en caso corresponda; c) Gastos y comisiones; d) capital.

**20.4.** El importe adeudado por el Cliente como consecuencia del otorgamiento del Crédito devengará diariamente el interés compensatorio a la tasa efectiva detallada en la Hoja Resumen. Adicionalmente, en caso existan una o más cuotas del Saldo Deudor que se encuentren parcial o totalmente vencidas, INTERBANK podrá aplicar sobre el importe no cancelado oportunamente el interés moratorio por incumplimiento fijado en la Hoja Resumen. El Cliente incurrirá en mora o incumplimiento en forma automática, sin necesidad de requerimiento por parte de INTERBANK.

**21. Pagaré o Emisión de la Letra de Cambio**  
INTERBANK podrá aplicar cualquiera de los siguientes mecanismos para realizar el cobro de lo adeudado por el Cliente:

**Pagaré:**

**21.1** Con la manifestación de voluntad o aceptación del presente Contrato, y en caso INTERBANK lo requiera, el Cliente emitirá a favor de INTERBANK un pagaré incompleto (Pagaré) el mismo que podrá ser desmaterializado ante cualquier Institución de Compensación y Liquidación de Valores, quien podrá emitir una constancia de inscripción y titularidad que será completada de acuerdo a la Ley Aplicable y según los términos y condiciones establecidas en el presente Contrato.

**21.2** El Cliente podrá completar y firmar el Pagaré de manera virtual y/o física y, en consecuencia, INTERBANK podrá proceder a la ejecución de la Constancia de Inscripción y titularidad y/o el Pagaré, en cualquiera de los siguientes casos: (i) si el Cliente incumpliese con el pago debido y oportuno de las obligaciones contraídas con INTERBANK y representadas en el Pagaré, (ii) si se solicita la declaración de insolvencia del Cliente, éste es declarado insolvente o suspende sus pagos; (iii) si INTERBANK detectase falsedad en la información proporcionada por el Cliente y/o (iv) si el Cliente dejara de cumplir cualquiera de las obligaciones contraídas con INTERBANK.

**21.3** INTERBANK queda autorizado a completar la Constancia de Inscripción y titularidad y/o el Pagaré en los términos siguientes: (i) La fecha de emisión será, a criterio de INTERBANK, la fecha en la que se efectuó el desembolso, o aquella en la cual INTERBANK proceda a hacer uso de las facultades otorgadas por el presente documento, (ii) La fecha de vencimiento será, a criterio de INTERBANK, la fecha de vencimiento del Crédito representado en el Pagaré, a la vista o la fecha en que INTERBANK dé por vencidos todos los plazos de acuerdo a lo señalado en el presente Contrato, (iii) El importe total que INTERBANK deberá consignar será, a decisión de INTERBANK, el equivalente al: (a) saldo del capital del monto adeudado por el Crédito y/o por los financiamientos adicionales, de ser el caso, en la fecha de emisión del Pagaré; (b) el importe total adeudado por el Cliente en virtud de este Contrato, entendiéndose por el Crédito y/o por los financiamientos adicionales, de ser el caso, en la fecha del llenado del Pagaré; y, (iv) Las tasas de interés compensatorio y moratorio del Crédito y financiamientos adicionales serán fijadas por INTERBANK en la Hoja(s) Resumen que forma(n) parte del presente Contrato o en los documentos que suscriban las partes en fecha posterior a éste. En caso estas tasas difieran entre sí, INTERBANK

tiene la facultad de aplicar la más alta de ellas.

**21.4** El Cliente: (i) acepta y da por válidas todas las renovaciones y prórrogas totales o parciales que se anoten en el Pagaré, sea desmaterializado o no; (ii) deja expresa constancia que a la firma del presente Contrato ha recibido en su correo electrónico registrado en su solicitud, el Pagaré firmado digitalmente y/o una copia física del Pagaré incompleto; y, (iii) renuncia expresamente a la inclusión de una cláusula que impida o limite la libre negociación del Pagaré, sea que se encuentre desmaterializado o no.

**Letra de Cambio:** INTERBANK podrá girar una letra a la vista como uno de los mecanismos pactados en la cláusula 22 (compensación) si el Cliente, en cualquier momento, incumple sus obligaciones de pago adquiridas como consecuencia del presente Contrato o si, extinguido el Contrato por cualquier motivo, el Cliente no paga la deuda total dentro del plazo concedido, INTERBANK podrá girar una Letra de Cambio a la vista, a la orden de sí mismo y a cargo del Cliente, con indicación de su origen, por el importe total adeudado. La Letra de Cambio se girará luego de transcurridos quince (15) días hábiles de la recepción por el Cliente de la respectiva notificación de pago, sin que hubieran observaciones. La notificación de pago será emitida al Domicilio del Cliente. Esta Letra de Cambio no requerirá la aceptación del Cliente y, de ser protestada por falta de pago, dará lugar a la respectiva acción ejecutiva, conforme a ley. En la emisión o transferencia de la Letra de Cambio, INTERBANK podrá sustituir la firma autógrafa de sus representantes por su firma impresa, digitalizada o por cualquier otro medio de seguridad gráfico, mecánico o electrónico.

**22. Compensación:** De conformidad con lo establecido en el numeral 11 del artículo 132° de la Ley N° 26702 – Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), INTERBANK podrá cobrar (compensar) en forma parcial o total el monto adeudado (obligaciones vencidas y exigibles) por Cliente, quedando autorizado a debitar de cualquier cuenta de este último o a liquidar cualquier bien que se encuentre en custodia de Interbank. Asimismo, no serán objeto de compensación los activos legal o contractualmente declarados intangibles o excluidos de este derecho, conforme a lo previsto en el numeral 11 del artículo 132 de la Ley de Bancos.

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.

Asimismo, INTERBANK podrá tomar las siguientes acciones:

1. Terminar de manera anticipada el Contrato, en cuyo caso, la consecuencia inmediata será que el Cliente se encuentre obligado a pagar el total de la deuda que tenga con Interbank.
2. Bloquear temporal o definitivamente la cuenta.

En cualquiera de los casos antes señalados, INTERBANK comunicará en un plazo posterior no mayor a 15 días la aplicación del supuesto correspondiente mediante los mecanismos de comunicación directos establecidos en la cláusula 2.

En el supuesto que, se hubiesen procesado Transacciones (abonos y/o cargos, aperturas, duplicidad de códigos, entre otros) con error operativo, el Cliente autoriza a INTERBANK, sin previo aviso, a realizar cargos y/o extornos o regularizaciones que se hubiesen podido realizar en la cuenta o crédito, sin previo aviso, los mismos que, de ser el caso, serán informados de conformidad con los mecanismos de información directos en la cláusula 2.

**23. Gestión de Cobranza:** El Cliente declara haber prestado su consentimiento sobre la posible gestión de cobranza que deba ser realizada por INTERBANK o por terceros, en caso de incumplimiento del Cliente, lo que generará el interés moratorio pactado y que se encuentra detallado en la Hoja Resumen que forma parte del presente Contrato. Asimismo, el Cliente, autoriza en forma expresa a INTERBANK a realizar, de considerarlo necesario, las gestiones de cobranza en sus domicilios, sean éstas por vía telefónica o escrita de conformidad con la Ley Aplicable.

**24. Nulidad:** En caso que una o más de las cláusulas del presente Contrato fueren declaradas nulas o no válidas en virtud de la Ley Aplicable, entonces dicho efecto se restringirá únicamente a las referidas cláusulas siempre que sean separables, es decir que no afecten el sentido o naturaleza del Contrato, de modo que las demás estipulaciones resulten aplicables en toda la extensión que sea admisible, manteniéndose el sentido originalmente buscado cuando se incluían las cláusulas anuladas o dejadas sin efecto.

**25. Condiciones aplicables a los Créditos:**

**25.1.** El Crédito se desembolsará una vez aprobado por INTERBANK, según lo indicado en la Solicitud, mediante: (i) la entrega de Cheque de Gerencia girado a nombre del Cliente; (ii) mediante entrega del efectivo en ventanilla; (iii) abono en una cuenta de INTERBANK que designe el

Cliente, la misma que deberá estar a su nombre, o (iv) mediante el mecanismo que INTERBANK tenga establecido. Según el mecanismo de desembolso adoptado por el Cliente, la única constancia de entrega del importe del Crédito será: (i) la constancia de entrega del Cheque de Gerencia; (ii) el documento que se emita en el momento en que se disponga del efectivo; (iii) el documento que emita INTERBANK, en donde se registre el depósito.

**25.2.** Se deja expresa constancia que los importes indicados en el cronograma detallado en la Hoja Resumen son referenciales y podrán variar por los siguientes motivos: (i) si la fecha de vencimiento recae sobre un día no útil (sábado, domingo, feriado) o día no laborable, en cuyo caso el pago podrá realizarse el primer día útil siguiente, (ii) si el monto pagado es mayor o menor a la cuota indicada (iii) si el pago se realiza antes o después de la fecha de vencimiento indicada.

**26. Capitalización de intereses:** Queda expresamente acordado que INTERBANK podrá capitalizar mensualmente el íntegro o parte de los intereses compensatorios que se generen respecto del Saldo Deudor adeudado por el Cliente. Esta información estará a disposición del Cliente en la página web [www.interbank.pe](http://www.interbank.pe) y en la Red de Agencias de INTERBANK a nivel nacional.

**27. Fidor:** De ser el caso, interviene en el presente Contrato el FIADOR, quien se constituye como FIADOR solidario del Cliente frente a INTERBANK, de manera ilimitada y por plazo indeterminado hasta la cancelación del íntegro de las obligaciones asumidas por el Cliente frente a INTERBANK en virtud del presente Contrato. El FIADOR acepta desde ya las renovaciones o prórrogas del Crédito que INTERBANK pudiese otorgar al Cliente. Podrá constituirse como FIADOR, cualquier persona natural o jurídica, previa evaluación realizada por INTERBANK.

**28. Crédito Personal:**

**28.1.** Son créditos otorgados bajo la modalidad de Cuotas, tales como "Préstamo Fácil", "Préstamo para Estudios" u otros, los cuales se regirán según las condiciones aplicables establecidas en el presente documento.

**28.2.** El pago del Crédito podrá realizarse mediante: (i) el pago directo a través de la Red de Agencias de INTERBANK, (ii) a través del débito de alguna de las cuentas del Cliente en INTERBANK o (iii) mediante el mecanismo que INTERBANK establezca, el mismo que podrá verificarse a través de la página web de INTERBANK [www.interbank.pe](http://www.interbank.pe).

## 29. Préstamo Efectivo

**29.1. Cuota Flexible:** El Crédito cuenta con el beneficio denominado Cuota Flexible, mediante el cual, INTERBANK, a solicitud del Cliente, podrá realizar el desplazamiento de una cuota sin realizar el cobro en el mes desplazado. El saldo adeudado por concepto de capital, más el monto de intereses, comisiones y gastos entre otros correspondientes a la cuota desplazada, será capitalizado con el consiguiente recálculo del Crédito, generándose un nuevo cronograma de pago, ampliándose el plazo del préstamos en un mes adicional por cada vez que EL Cliente lo solicite. EL Cliente, para acceder a este beneficio deberá: (i) solicitarlo expresamente según la anticipación establecida por INTERBANK a través de los canales de información establecidos en la Hoja Resumen; (ii) no tener más de nueve (9) días de atraso acumulados durante los últimos doce (12) meses (a partir del requerimiento de Cuota Flexible); (iii) haber transcurrido dos (2) meses desde que realizó el último pago anticipado o adelanto de cuotas ; y (iv) cumplir el plazo inicial mínimo del Crédito, así como los intervalos y número máximo de requerimientos de Cuota Flexible, establecidos por INTERBANK en la Hoja Resumen. INTERBANK tendrá un plazo de 15 días calendario para evaluar el requerimiento de Cuota Flexible y si este fuera aceptado, pondrá a disposición del Cliente, el cronograma de pago a través de cualquiera de los canales de información señalados en los medios de comunicación directos de la cláusula 2.

**30. Medios Electrónicos o Virtuales:** El Cliente podrá adquirir y/o contratar diferentes productos y servicios financieros de manera presencial y no presencial en los canales o medios que INTERBANK ponga a su disposición, bastando para ello su aceptación a través de un clic, clave secreta, clave dinámica y/o cualquier otro medio de autenticación que complementa y/o reemplace dichas claves u otros mecanismos que impliquen la manifestación de voluntad o aceptación del Cliente a través de canales o medios electrónicos o virtuales que INTERBANK pone a su disposición. Asimismo, INTERBANK podrá poner a disposición del Cliente otros mecanismos, plataformas, redes de mensajería u aplicación de software que cumpla con dicho fin (aplicación (APP) descargada en teléfono inteligente (Smartphone) u otro dispositivo inteligente de similares características, computadora o tablet u cualquier otra APP y/o tecnología similar a la APP) propias o de terceros que impliquen el ofrecimiento de servicios y/o funcionalidades que le permitan acceder y/o realizar servicios adicionales o complementarios en los a diferentes productos y servicios financieros que ofrezca INTERBANK.

## 31. Otra información relevante para el Cliente:

1. Las obligaciones que asume el Cliente como consecuencia del uso de la línea de crédito tienen carácter indivisible, el cual se transmite a los herederos del Cliente de acuerdo a lo establecido en el artículo 1177° del Código Civil, para todas aquellas obligaciones que no estén cubiertas por el seguro de desgravamen, en caso de haberse contratado éste.
2. En caso de nulidad o invalidez, total o parcial, de una o más disposiciones contenidas en este Contrato no afectará la validez de las demás disposiciones contenidas en el mismo en tanto resulten separables, debiéndose considerar como inexistentes únicamente las cláusulas declaradas nulas o inválidas, total o parcialmente.
3. Las cláusulas generales de contratación aprobadas por la Superintendencia se incorporan automáticamente a todas las ofertas que pueda formular la empresa para la contratación de algún producto o servicio, de acuerdo al artículo 1393 del Código Civil.

Las cláusulas generales de contratación aquí detalladas, así como la Hoja Resumen, podrá visualizarlos en [www.interbank.pe](http://www.interbank.pe) sección Productos/Préstamos y Créditos/Préstamos Personales.

N° de Solicitud

Ciudad de \_\_\_\_\_, al \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

Apellidos y nombres del Cliente:

\_\_\_\_\_

Tipo y N° de Documento de identidad

\_\_\_\_\_

Firma del cliente

-----

Apellidos y nombres del cónyuge

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Tipo y N° de Documento de identidad

\_\_\_\_\_

Firma del cónyuge

-----

Apellidos y nombres del fiador

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Tipo y N° de Documento de identidad

\_\_\_\_\_

Firma del fiador

-----

Apellidos y nombres del cónyuge

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Tipo y N° de Documento de identidad

\_\_\_\_\_

Firma del cónyuge del fiador

\_\_\_\_\_

Firma autorizada (banco)

## ANEXO 11. Solicitud de seguro desgravamen individual de préstamo

N° \_\_\_\_\_

### Solicitud de Seguro Desgravamen Individual Código SBS N° V12027400137

Adecuado a la Ley N° 29946 y sus normas reglamentarias

**NOTA:** La emisión del presente seguro queda condicionada a la aprobación del riesgo por parte de La Compañía de Seguros y al desembolso del crédito por parte de la institución financiera.

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> HIPOTECARIO SOLES                  | <input type="checkbox"/> HIPOTECARIO DÓLARES                  |
| <input type="checkbox"/> PRÉSTAMO PERSONAL (Efectivo) SOLES | <input type="checkbox"/> PRÉSTAMO PERSONAL (Efectivo) DÓLARES |
| <input type="checkbox"/> REFINANCIADO SOLES                 | <input type="checkbox"/> REFINANCIADO DÓLARES                 |

#### DATOS DEL ASEGURADO TITULAR (CONTRATANTE)

Apellido Paterno:	Apellido Materno:	Nombres
Tipo Doc. Identidad: <input type="checkbox"/> DNI <input type="checkbox"/> CE <input type="checkbox"/> Otro:	N° Doc. Identidad	Sexo: <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F
Dirección		Fecha de Nacimiento: Día Mes Año
Departamento		Distrito
Números de contacto		Provincia
Correo electrónico		

Apellido Paterno:	Apellido Materno:	Nombres
Tipo Doc. Identidad: <input type="checkbox"/> DNI <input type="checkbox"/> CE <input type="checkbox"/> Otro:	N° Doc. Identidad	Sexo: <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F
Dirección		Fecha de Nacimiento: Día Mes Año
Departamento		Distrito
Números de contacto		Provincia
Correo electrónico		

#### DATOS DEL CREDITO

Monto del crédito	N° de crédito	Plazo	Tasa de prima mensual % (según lo establecido en el cronograma de pagos)
-------------------	---------------	-------	---

**BENEFICIARIOS DEL SEGURO**

La Entidad Financiera hasta el monto de la deuda del crédito al momento del siniestro.

Coberturas	Suma Asegurada	Edades	Plan	Suma Asegurada Máxima	Tasa de prima mensual (**)
Fallecimiento	Saldo insoluto al momento del siniestro	- Edad mínima de ingreso: 18 años.	BÁSICO	<b>Hipotecario (*)</b> : US\$ 1'000,000 o equivalente en moneda nacional.	<b>Hipotecario</b> : Individual: 0.028% Mancomunado: 0.052%
Invalidez Total y Permanente por Accidente o Enfermedad		- Edad máxima de ingreso: Hasta antes de cumplir 76 años.  - Edad máxima de permanencia: Hasta antes de cumplir 86 años.		<b>Préstamo Personal</b> : US\$300,000 o equivalente en moneda nacional.	<b>Préstamo Personal</b> : Individual: 0.075%
				<b>Refinanciado</b> : US\$ 300,000 o equivalente en moneda nacional.	<b>Refinanciado</b> : Consolidado: 0.1030% Convenio: 0.0800%

(\*) Para los asegurados entre 75 y 85 años que hayan ingresado al seguro antes de cumplir 76 años, el saldo insoluto máximo será de US\$ 30,000 o equivalente en moneda nacional. Para crédito Mi Vivienda o Techo Propio, el saldo insoluto será de US\$ 12,000 o su equivalente en moneda nacional.

(\*\*) La tasa de la cuota mensual de la prima puede variar en función a la evaluación de la Declaración Personal de Salud realizada por la Compañía de Seguros.

**Nota:** "Los cargos de comercialización se establecerán de acuerdo a lo pactado entre La Compañía y el Comercializador del seguro en las Condiciones Particulares, las mismas que serán entregadas al aprobarse su solicitud de seguro, dentro del plazo legal".

**ACUERDOS ENTRE LA COMPAÑÍA Y EL CONTRATANTE Y/O EL ASEGURADO****Evaluación de Riesgo y Plazo de comunicación de rechazo**

Considerando que el seguro solicitado tiene como finalidad única cubrir los riesgos de fallecimiento e invalidez del (los) asegurado(s) en relación al crédito desembolsado por la Entidad Financiera, para la respectiva evaluación la Compañía deberá contar con lo siguiente:

- La presente solicitud debidamente llenada y firmada incluyendo la Declaración Personal de Salud (DPS) del (los) Asegurado(s).

- La documentación médica adicional y/o resultados de exámenes médicos solicitados por La Compañía; y

- La aprobación del monto del crédito por parte de la entidad financiera a favor del (los) Asegurado(s).

Una vez completados los requisitos mencionados, La Compañía dispondrá del plazo de quince (15) días calendario para comunicar al Contratante si la solicitud ha sido rechazada, caso contrario se procederá a dar por aprobada la solicitud.

En caso La Compañía requiera información adicional para la evaluación del riesgo, previo al vencimiento del plazo indicado, la misma será solicitada al (los) Asegurado(s) mediante el Mecanismo de Comunicación pactado en la presente solicitud. El plazo indicado quedará suspendido hasta la presentación de la información solicitada.

**IMPORTANTE:** La aceptación de la solicitud supone la conformidad de las declaraciones efectuadas en ella por el Contratante y/o Asegurado(s), en tanto éstos hayan proporcionado información veraz. Por lo tanto, la presente solicitud, los exámenes médicos, así como la información adicional proporcionada por el Contratante y/o Asegurado formarán parte integrante de la póliza de seguros.

## POLÍTICA DE PRIVACIDAD

### Consentimiento para Tratamiento de Datos Personales

Conforme a la Ley de Protección de Datos Personales, Ley 29733, y su Reglamento, Decreto Supremo 3-2013-JUS, a través de este documento Interseguro Compañía de Seguros S.A. ("Interseguro"), con domicilio en Av. Javier Prado Este N° 492, Of. 2601, Urb. Jardín, San Isidro, Lima, Perú, informa sobre los alcances del tratamiento<sup>1</sup> de los datos personales que nos facilita con ocasión a la contratación de su seguro.

### TRATAMIENTO NECESARIO:

Usted, como Asegurado y Asegurado Mancomunado de ser el caso, otorga a Interseguro su consentimiento previo, informado, expreso e inequívoco para realizar el tratamiento de sus datos personales y sensibles ("Datos Personales"), para la evaluación de riesgo, celebración del contrato, procesamiento y actualización de datos, gestión de cobranzas y cargo de primas, envío de correspondencia y comunicaciones, evaluación y pago de siniestros, entre otros que conforman la ejecución de la relación contractual.

Los Datos Personales serán almacenados en el banco de datos "Clientes" de titularidad de Interseguro, inscrito en el Registro Nacional de Protección de Datos Personales, donde se tratarán hasta que usted revoque formalmente su consentimiento. Los Datos Personales son necesarios para poder ejecutar el contrato de seguro. Usted tiene derecho de revocar su consentimiento en cualquier momento, no obstante, si lo hace durante la vigencia del contrato, Interseguro no podrá cumplir con sus obligaciones derivadas del contrato.

Interseguro podrá transferir a nivel nacional<sup>2</sup> e internacional<sup>3</sup> los Datos Personales a terceros que realizarán actividades relacionadas a la ejecución de la relación contractual por encargo de Interseguro.

### TRATAMIENTO OPCIONAL:

Usted, como Asegurado o Asegurado Mancomunado, según corresponda y dependiendo de la opción que marque al final de este casillero, puede otorgar de forma libre, expresa, previa e inequívoca, su consentimiento para que Interseguro transfiera los Datos Personales a las empresas de su grupo económico – Intercorp<sup>4</sup>, y para que Interseguro y dichas empresas puedan, respecto a sí mismas: tratar sus Datos Personales con la finalidad de ofrecer, enviar información y publicidad sobre productos y servicios, ofertas y promociones, sea de forma directa o a través de terceras empresas contratadas para tales finalidades, a través de medios personalizados o de sistemas de comunicación masiva; así como para que Interseguro realice estudios de mercado y elaboración de perfiles de compra. Este Tratamiento es Opcional y se realizará hasta el momento en que usted revoque el consentimiento.

Asegurado		Asegurado Mancomunado	
Sí acepto	No acepto	Sí acepto	No acepto

### Para el Tratamiento Necesario y el Tratamiento Opcional:

Interseguro le informa que usted puede ejercer de forma libre, gratuita y en cualquier momento, los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de Datos Personales, mediante el envío de una comunicación a servicios@interseguro.com.pe o en la Av. Paseo de la Republica 3071, San Isidro, Lima, Perú, conteniendo lo siguiente: a) nombres y apellidos del titular del derecho y acreditación de los mismos. En caso de actuar a través de representante legal, deberá, adicionalmente, adjuntar copia del DNI del representante legal y del título que acredite la representación; b) Petición concreta que da lugar a la solicitud; c) domicilio o dirección electrónica, a efectos de recibir las respuestas o notificaciones; d)

<sup>1</sup> La Ley de Protección de Datos Personales define al tratamiento de datos personales como cualquier operación o procedimiento técnico, automatizado o no, que permite la recopilación, registro, organización, almacenamiento, conservación, elaboración, modificación, extracción, consulta, utilización, bloqueo, supresión, comunicación por transferencia o por difusión o cualquier otra forma de procesamiento que facilite el acceso, correlación o interconexión de los datos personales.

<sup>2</sup> Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank (Av. Carlos Villarán 140, La Victoria, Lima, Perú) para comercialización de productos; Hernán Santiago Christiansen Briceño (Loma Flor 197, Dpto. 301, Surco, Lima, Perú), Hugo Ramón Guillermo Razuri Ramírez (C. los Sauces 260, La Molina, Lima, Perú) para evaluación médica; Olva Curier S.A.C. (Av. Gral. Alvarez de Arenales Nro. 1775, Lince, Lima, Perú) para distribución de cartas de siniestros; Gestión de Soluciones Digitales S.A.C. (Av. Petit Thouars Nro. 4957, Miraflores, Lima, Perú) para digitalización de documentos; Iron Mountain Perú S.A. (Av. Elmer Faucett 3462, Callao, Perú) para custodia de documentos físicos; Enotria S.A. (Av. Nicolás Ayllón 2890 Ate Vitarte Lima 3 – Perú) para generación, impresión y distribución de pólizas y EECC; Masterbase Perú S.A.C. (C. Los Zorzales 160, Piso 3, San Isidro, Lima, Perú) para envío de pólizas por correo electrónico e Intico Perú S.A.C. (C. Manuel González Olaechea 338, Int. 101, San Isidro, Lima, Perú) para envío de información por SMS.

Fecha y firma (no aplica firma si es por vía de correo electrónico); e) Documentos que sustenten la petición, de ser el caso. Interseguro atenderá las solicitudes cumpliendo con los plazos y formalidades que establece la Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento.

<b>DECLARACION PERSONAL DE SALUD (Aplica sólo para hipotecario)</b>		
<b>Cada pregunta debe ser contestada obligatoriamente con un SI o NO, marque con "X"</b>	<b>Titular</b>	<b>Mancomunado</b>
1. Indique: ¿Cuál es su estatura? ¿Cuál es su peso	..... cm ..... kg	..... cm ..... kg
2. ¿Padece o ha padecido alguna enfermedad del sistema nervioso, digestivo, cardiovascular, respiratorio, del aparato génito-urinario, endocrino o metabólico, neuropsíquica, de huesos y de articulaciones o cualquier otra enfermedad que no haya sido nombrada anteriormente?	<b>SI NO</b>	<b>SI NO</b>
3. ¿Ha seguido, sigue o va a seguir un tratamiento médico durante más de 3 semanas?	<b>SI NO</b>	<b>SI NO</b>
4. ¿Se ha sometido o va someterse a alguna intervención quirúrgica?	<b>SI NO</b>	<b>SI NO</b>
5. ¿Se encuentra actualmente con descanso médico?	<b>SI NO</b>	<b>SI NO</b>
6. ¿Recibe o está en trámite para recibir pensión de invalidez?	<b>SI NO</b>	<b>SI NO</b>
7. ¿Practica deportes? Si es afirmativo, indique _____	<b>SI NO</b>	<b>SI NO</b>
8. ¿Ha sido sometido a pruebas de control o despistaje de enfermedades crónicas tales como hepatitis viral (B, C), tuberculosis, SIDA, VIH, o alguna otra enfermedad o condición infecto contagiosa, cuyo resultado es positivo? Indique fechas _____	<b>SI NO</b>	<b>SI NO</b>
9. ¿Ha tenido propuestas de seguro rechazadas, aplazadas, restringidas o con sobreprima en un contrato de seguros de vida anterior? ¿Actualmente tiene algún seguro de vida (o desgravamen por crédito) o tiene alguna solicitud en curso?	<b>SI NO</b> <b>SÍ NO</b>	<b>SI NO</b> <b>SÍ NO</b>

Confirmando la exactitud y la sinceridad de las declaraciones arriba expresadas, que nada he ocultado, omitido o disimulado y me doy por enterado que dichas declaraciones constituyen elementos indispensables para la apreciación del riesgo por parte de la Compañía y que una declaración falsa o reticencia efectuada mediante dolo o culpa inexcusable de mi parte implican la nulidad de la póliza. Autorizo expresamente a cualquier médico u otra persona que me hubiese reconocido o asistido en mis dolencias a revelar a la Compañía todos los datos y antecedentes patológicos que pudiera tener o haber adquirido al prestarme sus servicios. En señal de conformidad a los acuerdos anteriormente mencionados, suscribo la presente a los ..... de ..... del 20.....

\_\_\_\_\_  
Firma del Asegurado Titular (Contratante)

\_\_\_\_\_  
Firma del Coasegurado (Asegurado Mancomunado) <sup>51</sup>

### IMPORTANTE

- La póliza de seguro será entregada dentro del plazo 15 días siguientes a su emisión, la cual está condicionada a la aprobación del riesgo por parte de La Compañía y al desembolso del crédito por parte de la institución financiera.
- La póliza y demás comunicaciones asociadas al contrato de seguro serán enviadas al correo electrónico declarado por el Asegurado.
- El Contratante tendrá derecho a solicitar copia de la Póliza a La Compañía, la cual deberá ser entregada en un plazo máximo de 15 días desde la fecha en que La Compañía o Entidad Financiera recibe la solicitud presentada por el Asegurado.
- La póliza de seguro entrará en vigencia únicamente si la Entidad Financiera le otorga el crédito al Contratante.
- La vigencia de las coberturas anteriormente detalladas, termina con la cancelación del crédito, quedando La Compañía liberada del pago de cualquier siniestro ocurrido, en fecha posterior a la cancelación del mismo.
- Dentro de la vigencia del contrato de seguro, el Contratante se encuentra obligado a informar a La Compañía los hechos o circunstancias que agraven el riesgo asegurado.
- La Compañía es la única y exclusiva responsable de las coberturas contratadas en la póliza. En este sentido, La Compañía es la responsable de todos los errores u omisiones que incurra la empresa del sistema financiero con motivo de la comercialización de las pólizas de seguro.

<sup>3</sup> No aplica

<sup>4</sup> Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank (Av. Carlos Villarán 140, La Victoria, Lima, Perú), Interfondos S.A. Sociedad Administradora de Fondos (Av. Carlos Villarán 140, Piso 6, La Victoria, Lima, Perú), Financiera Oh! S.A. (Av. Aviación 2405, Piso 9, San Borja, Lima, Perú), Tiendas Peruanas S.A. (Av. Aviación 2405, Piso 7, San Borja, Lima, Perú), Inteligo Sociedad Agente de Bolsa S.A. (Av. Rivera Navarrete 501, Piso 21, San Isidro, Lima, Perú), Supermercados Peruanos S.A. (C. Morelli 181, Piso 2, San Borja, Lima, Perú), Real Plaza S.R.L. (Av. Punta del Este 2403, Piso 2, Jesús María, Lima, Perú), Inretail Pharma S.A. (Av. Defensores del Morro 1277, Chorrillos, Lima, Perú), Colegios Peruanos S.A. (Av. Carlos Villarán 140, Piso 7, La Victoria, Lima, Perú), Universidad Tecnológica del Perú S.A.C (C. Natalio Sánchez 125, Lima, Perú).

<sup>51</sup> En caso aplique

## ANEXO 12. Pagaré



## Pagaré

Importe \_\_\_\_\_

Vencimiento \_\_\_\_\_

Pagaré/Pagaremos solidariamente a INTERBANK, a su orden o a quién esté endosado el presente título, en sus oficinas de esta ciudad o donde se presente este título para su cobro, la suma de \_\_\_\_\_, importe que expresamente declaro/declaramos adeudar a INTERBANK y por el cual me/nos obligo/obligamos a abonar intereses compensatorios a una tasa del \_\_\_\_\_ % efectivo \_\_\_\_\_, y durante el período de mora intereses compensatorios e intereses moratorios a las tasas de \_\_\_\_\_ % efectivo \_\_\_\_\_ y \_\_\_\_\_ % efectivo \_\_\_\_\_, respectivamente, así como penalidades, seguros, gastos notariales, de cobranza judicial y extrajudicial, y en general los gastos y comisiones que pudiéramos adeudar derivados del crédito representado en este Pagaré, y que se pudieran generar desde la fecha de emisión del presente Pagaré hasta la cancelación total de la presente obligación, sin que sea necesario requerimiento alguno de pago para constituirme/constituirmos en mora, pues es entendido que ésta se producirá de modo automático por el solo hecho del vencimiento de este Pagaré.

Expresamente acepto/aceptamos toda variación de las tasas de interés, dentro de los límites legales autorizados, las mismas que se aplicarán luego de la comunicación efectuada por INTERBANK conforme a ley.

Asimismo, si a su vencimiento este Pagaré no fuese pagado, autorizo/autorizamos irrevocablemente a INTERBANK para que cobre el importe total adeudado por concepto de este Pagaré, incluidos intereses y demás conceptos derivados del mismo, afectando cualquiera de las cuentas, valores y depósitos en general, que mantuviera/mantuviéramos en INTERBANK.

Acepto/Aceptamos y doy/damos por válidas desde ahora todas las renovaciones y prórrogas totales o parciales que se anoten en este documento, aún cuando no estén suscritas por mi/nosotros.

Este título no está sujeto a protesto por falta de pago, salvo lo dispuesto en el artículo 81.2 de la Ley 27287 y sus normas complementarias y/o modificatorias.

Queda expresamente establecido que mi/nuestro domicilio es el indicado en el presente título. INTERBANK podrá entablar acción judicial donde lo tuviera por conveniente, conforme a ley.

Declaro/Declaramos estar plenamente facultado/facultados para suscribir y emitir el presente Pagaré, asumiendo en caso contrario la responsabilidad civil y/o penal a que hubiera lugar.

Se deja constancia que la información proporcionada por el(los) emitente(s) en el presente documento, tiene el carácter de declaración jurada, de acuerdo con el artículo 179 de la Ley N° 26702

\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ firma(s)

(para persona jurídica: representante(s) legal(es) del cliente / para persona natural: cliente y cónyuge)

\_\_\_\_\_ razón social / nombre cliente

\_\_\_\_\_ d.o.i. \_\_\_\_\_ estado civil \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ domicilio

\_\_\_\_\_ nombre representante legal / cónyuge \_\_\_\_\_ d.o.i. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ nombre representante legal \_\_\_\_\_ d.o.i. \_\_\_\_\_

## FIANZA

Me/Nos constituyo/constituimos en fiador/fiadores solidario/solidarios del/de los emitente/emitentes de este Pagaré, por las obligaciones contraídas en este documento obligándome/obligándonos al pago de la cantidad adeudada, intereses compensatorios y moratorios, así como comisiones, penalidades, seguros, gastos notariales, de cobranza judicial y extrajudicial, que se pudieran devengar desde la fecha de emisión hasta la cancelación total de la presente obligación. Autorizo/Autorizamos irrevocablemente a INTERBANK, para que efectúe el débito del importe total adeudado por concepto de este Pagaré, incluidos intereses y demás conceptos derivados del mismo, en cualquiera de las cuentas, valores y depósitos en general, que mantuviera/mantuviéramos en INTERBANK.

Esta fianza es solidaria, incondicional, irrevocable y por plazo indefinido y estará vigente mientras no se encuentren totalmente pagadas las obligaciones principales garantizadas.

Acepto/Aceptamos desde ahora, las prórrogas y/o renovaciones que se concedan a mi/nuestro fiado aún cuando no estén suscritas por él y sin que sea necesario nos sean comunicadas.

Acepto/Aceptamos desde ahora que este título no está sujeto a protesto por falta de pago, salvo lo dispuesto en el artículo 81.2 de la Ley 27287 y sus normas complementarias y modificatorias.

Queda expresamente establecido que mi/nuestro domicilio es el indicado en el presente título. INTERBANK podrá entablar acción judicial donde lo tuviere por conveniente conforme a ley.

Declaro/Declaramos estar plenamente facultado/facultados para afianzar el presente Pagaré, asumiendo en caso contrario la responsabilidad civil y/o penal que hubiere lugar.

Se deja constancia que la información proporcionada por el(los) fiador(es) en el presente documento, tiene el carácter de declaración jurada, de acuerdo con el artículo 179 de la Ley N° 26702

\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ firma(s)

(para persona jurídica: representante(s) legal(es) del fiador / para persona natural: fiador y cónyuge)

\_\_\_\_\_ razón social / nombre fiador

\_\_\_\_\_ d.o.i. \_\_\_\_\_ estado civil \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ domicilio

\_\_\_\_\_ nombre representante legal / cónyuge \_\_\_\_\_ d.o.i. \_\_\_\_\_








\_\_\_\_\_ nombre representante legal \_\_\_\_\_ d.o.i. \_\_\_\_\_

## ANEXO 13. Hoja de resumen tarjeta de crédito



## Hoja Resumen – Tarjetas de Crédito



¡Bienvenido a Interbank! Ten en cuenta la siguiente información importante referente a los intereses, comisiones y gastos de tu Tarjeta de Crédito.

Tarjetas de Crédito		Visa						
		Acces	Premia	Clásica	Oro	Platinum	Signature	Infinite
 <b>Tasa efectiva fija anual</b>	La TEA fija máxima equivalente es: -Para consumos revolventes y cuotas fijas a) Soles (1) b) Dólares: -Para disposición de efectivo, consumos en casinos y sobregiros a) Soles b) Dólares	87.76% 68.23%	87.76% 68.23%	87.76% 68.23%	87.76% 68.23%	87.76% 68.23%	87.76% 68.23%	87.76% 68.23%
	La TCEA máxima: -Para consumos revolventes y cuotas fijas a) Soles b) Dólares: -Para disposición de efectivo, consumos en casinos y sobregiros a) Soles b) Dólares	87.76% 68.23%	87.76% 68.23%	87.76% 68.23%	87.76% 68.23%	87.76% 68.23%	87.76% 68.23%	87.76% 68.23%
 <b>Tasa de costo efectiva anual (2)</b>	La TCEA máxima: -Para consumos revolventes y cuotas fijas a) Soles b) Dólares: -Para disposición de efectivo, consumos en casinos y sobregiros a) Soles b) Dólares	95.53% 75.23%	107.46% 86.95%	107.46% 86.95%	129.35% 108.41%	154.42% 132.94%	173.24% 151.34%	191.71% 169.39%
	Aplica solo si incumples con tus fechas de pago. Se calcula diariamente a partir del día siguiente del vencimiento de la fecha de pago a) Soles: b) Dólares	95.53% 75.23%	105.24% 84.56%	105.24% 84.56%	122.82% 101.46%	143.29% 121.15%	158.84% 136.11%	174.24% 150.93%
 <b>Interés moratorio nominal anual (3) (4)</b>	Se cobra una vez al año.	Sin costo    S/ 60    S/ 60    S/ 170    S/ 300    S/ 400    S/ 500 (5)						
	Se cobra mensualmente al cierre de cada periodo de facturación (6) <input type="checkbox"/> Endosado <input checked="" type="checkbox"/> Interseguro	0.39% máximo: S/ 20 o US\$ 5						
 <b>Membresía</b>	Envío físico de estado de cuenta: Se cobra si tienes deuda o has realizado consumos y/o disposición de efectivo.	S/ 20						
	Conversión de moneda: Por consumos realizados en una moneda diferente a dólares americanos	3% del importe de consumo						
 <b>Seguro de desgravamen</b>	-En cajeros Globalnet.	4.99% mínimo: S/ 15 o US\$ 5						
	-En otros cajeros, en Perú y en el extranjero.	3.5% mínimo: S/ 20 o US\$ 6						
	-En ventanillas de Tiendas Interbank.	4.99% mínimo: S/ 20 o US\$ 6						
 <b>Servicios asociados a la tarjeta de crédito</b>	Se cobra cada vez que solicites la emisión de un nuevo plástico (titular y/o adicional) por pérdida, robo o deterioro.	S/ 25						
	<b>Uso de canales: Solo para retiro en efectivo (7)</b>							
 <b>Reposición de tarjeta de crédito</b>								



## Hoja Resumen – Tarjetas de Crédito

¡Bienvenido a Interbank! Ten en cuenta la siguiente información importante referente a los intereses, comisiones y gastos de tu

Tarjetas de Crédito	American Express					
	Blue	Green	Gold	Platinum	Black	The Platinum Card
 <b>Tasa efectiva fija anual</b>	La TEA fija máxima equivalente es: - Para consumos revolventes, y cuotas fijas. a) Soles (1) b) Dólares: - Para disposición de efectivo, consumos en casinos y sobregiros a) Soles b) Dólares					
 <b>Tasa de costo efectiva anual (2)</b>	La TCEA máxima: - Para consumos revolventes, y cuotas fijas: a) Soles b) Dólares: - Para disposición de efectivo, consumos en casinos y sobregiros a) Soles b) Dólares					
 <b>Interés moratorio nominal anual (3) (4)</b>	Aplica solo si incumples con tus fechas de pago. Se calcula diariamente a partir del día siguiente del vencimiento de la fecha de pago. a) Soles: b) Dólares:					
 <b>Membresía</b>	Se cobra una vez al año.					
 <b>Seguro de desgravamen</b>	Se calcula multiplicando la tasa por el promedio de los saldos diarios. <sup>1</sup> Se cobra mensualmente al cierre de cada periodo de facturación. (6) <input type="checkbox"/> Endosado <input checked="" type="checkbox"/> Interseguro					
 <b>Servicios asociados a la tarjeta de crédito</b>	Envío físico de estado de cuenta: Se cobra si tienes deuda o has realizado consumos y/o disposición de efectivo.					
 <b>Uso de canales: Solo para retiro en efectivo (7)</b>	-En cajeros Globalnet. -En otros cajeros, en Perú y en el extranjero. -En ventanillas de Tiendas Interbank.					
 <b>Reposicion de tarjeta de crédito</b>	Se cobra cada vez que solicites la emisión de un nuevo plástico (titular y/o adicional) por pérdida, robo o deterioro.					



## Hoja Resumen – Tarjetas de

### Notas:

- (1) Para la tarjeta de crédito Visa Premia solo aplican las tasas de interés expresadas en la moneda soles, debido a que su facturación es únicamente en soles. Si el cliente realiza consumos en dólares, se utilizará el tipo de cambio del día en que se procese la operación.
- (2) TEA + comisiones y/o gastos
- (3) No incluye costos o gastos notariales o judiciales que estarán a cargo del cliente en caso incurra en cobranza judicial o prejudicial. Si el cliente se atrasa en pagar la deuda, será reportado a la Central de Riesgo, sobre la base de lo establecido por las disposiciones legales vigentes al momento del incumplimiento.
- (4) El interés moratorio es equivalente al 15% de la tasa máxima de interés convencional compensatorio publicado por el BCR, y varía cada 6 meses (mayo y noviembre) por lo que la actualización de la tasa de interés moratorio nominal anual lo puede revisar en [www.interbank.pe](http://www.interbank.pe). Se aplica de forma adicional a la tasa de interés convencional compensatorio de la tarjeta de crédito en la moneda correspondiente: MN (Moneda Nacional) y ME (Moneda Extranjera)". Se aplica sobre el saldo pendiente de pago, a partir del día siguiente del vencimiento de tu fecha de pago, siempre y cuando no se haya cumplido con el pago mínimo del mes.
- (5) La membresía anual de Tarjeta adicional es S/ 250.
- (6) Interbank ofrece el Seguro de Desgravamen con Interseguro Compañía de Seguros S.A. (Póliza Nro. 500105 - Soles). Los riesgos cubiertos de dicho seguro son fallecimiento, invalidez total y permanente por accidente o enfermedad; los términos se detallan en el "Certificado de Seguro de Desgravamen de Tarjetas de Crédito" que te entregamos con esta Hoja Resumen. No estás obligado a tomar el seguro ofrecido, puedes endosar tu seguro personal a favor de Interbank. El endoso del seguro de desgravamen no tiene costo.
- (7) La comisión corresponde al uso del canal para disposición de efectivo; no hay cobro de comisión por consulta de saldos, movimientos y pago de servicios. Para la tarjeta Visa Premia solo aplica la tarifa en moneda soles. Los canales libres de costo para disposición en efectivo, para todas las tarjetas, son Banca por internet, App, Interbank agentes y cualquier otro canal que Interbank ponga a tu disposición.

### Beneficios:

- (a) Tienes hasta 55 días sin intereses, siempre que canceles el Pago del mes, máximo hasta el último día de pago; no aplica para disposiciones en efectivo, consumos en casinos ni compras en cuotas.
- (b) Membresía: No te cobramos membresía si realizas consumos con tu tarjeta, sin monto mínimo, los 12 meses del año previos al cobro.
- (c) Envío de estado de cuenta: El envío de estado de cuenta es gratuito si solicitas que lo envíen a través de medios electrónicos.

### Consideraciones:

**Línea de Crédito:** El otorgamiento del crédito estará sujeto a la aprobación de la evaluación crediticia. El importe y moneda de la línea de crédito que aprobemos, te lo informaremos en la entrega de la tarjeta de crédito.

**Periodo de Facturación y Fecha de Pago:** El periodo de facturación es el periodo de tiempo de todos los consumos y/o Disposiciones de Efectivo que se muestran en tu Estado de Cuenta. La fecha de pago, que elegiste en tu solicitud de Tarjeta de Crédito, es la fecha límite para realizar el pago de su Tarjeta de Crédito. En caso las fechas antes mencionadas sean días feriados, no laborables o fines de semana, el cierre de facturación será el día útil anterior a la fecha programada, mientras que la fecha de pago se postergará hasta el siguiente día útil.

**Tasa de interés:** La tasa se determina de acuerdo a la evaluación crediticia del cliente.

**Comisión por servicios brindados a solicitud:** Cada vez que realices solicitudes específicas, podrán estar sujetas a una comisión. Consulta el detalle de estas comisiones en nuestros tarifarios publicados en [www.interbank.pe](http://www.interbank.pe)

**Canales disponibles para la resolución de contrato de la tarjeta:** En caso desees dar por terminado el contrato, podrás realizarlo a través de nuestra Banca por teléfono al 311-9000 (Lima) o al 0-801-00802 (Provincias), nuestra Banca por Internet y otros canales que Interbank ponga a tu disposición.

## ANEXO 14. Contrato de tarjeta de crédito

### CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO DEL BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A

El presente documento contiene los términos y condiciones que rigen al Contrato de Tarjetas de Crédito (Contrato) entre el Cliente y el Banco Internacional del Perú S.A.A. (Interbank) cuyos datos de identificación se pueden registrar de forma electrónica y/o virtual o física en la solicitud de afiliación de productos (Solicitud). Asimismo, la firma del Cliente puede ser manuscrita, virtual, digital y/o electrónica; como aquella brindada por algún medio virtual y/o electrónico, por ejemplo: datos biométricos (huella dactilar, identificación facial, grabación de voz, etc.), ingreso de claves o contraseñas, códigos, clics, entre otros. Asimismo, el Cliente conviene que podrá contratar con INTERBANK a través de un soporte digital y/o electrónico conforme a los términos y condiciones establecido en el presente documento que declara haber recibido de manera previa y/o que se encuentra disponible en [www.interbank.pe](http://www.interbank.pe).

En caso el Cliente solicite revisar de manera directa los documentos contractuales en la web [www.interbank.pe](http://www.interbank.pe) 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 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, la Ley Aplicable).

**1. Declaración Jurada.** - La Solicitud deberá contener los datos del Cliente, los cuales tendrán carácter de Declaración Jurada. El Cliente se obliga a comunicar en forma inmediata a Interbank cualquier cambio en los datos consignados en dicha Solicitud y asumirá las posibles consecuencias de su falta de actualización. Sin perjuicio de ello, Interbank podrá emplear cualquiera de los demás medios previstos en la Ley, así como aquellos que hubieran sido brindados por el Cliente con el fin de comunicarse con él. Asimismo, el Cliente declara conocer que forman parte del presente Contrato, la Solicitud, Hoja Resumen y cualquier modificación que pudiera surgir de los mismos.

**2. Cuenta Tarjeta y Línea de Crédito.**- Previa evaluación y aprobación crediticia del Cliente, Interbank definirá la clase de Tarjeta, la vigencia y las demás características de la misma, para lo cual abrirá, a nombre del Cliente, una cuenta corriente especial (Cuenta Tarjeta) representada en una Tarjeta de Crédito (Tarjeta) personal e intransferible, en la que le concederá una línea de crédito revolvente (Línea de Crédito) por el importe que aprobará Interbank y que informará al Cliente al momento de notificarle la aceptación de su Solicitud.

Por el presente Contrato, el Cliente acepta que Interbank podrá modificar el importe de la Línea de Crédito, el cual podrá ser reducido en cualquier momento, según la capacidad de pago del Cliente, la calidad crediticia del Cliente y/o el riesgo de sobreendeudamiento, lo cual será informado mediante los medios directos previstos la cláusula 27.

Para ciertos usos de la Cuenta Tarjeta y Tarjeta, el cliente deberá activar los Servicios Asociados detallados en la cláusula 37. La configuración de estos será replicada al momento de cambiar la marca, tipo o al vencimiento de la Tarjeta actual.

En caso el Cliente quiera solicitar un incremento de Línea de Crédito, podrá comunicarse con Interbank para manifestar de forma expresa dicho requerimiento. Asimismo, Interbank podrá ofrecer dicho incremento de su línea de crédito, quedando su efectividad sujeta al consentimiento expreso del Cliente, a través de los medios directos establecidos en la cláusula 27, es decir, mediante mensajes de texto SMS, correo electrónico, banca por Internet o por cualquier otro medio tecnológico u combinación de dichos medios que Interbank ponga a su disposición para obtener dicho consentimiento. En cualquier caso, se deberá informar al Cliente la fecha a partir de la cual se hará efectivo el aumento de la Línea de Crédito.

Asimismo, el Cliente declara conocer que en cualquier momento durante la vigencia de este Contrato podrá solicitar a Interbank, en forma expresa, hacer o no hacer uso de la disposición de efectivo con cargo a la Línea de Crédito, conforme a lo indicado en la cláusula 36 del presente Contrato.

**3. Hoja Resumen y Contratación.** - La Hoja Resumen señala información detallada sobre el importe mínimo de Línea de Crédito y condiciones de la misma, beneficios, comisiones, gastos, tasa de interés moratorio en caso de incumplimiento, facturación, pagos, seguros, orden de imputación de pagos, tributos, tasa de interés, pagos anticipados, pagos en exceso, entre otra información relevante para el Cliente al momento de suscribir el presente documento y adquirir una Tarjeta.

El Cliente puede realizar la contratación de manera presencial o por otro de los canales que Interbank ponga a su disposición (no presencial). En tal sentido, el Cliente podrá requerir la Solicitud, el Contrato y la Hoja Resumen de manera personal en cualquiera de nuestras tiendas a nivel nacional o encontrarla en la página web de Interbank o en los canales de terceros en convenio con Interbank. De realizarse la contratación de forma no presencial (mediante un soporte digital y/o electrónico), dentro de los quince (15) días posteriores, el Cliente recibirá la documentación contractual correspondiente. El Cliente e Interbank deben acordar si la entrega de esta documentación se realizará en su domicilio o por algún medio electrónico u otro afin que acuerden las partes.

Con la suscripción y/o aceptación de la Solicitud, Contrato y Hoja Resumen, el Cliente reconoce: (i) haber recibido la Hoja Resumen y Contrato, (ii) haber despejado las dudas y haber sido asesorado sobre cualquier aspecto de la adquisición de su Cuenta Tarjeta y Tarjeta, (iii) su obligación de mantener actualizado e informar todos los datos consignados en la Solicitud, y (iv) que la suscripción de la Solicitud, Contrato y Hoja Resumen representa la aceptación de todas las condiciones, obligaciones, responsabilidades y beneficios contenidos en dichos documentos.

**4. Activación y Uso de la Tarjeta.** - La Cuenta Tarjeta se activará automáticamente dentro de las 48 horas desde que el Cliente la recibe o de manera previa –antes de dicho plazo– mediante solicitud del cliente a través de los canales que Interbank ponga a su disposición señalados en [www.interbank.pe](http://www.interbank.pe); o siga el flujo de activación determinado por Interbank. El Cliente se obliga a cambiar la clave secreta inmediatamente recibido el "kit de bienvenida" con la Tarjeta (según cargo de recepción de la misma), a través de los

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

**38. Otra información relevante para el Cliente. -**

1. En caso de que el Cliente se encuentre sujeto al régimen patrimonial de la sociedad de gananciales, se entenderá que la utilización de la línea de crédito es en beneficio de la sociedad conyugal, por lo que el cumplimiento de sus obligaciones estará respaldado con la totalidad de los bienes sociales y los propios. Igual declaración y responsabilidades resultarán aplicables en caso de que el Cliente mantenga, actualmente, una unión de hecho que dé lugar a un régimen de sociedad de gananciales.

2. Las obligaciones que asume el Cliente como consecuencia del uso de la línea de crédito tienen carácter indivisible, el cual se transmite a los herederos del Cliente de acuerdo a lo establecido en el artículo 1177º del Código Civil, para todas aquellas obligaciones que no estén cubiertas por el seguro de desgravamen, en caso de haberse contratado éste.

3. La nulidad o invalidez, total o parcial, de una o más disposiciones contenidas en este contrato no afectará la validez de las demás disposiciones contenidas en el mismo en tanto resulten separables, debiéndose considerar como inexistentes únicamente las cláusulas declaradas nulas o inválidas, total o parcialmente.

**39. Otros medios de aceptación:** El Cliente podrá adquirir y/o contratar diferentes productos y servicios financieros de manera presencial y no presencial en los canales o medios que Interbank ponga a su disposición, bastando para ello su aceptación a través de un clic, clave secreta, clave dinámica y/o cualquier otro medio de autenticación que complemente y/o reemplace dichas claves u otros mecanismos que impliquen la manifestación de voluntad de aceptación del Cliente a través de canales electrónicos o virtuales que Interbank pone a su disposición. Asimismo, Interbank podrá poner a disposición del Cliente otros mecanismos y/o medios que impliquen la manifestación de voluntad de aceptación y/o consentimiento por parte del Cliente, los mismos que le permitirán adquirir y/o contratar diferentes productos y servicios financieros a través de diferentes plataformas virtuales, tales como aplicaciones u otras de similar naturaleza.

**40. Vigencia. -** El Contrato se mantendrá en vigencia desde la fecha en que Interbank entregue la Tarjeta y se mantendrá vigente de manera indefinida, sin perjuicio de la facultad del Cliente e Interbank para resolver unilateralmente el Contrato conforme a lo previsto las cláusulas 20 y 21.

**Contrato aprobado por la SBS mediante la Resolución SBS N° 01146-2022**

Ciudad de \_\_\_\_\_, al \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

Apellidos y nombres del cliente: \_\_\_\_\_

Tipo y N° de Documento de identidad \_\_\_\_\_

**ACUSE DE RECIBO DE TARJETA DE CRÉDITO:** Declaro haber recibido: La(s) tarjeta(s) de crédito emitida(s) por el Banco Internacional del Perú a nombre de la(s) persona(s) que en el presente documento figura(n) como destinatario(s) que incluye: (i) clave secreta y carta de bienvenida, que incluye los siguientes conceptos: monto de la Línea de Crédito aprobada, Importe y/o porcentaje de Disposición de Efectivo, cierre de facturación y fecha de pago, y las tasas de interés; (ii) guía de beneficios de la(s) tarjeta(s) con información sobre su uso, procedimientos en caso de extravío o robo y demás aspectos relevantes; (iii) copia de hoja resumen y contrato de tarjeta de crédito; (iv) constancia y/o información sobre el seguro desgravamen; de forma física y/o electrónica según haya sido su elección en la solicitud; para el caso de Tarjetas Adicionales nuevas emitidas a solicitud del Titular (i) la clave, (ii) guía de beneficios de la(s) tarjeta(s) con información sobre su uso, procedimientos en caso de extravío o robo y demás aspectos relevantes; (iii) otra información relevante respecto de la(s) Tarjeta(s).

Dirección de domicilio legal: \_\_\_\_\_

Teléfonos: Casa \_\_\_\_\_ Trabajo \_\_\_\_\_ Celular \_\_\_\_\_

Marca – Tipo de Tarjeta de Crédito: \_\_\_\_\_ N° de Tarjeta: \_\_\_\_\_

Fecha y hora de entrega: \_\_\_\_\_

**El Cliente declara que su firma y/o manifestación de voluntad en el presente cuadernillo contractual enumerado de manera correlativa es otorgada por los siguientes documentos: (i) Hoja Resumen de la Tarjeta de Crédito; (ii) Términos y condiciones del Contrato de Tarjeta de Crédito y, (iii) los documentos listados en el acuse de recibo de la Tarjeta de Crédito. El Cliente manifiesta conocer y haber recibido de manera física y/o virtual los documentos antes enunciados.**


**INTERBANK****Jorge Hernán Gamarra Novoa**\_\_\_\_\_  
Firma del Cliente\_\_\_\_\_  
Firma del representante de Interbank\_\_\_\_\_  
Gerente Central de Consumo y Medios  
de Pago

## ANEXO 14. Certificado de seguro de desgravamen de tarjeta de crédito



N° \_\_\_\_\_

## Certificado de Seguro de Desgravamen de Tarjeta de Crédito

Código SBS N° VI2027400111

Adecuado a la Ley N° 29946 y sus normas reglamentarias

 500105 (S/)**DATOS DE LA COMPAÑÍA DE SEGUROS**

Denominación o Razón Social: Interseguro Compañía de Seguros S.A. **RUC:** 20382748566  
 Dirección: Av. Javier Prado Este N° 492, Of. 2601, Urb. Jardín, San Isidro **Provincia:** Lima **Departamento:** Lima  
 Centro de Atención al Cliente (Lima): Av. Paseo de la República 3071, San Isidro.  
 Teléfono: 500-0000 **Correo electrónico:** servicios@interseguro.com.pe

**DATOS DEL CONTRATANTE / BENEFICIARIO**

Denominación o Razón Social: Banco Internacional del Perú S.A. - Interbank **RUC:** 20100053455  
 Dirección: Jr. Carlos Villarán N° 140, Urb. Santa Catalina, La Victoria **Provincia:** Lima  
 Departamento: Lima **Teléfono:** 311-9000

**DATOS PERSONALES DEL ASEGURADO**

El Asegurado de la presente Solicitud-Certificado es el Titular de la Tarjeta de Crédito. Los datos personales del Asegurado son los mismos consignados en el Contrato de Tarjeta de Crédito de Interbank.

Relación con el Contratante: Cliente que mantiene una Tarjeta de Crédito con el Contratante

**DATOS DE LA PÓLIZA**

**Tipo de Riesgo:** Desgravamen **Moneda:** La misma pactada en el Contrato de la Tarjeta de Crédito

**Fecha de inicio de vigencia:** Desde las 00:00 horas de la fecha de haber firmado el Contrato de Tarjeta de Crédito

**Fecha de término de vigencia:** Hasta las 24:00 horas de las fechas establecidas en las Causales de Resolución, o hasta el \_\_/\_\_/\_\_ lo que ocurra primero.

**Plazo de vigencia:** Anual, con renovación automática hasta antes de cumplir los 86 años de edad

**Relación del Asegurado con el Contratante:** Cliente titular suscrito en el Contrato de la Tarjeta de Crédito

**MONTO DE PRIMA COMERCIAL**

Frecuencia: Mensual

Monto de Prima Comercial: Según el siguiente cuadro.

Tipo de Tarjeta de Crédito	Monto de Prima Comercial	Tipo de Tarjeta de Crédito	Monto de Prima Comercial
Visa Access	0.39%	Amex Platinum	0.39%
MegaPlaza Visa	0.39%	Visa Cashback Oro	0.39%
MasterCard Clásica	0.39%	Visa Cashback Platinum	0.39%
MasterCard Oro	0.39%	Visa Clásica	0.39%
MasterCard Platinum	0.39%	Visa Oro	0.39%
American Express Clásica	0.39%	Visa Platinum	0.39%
American Express Gold	0.39%	Visa Cashback Signature	0.39%
Amex The Platinum Card	0.39%	Visa Signature	0.39%
American Express Black	0.39%	Vea Visa Clásica	0.39%
Amex LifeMiles Gold	0.39%	Vea Visa Oro	0.39%
Amex LifeMiles Platinum	0.39%	Visa Premia	0.39%
Amex LifeMiles Elite	0.39%	Visa Infinite	0.39%
American Express Blue	0.39%	Visa Rappibank	1.075%

La prima comercial total incluye:	Monto
% de cargos por la comercialización de seguros a través de bancaseguros u otro comercializador	1%
En caso de incumplimiento de pago de prima / Gastos de Cobranza	No aplica

COPIA - CLIENTE

**Lugar y forma de pago:** Según las condiciones pactadas al momento de suscribir el contrato de la Tarjeta de Crédito.

**Los topes máximos de cobro por moneda son:** S/ 14.90 y/o USD 4.50

**El tope máximo de cobro para Visa Rappibank asciende a:** S/ 5.99 y/o USD 1.50

<b>RIESGOS CUBIERTOS</b>					
Coberturas	Suma Asegurada	Edad mínima de ingreso	Edad máxima de ingreso	Edad máxima de permanencia	Suma Asegurada Máxima
Fallecimiento	Saldo insoluto al momento del siniestro	18 años	Hasta antes de cumplir 76 años	Hasta antes de cumplir 86 años	USD 30,000 (*)
Invalidez Total y Permanente por Accidente o Enfermedad					

(\*) Para los asegurados entre los 75 y 85 años que hayan ingresado al Seguro antes de cumplir los 76 años el saldo insoluto máximo será de US\$ 5,000.00 Dólares, o su equivalente en moneda nacional.

#### **CONDICIONES PRINCIPALES DEL SEGURO**

**DEDUCIBLES, FRANQUICIAS:** No aplica al presente seguro

**DESCRIPCIÓN DEL INTERÉS ASEGURADO:** Es el Saldo deudor del Asegurado, al momento de ocurrir uno de los tipos de siniestro amparados en esta póliza.

**DESCRIPCIÓN DE COBERTURA:** Fallecimiento: Se considerará Fallecimiento cubierto bajo esta Póliza, a toda muerte natural o accidental que no esté expresamente excluida en esta Póliza. Invalidez Total y Permanente por Accidente o Enfermedad: Se considerará que la invalidez es total y permanente por accidente o enfermedad y se pagará el Capital Asegurado para la cobertura de invalidez cuando el Asegurado se encontrara total y permanentemente incapacitado o impedido de desempeñar cualquier ocupación o de emprender cualquier trabajo o negocio lucrativo, o presentara la pérdida total o el debilitamiento irreversible de sus fuerzas físicas y/o intelectuales de a lo menos dos terceras (2/3) partes o en un porcentaje igual o superior al 66.67%, de su capacidad de trabajo, siempre que sea determinado conforme al procedimiento descrito en el Artículo N° 3 de las Condiciones Generales.

Además, se reconocerá como invalidez total y permanente a los siguientes casos la pérdida total de: la vista de ambos ojos, o ambas manos, o ambos pies, o de una mano y de un pie, o una mano y la pérdida de la vista de un ojo, o un pie y la pérdida de la vista de un ojo, la enajenación mental incurable.

Para determinar fehacientemente que el grado de la invalidez es total y su naturaleza es permanente, el Asegurado deberá contar con información médica que sustente la condición de su invalidez, emitida conforme a la "Normas para la evaluación y calificación del grado de invalidez" del Sistema Privado de Pensiones, regulado por el Decreto Ley N° 25897 y sus normas modificatorias o complementarias.

En caso la Compañía necesitare mayor evidencia respecto a la condición del Asegurado, éste deberá someterse a una evaluación médica efectuada por facultativos designados por La Compañía, la cual será realizada conforme a las normas antes mencionadas y a cargo de la misma.

**CAMBIO EN LAS CONDICIONES CONTRACTUALES:** Durante la vigencia del contrato La Compañía podrá modificar los términos contractuales, para lo cual deberá comunicar al Contratante dichos cambios para que en el plazo de 45 días éste pueda analizar los mismos y tomar una decisión al respecto. La Compañía deberá proporcionar la documentación suficiente respecto de las modificaciones efectuadas al Contratante y éste deberá poner en conocimiento de los Asegurados. La aprobación del Contratante deberá ser por escrito. La falta de aceptación expresa de los nuevos términos no generará la resolución del contrato, en cuyo caso se respetarán los términos en los que el contrato fue acordado.

**INCUMPLIMIENTO DE PAGO DE PRIMAS:** Por tratarse de un seguro grupal el pago de la prima estará a cargo del Contratante, quien recargará dicho pago en el Asegurado, y deberá realizarse en el plazo señalado en las Condiciones Particulares y en la Solicitud-Certificado del Seguro, hasta el término del periodo convenido. El monto de la prima, y su forma de pago se establecen en las Condiciones Particulares de la Póliza y se consignan en el presente documento y podrán ser modificadas de mutuo acuerdo entre La Compañía y el Contratante, de lo que se informará previamente al Contratante conforme al Artículo N° 11 de las Condiciones Generales. La Compañía pondrá a disposición del Contratante la documentación necesaria para cumplir con informar las modificaciones al Asegurado. La Compañía podrá realizar la cobranza de una o más cuotas impagas.

El incumplimiento del pago establecido en el Convenio de Pago origina la suspensión automática de la cobertura del seguro una vez transcurridos treinta (30) días desde la fecha de vencimiento de la obligación, siempre y cuando no se haya convenido un plazo adicional para el pago. Para tal efecto, La Compañía deberá comunicar de manera cierta al Asegurado y al Contratante, el incumplimiento del pago de la prima y sus consecuencias, así como indicar el plazo con el que dispone para pagar antes de la suspensión de la cobertura del seguro. La Compañía no es responsable por los siniestros ocurridos durante el periodo en que la cobertura se encuentra suspendida. En caso la cobertura del seguro se encuentre en suspenso por el incumplimiento en el pago de primas, La Compañía podrá optar por la resolución del contrato, no siendo responsable por los siniestros ocurridos en tales circunstancias. Se considerará resuelto el contrato de seguro en el plazo de treinta (30) días, contados a partir del día en que el Contratante recibió una comunicación escrita

COPIA - CLIENTE

de La Compañía informándole sobre esta decisión. Cuando la resolución se produzca por incumplimiento en el pago de la prima, La Compañía tiene derecho al cobro de la misma, de acuerdo a la proporción de la prima correspondiente al periodo efectivamente cubierto.

No obstante lo anteriormente señalado, si La Compañía optase por no reclamar el pago de la prima dentro de los noventa (90) días calendario desde el vencimiento del plazo establecido para el pago de la prima, se entiende que el contrato de seguro queda extinguido sin necesidad de comunicación alguna por parte de La Compañía. Sea que el contrato quede resuelto o extinguido por falta de pago, La Compañía queda facultada a realizar la cobranza de las primas impagas correspondientes al periodo cubierto, incluyendo todos aquellos gastos de cobranza generados por el incumplimiento. Los gastos serán debidamente indicados por La Compañía en el Condicionado Particular y en el presente Certificado.

Para efectos de esta Póliza, los pagos efectuados por el Asegurado al Contratante a través de la cual se comercialice el seguro tienen el mismo efecto que si se hubieran realizado a La Compañía. Sin perjuicio de lo expuesto, la Compañía no será responsable por las omisiones o faltas de diligencia del Asegurado que produzcan atrasos en el pago de la Prima.

**EXCLUSIONES:** El presente seguro no cubre cuando el Fallecimiento o la Invalidez Total y Permanente por Accidente o Enfermedad del Asegurado ocurre a consecuencia de: 1) Suicidio, intento de suicidio, automutilación, o heridas causadas a sí mismo o por terceros con su consentimiento, salvo que ya hubieran transcurrido dos (2) años completos e ininterrumpidos desde la fecha de contratación del seguro; 2) Pena de muerte o muerte producida por la participación activa del Asegurado en cualquier acto delictivo, ya sea como autor, coautor o cómplice; 3) Acto delictivo cometido, en calidad de autor, cómplice o participe, por uno o más beneficiarios o por quienes pudieren reclamar la suma asegurada; 4) Guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades u operaciones bélicas, sea que haya habido o no declaración de guerra, guerra civil, insurrección, sublevación, rebelión, sedición, motín o hechos que las leyes califican como delitos contra la seguridad interior del Estado; 5) Participación en deportes riesgosos: inmersión submarina, montañismo, alas delta, parapente, canotaje, rafting, saltos ornamentales, paracaidismo, cacería con armas de fuego, boxeo, artes marciales, cañoning, kayak extremo, kayak surf, alpinismo, trekking, puenting, tirolina, street luge. Así también la participación en entrenamientos o competencias, como profesional o aficionado, como conductor o acompañante en deporte de velocidad, carreras de automóviles, lanchas, motocicletas, motocross y carreras de caballo; 6) Fisión o fusión nuclear o contaminación radioactiva, salvo en caso de tratamiento médico; 7) Viaje o vuelo en vehículo aéreo de cualquier clase, excepto como pasajero en uno operado por una empresa de transporte aéreo comercial legalmente autorizada, sobre una ruta establecida para el transporte de pasajeros sujeto a itinerario y entre aeropuertos debidamente establecidos y habilitados por la autoridad competente; o intervenir en viajes submarinos; 8) Enfermedades preexistentes o Accidentes producidos con anterioridad al inicio de la póliza y que sean de conocimiento del Asegurado a la fecha de contratación del presente seguro. Así como, anomalías congénitas y los trastornos que sobrevengan por tales anomalías o se relacionen con ella, y que sean de conocimiento del Asegurado a la fecha de contratación del presente seguro, salvo que éstas hayan sido declaradas por el Asegurado y aceptadas por La Compañía, en caso corresponda. Dicha inclusión deberá constar en la Póliza; 9) Efectos de drogas o alucinógenos, así como cuando la muerte del Asegurado, en calidad de sujeto activo, suceda en caso de embriaguez o bajo los efectos de cualquier narcótico, a menos que este haya sido administrado por prescripción médica. Cabe mencionar que el estado de embriaguez se considerará cuando el Asegurado, como sujeto activo, haya tenido más de 0.5 g/lt de alcohol en la sangre; estado que deberá ser calificado por la autoridad competente; 10) Prestación de servicios del Asegurado en las Fuerzas Armadas o Policiales de cualquier tipo, salvo que éstas hayan sido declaradas por el asegurado y aceptadas por La Compañía, en caso corresponda. Dicha inclusión deberá constar en la Póliza; 11) Movimientos sísmicos desde el grado 8 inclusive de la Escala Modificada de Mercalli, determinado por el Instituto Geofísico del Perú o por el servicio que en el futuro lo reemplace; 12) Hernias y sus consecuencias, sea cual fuere la causa de que provengan; 13) Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida (SIDA) y toda enfermedad contraída a consecuencia del estado inmunodeficiencia.

**CAUSALES DE RESOLUCIÓN DE CONTRATO:** La Solicitud-Certificado del Seguro quedará resuelta con respecto al Asegurado cuando se produzca cualquiera de las siguientes causales:

- a. Por falta de pago de primas, según el procedimiento establecido en el Artículo N° 10.
- b. Cuando se reclame fraudulentamente en base a documentos o declaraciones falsas, según lo establecido en el Artículo N° 18 del Condicionado General.
- c. Si durante el plazo de 15 días de comunicada la agravación del riesgo La Compañía opta por resolver el contrato. Mientras La Compañía no manifieste su posición frente a la agravación, continúan vigentes las condiciones del contrato original. El presente seguro no podrá ser modificado o dejado sin efecto, ni la prima incrementada, como consecuencia del cambio de actividad del asegurado que este no conociera al momento de la celebración del contrato. La resolución será comunicada al Contratante y al Asegurado.
- d. Por solicitud de resolución sin expresión de causa por parte del Asegurado, según el procedimiento establecido en el Artículo N° 15 del Condicionado General.

En caso el Contratante optase por la resolución del Contrato, La Compañía tendrá derecho a la prima devengada por el tiempo transcurrido. Asimismo, se devolverá la prima correspondiente al periodo no devengado. En el supuesto contemplado en el literal k), cuando La Compañía opte por resolver el contrato, ésta tiene derecho a percibir la prima proporcional al tiempo transcurrido. Para los demás supuestos, La Compañía devolverá la prima correspondiente al

período no devengado. En el caso del literal k), la compañía deberá comunicar la resolución al contratante en caso de agravación del riesgo.

**SOLICITUD DE RESOLUCIÓN SIN EXPRESIÓN DE CAUSA:** El Asegurado podrá solicitar la resolución sin expresión de causa de su afiliación al contrato, para lo cual deberá notificar dicha decisión con una anticipación no menor a treinta (30) días calendario, adjuntando la siguiente documentación: a) Carta dirigida al Contratante o a La Compañía en la que se manifieste expresamente su deseo de resolver sin expresión de causa su afiliación al contrato. b) Original y copia del Documento Nacional de Identidad.

Dicho trámite podrá realizarse, en los centros de Servicio de Atención al Cliente, los que figuran detallados en la web de La Compañía ([www.interseguro.com.pe](http://www.interseguro.com.pe)), en el domicilio del Contratante, o a través de los mismos mecanismos de forma, lugar y medios utilizados para la contratación del seguro. Si el Contratante o el Asegurado tuviesen algún impedimento para realizar personalmente el trámite antes indicado deberá otorgar un poder notarial para que un tercero lo realice en su nombre, a través de una carta poder con firma legalizada. La Compañía procederá a realizar los cargos y/o cobranza de primas correspondientes hasta la fecha de presentación de toda la documentación antes indicada, considerando que la cobranza se realiza en forma adelantada. El contrato terminará una vez transcurridos treinta (30) días de la recepción de la documentación, extinguiéndose a dicha fecha todos los derechos y obligaciones de la presente póliza.

**AVISO DEL SINIESTRO Y PROCEDIMIENTO PARA PRESENTAR LA SOLICITUD DE COBERTURA:** El siniestro deberá ser comunicado a La Compañía dentro de los siete (07) días siguientes a la fecha en que se tenga conocimiento de la ocurrencia o del beneficio, según corresponda. En caso de siniestro, el Asegurado o sus herederos legales, según corresponda, deberán presentar al Contratante o en los Centros de Atención al Cliente de la Compañía, los siguientes documentos probatorios:

Para Fallecimiento por enfermedad o accidente: a) Copia certificada de la Partida o Acta de Defunción del Asegurado; b) Copia certificada del Certificado Médico de Defunción del Asegurado, en formato oficial completo.

En caso de accidente presentar adicionalmente: a) Copia certificada del Atestado o Informe Policial completo o Carpeta Fiscal, en caso corresponda; b) Copia Certificada del Protocolo de Necropsia, en caso corresponda; c) Copia Certificada del resultado de dosaje etílico, en caso corresponda; y d) Copia Certificada del resultado de Análisis Toxicológico, en caso corresponda.

Para Invalidez Total y Permanente por Accidente o Enfermedad: a) Copia simple del Documento de Identidad del Asegurado; b) Copia Certificada del resultado del Examen Químico Toxicológico y de Alcoholemia emitido por el Instituto de Medicina Legal, cuando corresponda; c) Original o certificación de reproducción notarial del Dictamen de invalidez del COMAFP o Certificado de Discapacidad; d) Copia certificada del Atestado Policial, cuando corresponda.

De requerir La Compañía aclaraciones o precisiones adicionales respecto de la documentación e información presentada por el Asegurado, deberá solicitarlas dentro de los primeros veinte (20) días del plazo de treinta (30) días con los que cuenta La Compañía, para consentir el siniestro, lo que suspenderá el plazo hasta que se presente la documentación e información solicitada. Asimismo, cabe precisar que si como consecuencia de una declaración inexacta de la edad, la prima pagada es inferior a la que correspondería pagar, la prestación de La Compañía se reducirá en proporción a la prima percibida. Si, por el contrario, la prima pagada es superior a la que debería haberse abonado, La Compañía está obligada a restituir el exceso de la prima percibida, sin intereses.

En caso de Invalidez Total y Permanente por Accidente o Enfermedad, La Compañía tendrá derecho a examinar al Asegurado por los médicos que se designen para el efecto, pudiendo adoptar todas las medidas conducentes a la mejor y más completa investigación para determinar la certeza, naturaleza y gravedad de las lesiones originadas en el accidente y verificar el grado de invalidez respectivo. En caso de negativa del Asegurado a someterse a dicha evaluación, La Compañía quedará liberada de efectuar el pago de la suma asegurada solicitada. Las acciones fundadas en el contrato de seguro prescriben en el plazo de 10 años desde que ocurrió el siniestro. En caso de la cobertura de fallecimiento, el plazo de prescripción para el beneficiario se computa desde que este tome conocimiento de la existencia del beneficio.

**PROCEDIMIENTO Y PLAZO PARA EFECTUAR RECLAMOS:** Podrás realizar cualquier reclamo y/o requerimiento a través de nuestros canales de atención. La respuesta se comunicará al cliente en un plazo máximo de 30 días calendario de recibido según el medio de respuesta pactado. Las comunicaciones cursadas por los asegurados o beneficiarios al Contratante, sobre aspectos relacionados al seguro, tendrán los mismos efectos que si hubieran sido presentadas a la Compañía. **El área de Atención al Cliente es la encargada de atender los reclamos.**

#### Centros de Atención al Cliente

##### **Lima:**

Av. Paseo de la República 3071, San Isidro. Horario de Atención:  
Lunes a Viernes de 9:00 a.m. a 6:00 p.m. Sábados de 9:00 a.m. a 1:00 p.m.  
Teléfono: 5000000

##### **Arequipa:**

Mz. D Lote 1, Urb. Los Cedros – Yanahuara – Arequipa.  
Horario de Atención: Lunes a Viernes de 9:00 a.m. a 2:00 p.m./ 3:00 p.m. a 6 p.m

COPIA - CLIENTE

## POLÍTICA DE PRIVACIDAD

### Consentimiento para Tratamiento de Datos Personales

Conforme a la Ley de Protección de Datos Personales, Ley 29733, y su Reglamento, Decreto Supremo 3-2013-JUS, a través de este documento Interseguro Compañía de Seguros S.A. ("Interseguro"), con domicilio en Av. Javier Prado Este N° 492, Of. 2601, Urb. Jardín, San Isidro, informa sobre los alcances del tratamiento<sup>1</sup> de los datos personales que nos facilita con ocasión a la contratación de su seguro y que se encuentran consignados en su Contrato de Tarjeta de Crédito.

### TRATAMIENTO NECESARIO:

Usted, como Asegurado, otorga a Interseguro su consentimiento previo, informado, expreso e inequívoco para realizar el tratamiento de sus datos personales y sensibles ("Datos Personales"), para la evaluación de riesgo, celebración del contrato, procesamiento y actualización de datos, gestión de cobranzas y cargo de primas, envío de correspondencia y comunicaciones, evaluación y pago de siniestros, entre otros que conforman la ejecución de la relación contractual.

Los Datos Personales serán almacenados en el banco de datos "Clientes" de titularidad de Interseguro, inscrito en el Registro Nacional de Protección de Datos Personales, donde se tratarán hasta que usted revoque formalmente su consentimiento. Los Datos Personales son necesarios para poder ejecutar el contrato de seguro. Usted tiene derecho de revocar su consentimiento en cualquier momento, no obstante, si lo hace durante la vigencia del contrato, Interseguro no podrá cumplir con sus obligaciones derivadas del contrato.

Interseguro podrá transferir a nivel nacional e internacional los Datos Personales a terceros que realizarán actividades relacionadas a la ejecución de la relación contractual por encargo de Interseguro.

### TRATAMIENTO OPCIONAL

Usted, como Asegurado, dependiendo de la opción que marque al final de este casillero, puede otorgar de forma libre, expresa, previa e inequívoca, su consentimiento para que Interseguro transfiera los Datos Personales a las empresas de su grupo económico - Intercorp<sup>2</sup>, y para que Interseguro y dichas empresas puedan, respecto a sí mismas: tratar sus Datos Personales con la finalidad de ofrecer, enviar información y publicidad sobre productos y servicios, ofertas y promociones, sea de forma directa o a través de terceras empresas contratadas para tales finalidades, a través de medios personalizados o de sistemas de comunicación masiva; así como para que Interseguro realice estudios de mercado y elaboración de perfiles de compra. Este Tratamiento es Opcional y se realizará hasta el momento en que usted revoque el consentimiento.

Asegurado	
Sí acepto	No acepto

### Para el Tratamiento Necesario y el Tratamiento Opcional:

Interseguro le informa que usted puede ejercer de forma libre, gratuita y en cualquier momento, los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de Datos Personales, mediante el envío de una comunicación a servicios@interseguro.com.pe o en la Av. Paseo de la Republica 3071, San Isidro, Lima, Perú, conteniendo lo siguiente: a) nombres y apellidos del titular del derecho y acreditación de los mismos. En caso de actuar a través de representante legal, deberá, adicionalmente, adjuntar copia del DNI del representante legal y del título que acredite la representación; b) Petición concreta que da lugar a la solicitud; c) domicilio o dirección electrónica, a efectos de recibir las respuestas o notificaciones; d) Fecha y firma (no aplica firma si es por vía de correo electrónico); e) Documentos que sustenten la petición, de ser el caso.

<sup>1</sup> La Ley de Protección de Datos Personales define al tratamiento de datos personales como cualquier operación o procedimiento técnico, automatizado o no, que permite la recopilación, registro, organización, almacenamiento, conservación, elaboración, modificación, extracción, consulta, utilización, bloqueo, supresión, comunicación por transferencia o por difusión o cualquier otra forma de procesamiento que facilite el acceso, correlación o interconexión de los datos personales.

<sup>2</sup> Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank (Av. Carlos Villarán 140, La Victoria, Lima, Perú) para comercialización de productos; Hernán Santiago Christiansen Briceño (Loma Flor 197, Dpto. 301, Surco, Lima, Perú), Hugo Ramón Guillermo Razuri Ramírez (C. los Sauces 260, La Molina, Lima, Perú) para evaluación médica; Olva Curier S.A.C. (Av. Gral. Alvarez de Arenales Nro. 1775, Lince, Lima, Perú) para distribución de cartas de siniestros; Gestión de Soluciones Digitales S.A.C. (Av. Petit Thouars Nro. 4957, Miraflores, Lima, Perú) para digitalización de documentos; Iron Mountain Perú S.A. (Av. Elmer Faucett 3462, Callao, Perú) para custodia de documentos físicos; Enotria S.A. (Av. Nicolás Ayllón 2890 Ate Vitarte Lima 3 – Perú) para generación, impresión y distribución de pólizas y EECC; Masterbase Perú S.A.C. (C. Los Zorzales 160, Piso 3, San Isidro, Lima, Perú) para envío de pólizas por correo electrónico e Intico Perú S.A.C. (C. Manuel Gonzáles Olaechea 338, Int. 101, San Isidro, Lima, Perú) para envío de información por SMS.

<sup>3</sup> No aplica

Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank (Av. Carlos Villarán 140, La Victoria, Lima, Perú), Interfondos S.A. Sociedad Administradora de Fondos (Av. Carlos Villarán 140, Piso 6, La Victoria, Lima, Perú), Financiera Oh! S.A. (Av. Aviación 2405, Piso 9, San Borja, Lima, Perú), Tiendas Peruanas S.A. (Av. Aviación 2405, Piso 7, San Borja, Lima, Perú), Inteligo Sociedad Agente de Bolsa S.A. (Av. Rivera Navarrete 501, Piso 21, San Isidro, Lima, Perú), Supermercados Peruanos S.A. (C. Morelli 181, Piso 2, San Borja, Lima, Perú), Real Plaza S.R.L. (Av. Punta del Este 2403, Piso 2, Jesús María, Lima, Perú), Inretail Pharma S.A. (Av. Defensores del Morro 1277, Chorrillos, Lima, Perú), Colegios Peruanos S.A. (Av. Carlos Villarán 140, Piso 7, La Victoria, Lima, Perú), Universidad Tecnológica del Perú S.A.C (C. Natalio Sánchez 125, Lima, Perú).

Interseguro atenderá las solicitudes cumpliendo con los plazos y formalidades que establece la Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento.

En señal de conformidad a todos los acuerdos contenidos en el presente documento, se suscribe la presente a los .....días del mes ..... de 20.....

Firma del Asegurado Titular  
\_\_\_\_\_

Firma de Representante de La Compañía  
  
\_\_\_\_\_

Lugar y fecha  
\_\_\_\_\_

**Nota: El presente contrato forma parte del Registro Nacional de Información de Contratos de Seguros de Vida y de Accidentes Personales con Cobertura de Fallecimiento o de Muerte Accidental, creado mediante la Ley 29355.**

### ANEXO 15. Hoja resumen de crédito en efectivo

HPCR101F05 TDA:002

I N T E R B A N K  
H O J A R E S U M E N  
CREDITO EN EFECTIVO C1 - LARGO PLAZO

FECHA: 24/05/2024 PAGINA: 00001

JUNIO 2021

\*\*\*\*\*

<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 80%;">CLIENTE</td> <td style="width: 20%;">:</td> <td style="width: 20%;"></td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="border-top: 1px dashed black; border-bottom: 1px dashed black;"> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 80%;">TASA DE INTERES COMPENSATORIA EFECTIVA ANUAL FIJA (1)</td> <td style="width: 20%;">:</td> <td style="width: 20%;">12.490 %</td> </tr> <tr> <td>TASA DE COSTO EFECTIVO ANUAL (2)</td> <td>:</td> <td>13.30 %</td> </tr> <tr> <td>TASA DE INTERES MORATORIO NOMINAL ANUAL (12)</td> <td>:</td> <td>12.51 % MN</td> </tr> </table> </td> </tr> </table>	CLIENTE	:		<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 80%;">TASA DE INTERES COMPENSATORIA EFECTIVA ANUAL FIJA (1)</td> <td style="width: 20%;">:</td> <td style="width: 20%;">12.490 %</td> </tr> <tr> <td>TASA DE COSTO EFECTIVO ANUAL (2)</td> <td>:</td> <td>13.30 %</td> </tr> <tr> <td>TASA DE INTERES MORATORIO NOMINAL ANUAL (12)</td> <td>:</td> <td>12.51 % MN</td> </tr> </table>			TASA DE INTERES COMPENSATORIA EFECTIVA ANUAL FIJA (1)	:	12.490 %	TASA DE COSTO EFECTIVO ANUAL (2)	:	13.30 %	TASA DE INTERES MORATORIO NOMINAL ANUAL (12)	:	12.51 % MN	<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 80%;">NRO DE CREDITO (11)</td> <td style="width: 20%;">:</td> <td style="width: 20%;"></td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="border-top: 1px dashed black; border-bottom: 1px dashed black;"> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 80%;">MONEDA</td> <td style="width: 20%;">:</td> <td style="width: 20%;">SOLES</td> </tr> <tr> <td>FECHA DE DESEMBOLSO</td> <td>:</td> <td>16/01/2023</td> </tr> <tr> <td>PRIMER VENCIMIENTO</td> <td>:</td> <td>17/02/2023</td> </tr> <tr> <td>VENCIMIENTO CREDITO</td> <td>:</td> <td>17/01/2028</td> </tr> </table> </td> </tr> </table>	NRO DE CREDITO (11)	:		<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 80%;">MONEDA</td> <td style="width: 20%;">:</td> <td style="width: 20%;">SOLES</td> </tr> <tr> <td>FECHA DE DESEMBOLSO</td> <td>:</td> <td>16/01/2023</td> </tr> <tr> <td>PRIMER VENCIMIENTO</td> <td>:</td> <td>17/02/2023</td> </tr> <tr> <td>VENCIMIENTO CREDITO</td> <td>:</td> <td>17/01/2028</td> </tr> </table>			MONEDA	:	SOLES	FECHA DE DESEMBOLSO	:	16/01/2023	PRIMER VENCIMIENTO	:	17/02/2023	VENCIMIENTO CREDITO	:	17/01/2028						
CLIENTE	:																																							
<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 80%;">TASA DE INTERES COMPENSATORIA EFECTIVA ANUAL FIJA (1)</td> <td style="width: 20%;">:</td> <td style="width: 20%;">12.490 %</td> </tr> <tr> <td>TASA DE COSTO EFECTIVO ANUAL (2)</td> <td>:</td> <td>13.30 %</td> </tr> <tr> <td>TASA DE INTERES MORATORIO NOMINAL ANUAL (12)</td> <td>:</td> <td>12.51 % MN</td> </tr> </table>			TASA DE INTERES COMPENSATORIA EFECTIVA ANUAL FIJA (1)	:	12.490 %	TASA DE COSTO EFECTIVO ANUAL (2)	:	13.30 %	TASA DE INTERES MORATORIO NOMINAL ANUAL (12)	:	12.51 % MN																													
TASA DE INTERES COMPENSATORIA EFECTIVA ANUAL FIJA (1)	:	12.490 %																																						
TASA DE COSTO EFECTIVO ANUAL (2)	:	13.30 %																																						
TASA DE INTERES MORATORIO NOMINAL ANUAL (12)	:	12.51 % MN																																						
NRO DE CREDITO (11)	:																																							
<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 80%;">MONEDA</td> <td style="width: 20%;">:</td> <td style="width: 20%;">SOLES</td> </tr> <tr> <td>FECHA DE DESEMBOLSO</td> <td>:</td> <td>16/01/2023</td> </tr> <tr> <td>PRIMER VENCIMIENTO</td> <td>:</td> <td>17/02/2023</td> </tr> <tr> <td>VENCIMIENTO CREDITO</td> <td>:</td> <td>17/01/2028</td> </tr> </table>			MONEDA	:	SOLES	FECHA DE DESEMBOLSO	:	16/01/2023	PRIMER VENCIMIENTO	:	17/02/2023	VENCIMIENTO CREDITO	:	17/01/2028																										
MONEDA	:	SOLES																																						
FECHA DE DESEMBOLSO	:	16/01/2023																																						
PRIMER VENCIMIENTO	:	17/02/2023																																						
VENCIMIENTO CREDITO	:	17/01/2028																																						
<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 80%;">NRO CUOTAS MENSUALES</td> <td style="width: 20%;">:</td> <td style="width: 20%;">60 MESES</td> </tr> <tr> <td>MONTO DE CREDITO</td> <td>:</td> <td>S/ 36,000.00</td> </tr> <tr> <td>PERIODO DE GRACIA (001 DIAS)</td> <td>:</td> <td>S/ 12.67</td> </tr> <tr> <td>SEGURO DE PROTECCION FINANCIERA (6) (7)</td> <td>:</td> <td>S/ 0.00</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="border-top: 1px dashed black; border-bottom: 1px dashed black;"> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 80%;">TOTAL FINANCIADO</td> <td style="width: 20%;">:</td> <td style="width: 20%;">S/ 36,012.67</td> </tr> </table> </td> </tr> <tr> <td>IMPUESTO A LAS TRANS. FINANCIER-ITF (4)</td> <td>:</td> <td>0.005%</td> </tr> </table>	NRO CUOTAS MENSUALES	:	60 MESES	MONTO DE CREDITO	:	S/ 36,000.00	PERIODO DE GRACIA (001 DIAS)	:	S/ 12.67	SEGURO DE PROTECCION FINANCIERA (6) (7)	:	S/ 0.00	<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 80%;">TOTAL FINANCIADO</td> <td style="width: 20%;">:</td> <td style="width: 20%;">S/ 36,012.67</td> </tr> </table>			TOTAL FINANCIADO	:	S/ 36,012.67	IMPUESTO A LAS TRANS. FINANCIER-ITF (4)	:	0.005%	<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 80%;">SELECCION DEL SEGURO DE DESGRAVAMEN IND. (8)</td> <td style="width: 20%;">:</td> <td style="width: 20%;">INTERNO</td> </tr> <tr> <td>COMPANIA DE SEGUROS DE DESGRAVAMEN IND. (9)</td> <td>:</td> <td>(9)</td> </tr> <tr> <td>NRO DE POLIZA DE DESGRAVAMEN IND. (6)</td> <td>:</td> <td>01121700</td> </tr> <tr> <td>MONTO DE PRIMA DE DESGRAVAMEN IND. (5) (9)</td> <td>:</td> <td>(5) (9)</td> </tr> <tr> <td>TASA DEL SEGURO DE DESGRAVAMEN IND. (5) (9)</td> <td>:</td> <td>0.0750% SEG. INDIVIDUAL</td> </tr> <tr> <td>TIPO DE CUOTA</td> <td>:</td> <td>ORDINARIA</td> </tr> </table>	SELECCION DEL SEGURO DE DESGRAVAMEN IND. (8)	:	INTERNO	COMPANIA DE SEGUROS DE DESGRAVAMEN IND. (9)	:	(9)	NRO DE POLIZA DE DESGRAVAMEN IND. (6)	:	01121700	MONTO DE PRIMA DE DESGRAVAMEN IND. (5) (9)	:	(5) (9)	TASA DEL SEGURO DE DESGRAVAMEN IND. (5) (9)	:	0.0750% SEG. INDIVIDUAL	TIPO DE CUOTA	:	ORDINARIA
NRO CUOTAS MENSUALES	:	60 MESES																																						
MONTO DE CREDITO	:	S/ 36,000.00																																						
PERIODO DE GRACIA (001 DIAS)	:	S/ 12.67																																						
SEGURO DE PROTECCION FINANCIERA (6) (7)	:	S/ 0.00																																						
<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 80%;">TOTAL FINANCIADO</td> <td style="width: 20%;">:</td> <td style="width: 20%;">S/ 36,012.67</td> </tr> </table>			TOTAL FINANCIADO	:	S/ 36,012.67																																			
TOTAL FINANCIADO	:	S/ 36,012.67																																						
IMPUESTO A LAS TRANS. FINANCIER-ITF (4)	:	0.005%																																						
SELECCION DEL SEGURO DE DESGRAVAMEN IND. (8)	:	INTERNO																																						
COMPANIA DE SEGUROS DE DESGRAVAMEN IND. (9)	:	(9)																																						
NRO DE POLIZA DE DESGRAVAMEN IND. (6)	:	01121700																																						
MONTO DE PRIMA DE DESGRAVAMEN IND. (5) (9)	:	(5) (9)																																						
TASA DEL SEGURO DE DESGRAVAMEN IND. (5) (9)	:	0.0750% SEG. INDIVIDUAL																																						
TIPO DE CUOTA	:	ORDINARIA																																						
<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 80%;">PAGO TOTAL INTERESES</td> <td style="width: 20%;">:</td> <td style="width: 20%;">S/ 2,415.67</td> </tr> </table>	PAGO TOTAL INTERESES	:	S/ 2,415.67	<p>CATEGORIA Y DENOMINACION DE COMISIONES SERVICIOS ASOCIADOS AL CREDITO:</p> <p>1. ENVIO FISICO DE ESTADO DE CUENTA COMISION POR ENVIO DE INFORME DE PAGO A DIRECCION DE CORRESPONDENCIA MENSUAL(3): S/ 0.00</p> <p>2. MODIFICACION DE CONDICIONES COMISION POR MODIFICACION DE MONEDA O PLAZO(10) : S/ 180</p>																																				
PAGO TOTAL INTERESES	:	S/ 2,415.67																																						

ANTE EL INCUMPLIMIENTO DEL PAGO SEGUN LAS CONDICIONES PACTADAS, SE PROCEDERA A REALIZAR EL REPORTE CORRESPONDIENTE A LAS CENTRALES DE RIESGO CON LA CALIFICACION QUE CORRESPONDA.

LA CUENTA DE AHORROS EN LA QUE SE CARGARAN LAS CUOTAS DE SU CREDITO EFECTIVO ES LA NUMERO: 898-00003253305357 EN MONEDA NACIONAL. SI AUN NO CUENTA CON SU TARJETA DE DEBITO POR FAVOR ACERQUESE A CUALQUIERA DE NUESTRAS OFICINAS PARA RECOGERLA.

HPCR101F05 TDA:002

I N T E R B A N K  
H O J A R E S U M E N  
CREDITO EN EFECTIVO C1 - LARGO PLAZO

FECHA: 24/05/2024 PAGINA: 00002

## INFORMACION RELEVANTE:

MONTO DEL PRESTAMO : EL MONTO EFECTIVAMENTE APROBADO SERA COMUNICADO AL DESEMBOLSO DEL CREDITO.

PERIODO DE GRACIA : ES EL PERIODO QUE TRANSCURRE ENTRE EL DESEMBOLSO DEL PRÉSTAMO Y 30 DÍAS ANTES DE LA FECHA DE PAGO DE LA PRIMERA CUOTA, DURANTE ESTE PERIODO SE GENERAN INTERESES COMPENSATORIOS LOS CUALES SERÁN CAPITALIZADOS, ES DECIR, AL IMPORTE DESEMBOLSADO SE LE SUMAN DICHS INTERESES Y SOBRE ESTE NUEVO IMPORTE SE CALCULARÁN LAS CUOTAS DEL PRÉSTAMO.

CANCELACION ANTICIPADA : ES EL PAGO DEL CAPITAL PENDIENTE MAS INTERESES, COMISIONES Y GASTOS AL DIA DEL PAGO, PODRA REALIZARLO A TRAVES DE NUESTRAS TIENDAS A NIVEL NACIONAL.

PAGOS ANTICIPADOS Y ADELANTO DE CUOTAS : SI EL CLIENTE DESEA REALIZAR PAGOS MAYORES A LA CUOTA DEL PERIODO, PUEDE ELEGIR ENTRE LAS MODALIDADES DESCRITAS EN EL CONTRATO O EN WWW.INTERBANK.PE.

COMISIÓN POR SERVICIOS BRINDADOS A SOLICITUD : CADA VEZ QUE EL CLIENTE REALICE SOLICITUDES ESPECÍFICAS PODRÁN ESTAR SUJETAS A UNA COMISIÓN. EL CLIENTE PUEDE CONSULTAR EL DETALLE DE ESTAS COMISIONES EN NUESTROS TARIFARIOS PUBLICADOS EN WWW.INTERBANK.PE.

COBERTURA DE PÓLIZA : INTERBANK OFRECE EL SEGURO DE DESGRAVAMEN A TRAVÉS DE INTERSEGURO COMPAÑÍA DE SEGUROS S. A. LOS RIESGOS CUBIERTOS DE DICHO SEGURO SON FALLECIMIENTO E INVALIDEZ TOTAL Y PERMANENTE POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD; CUYO PLAZO DE VIGENCIA CORRESPONDE AL PLAZO DEL CRÉDITO. LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE DICHO SEGURO SE DETALLAN EN LA PÓLIZA QUE SERÁ ENTREGADA POR LA ASEGURADORA AL CLIENTE DENTRO DE LOS 15 DÍAS CALENDARIOS POSTERIORES AL DESEMBOLSO. ASIMISMO, EL CLIENTE TIENE LA ALTERNATIVA DE CONTRATAR UN SEGURO CON RESCATE Y/O DEVOLUCIÓN EL CUAL TAMBIÉN ES OFRECIDO POR INTERBANK A TRAVÉS DE INTERSEGURO, DICHO SEGURO CUENTA CON LA COBERTURA DE SOBREVIVENCIA ADEMÁS DE LAS ANTES DESCRITAS. INTERBANK SOLO PUEDE OFRECER OTRAS COBERTURAS OPCIONALES DISTINTAS A LAS SEÑALADAS MEDIANTE CLÁUSULAS ADICIONALES PREVIO CONSENTIMIENTO EXPRESO DEL CLIENTE.

HPCR101F05 TDA:002

I N T E R B A N K  
H O J A R E S U M E N  
CREDITO EN EFECTIVO C1 - LARGO PLAZO

FECHA: 24/05/2024 PAGINA: 00003

NOTA: EVITA EL INCREMENTO DE TU ULTIMA CUOTA, CANCELANDO TUS OBLIGACIONES EN LAS FECHAS INDICADAS EN EL PRESENTE CRONOGRAMA DE PAGO

- (1) AÑO BASE DE 360 DIAS.
- (2) EL CALCULO DE LA TASA DE COSTO EFECTIVO PROCEDERA BAJO EL SUPUESTO DE CUMPLIMIENTO DE TODAS LAS CONDICIONES PACTADAS.
- (3) LA COMISION SE COBRA MENSUALMENTE DURANTE LA VIGENCIA DEL CREDITO Y NO ESTA AFECTA A INTERESES. EN LOS CASOS DE CANCELACION ANTICIPADA, SE COBRARA LA COMISION QUE SE HAYA DEVENGADO HASTA LA FECHA EN QUE SE REALIZA LA CANCELACION DEL CREDITO. EL INFORME ES SOLO A SOLICITUD DEL CLIENTE.
- (4) SE APLICA SOBRE EL IMPORTE DE CREDITO DESEMBOLSADO Y SOBRE CUALQUIER PAGO EFECTUADO.
- (5) EL SEGURO DE DESGRAVAMEN SE CALCULA DE FORMA MENSUAL SOBRE EL SALDO CAPITAL DEL CRÉDITO.
- (6) PÓLIZA EMITIDA POR INTERSEGURO COMPAÑÍA DE SEGUROS.
- (7) ESTE SEGURO ES A SOLICITUD DEL CLIENTE. EL IMPORTE DE LA PRIMA SERA INCLUIDA EN EL CAPITAL Y FINANCIADA SEGUN LAS CONDICIONES DEL CREDITO.
- (8) EL CLIENTE PODRÁ OPTAR POR CONTRATAR UN SEGURO DE DESGRAVAMEN CON OTRA EMPRESA DE SEGUROS QUE ELIJA Y/O ENDOSAR UN SEGURO EXISTENTE A FAVOR DE INTERBANK, SIN QUE ELLO IMPLIQUE UN COSTO ADICIONAL, SIEMPRE Y CUANDO BRINDE COBERTURAS, CONDICIONES Y PLAZOS MAYORES O IGUALES AL SEGURO OFRECIDO POR INTERBANK A TRAVÉS DE INTERSEGURO. PARA MAYOR INFORMACIÓN CON RESPECTO A CONDICIONES, COBERTURAS Y PROCEDIMIENTOS INGRESAR A [WWW.INTERBANK.PE](http://WWW.INTERBANK.PE). EL BANCO PODRÁ CONTRATAR, POR CUENTA DEL CLIENTE, LOS SEGUROS QUE ESTE ÚLTIMO NO HAYA CONTRATADO, RENOVADO O INFORMADO AL BANCO PARA EL ENDOSO DEL SEGURO ANTES DEL VENCIMIENTO DE LAS PÓLIZAS O ESTAS NO SE ENCUENTREN CONFORMES POR INTERBANK, O EN CUALQUIER OTRO SUPUESTO DONDE EL CRÉDITO O EL BIEN GARANTIZADO SE ENCUENTREN FUERA DE COBERTURA. EL BANCO NO SERÁ RESPONSABLE POR EL EVENTUAL CASO EN QUE ALGÚN RIESGO ESPECÍFICO NO HUBIESE SIDO CUBIERTO. LOS COSTOS SERÁN INCLUIDOS DENTRO DE LAS CUOTAS MENSUALES A PAGAR POR EL CLIENTE.
- (9) LOS NÚMEROS DE PÓLIZAS, COMPAÑÍA DE SEGUROS, TASAS, COBERTURAS Y EXCLUSIONES, SERÁN LOS INDICADOS EN LOS RESPECTIVOS DOCUMENTOS QUE SE ENCONTRARÁN A DISPOSICIÓN DEL CLIENTE A TRAVÉS DE [WWW.INTERBANK.PE](http://WWW.INTERBANK.PE).
- (10) A SOLICITUD DEL CLIENTE. SE REALIZARA UNA PREVIA EVALUACION ANTES DE PROCEDER CON LA MODIFICACION.
- (11) SI SOLICITA UN CAMBIO DE MONEDA SU NÚMERO DE CRÉDITO TENDRÁ UN CÓDIGO ADICIONAL SEPARADO DEL SÍMBOLO (/).
- (12) ES EQUIVALENTE AL 15% DE LA TASA MÁXIMA DE INTERÉS CONVENCIONAL COMPENSATORIO PUBLICADO POR EL BCR, Y VARÍA CADA 6 MESES (MAYO Y NOVIEMBRE) POR LO QUE LA ACTUALIZACIÓN DE LA TASA DE INTERÉS MORATORIO LO PUEDE REVISAR EN [WWW.INTERBANK.PE](http://WWW.INTERBANK.PE). SE APLICA DE FORMA ADICIONAL A LA TASA DE INTERÉS CONVENCIONAL COMPENSATORIO DEL CRÉDITO EN LA MONEDA CORRESPONDIENTE: MN (MONEDA NACIONAL) Y ME (MONEDA EXTRANJERA).

INFORMACIÓN DEL CRONOGRAMA DE PAGOS

LOS IMPORTES INDICADOS EN EL CRONOGRAMA DE PAGOS QUE FORMA PARTE DE LA PRESENTE HOJA RESUMEN, SON REFERENCIALES Y PODRÁN VARIAR POR LOS SIGUIENTES MOTIVOS:

HPCR101F05 TDA:002

I N T E R B A N K  
H O J A R E S U M E N  
C R E D I T O E N E F E C T I V O C 1 - L A R G O P L A Z O  
C R O N O G R A M A D E P A G O S

FECHA: 24/05/2024 PAGINA: 00005

*****									
FEC.VCTO	NRO	AMORTIZACION	INTERES	SEGURO DESGR.	SEGURO BIEN	COMISION	PORTES	CUOTA TOTAL	SALDO CAPIT.
*****									
17/01/2023	-	-12.67	11.77	0.90	0.00	0.00	0.00	0.00	36,000.00
17/02/2023	1	422.87	366.84	27.91	0.00	0.00	0.00	817.62	36,012.67
17/03/2023	2	465.43	327.28	24.91	0.00	0.00	0.00	817.62	35,589.80
17/04/2023	3	432.61	357.79	27.22	0.00	0.00	0.00	817.62	35,124.37
17/05/2023	4	449.67	341.93	26.02	0.00	0.00	0.00	817.62	34,691.76
17/06/2023	5	442.28	348.80	26.54	0.00	0.00	0.00	817.62	34,242.09
17/07/2023	6	459.14	333.13	25.35	0.00	0.00	0.00	817.62	33,799.81
17/08/2023	7	452.16	339.62	25.84	0.00	0.00	0.00	817.62	33,340.67
17/09/2023	8	457.12	335.01	25.49	0.00	0.00	0.00	817.62	32,888.51
17/10/2023	9	473.65	319.65	24.32	0.00	0.00	0.00	817.62	32,431.39
17/11/2023	10	467.32	325.53	24.77	0.00	0.00	0.00	817.62	31,957.74
17/12/2023	11	483.63	310.37	23.62	0.00	0.00	0.00	817.62	31,490.42
17/01/2024	12	477.75	315.84	24.03	0.00	0.00	0.00	817.62	31,006.79
05/02/2024	-	19,795.27	190.23	14.50	0.00	0.00	0.00	20,000.00	30,529.04
17/02/2024	13	240.14	42.19	3.22	0.00	0.00	0.00	285.55	10,733.77
17/03/2024	14	177.98	99.96	7.61	0.00	0.00	0.00	285.55	10,493.63
17/04/2024	15	172.48	105.08	7.99	0.00	0.00	0.00	285.55	10,315.65
17/05/2024	16	177.97	99.97	7.61	0.00	0.00	0.00	285.55	10,143.17
17/06/2024	17	176.32	101.51	7.72	0.00	0.00	0.00	285.55	9,965.20
17/07/2024	18	181.73	96.48	7.34	0.00	0.00	0.00	285.55	9,788.88
17/08/2024	19	180.24	97.86	7.45	0.00	0.00	0.00	285.55	9,607.15
17/09/2024	20	182.21	96.03	7.31	0.00	0.00	0.00	285.55	9,426.91
17/10/2024	21	187.50	91.12	6.93	0.00	0.00	0.00	285.55	9,244.70
17/11/2024	22	186.27	92.26	7.02	0.00	0.00	0.00	285.55	9,057.20
17/12/2024	23	191.47	87.43	6.65	0.00	0.00	0.00	285.55	8,870.93
17/01/2025	24	190.41	88.41	6.73	0.00	0.00	0.00	285.55	8,679.46
17/02/2025	25	192.50	86.47	6.58	0.00	0.00	0.00	285.55	8,489.05
17/03/2025	26	203.44	76.30	5.81	0.00	0.00	0.00	285.55	8,296.55
17/04/2025	27	196.84	82.44	6.27	0.00	0.00	0.00	285.55	8,093.11
17/05/2025	28	201.80	77.83	5.92	0.00	0.00	0.00	285.55	7,896.27
17/06/2025	29	201.21	78.38	5.96	0.00	0.00	0.00	285.55	7,694.47
17/07/2025	30	206.08	73.85	5.62	0.00	0.00	0.00	285.55	7,493.26
17/08/2025	31	205.67	74.23	5.65	0.00	0.00	0.00	285.55	7,287.18
17/09/2025	32	207.93	72.13	5.49	0.00	0.00	0.00	285.55	7,081.51
17/10/2025	33	212.64	67.75	5.16	0.00	0.00	0.00	285.55	6,873.58
17/11/2025	34	212.54	67.85	5.16	0.00	0.00	0.00	285.55	6,660.94
17/12/2025	35	217.15	63.56	4.84	0.00	0.00	0.00	285.55	6,448.40
17/01/2026	36	217.25	63.47	4.83	0.00	0.00	0.00	285.55	6,231.25
17/02/2026	37	219.63	61.26	4.66	0.00	0.00	0.00	285.55	6,014.00

