Banco de la Nación

Preguntas frecuentes de Tarjeta de Crédito

1. **¿Quiénes pueden solicitar la Tarjeta de Crédito?**

   Puedes obtener la Tarjeta, si eres personal nombrado, contratado a plazo indeterminado o pensionista del Sector Público y recibes tus ingresos por remuneración o pensión en el Banco de la Nación y la entidad tiene convenio de colaboración institucional con el Banco de la Nación.

2. **¿Dónde puedo solicitar la Tarjeta de Crédito?**

   Solicítala en nuestras agencias o al WhatsApp: 966 216 942.

3. **¿Qué requisitos me piden?**

   Te evaluamos solo con tu DNI y tarjeta Débito BN vigente del Banco de la Nación.

4. **¿En cuánto tiempo me entregan la Tarjeta de Crédito?**

   Una vez aprobada tu Línea de Crédito, la entrega de la Tarjeta de Crédito Clásica y Oro es inmediata en la agencia. La Tarjeta Platinum, se entrega en 72 horas, posteriores a su aprobación.

5. **¿Se puede solicitar tarjetas adicionales y qué línea de crédito tendrán?**

   Sí, el titular de la tarjeta puede solicitar hasta 4 tarjetas adicionales. Los beneficiarios que elijas, deben cumplir los requisitos establecidos por el Banco.

   El titular de la tarjeta asignará un monto de su Línea de Crédito aprobada, para cada tarjeta adicional que autorice. Dicho monto se disminuirá de la línea de crédito de la tarjeta del titular.

6. **¿Se puede realizar compras por internet con la Tarjeta?**

   Si, puedes realizar compras en cualquier comercio no afiliado al Secure Code de Mastercard hasta un importe de S/ 600, mientras que, para comprar en comercios afiliados al Secure code de Mastercard, se requiere necesariamente habilitar, la opción de compras por internet de la Tarjeta de Crédito en cualquier Agencia del Banco.

7. **¿Se puede usar la Tarjeta en el extranjero?**

   Sí, pero debes comunicarnos con dos días hábiles de anticipación, indicándonos el lugar y periodo de viaje a través de los siguientes canales de atención:

   - Servicio al cliente, llamando a los números (511) 442-4470, 4405305 y 0-800-10700 (atención las 24 horas).
   - Cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional.

   Así podrás evitar las restricciones de uso de tu tarjeta de crédito en el exterior.

8. **¿Puedo solicitar la modificación de la línea de crédito de mi Tarjeta de Crédito?**

   Si, como titular puedes hacerlo, en cualquier agencia a nivel nacional, para ello debes:

   - Presentar la solicitud de incremento o reducción de la línea de crédito.

   El Banco efectuará la evaluación crediticia de capacidad de pago y una vez aprobada su solicitud, a partir del día siguiente se le emitirá una nueva tarjeta de crédito sin costo alguno por su emisión con la nueva línea de crédito aprobada. Para ello, debes presentar tu tarjeta Débito BN y DNI original o Carné de Extranjería para la firma de los formatos contractuales, los cuales le serán entregados.

9. **¿Qué debo hacer, para habilitar el uso de mi Tarjeta de Crédito para compras y uso de cajeros automáticos de la red mundial Mastercard en el extranjero; así como para renunciar a la Disposición de Efectivo con mi Tarjeta de Crédito en Ventanillas y cajeros automáticos del Banco de la Nación y cajeros de otros Bancos?**

   Debe Ponerse en contacto con cualquiera de los siguientes canales de atención:

   - Servicio al Cliente, llamando a los números 440-5305, 442-4470 y 0800-10700 línea gratuita (atención las 24 horas).
   - Agencias a nivel nacional, presentando una solicitud simple de su requerimiento.

10. **¿Cuáles son los canales de atención para realizar el pago de mi Tarjeta de Crédito?**

    La tarjeta de crédito se puede pagar en las Agencias, en los Agentes a nivel nacional y en Multired Virtual

Conoce las opciones de Pago de la Tarjeta de Crédito

¿Cómo está compuesto el Pago Mínimo mensual?

- Pago Mínimo = 1/48 del capital Revolvente + interés del Revolvente + Cuota(s) mensual(es) fija(s) pactada(s)+ interés por la(s) cuota(s) + Comisiones + Gastos (Seguros) + mora (si la hubiera).

¿Cómo está compuesto el Pago Mínimo mensual?

- Es el pago adelantado de las cuotas posteriores a la exigible en el periodo, sin que se produzca reducción de intereses, comisiones y gastos derivados a las cláusulas contractuales.

¿Qué es un pago anticipado?

- Es el pago parcial del crédito o préstamo que disminuye el capital prestado y te permite reducir el plazo. Puedes realizar el pago anticipado total, que es la cancelación de la deuda, y considera el saldo adeudado del capital y los intereses a la fecha de pago. El pago anticipado permite reducir los

intereses, comisiones y gastos derivados de las cláusulas contractuales al día del pago.

- El cliente puede efectuar pagos anticipados en cualquier agencia del BN, agentes corresponsales y a través de la plataforma “MultiRed Virtual” desde la página web del Banco: www.bn.com.pe

Procedimiento para el pago anticipado de la Tarjeta de Crédito

a) El titular del crédito deberá suscribir la “Solicitud de pago anticipado a través de tercero” (se adjunta modelo o lo puede solicitar en agencia), a través de la cual se precisarán los datos del crédito y la forma en la que se aplicará el pago anticipado del crédito (número de la cuota o monto de la cuota).

b) En caso no se cuente con la “Solicitud de pago anticipado a través de tercero” que indique la elección del tipo de pago del titular (reducción del número de las cuotas o el monto de las cuotas), el pago anticipado se aplicará como reducción de plazo.

c) En la agencia el representante deberá completar los datos de la “Constancia de elección del cliente" de la solicitud del pago anticipado, el cual debe ser suscrito en representación del Titular.

d) Una vez que la agencia compruebe la representación y completen los datos conforme a las indicaciones señaladas en la solicitud (señalado en el literal a), la agencia deberá realizar la operación considerando las indicaciones de la Constancia (señalada en el literal c) precedente).

e) La “Solicitud de pago anticipado a través de tercero” y “Constancia de elección del cliente para reducir el monto de sus cuotas o el número de cuotas por el pago anticipado”, deberán ser archivadas en el file del crédito.

11. ¿Qué modalidades de financiamiento tiene la Tarjeta de Crédito?

La tarjeta tiene 2 modalidades de crédito

- **Revolvente:** las compras y disposición de efectivo se pueden financiar hasta en 48 meses, es decir que mensualmente se cobrará 1/48 del saldo total de la deuda + intereses del Revolvente. Si sólo se paga el Monto Mínimo facturado en el mes se terminará pagando la deuda en un mayor tiempo.

- **Cuotas:** Puedes elegir el número de cuotas en la que deseas pagar la(s) disposición(es) de efectivo y compras, pudiendo elegir desde 1 hasta 48 cuotas; es decir que mensualmente se cobrará la(s) cuotas(s) de lo(s) consumos(s) realizado(s) + intereses de cuotas.

12. ¿Cuáles son las medidas que debo tener para preservar la seguridad de mi Tarjeta de Crédito?

Para usar la tarjeta, siempre debes utilizar la clave secreta (PIN), tanto para consumos en los establecimientos (POS) como para retiros de efectivo en cajeros automáticos o ventanillas del Banco de la Nación.

a) Como medida de seguridad, el Banco no tiene un registro con las claves secretas de sus clientes. Es por ello, que en caso de olvido o pérdida de tu clave secreta debes solicitar una nueva tarjeta en cualquiera de nuestras agencias del Banco. Asimismo, no debes proporcionar tu clave secreta a nadie y de preferencia cámbiala con frecuencia.

b) Como medida de precaución, verifica siempre tu estado de cuenta o tus movimientos a través de la plataforma “MultiRed Virtual” de la página del Banco, para validar la conformidad de tus operaciones.

c) Siempre comprueba que la tarjeta de crédito que ingrese por un cajero automático o un establecimiento comercial, sea la tuya.

d) Si tu tarjeta es retenida en un cajero automático, se extravía o roban, debes llamar de inmediato al Banco, para solicitar el bloqueo.

e) No permitas que otras personas se te acerquen mientras estés realizando alguna operación en ventanilla, cajero automático y Agentes BN.

f) Antes de utilizar el cajero automático verifica que en la ranura donde se introduce la tarjeta no haya ningún material extraño.

g) Cuando digites tu clave secreta en ventanilla, cajero automático, Agentes BN y establecimientos comerciales, asegúrate que nadie la vea.

h) No permitas el ingreso de terceros ni aceptes ayuda de nadie cuando uses el cajero automático.

i) No escribas la clave de tu tarjeta en ningún documento que pueda estar al alcance de terceros.

j) Si observas personas sospechosas cerca del cajero automático, NO realices tus operaciones.

k) No entregues tu tarjeta a ninguna persona mientras estés dentro del cajero o a la salida de este, aunque ésta se identifique como funcionario del banco.

l) Si recibes correos electrónicos con enlaces (links) a páginas de Internet, solicitándote la actualización de datos personales y tu clave secreta, recuerda que el Banco de la Nación nunca envía este tipo de solicitudes.

m) Realiza tus operaciones digitando siempre la dirección de la página web: **www.bn.com.pe**.

13. ¿Por qué es importante el Seguro de Desgravamen de la Tarjeta?

- El Seguro de Desgravamen es importante porque permite a la Compañía de Seguros coberturar el saldo deudor de la tarjeta de crédito, por las siguientes razones:
  - Fallecimiento por muerte natural y muerte accidental.
  - Invalidez Total y Permanente por accidente.
  - Invalidez Total y Permanente por enfermedad.

- La vigencia del Seguro de Desgravamen contratada a través del Banco de la Nación, se renueva mensualmente de manera automática y estará activa mientras el asegurado mantenga saldo deudor en la tarjeta de crédito y se mantenga al día en sus pagos. La vigencia del certificado de seguro culminará en caso, que la póliza matriz del Seguro de Desgravamen contratado por Banco de la Nación a Rímac Seguros, llegue a su fin de vigencia o sea resuelto.

- En caso, la vigencia del seguro contratado por medio del Banco llegue a su fin, el cliente debe contratar una nueva póliza de seguro de desgravamen y endosarlo a favor del Banco para seguir consumiendo con su tarjeta de crédito.

- Asimismo, es importante mencionar que, de acuerdo al literal l) de la cláusula 23 del contrato suscrito, si el cliente no contrata o no cuenta con un seguro de desgravamen vigente, el Banco puede terminar de manera anticipada el contrato y/o dar por vencido todos los plazos de los importes adeudados, exigiendo el inmediato reembolso del saldo adeudado a la fecha que hará efectiva esta decisión.

- Para tener mayor información del Seguro de Desgravamen contratado por medio del Banco, cuya cobertura tiene además con un programa de beneficios y asistencia de seguros, puede ingresar a los siguientes enlaces:
  - Solicitud Certificado Seguro Desgravamen Premier
  - Manual de Uso Seguro Desgravamen Premier

14. ¿Cuáles son los requisitos establecidos para que el cliente pueda contratar el seguro directamente o a través de un corredor?

- En caso el cliente no desee contratar el Seguro de Desgravamen provisto por el Banco de la Nación, puede transferir al Banco una póliza de seguro de similares o mejores condiciones a favor del Banco, debiendo endosarla, previa evaluación del Banco. La solicitud de endoso no generara ningún costo adicional en la tarjeta de crédito. Asimismo, el cliente puede endosar y entregar la póliza del seguro al Banco ya sea en el momento que contrate el producto o durante la vigencia del contrato.

- Para el caso que el cliente contrate directamente el seguro, o a través de la designación de un corredor de seguros, deberá presentar los siguientes requisitos y documentos para la gestión de endoso de póliza de vida:
    - Requisitos y documentos
    - Instrucción de póliza de vida

En caso su solicitud de endoso sea rechazada el banco le comunicará el motivo a través de medios de comunicación directos, dentro de los veinte (20) días posteriores a la presentación de la solicitud con la documentación completa.

15. ¿Cuáles son los canales para la presentación y atención de solicitudes de información en el caso de fallecimiento del titular de la cuenta y solicitudes de resolución de contrato?

El cliente puede presentar solicitudes de información en caso de fallecimiento

del titular, resolución de contrato, a través de las oficinas del Banco.