

Preguntas Frecuentes: Contratación de Cuentas de Ahorros y Depósitos a Plazo por Canales Digitales para Cliente Existente.

1. ¿Qué productos puedo contratar por los canales digitales (Banca Móvil / Banca por Internet) y en qué moneda?

Usted puede contratar los siguientes productos pasivos tanto en soles como en dólares: Cuenta de Ahorros, Cuenta Rolando, Depósito a Plazo Fijo y Depósito a Plazo Opción.

2. ¿Tengo algún límite diario para abrir un Depósito a Plazo Fijo o Depósito a Plazo Opción?

No, usted no tiene límite diario para apertura de Depósito a Plazo Fijo o Depósito a Plazo Opción.

3. ¿Puedo realizar la apertura de mi Depósito a Plazo Fijo o Depósito a Plazo Opción aplicando tipo de cambio? ¿Aplicaría algún límite diario por realizar una operación de cambio?

Sí, usted puede realizar la apertura de su Depósito a Plazo Fijo o Depósito a Plazo Opción aplicando el tipo de cambio y no hay un límite diario por operación de cambio.

4. ¿Puedo realizar las aperturas de mis Cuentas de Ahorros o Depósitos a Plazo de lunes a domingo e inclusive feriados?

No, usted puede realizar apertura de Cuentas de Ahorro o Depósitos a Plazo de lunes a sábado (No incluye feriados o domingos).

5. ¿Qué requisitos debo cumplir para contratar los productos pasivos antes indicados, por los Canales Digitales?

Debe tener registrado/actualizado su correo electrónico y seguir los pasos indicados en los Canales Digitales. Caso contrario, lo invitamos a actualizar su información ingresando a nuestra Banca por Internet (Opción: *Otros Servicios/Actualización de Datos*) o acercándose a cualquiera de nuestras agencias.

6. ¿Qué pasaría si al abrir mis productos pasivos no actualicé mi nuevo correo electrónico?

Usted debe actualizar su correo electrónico a través de nuestra Banca por Internet o acercándose a cualquiera de nuestras agencias. No obstante, puede solicitar el envío de los documentos contractuales comunicándose a nuestra Banca por Teléfono al (01) 616-4722 (Lima) y 0801 - 00088 (Provincia) de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 6:30 p.m. y sábados de 9:00 a.m. a 1:00 p.m. o al correo electrónico servicios.peru@bancognb.com.pe.

7. ¿Puedo abrir por los Canales Digitales una Cuenta de Ahorros o un Depósito a Plazo “de forma mancomunada”?

No, los productos mencionados que usted puede contratar por los Canales Digitales son bajo la “modalidad individual”.

8. ¿Debo realizar alguna gestión para activar mi nueva Cuenta de Ahorros/Rolando?

No, su cuenta nace activa y puede utilizarla inmediatamente.

9. Al asociar mi nueva Cuenta de Ahorros a mi tarjeta de débito, por el Canal Digital, ¿ésta será la cuenta principal?

No. Para que su nueva Cuenta de Ahorros sea su cuenta principal, debe actualizar su información ingresando a nuestra Banca por Internet (Opción: *Tarjeta de Débito/Ver Cuentas Asociadas/Marcar Cta Principal*) o acercándose a cualquiera de nuestras agencias.

10. Luego de la contratación por los canales digitales, ¿Qué documentos recibiré como sustento en mi correo electrónico?

Una vez culminado el proceso de contratación, usted recibirá en su correo electrónico, los siguientes documentos contractuales, según corresponda:

- ✓ En caso de apertura de Cuenta Ahorro / Cuenta Ahorro Rolando:
 - Contrato Marco de Operaciones y Servicios Bancarios Persona Natural.
 - Cartilla de Información y Condiciones Contractuales Específicas.

✓ En caso de apertura de Depósito a Plazo Fijo:

- Contrato Marco de Operaciones y Servicios Bancarios Persona Natural.
- Cartilla de Información y Condiciones Contractuales Depósito a Plazo Fijo.
- Constancia de Depósito correspondiente, la cual forma parte de la Cartilla de Información.

✓ En caso de apertura de Depósito a Plazo Opción:

- Contrato Marco de Operaciones y Servicios Bancarios Persona Natural.
- Cartilla de Información de Depósito a Plazo Opción.
- Constancia de Depósito correspondiente, la cual forma parte de la Cartilla de Información.

11. ¿Qué debo hacer si no he recibido el correo electrónico con los documentos contractuales de mi producto pasivo?

Es posible que su correo electrónico haya derivado nuestra comunicación a la bandeja de "Spam" o "No Deseados", por lo que, es importante que revise dichas bandejas. Recuerde que usted puede actualizar su correo electrónico en nuestra Banca por Internet o a través de nuestras agencias.

Asimismo, en caso tenga alguna consulta, usted puede comunicarse con nuestra Banca por Teléfono al (01) 616-4722 (Lima) y 0801 - 00088 (Provincia) de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 6:30 p.m. y sábados de 9:00 a.m. a 1:00 p.m o al correo electrónico servicios.peru@bancognb.com.pe.

12. ¿Cuál es la seguridad que tengo de contratar por los Canales Digitales?

El Token físico o Token digital que usted activa le permite realizar con seguridad las operaciones y/o transacciones por nuestros Canales Digitales. Para más información consulte en: <https://www.bancognb.com.pe/inicio/canales/banca-internet-personas#!>