

Lima, 2 de mayo de 2025

**Estimado cliente:**

Queremos saludarte e informarte acerca de algunas modificaciones que hemos realizado en la Política de Clientes y en el Contrato de Intermediación que regirán a partir del 03 de Julio de 2025. Estas modificaciones corresponden a los siguientes puntos:

1. Se modifica la cláusula IX) Disposiciones varias, y el numeral 4.15 Incumplimiento en el pago de operaciones de la Política de Clientes, aclarando la redacción respecto al pago en caso de incumplimiento de operaciones por parte del cliente

Sobre el particular, se precisa el texto indicado en la Política de Clientes y en el Contrato de Intermediación con la finalidad de generar una mejor lectura que facilite el entendimiento del cliente en casos no realice el pago al que está obligado producto de sus operaciones.

2. Se modifica la cláusula VII) Información y el numeral 4.10 Información a clientes de la Política de Clientes sobre la disposición de los estados de cuenta de los clientes de forma electrónica.

Con el objetivo de brindar una facilidad al cliente para la obtención rápida de sus estados de cuenta, se implementa los cambios respectivos para que BBVA Bolsa SAB ponga a disposición del cliente su estado de cuenta de valores mensualmente, dentro de los quince (15) días calendarios posteriores al cierre de cada mes, a través del portal web ([www.bbva.pe](http://www.bbva.pe)).

3. Se modificar la cláusula XI) Solución de controversia (cláusula XII) para el contrato de personas naturales) y el numeral 4.19 Solución de controversias de la Política de Clientes, respecto al plazo para atender reclamos de clientes.

Se precisar el plazo para la atención de reclamos, conforme a la normativa actual para protección al consumidor, es de 15 días hábiles sin prórroga.

Los cambios realizados pueden visualizarse en el Cuadro Comparativo, que subimos en nuestra web [www.bbva.pe](http://www.bbva.pe)

Por lo expuesto, se les comunica que a partir de 03 de Julio 2025 los estados de cuenta de valores ya no se enviarán en físico a su domicilio, no obstante los podrán descargar a través de la web [www.bbva.pe](http://www.bbva.pe). Cabe precisar que esto implica que los estados de cuenta de Junio de 2025 no serán enviados en formato físico. Sin perjuicio de ello, podrán solicitar un duplicado de manera puntual acercándose a cualquier oficina del Banco BBVA o enviando un correo a [contactobbvasab.group@bbva.com](mailto:contactobbvasab.group@bbva.com).

Siempre estamos atentos a tus llamadas y dispuestos a brindarte el mejor servicio. Por ello, para cualquier consulta no dudes en comunicarte con nosotros a través de nuestros canales de atención.

Atentamente,

  
Jorge Ramos Maita  
Gerente General