

Lineamientos para el tratamiento de clientes con dificultades temporales para el pago de créditos en el marco de una declaratoria de Estado de Emergencia

I. Procedimiento para la reversión de reprogramaciones unilaterales sin aviso previo o solicitud de nueva evaluación.

a) CONSIDERACIONES

- No procede la reversión si el cliente efectuó el pago de una o más cuotas.
- La reversión implica que se deje sin efecto la reprogramación efectuada.
- Las reversiones de reprogramaciones unilaterales ejecutadas dentro del estado de emergencia podrán ser atendidas hasta 30 días después de notificada la reprogramación o producido el levantamiento de la emergencia nacional, el que resulte mayor.
- En caso de las reprogramaciones unilaterales ejecutadas después de finalizado el estado de emergencia, la fecha plazo será hasta 07 días antes del primer vencimiento.

b) COMO SOLICITARLA

1. Aproxímese a cualquiera de nuestras Agencias a nivel nacional, portando su DNI o contacte a su analista de créditos.
2. Solicite el EXTORNO de su reprogramación a través de un Formato Múltiple al Asesor de Plataforma de Atención y/o Representante de Servicios, quien identificará el tipo de reprogramación al que corresponde el crédito.
3. Reciba su nuevo Plan de Pagos Original y firme dejando constancia de recepción.
4. Puede solicitar una nueva evaluación según "Procedimiento para evaluación de clientes con dificultades temporales de pago de créditos en el marco de un estado de emergencia nacional" (Sección II); sin perjuicio de la aplicación de los efectos de la reversión e incumplimiento de pagos, en lo que corresponda.

c) EFECTOS DE LA REVERSION

- Su crédito regresa al mes y fecha en el cual se realizó la reprogramación, contabilizándose los días de atraso que a la fecha de efectuado el extorne se tenga, con el consiguiente cobro de penalidades por atraso en el pago.

d) EFECTOS REVERSION CON INCUMPLIMIENTO DE PAGOS

- Reporte en la Central de Riesgos de la SBS con la calificación que corresponda.
- Pago de la tasa de interés compensatorio por la cuota en atraso.
- Pago de la tasa de interés moratorio o penalidad, adicional a la compensatoria, según lo indicado en la Hoja Resumen.
- La Caja podrá dar por vencidos todos los plazos.

II. Procedimiento para evaluación de clientes con dificultades temporales de pago de créditos en el marco de un estado de emergencia nacional.

a) CONSIDERACIONES

Caja Arequipa ofrece a sus clientes las opciones de:

- Reducción de cuota
- Periodo de gracia

La aplicación de dichas opciones depende del tipo de crédito y evaluación que se haga, según normativa interna.

b) COMO SOLICITARLA

1. Registre su solicitud en el link <https://contactabilidad.cajaarequipa.pe:7443/>, o contacte con su analista de créditos.
2. Ingresada la solicitud con la documentación requerida, se evaluará su pedido en un plazo de hasta siete (7) días, al final de los cuales se le comunicará la propuesta de Caja Arequipa.
3. El cliente podrá aceptar o rechazar la propuesta (reversión), en un plazo de siete (7) días en créditos hipotecarios y de cinco (5) días en otro tipo de créditos. Conforme al procedimiento explicado en la Sección I, Letra b, "Como solicitarla"; en caso no lo ejecute, se entenderá por aceptado, sin perjuicio de las facultades de Caja Arequipa de aplicar las disposiciones de la SBS (*).
4. Recibe su nuevo Plan de Pagos vía SMS y descarga.

c) EFECTOS DE LA REVERSIÓN

- Se mantendrán las condiciones originales del crédito, sin perjuicio de medidas diferentes, conforme lo autorice la SBS.

d) EFECTOS REVERSIÓN CON INCUMPLIMIENTO DE PAGOS

- Reporte en la Central de Riesgos de la SBS con la calificación que corresponda.
- Pago de la tasa de interés compensatorio por la cuota en atraso.
- Pago de la tasa de interés moratorio o penalidad, adicional a la compensatoria, según lo indicado en la Hoja Resumen.
- La Caja podrá dar por vencidos todos los plazos.

(* Res. SBS Nro. 1870-2020

Modificación del Reglamento de Conducta de Mercado del Sistema Financiero y otro.

"Anexo N° 6

Tratamiento de clientes con dificultades temporales para el pago de créditos en el marco de una declaratoria de estado de emergencia.

...5. Para los casos de aquellos clientes que no cumplan con sus obligaciones de pago y que no contacten a la entidad financiera, o que no respondan a sus comunicaciones, las empresas no se encuentran en obligación de atender nuevas solicitudes de modificación contractual de créditos..."