

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

Caja Arequipa ofrece a sus clientes las opciones para reprogramar a través de los siguientes programas:

- Programa Gobierno: Reducción de tasa
- Programa Caja: Reducción de tasa y capitalizaciones

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

### I. COMO SOLICITAR UNA REPROGRAMACION DEL PROGRAMA GOBIERNO O DEL PROGRAMA CAJA

1. Registre su solicitud en el link [www.cajaarequipa.pe](http://www.cajaarequipa.pe) ubicar la sección Seguimos Junto a Ti, también pueden ingresar al link <https://productos.cajaarequipa.pe>, 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, Caja Arequipa le comunicará la propuesta de reprogramación o el rechazo de la solicitud, y será notificado con un mensaje SMS al número de teléfono registrado o al correo electrónico consignado.
3. Caja Arequipa realizará una evaluación individual de la situación económica y capacidad de pago actual de cada cliente, verificando las condiciones actuales de su negocio y entorno financiero, buscando brindar una solución y las facilidades que necesita.
4. En todos los casos de reprogramación, el cliente podrá aceptar o rechazar la propuesta (reversión), en un plazo de siete (7) días; en caso requiera una nueva evaluación tendría que ingresar una nueva solicitud, teniendo en cuenta las consecuencias del no pago de exceder el plazo de reversión y en caso de no contactarse para una nueva evaluación, Caja Arequipa se reserva el derecho de no aceptar nuevas solicitudes de reprogramación.

### II. DESCRIPCION DE LOS PROGRAMAS DE REPROGRAMACIONES

#### 1. PROGRAMA GOBIERNO

##### A. CARACTERISTICAS

- Solo puede reprogramarse un crédito
- Clientes impactados por Covid y estar sujetos al cumplimiento de los requisitos establecidos en la ley 31050.
- No genera deterioro de la calificación crediticia del deudor.
- Están sujetos a una evaluación individual de la situación económica y capacidad

de pago actual de cada cliente, verificando las condiciones actuales de su negocio y entorno financiero, buscando brindar una solución y las facilidades que necesita.

- Si el cliente ya obtuvo una reprogramación anterior, también es sujeto de este nuevo programa.

## **B. BENEFICIOS DEL PROGRAMA**

Los beneficios están aplicados según el producto y corresponde a reducción de tasa

### **CRÉDITOS A MEDIANA, PEQUEÑA Y MICROEMPRESA**

#### **i. CAPITAL DE TRABAJO**

En caso que los créditos hayan sido dirigidos al financiamiento de capital de trabajo, plazo de hasta 24 meses, se ofrece periodos de gracia hasta 60 días, incluidos en el plazo para actividades de Fase4; los plazos a extender pueden llegar hasta 20% dentro del plazo de 24 meses, este plazo incluye los periodos de gracia y las cuotas vigentes pendientes.

#### **ii. ACTIVO FIJO**

En el caso que los créditos fueron otorgados para el financiamiento de Activo fijo, plazo de hasta 36 meses, se ofrece periodos de gracia hasta 60 días, incluidos en el plazo para actividades de Fase4; los plazos a extender pueden llegar hasta 25% dentro del plazo de 36 meses, este plazo incluye los periodos de gracia y las cuotas vigentes pendientes.

### **CRÉDITOS HIPOTECARIOS, DE CONSUMO Y VEHICULARES**

#### **i. CREDITOS CONSUMO Y VEHICULARES**

Los créditos consumo y vehicular plazo de hasta 36 meses, podrán otorgarse con periodos de gracia hasta 60 días, incluidos en el plazo, por suspensión perfecta o reducción de ingresos; los plazos a extender pueden llegar hasta 20% dentro del plazo de 36 meses.

#### **ii. CRÉDITOS HIPOTECARIOS**

Los créditos Hipotecarios plazo de hasta 36 meses, podrán otorgarse con hasta tres periodos de gracia incluidos en el plazo, por suspensión perfecta o reducción de ingresos; los plazos a extender pueden llegar hasta 30% dentro del plazo de 36 meses.

## **C. RIESGOS**

- No genera riesgo al cliente ya que su calificación no es afectada
- Para conservar el beneficio se debiera cumplir con las nuevas condiciones de pago aceptadas.
- Presentar documentación o declaración jurada falsa pierde el beneficio de garantía del gobierno.

#### **D. CONDICIONES**

- Aplica para personas, pequeña empresa o microempresa
- Para persona natural solo aplica para crédito hipotecario, vehicular o personal
- No haber accedido a los programas Reactiva, Fae Mype, Fae Turismo, Fae Agro u otro programa de beneficio posterior.
- Estar en calificación normal o CPP a febrero del 2020.
- No estar inhabilitado por el Tribunal de Contrataciones del Estado.
- El monto de crédito debe ser
  - En caso de Mype hasta S/20,000
  - En caso de Consumo hasta S/10,000
  - En caso de Hipotecario hasta S/250,000
  - En caso de Vehicular hasta S/50,000
- En caso no apliques a este programa o necesites una solución distinta a una reprogramación, nuestros Analistas podrán ofrecerte distintas soluciones alineadas a tus necesidades.
- Tratándose de un acuerdo entre las partes, Caja Arequipa y el cliente podrán ajustar sus soluciones de reprogramación a otras condiciones excepcionales, las que deberán quedar expresas en los documentos contractuales del crédito.

#### **E. OTRAS CONSIDERACIONES**

- Si tu capacidad económica lo permite o tu negocio se ha mantenido en actividad, te recomendamos realizar tus pagos en las fechas de tu actual cronograma de pagos y así contribuirás a mantener la continuidad de los negocios de una mayor cantidad de emprendedores.
- Puedes amortizar o realizar el pago completo del crédito reprogramado, en cualquier momento sin generar cargos adicionales.
- En caso que no cumplas con las condiciones para acceder a los programas indicadas anteriormente, puedes consultar con tu analista de crédito para otras opciones que Caja Arequipa haya dispuesto para ayudarte.

## **2. PROGRAMA APOYO COVID – CAJA AREQUIPA**

Los beneficios están aplicados según el producto y corresponde a reducción de tasa y de capitalizaciones

#### **A. CARACTERISTICAS**

- Es un Programa a clientes que desean ponerse al día pero por pandemia requieren un apoyo para el pago de sus deudas.
- Cliente tiene la posibilidad de reprogramar todos los créditos que tenga vigente con Caja Arequipa.

- Están sujetos a una evaluación individual de la situación económica y capacidad de pago actual de cada cliente, verificando las condiciones actuales de su negocio y entorno financiero, buscando brindar una solución y las facilidades que necesita
- El cliente mantendrá su calificación vigente, esta reprogramación no afectará dicha calificación.
- Si el cliente ya obtuvo una reprogramación anterior, también es sujeto de este nuevo programa.

## **B. BENEFICIOS DEL PROGRAMA**

### **CRÉDITOS A LA MEDIANA, PEQUEÑA Y MICROEMPRESA**

#### **i. CAPITAL DETRABAJO**

En caso que los créditos hayan sido dirigidos al financiamiento de capital de trabajo, se ofrece periodos de gracia, que pueden ser acordados con la amortización del interés o con capitalización de dicho periodo; los plazos a extender pueden llegar hasta máximo 24 meses, este plazo incluye los periodos de gracia y las cuotas vigentes pendientes.

#### **ii. ACTIVO FIJO**

En el caso que los créditos fueron otorgados para el financiamiento de Activo fijo (incluye el producto Caja Construye), se ofrece periodos de gracia, que pueden ser acordados con la amortización del interés o con capitalización de dicho periodo; en cuyo caso se extenderá el plazo hasta máximo 48 meses incluyendo los periodos de gracia y cuotas pendientes de crédito original.

#### **iii. LOCAL COMERCIAL**

Los créditos otorgados para local comercial, podrán ser extendidos hasta 72 meses, incluyendo los periodos de gracia y cuotas pendientes vigentes. Rigen los periodos de gracia y su operatividad descrita en el financiamiento a Activo fijo.

#### **iv. CRÉDITOS AGRÍCOLAS**

La extensión de los plazos de reducción de la cuota se da en función de cada actividad y en el caso de crédito agrícola al producto y/o cosecha. El cliente acordará con su analista de créditos la solución a su nueva reprogramación.

#### **Nota**

#### **EVALUACIÓN DE PLAZOS Y REDUCCIÓN DE MONTO DE CUOTAS**

En todos los casos, los plazos que se ofrecen por Caja Arequipa, estarán en función en la capacidad de pago del cliente, y número de cuotas y monto pendiente a la fecha de cada reprogramación.

#### **v. LINEAS DE CRÉDITO**

Para líneas de crédito, se podrá otorgar periodos de gracia hasta de 60 días,

el plazo puede extenderse hasta un máximo de 30 meses, que incluyen los periodos de gracia y cuotas pendientes de pago vigentes. Se podrá considerar tres primeras cuotas flexibles (cuotas gradientes). La tasa será la misma del desembolso original.

De acuerdo al proceso de reprogramaciones; se generará un nuevo crédito de capital de trabajo para la modificación del cronograma de pagos. Dicha solicitud se vinculará con la línea de crédito a reprogramar.

No aplica para líneas de créditos con seguro y aquellas con garantía auto liquidable.

## **CRÉDITOS HIPOTECARIOS, DE CONSUMO Y DE CONVENIO DE DESCUENTO POR PLANILLA**

### **i. CRÉDITOS HIPOTECARIOS**

Los créditos Hipotecarios podrán otorgarse dentro del máximo de 12 meses de extensión del plazo a todo el cronograma pendiente de pago, luego el saldo insoluto pendiente de capital podrá ser ajustado en cuotas crecientes o cuotas iguales a las cuotas pendientes de pago vigentes.

### **ii. CRÉDITOS DE CONSUMO Y CONVENIO POR DESCUENTO DE PLANILLA**

Para créditos de consumo, el plazo puede extenderse hasta un máximo de 60 meses, que incluyen los periodos de gracia y cuotas pendientes de pago vigentes. Para créditos por convenio, con empresas privadas y públicas que han sufrido a paralización de sus labores o suspensión temporal de las actividades de sus trabajadores o sus actividades disminuyeron sus ingresos, se podrá dar hasta 6 meses adicionales en sus cuotas pendientes.

## **C. RIESGOS**

- Para conservar el beneficio se debiera cumplir con las nuevas condiciones de pago aceptadas.

## **D. CONDICIONES**

- Sin restricción de monto de crédito.
- Clientes que se encuentren dentro de los oficios 11150-11170-13805
- Aplica a todos los productos
- Al cierre de Febrero del 2020 debe tener menos de 15 días de atraso.
- En caso no apliques a este programa o necesites una solución distinta a una reprogramación, nuestros Analistas podrán ofrecerte distintas soluciones alienadas a tus necesidades.
- Tratándose de un acuerdo entre las partes, Caja Arequipa y el cliente podrán ajustar sus soluciones de reprogramación a otras condiciones excepcionales, las que deberán quedar expresas en los documentos contractuales del crédito.

## E. OTRAS CONSIDERACIONES

- Si tu capacidad económica lo permite o tu negocio se ha mantenido en actividad, te recomendamos realizar tus pagos en las fechas de tu actual cronograma de pagos y así contribuirás a mantener la continuidad de los negocios de una mayor cantidad de emprendedores.
- Puedes amortizar o realizar el pago completo del crédito reprogramado, en cualquier momento sin generar cargos adicionales.
- En caso que no cumplas con las condiciones para acceder a los programas indicadas anteriormente, puedes consultar con tu analista de crédito para otras opciones que Caja Arequipa haya dispuesto para ayudarte.

## III. PROCEDIMIENTO EN CASO DE LAS MODIFICACIONES UNILATERALES SIN PREVIO AVISO EN EL MARCO DE UN ESTADO DE EMERGENCIA NACIONAL.

Las reprogramaciones masivas (unilateral) se realizan por iniciativa de Caja Arequipa al estado de emergencia.

La Caja Arequipa comunica al cliente la modificación contractual, dentro de los 7 días calendarios posteriores a la ejecución de la reprogramación, mediante sms o correo electrónico, con la modificación contractual, el plazo y el canal para la atención de la reversión, según lo establecido en la normativa SBS.

El cliente podrá manifestar su aceptación dejando pasar el plazo para solicitar la reversión o cumpliendo con el plan de pagos<sup>(1)</sup>.

Dentro del plazo de 7 días calendarios posteriores a la ejecución de la reprogramación, el cliente podría solicitar la reversión en agencias. En caso requiera nueva evaluación del crédito a fin de obtener una estructura de pago diferente, dentro del mismo plazo, puede ingresar su solicitud de reprogramación en el portal web de Caja Arequipa.

Estas aplican sobre operaciones con estado contable o condición VIGENTE, siempre que no superen los 30 días de atraso al momento de aplicar la reprogramación.

---

<sup>(1)</sup> 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..."

#### **IV. PROCEDIMIENTO PARA LA REVERSIÓN DE REPROGRAMACIONES UNILATERALES SIN AVISO PREVIO O SOLICITUD DE NUEVA EVALUACIÓN.**

##### **A. CONSIDERACIONES**

- La reversión implica que se deje sin efecto la reprogramación efectuada.
- Las reversiones de reprogramaciones unilaterales ejecutadas dentro del estado de emergencia podrán ser revertidas hasta dentro los 07 días de comunicado el nuevo plan de pagos.
- Una nueva evaluación de pago implica que el cliente no está de acuerdo con el plan de pagos de la reprogramación, sin perjuicio de la aplicación de los efectos de la reversión e incumplimiento de pagos, en lo que corresponda.

##### **B. COMO SOLICITARLA**

###### **B.1 Reversión:**

- Aproxímese a cualquiera de nuestras Agencias a nivel nacional, portando su DNI o contacte a su analista de créditos.
- Solicite la reversión 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.
- Reciba su nuevo Plan de Pagos Original y firma dejando constancia de recepción.

###### **B.2 Nueva evaluación:**

- El cliente puede solicitar a una nueva evaluación para obtener una nueva estructura de pagos, ingresando al portal web, 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 extorno 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, en caso corresponda, adicional a la compensatoria, según lo indicado en la Hoja Resumen.
- La Caja Arequipa podrá dar por vencidos todos los plazos

## V. GUÍA DE INFORMACIÓN AL CLIENTE PARA ATENCIÓN DE AMORTIZACIONES EN REPROGRAMACIONES

Se puede realizar pagos anticipados parciales o totales del crédito reprogramado, conforme a la normativa SBS vigente, **no es más oneroso ni genera cargos adicionales a los saldos** que tuviera el día en que desea efectuar la operación.

El proceso es el siguiente:

- Nuestro personal de ventanilla le entregará un Formato Múltiple que debe llenar con los datos necesarios de su operación y para contactarlo una vez se ejecute el pago, además debe elegir recoger su nuevo plan de pagos en agencia o enviárselo a su correo electrónico.
- El monto de la cancelación y/o amortización debe depositarlo en su cuenta de ahorros, en caso no tenga una, puede abrirla en ese momento; excepcionalmente podemos recibir el efectivo y le entregaremos un comprobante.
- El plazo máximo de atención de la cancelación o amortización, es de 2 días hábiles.
- Los saldos con los que realizaremos la operación, son los del día en que está haciendo el depósito y firmando el formato múltiple.

**Caja Arequipa te agradece y estamos comprometidos con tu bienestar.**