

## **PREGUNTAS FRECUENTES - CRÉDITO HIPOTECARIO PARA MEJORAS DE VIVIENDA PROPIA**

### **1. ¿Hay Penalidades por pagos anticipados parciales?**

No hay penalidad alguna por efectuar pagos anticipados parciales ni por el pago anticipado total del saldo del crédito.

#### **Procedimiento para Pagos Anticipado realizados por Terceros**

- a) El representante (tercero) deberá acercarse a cualquiera de las agencias del Banco, presentando la “Solicitud de Pago Anticipado a través de un tercero”, suscrita por el titular del crédito; a través del cual se precisarán los datos del crédito y la forma en la que se aplicará el pago anticipado (reducción del número de cuotas o monto de la cuota).
- b) En caso no se cuente con la “Solicitud de Pago Anticipado a través de un 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. Se procederá a realizar la consulta del pago anticipado considerando datos señalados en la “Solicitud de Pago Anticipado a través de un tercero”, o en su caso de no contar con dicha solicitud, se procederá a realizar la consulta del pago anticipado considerando la reducción de plazo. El representante (tercero) deberá firmar y completar los datos de la “Constancia de elección del cliente para reducir el monto de sus cuotas o el número de cuotas por el pago anticipado”.
- c) El representante (tercero) deberá firmar el nuevo cronograma de pagos que se genere luego de los pagos anticipados por el saldo de la deuda (de ser el caso).

### **2. ¿Cuáles son los canales para la presentación y atención de solicitudes de información en el caso de fallecimiento del titular de la cuenta, solicitudes de resolución de contrato y pagos anticipados?**

El cliente puede presentar solicitudes de información en caso de fallecimiento del titular, resolución de contrato o pagos anticipados, a través de las oficinas del Banco u otros canales por medio de los cuales contrató con el Banco.

### **3. ¿Cuáles son las diferencias entre el pago adelantado y el pago anticipado y los derechos que tienen los clientes de requerir su aplicación y la forma en la que esta procede?**

El Pago adelantado de cuotas puede ser realizado en la ventanilla de cualquiera de las oficinas del Banco de la Nación a nivel nacional, siempre que sean pagos menores o iguales a dos cuotas (que incluya aquella exigible del periodo), aplicándose el monto pagado a las cuotas inmediatamente posteriores a la exigible en el periodo. No implica la reducción de intereses, comisiones y gastos ni se genera un nuevo cronograma.

Los pagos anticipados parciales aplican para pagos mayores a dos cuotas (que incluya aquella exigible del periodo). Dicho pago se aplica al capital del préstamo, con la consiguiente reducción de los intereses, las comisiones y los gastos derivados de las cláusulas contractuales al día del pago, permitiéndole luego elegir entre mantener la cuota y reducir el plazo, o mantener el plazo y reducir la cuota. Esta operación generara la entrega de un nuevo cronograma de pagos. Los pagos anticipados totales de su crédito hipotecario se puede realizar en cualquier oficina del Banco de la Nación a nivel nacional. Dicho pago se aplica al capital del préstamo, con la consiguiente reducción de los intereses, las comisiones y los gastos derivados de las cláusulas contractuales al día del pago. Esta operación no está afecta a penalidad o comisión alguna por parte del Banco, solo el pago del ITF.

**4. ¿El certificado de no adeudo se emite de manera automática?**

Sí, una vez que cancelado el total de los créditos de consumo y/o hipotecario, el Banco deberá entregar al cliente en un plazo no mayor a siete (7) días hábiles y de manera automática y sin costo el Certificado de No Adeudo correspondiente, de acuerdo a lo señalado por la SBS.

**5. ¿El levantamiento de garantía hipotecaria se emite de manera automática?**

Si, Una vez que cancelado un crédito hipotecario en su totalidad, el Banco deberá entregar al cliente en un plazo no mayor a siete (7) días hábiles y de manera automática y sin costo el documento de garantía hipotecaria; de acuerdo a lo señalado por la SBS.