

## **PREGUNTAS FRECUENTES - REPROGRAMACIÓN DE CRÉDITOS**

### **NUEVAS FACILIDADES DE PAGO PARA CLIENTES QUE PRESENTEN DIFICULTADES TEMPORALES DE PAGO PRODUCTO DEL ESTADO DE EMERGENCIA – RESOLUCIÓN SBS N°1870-2020**

#### **1. ¿Cuándo puede solicitar una reprogramación?**

*Si usted tiene dificultades temporales para pagar su Préstamo Multired, Tarjeta de Crédito y/o Crédito Hipotecario puede solicitar la reprogramación de su deuda total con el propósito de ordenar sus pagos.*

*Por ello, es recomendable que previamente evalúe si puede mantener el pago de sus cuotas, si es que no se han visto afectados sus ingresos durante el estado de emergencia, a fin de poder ofrecer estas facilidades a aquellos clientes que realmente se encuentren en dificultades para asumir sus obligaciones en el corto plazo.*

#### **2. ¿Qué facilidades se han considerado para cada uno de nuestros productos?**

##### *Préstamo Multired*

- ✓ *Podrá reprogramarlo hasta el plazo original de su crédito más 12 meses adicionales (incluye el periodo de gracia).*
- ✓ *Podrá acceder a 03 meses de periodo de gracia con capitalización de intereses y gastos.*
- ✓ *La tasa de interés aplicable será la mínima entre la TEA que tiene actualmente y la del tarifario vigente para el nuevo plazo elegido.*

##### *Crédito Hipotecario*

- ✓ *Podrá reprogramarlo hasta el plazo original de su crédito más 12 meses adicionales (incluye el periodo de gracia)*
- ✓ *Podrá acceder a 03 meses de periodo de gracia con capitalización de intereses y gastos.*
- ✓ *Se mantendrá la misma tasa de interés aplicable de su contrato de crédito hipotecario.*

##### *Tarjeta de Crédito*

- ✓ *La reprogramación aplicará sobre la deuda total de su tarjeta a la fecha de reprogramación.*
- ✓ *Podrá reprogramar hasta un máximo de 48 meses (no incluye el periodo de gracia).*
- ✓ *Podrá acceder a 3 meses de periodo de gracia con pago de interés diferido (adicional al plazo elegido para la reprogramación).*
- ✓ *La tasa de interés aplicable será la vigente según tarifario por tipo de tarjeta (clásica, oro, platino) y plazo elegido.*

#### **3. ¿Dónde y cómo puedo solicitar esta reprogramación?**

*La solicitud se realiza de manera virtual, sólo debes ingresar a la página web del Banco y registrar tus datos en el formulario virtual. NO tienes que acercarte a las Agencias.*

**4. ¿En cuántos días atenderán mi solicitud?**

*En un plazo no mayor de 7 días a partir del ingreso de su solicitud, se le informará a través del correo electrónico brindado en su solicitud, si ésta califica o no; de ser positiva, se le informará de las alternativas de reprogramación.*

**5. ¿Tengo que aceptar y confirmar las nuevas condiciones de reprogramación que me ofrece el BN en caso de estar de acuerdo?**

*Sí, para reprogramar su deuda necesitamos su confirmación respondiendo el correo electrónico en un plazo máximo de 07 días para el caso de Crédito Hipotecario y de 05 días para Préstamos Multired y Tarjeta de Crédito. Una vez que ejecutemos la reprogramación, las nuevas condiciones serán informadas a su correo electrónico en un plazo máximo de 15 días. En el caso de Préstamos Multired y/o Crédito Hipotecario le estaremos enviando un nuevo cronograma de pagos y en el caso de Tarjeta de Crédito se le informará en su próximo estado de cuenta.*

**6. ¿Qué debo tener en cuenta al presentar esta solicitud de reprogramación?**

*Es importante que tenga en cuenta las siguientes consideraciones:*

- *Debe contar con una calificación "Normal" en el BN, la cual corresponde a la última información disponible del reporte crediticio de deudores (RCD), a la fecha de presentación de la solicitud.*
- *Para los Créditos Hipotecarios debe tener amortizado al menos el 2.5% del saldo del crédito vigente, y para Préstamos Multired el 5% del saldo vigente.*
- *Para la Tarjeta de Crédito debe estar al día en el pago de su deuda.*
- *Todas las solicitudes se encuentran sujetas a una evaluación crediticia. Para los créditos con Aval se encuentra sujeto a evaluación de acuerdo a las condiciones del contrato.*
- *No aplicarán intereses moratorios o gastos adicionales durante la evaluación de su solicitud hasta la activación de la reprogramación. En caso de haberse generado alguno de estos conceptos, se procederá a la devolución luego de procesar su solicitud en un plazo máximo de 15 días.*
- *Considerar que, al extender el plazo del crédito, pagará más intereses en el tiempo. Sin embargo, Usted podría realizar pagos anticipados siempre que tenga la posibilidad de hacerlo, para reducir el plazo o el valor de la cuota de su crédito.*

*En caso de no cumplir con sus obligaciones de pago, no contactarse con nosotros o no responder a nuestras comunicaciones, el Banco de la Nación no se encontrará obligado a atender nuevas solicitudes de reprogramación..*

**INFORMACIÓN PERIÓDICA**

*¿Se entregarán estados de cuenta físicos?*

*Mientras duren las restricciones se podría presentar limitación en el envío de su Estados de cuenta físicos; sin embargo podrás consultar tus estados de cuenta en la plataforma virtual: "Multired Virtual" de la página web.*