

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

En Caja Ica tomamos medidas ante la extensión del estado de emergencia para contribuir al bienestar y tranquilidad de nuestros clientes.

Si tus posibilidades lo permiten, te invitamos a realizar tus pagos a tiempo, esto contribuye a mantener la cadena de pagos, la continuidad de los servicios.

Entendemos que nuestros clientes podrían enfrentar dificultades para el pago de sus préstamos, como consecuencia de la coyuntura actual, por ello, te comunicamos que tenemos alternativas de modificación contractual para ofrecerte, ya sea una reprogramación o una refinanciación de tu crédito, la misma que podrás solicitar, teniendo en cuenta lo siguiente:

1. Para solicitar una reprogramación individual, toma en cuenta lo siguiente:

- *Puedes presentar una solicitud de evaluación para tratamiento de clientes con dificultades temporales para el pago de créditos, en cualquier plataforma de atención al usuario de nuestra red de agencias y oficinas, en horarios de lunes a viernes de 9 am a 6 pm y los sábados de 9 a.m. a 1 p.m; la misma que te responderemos en un plazo máximo de 7 días calendario.*
- *Puedes contactar también directamente a tu Analista de negocios.*
- *También puedes presentar tu solicitud si has sido beneficiado con una reprogramación masiva y requieres una nueva estructura de pago, previa verificación de las exigencias dispuestas por la Superintendencia de banca y seguros.*

Asimismo, el cliente deberá firmar la carta de elección de alternativas para reprogramación de créditos, debiendo elegir entre las siguientes opciones:

- *Mantener la cuota del crédito original e incrementar el plazo del mismo.*
- *Mantener el plazo del crédito incrementando la cuota a pagar.*
- *Reducir la cuota del crédito e incrementar el plazo del mismo.*

La nueva cuota de la reprogramación se calculará en relación al nuevo saldo capital del crédito. Puedes acceder a los siguientes beneficios:

- *Mientras dure la atención de tu solicitud de evaluación de crédito, no te cobraremos intereses moratorios, o comisiones y gastos adicionales asociados al monto devengado y pendiente de pago.*

2. Para solicitar una reversión de reprogramación Unilateral.

- Puedes presentar una solicitud de reversión de reprogramación (realizada de manera unilateral), dentro de los 7 días calendarios posteriores de la comunicación efectuada por la Caja Ica, en cualquier plataforma de atención al usuario de nuestra red de agencias y oficinas, en horarios de oficina de lunes a viernes de 9 a.m. a 6 p.m. y los sábados de 9 a.m. a 1 p.m; o contactándote directamente con tu analista de negocios.

Asimismo, Caja Ica no tendrá la obligación de atender nuevas solicitudes de modificación contractual de créditos, en caso los clientes no cumplan con sus obligaciones de pago, no contacten a la Caja Ica o no respondan a las comunicaciones que les cursaremos, a través del envío de:

- Cartas con envío a domicilio del cliente.
- Correos electrónicos.
- Mensajes de texto.
- Mensajería instantánea.
- Comunicaciones telefónicas.

3. Ten en cuenta que las condiciones de reprogramación son las siguientes:

- Créditos minoristas y no minoristas: plazo máximo de reprogramación hasta 6 meses del plazo original.
- A partir del 01/07/2020 el plazo máximo de reprogramación es hasta 12 meses del plazo original.
- No se podrán reprogramar créditos con recursos del FMV del producto Mivivienda.

Para ambos casos (reprogramación y refinanciación), el plazo máximo se encontrará sujeto al destino del crédito, de acuerdo al siguiente detalle:

Destino*	Plazo máximo
Capital de trabajo	5 años
Activo fijo	10 años
Consumo	5 años
Hipotecarios para vivienda (aplica solo para el producto Caja casa)	12 años

* Para la refinanciación: Si deseas consolidar tus créditos que tienen diferentes destinos, se deberá aplicar el plazo mayor indicado en el cuadro. Se podrá considerar hasta 24 meses de periodo de gracia fuera del plazo del crédito.

Para mayor información, puedes comunicarte a nuestra central telefónica 056-581430, o contactar directamente con tu analista de negocios, de lunes a sábados en horarios de atención, los mismos que se encuentran publicados en nuestra página web cajaica.pe.