

➤ REPROGRAMACIONES

Las reprogramaciones son procesos de normalización a través del cual se modifica a solicitud del cliente, las condiciones inicialmente pactadas en un crédito debido a un descalce temporal en el ciclo de ingresos de la unidad económica, por factores externos o ajenos a la voluntad de pago del deudor.

El canal que se tiene para la atención de una solicitud de reprogramación es a través del Asesor de Negocios en cada una de nuestras tiendas.

Reprogramación Calendario:

Se aplica para adecuar el cronograma de pagos de un crédito a la capacidad de pago del deudor, la cual ha sido afectada temporalmente por un evento externo. Cliente deberá firmar la Solicitud de Crédito dependiendo del tipo de crédito.

A través de la reprogramación de calendario se permite:

- Otorgar un periodo de gracia para reiniciar con los pagos del crédito.
- Cambiar la fecha de pago y periodicidad de las cuotas del crédito.
- Cambiar la forma de amortización del crédito.

Requisitos:

- Cumplir con la calificación del deudor en Caja Sullana.
- Cumplir con la calificación en Sistema Financiero.
- Situación del crédito: Vigente
- Cumplir con los indicadores de días de atraso diario y mensual de la institución
- TEA: La TEA del Cronograma a Reprogramar.
- Plazo Adicional:
 - Período de Gracia de hasta 03 meses.
 - Empresarial -Capital de Trabajo/Consumo: Hasta 06 meses (incluye Período de Gracia).
 - Empresarial-Activo Fijo/Hipotecario: Hasta 12 meses (incluye Período de Gracia).
- Tipo de Cronograma: De acuerdo a la evaluación de la Capacidad de Pago del Deudor
- Número Máximo de reprogramación: Hasta 01 por crédito
- Cliente deberá firmar solicitud por tipo de crédito
- El deudor, para créditos empresariales (no agrícolas ni pesca), consumo e hipotecario, deberá haber cancelado los intereses, intereses compensatorios e intereses moratorios pendientes al momento de la solicitud de reprogramación.
 - Amortización de capital:
 - ✓ Cuota Fija, haber cancelado como mínimo el 10% de capital.
 - ✓ Libre amortización, haber cancelado mínimo el 20% de capital.

Importante:

Cliente deberá firmar Solicitud de la Reprogramación, la cual tendrá un plazo máximo de atención de 7 días para ser procesada. Este plazo se computa a partir de que Caja Sullana cuente con la documentación completa para que pueda evaluar una propuesta para el cliente.

➤ OTRAS ALTERNATIVAS DE MODIFICACION CONTRACTUAL

- a) Reducción temporal o permanente de tasas de interés.
- b) Condonación de intereses vencidos, comisiones o gastos
- c) Postergación de cuotas o su prorrata en periodos posteriores
- d) Extensión del plazo del crédito a fin de reducir el monto de las cuotas periódicas

➤ CONSECUENCIAS POR INCUMPLIMIENTO DE PAGO

Al no cumplir puntualmente con los pagos establecidos en cronograma de pago y de acuerdo a la cantidad de días transcurridos, Caja Sullana procede de la siguiente manera:

- Visita a cliente titular y/o aval en la dirección contractual
- Aviso de cobranza
- Notificaciones de pago
- Requerimiento de pago notarial
- Notificación de cobranza judicial al titular (es) y/o aval (es)
- Notificación de ejecución de garantía

Además de lo antes mencionado el cliente puede tener las siguientes consecuencias por el incumplimiento de pago:

- Mala Calificación en la central de riesgo
- No ser sujeto a crédito
- Estar sujeto a los métodos de cobranza de Caja Sullana
- Pago de intereses moratorios, compensatorios en caso corresponda

➤ ¿Cómo se pueden contactar con Caja Sullana?

Si el cliente tiene dificultades para la cancelación de sus cuotas, deberá informar a CAJA SULLANA, por sus diversos canales:

- Agencias de Caja Sullana a nivel nacional: Asesor de negocios, Plataforma de atención al usuario
- Contac center llamando al 073-286100
- Página web: sección de consultas

De no contactar a Caja Sullana, el cliente corre el riesgo de:

- Cobranzas por el personal de Caja Sullana a través de mensajes de texto, llamadas, visitas al domicilio contractual, cartas, notificaciones, entre otros.
- Mala calificación en la central de riesgos
- No ser sujeto de créditos
- Pago de intereses moratorios, compensatorios en caso corresponda.

➤ **REVERSION DE REPROGRAMACIONES**

- Para presentar la solicitud de reversión de la reprogramación de su crédito deberá acercarse a:
 - Plataforma de atención al usuario (PAU)
 - Fonocaja
 - Página Web Caja Sullana
 - Asesor de Negocios.

Requisitos:

- DNI, correo electrónico y teléfonos.
- Cliente deberá firmar Solicitud de Reversión de la reprogramación, la cual tendrá un plazo máximo de atención de 7 días para ser procesada.
- Deberá realizar el pago de la (s) cuota (s) de crédito que mantenga atrasadas, caso contrario su solicitud será rechazada. Si cliente está de acuerdo, se realiza el abono del importe de la cuota (según cronograma anterior) en la cuenta de ahorro del cliente y se le hace firmar la documentación correspondiente (crédito nuevo) al cliente:
 - a) Contrato único de préstamos (de ser el caso)
 - b) Pagaré (mismos firmantes del crédito anterior)
 - c) Formatos de seguros.
 - d) Carta de Instrucción para el posterior retiro del importe de la cuota del crédito.

Importante:

Las reversiones aplican para los créditos personales y empresariales que cumplan con los requisitos antes expuestos, exceptuando los créditos hipotecarios.

➤ **¿Qué sucede si el cliente no responde a las alternativas otorgadas por Caja Sullana respecto a su solicitud de reprogramación?**

El plazo para que el cliente comunique su decisión, no podrá ser menor a siete (07) días para préstamos hipotecarios y a cinco (05) días para otro tipo de créditos.

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