

## ➤ 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:

- Reportar al cliente en la Central de Riesgos de la SBS con la calificación que corresponda a los días de atraso.
- No ser sujeto a crédito.
- Estar sujeto a los métodos de cobranza de Caja Sullana según contrato de créditos.
- Pago de intereses moratorios, compensatorios según lo indicado en hoja resumen y cronograma de cliente.

## ➤ ¿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.

➤ **¿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.

## ➤ **REVERSION DE REPROGRAMACIONES**

La reversión de reprogramaciones significa que se deja sin efecto la reprogramación unilateral sin previo aviso, efectuada por Caja Sullana, conforme a las disposiciones legales vigentes emitidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

### ➤ **Canales para presentar la solicitud de reversión de reprogramaciones.**

- Plataforma de Atención al Usuario (PAU)
- Fonocaja (073) 286100.
- Con su Asesor de Negocios.
- Página web (ingresando a Consultas y Sugerencias)

### ➤ **Requisitos para realizar la solicitud de reversión de reprogramación.**

- 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.
- La solicitud de Reversión de la Reprogramación se podrá realizar hasta 72 horas después que el cliente ha tomado conocimiento que su crédito ha sido reprogramado de manera unilateral.

### ➤ **Efectos de la Reversión**

Al realizar la solicitud de reversión de la reprogramación, el crédito regresa al día y mes en el que Caja Sullana realizó la reprogramación unilateral sin previo aviso, contabilizando los días de atraso que registre a la fecha de efectuada la reversión; por lo que, para evitar inconvenientes producto de la calificación en las centrales de riesgo, recomendamos al cliente realizar el pago de todas las cuotas vencidas más los intereses (compensatorios y moratorios) generados, comisiones y gastos pactados en el contrato de créditos, hoja resumen y cronograma original.

### ➤ **Efectos de la reversión con incumplimiento de pagos.**

- Reportar al cliente en la Central de Riesgos de la SBS con la calificación que corresponda a los días de atraso.
- Pago de la tasa de interés compensatorio y moratoria de la cuota atrasada, según lo señalado en la Hoja Resumen.
- Caja Sullana podrá dar por vencidos todos los plazos e iniciar las acciones de cobranza y legales según Contrato de Créditos.