



Preguntas frecuentes

Reprogramación de créditos

1. ¿Qué es una reprogramación?

Es la facilidad que los clientes pueden escoger, para retrasar el plazo de pago de su crédito, dentro de dicho período el cliente asume el interés que se ocasiona por el plazo brindado. (compartamos financiera brinda la presente facilidad hasta la fecha).

2. ¿Qué es un congelamiento?

Es una facilidad que le permite a los clientes prorrogar el plazo de sus pagos, dentro de dicho período el cliente no paga ningún monto adicional, las cuotas congeladas se trasladan al final de su cronograma. (compartamos financiera en este momento no brinda la presente facilidad)

3. ¿Qué tipo de reprogramaciones existen?

Reprogramaciones unilaterales y reprogramaciones a solicitud del cliente.

➤ **Reprogramación unilateral:**

Se realiza de manera masiva y automática, las reprogramaciones unilaterales se realizan sin comunicación previa al cliente, pero si con comunicación posterior. Es importante indicar que la SBS faculta a las empresas del sistema financiero a realizar este tipo de operaciones.

En caso el cliente no esté conforme con la reprogramación unilateral realizada, puede solicitar el extorno de esta en el plazo de 30 días calendarios después de recibida la comunicación por parte de compartamos financiera.

➤ **Reprogramación a solicitud del cliente:**

Se realizan cuando el cliente las solicita, frente a dificultades temporales que pudiera afrontar para el pago de sus créditos, compartamos financiera tiene la responsabilidad de responder la aceptación o no de la operación solicitada en un plazo máximo de 07 días calendarios. Así como de la entrega del cronograma modificado en caso se haya aceptado la operación. (compartamos brinda esta facilidad hasta la fecha).

En caso el cliente desee presentar una solicitud de reprogramación puede realizarlo mediante su asesor asignado o acercándose a nuestras agencias a nivel nacional.

Puedes acceder a los formatos de solicitud en nuestra página web

- Solicitud de reprogramación crédito individual: <https://n9.cl/tgvn>
- Solicitud de reprogramación crédito grupal: <https://n9.cl/accw3>
- Solicitud de reprogramación crece y mejora: <https://n9.cl/wxkdr>

4. ¿Cuál es el impacto de una reprogramación en mi cronograma de pagos?

Dependiendo de los meses de gracia y el número de cuotas ampliadas, las cuotas podrían ser más bajas, iguales o más altas, sin embargo, el interés total del cronograma de pagos se incrementa debido a la aplicación de la tea = tasa efectiva anual que se cobra durante el periodo de gracia ofrecido.



Preguntas frecuentes

Reprogramación de créditos

5. ¿Cuáles es la tasa de interés que se cobra en una reprogramación?

La TEA = tasa efectiva anual, sigue siendo la misma que se pacta en el momento del desembolso del crédito. Sin embargo, una vez revisado el crédito, el asesor de negocios se comunicará con el cliente para explicar la alternativa de reprogramación detallando: tiempo de aplazamiento, cuotas adicionales, tasa de la operación reprogramada, entre otros.

6. ¿Soy sujeto de crédito después de haber tenido una reprogramación?

Sí, los clientes después de una reprogramación pueden solicitar nuevos créditos.

7. ¿Mi calificación crediticia se ve impactada después de una reprogramación?

No, al contrario, lo que se busca con la reprogramación del crédito es que la operación no caiga en mora y no se califique mal al cliente

8. ¿Si la empresa me hizo una reprogramación unilateral, puedo extornarla y volver a mi cronograma original?

Sí, el cliente puede solicitar el extorno de la operación y volver a su cronograma previo en el plazo de 30 días calendarios después de recibida la comunicación por parte de compartamos financiera.

Importante:

- En compartamos financiera se realizaron reprogramaciones unilaterales, si el cliente quisiera que le extornen dicha operación debe saber que el extorno retrocede el cronograma hasta la fecha en que se realizó la operación, pudiendo ésta quedar con días de atraso y con la deuda exigible hasta la fecha.
- En caso el cliente no cumpla con sus obligaciones de pago (pago de cuotas) y que no comunique a compartamos financiera hasta contar con un atraso de 30 días en su obligación de pago, no nos encontramos en la obligación de atender nuevas solicitudes de reprogramación. Es decir, una vez que la cuota presente 31 o más días de atraso, compartamos financiera no se encuentra en la obligación de atender nuevas solicitudes de reprogramación.



Preguntas frecuentes

Liberación CTS

De acuerdo con las disposiciones aprobadas por el gobierno en los decretos de urgencia N° 033-2020 y el N° 038-2020 ante la coyuntura que atravesamos por el covid-19, compartamos financiera ha procedido con la liberación de manera automática y excepcional de hasta S/2400 de las cuentas CTS de todos sus clientes e informa sobre los lineamientos para el retiro de la CTS por suspensión perfecta.

1. ¿Cómo solicito la liberación excepcional de hasta S/2400 de mi cuenta CTS?

Puedes revisar y disponer del monto liberado de tu CTS a través de nuestra banca digital y/o en nuestras agencias a nivel nacional. Cabe resaltar que, el monto estará a tu disposición mientras dure el estado de emergencia sanitaria, posterior a ello, se volverá a colocar como no disponible. Podrás retirar la totalidad del monto liberado o realizar retiros parciales hasta el monto máximo liberado.

2. Si me acogí a la suspensión perfecta de labores, ¿qué monto de mi CTS podrá ser liberado?

Si te acogiste a la suspensión perfecta de labores podrás disponer de tu CTS hasta máximo por una (1) remuneración bruta mensual por cada mes calendario vencido mientras dure la suspensión perfecta de labores.

3. ¿Cuándo podré retirar el monto liberado de mi CTS por suspensión perfecta de labores?

De acuerdo con la norma, el monto disponible de CTS será liberado al término de cada 30 días calendarios que dure la suspensión perfecta de labores, es decir, al finalizar cada mes calendario de suspensión perfecta. Por ejemplo, si el cliente inició la suspensión perfecta el 15 de mayo del 2020, el monto disponible correspondiente estará habilitado a partir del 16 de junio del 2020. El monto disponible podrá ser verificado en agencias a nivel nacional o a través de la banca digital.

4. ¿Qué documentos necesito presentar para solicitar la liberación de CTS por suspensión perfecta de labores?

La liberación de CTS por suspensión perfecta se realizará de manera proactiva de acuerdo con la información que remite el ministerio de trabajo y promoción del empleo a las entidades financieras. Sin embargo, el cliente puede presentar su solicitud en nuestras agencias a nivel nacional o al buzón procesoscentralescts@compartamos.pe, presentando la siguiente información:

- > Copia de documento nacional de identidad (DNI)
- > Documento emitido por su empleador en el que se indique que se encuentra comprendido en una medida de suspensión perfecta de labores, el periodo de ésta y el monto de su remuneración bruta mensual.

5. Si me encuentro en suspensión perfecta y luego de los 30 días calendarios me liberaron un monto diferente a mi remuneración bruta mensual, ¿qué pasos debo realizar?

En caso exista una diferencia entre su remuneración y el monto por la liberación de su CTS, puede presentar su solicitud de actualización y acreditar el monto de su remuneración en nuestras oficinas a nivel nacional o al correo procesoscentralescts@compartamos.pe, presentando la siguiente información:

- > Copia de documento nacional de identidad (DNI)
- > Documento emitido por su empleador en el que se indique que se encuentra comprendido en una medida de suspensión perfecta de labores, el periodo de ésta y el monto de su remuneración bruta mensual.

6. ¿En cuánto tiempo podré visualizar el monto disponible por suspensión perfecta si solicité una actualización del monto liberado inicialmente?

La atención se realizará en un plazo no mayor a dos (2) días hábiles de acuerdo con las disposiciones vigentes.

7. ¿En qué cuenta realizarán el abono de mi CTS?

Compartamos financiera pone a disposición del cliente el monto liberado correspondiente en la cuenta cts. El cliente puede realizar la transferencia de dicho monto a través de nuestra banca digital o el retiro en nuestras oficinas.

8. Si accedí a la liberación excepcional por CTS de hasta S/2400, ¿podré acceder la disposición por suspensión perfecta?

Sí, la libre disposición del decreto de urgencia N° 033-2020 de hasta S/2400 es adicional a la libre disposición del decreto de urgencia N° 038-2020 relacionada a la suspensión perfecta de labores.