



Reprogramaciones COVID-19

1 ¿Quiénes califican a la reprogramación automática de deuda?

Todos aquellos clientes que presenten como máximo 15 días calendario de atraso al 29 de febrero 2020.



2 ¿Qué tipo de créditos se consideran para la reprogramación automática?

Créditos personales, hipotecarios, empresariales, agrícolas y créditos por convenio que tengan problemas de descuento. Siempre y cuando cumplan con las condiciones del punto 1.

3 ¿Qué pasa si supero los 15 días de atraso al 29 de febrero y hasta fecha no he realizado el pago de mi cuota?

Podrás generar tu requerimiento a través del Call Center (052) 583658 opción 4, Red de Agencias a nivel nacional o en www.cmactacna.com.pe; y nuestros analistas de crédito se comunicarán contigo para buscar juntos una solución bilateral*.

(*En estos casos solo se podrá acceder a un refinanciamiento; para ello, el cliente deberá solicitarlo, cumplir las condiciones establecidas y superar la evaluación.

4 Si es mi primera cuota a pagar, ¿accedo al beneficio de la reprogramación automática unilateral?

Si, siempre y cuando el desembolso del crédito se haya realizado hasta el mes de marzo de 2020.

5 ¿Dónde puedo solicitar la reprogramación de mi deuda?

La reprogramación de tu deuda la haremos de forma automática sin que sea necesario que la solicites (punto 1).



6 ¿Hasta cuándo puedo solicitar la reprogramación de mi deuda?

Recuerda que no es necesario que solicites la reprogramación, ya que nosotros lo haremos de forma automática, para que no tengas que preocuparte por nada (en caso cumplas la condición del punto 1). De no cumplirla, deberás generar tu requerimiento a fin de evaluar contigo la mejor alternativa bilateral.

7 ¿Cómo sé si reprogramaron mi deuda?

Si cumples con el punto 1, tu crédito será reprogramado automáticamente dentro de los plazos autorizados por la SBS y retomarás tus pagos desde junio 2020 o mes posterior, según corresponda. Podrás acceder a tu nuevo cronograma a partir del 15 de mayo de 2020 en www.cmactacna.com.pe, Call Center y/o Red de Agencias a nivel nacional.



8 ¿Cuáles son los siguientes pasos?

Te efectuaremos una comunicación telefónica, correo electrónico, mensaje de texto o carta a domicilio, informándote que ya hemos reprogramado tu crédito de forma automática junto al link para acceder a tu nuevo cronograma. Por favor, toma en cuenta que este plazo se encuentra dentro del marco regulatorio impuesto por la SBS, y podría ajustarse de acuerdo con la coyuntura y disposiciones del gobierno de los próximos días.

9 ¿Me enviarán un nuevo cronograma de pagos?

De acuerdo al punto 8, en la comunicación que recibirás, podrás acceder al enlace web para visualizar tu nuevo cronograma. Recuerda tener tus datos actualizados en Caja Tacna, caso contrario, también podrás comunicarte al Call Center (052)583658 opción 4. Asimismo, apenas superemos el estado de emergencia podrás acercarte a cualquier agencia, que lo tendremos a tu disposición para que puedas solicitarlo.



10 ¿Mi fecha de pago cambia con el nuevo cronograma de pago?

No, tu fecha de pago seguirá siendo la misma, lo que cambiará es el mes.

11 ¿Qué pasa si no estoy de acuerdo con la reprogramación automática que efectuó Caja Tacna?

No te preocupes, podrás solicitar la reversión de la reprogramación y volver a tener tu cronograma original, para ello deberás apersonarte a cualquier agencia de Caja Tacna con tu DNI. Recuerda que, si decides regresar a tu cronograma original, deberás pagar las cuotas NO pagadas oportunamente de tu cronograma original.



12 ¿Qué pasa si me reprogramaron automáticamente y luego no puedo pagar mi deuda?

Deberás comunicarte con tu Analista de Crédito ANTES de que venzan tus nuevas cuotas, a fin de buscar la mejor alternativa, previa evaluación.