

Puedes acceder al Auxilio Crediticio (Resolución SBS 1870-2020) a través de:

1. Red de Oficinas (durante el Horario de Atención al Público).
2. Contact Center **(052) 583658 opción 6:**
 - Lunes a Viernes: de 8:00 AM a 8:00 PM
 - Sábados: de 8.00 AM a 2:00 PM

Los mecanismos de respuesta que puedes elegir para la atención de tu requerimiento son:

1. Correo electrónico.
2. Mensaje de Texto (SMS).



Los plazos que debes considerar para la atención:

El plazo establecido para la atención del requerimiento de Auxilio Crediticio en el marco de la Resolución SBS N° 1870-2020, a través de la puesta a disposición de la(s) propuesta(s) de “solución(es) crediticia(s)” por parte de Caja Tacna, no puede ser mayor a siete (07) días calendario desde la generación del requerimiento del cliente con la documentación completa, conforme a las políticas y procedimientos de Caja Tacna. A partir de ese momento iniciará el conteo de días para la atención del requerimiento; en caso el cliente no remita documentación de sustento mínima que permita identificar dificultades temporales para el pago de su crédito en el marco de una declaratoria de Estado de Emergencia, no se podrá iniciar el trámite, comunicando dicha decisión al cliente y dando por concluido el requerimiento (*).

() En caso el cliente no presente la documentación de sustento solicitada por Caja Tacna en el plazo de (3) días calendario que se otorgará, se procederá con el archivo del referido requerimiento, dándolo por concluido. Sin embargo en caso cuente con la documentación a futuro, podrá ser alcanzada previa generación de un nuevo requerimiento de auxilio crediticio.*

El plazo que otorgue Caja Tacna al cliente para que comunique su decisión:

No podrá ser menor a siete (07) días calendario para préstamos hipotecarios, ni menor a cinco (05) días calendario para los demás tipo de préstamos.

Para dar por aceptada la(s) solución(es) por parte del cliente, Caja Tacna deberá contar con el consentimiento expreso del mismo. Ante el vencimiento del plazo otorgado al cliente para la confirmación y de no contar con ella, se dará por concluido el requerimiento.



Si tengo una duda, ¿a quién puedo contactar y a través de qué medio?

Una vez generado tu requerimiento, nos pondremos en contacto contigo. Si de todos modos tienes alguna consulta adicional, puedes comunicarte con nosotros al Contact Center (052) 583658 opción “6”, donde con gusto te atenderemos.

