



## PREGUNTAS FRECUENTES

### SOLUCIONES CREDITICIAS - REQUERIMIENTOS DE AUXILIO CREDITICIO

Bienvenido(a) a nuestra sección de preguntas frecuentes, la cual te ayudará a resolver las principales dudas sobre la aplicación y atención de los Requerimientos de “Auxilio Crediticio” en el marco de la Resolución SBS N° 1870-2020, que permitan brindar Tratamiento a los Clientes con Dificultades Temporales para el Pago de Créditos en el marco de una Declaratoria de Estado de Emergencia. Pudiendo acceder a soluciones crediticias especializadas, de acuerdo a la evaluación y propuesta de Caja Tacna, la misma que podrá ser aceptada o rechazada por el cliente.

#### Sobre nuestros canales de atención:

#### 1. ¿Cuáles son los horarios de atención en la red de agencias de Caja Tacna?

Horario de atención a nivel nacional

- Lunes a Viernes: de 9:00 AM a 6:30PM (\*)
- Sábados: de 9:00 AM a 12:45 PM

*(\*) El horario de atención en la Agencia Cerro Colorado será de Lunes a Viernes de 8:30 AM a 5:00 PM y Sábados de 8:30 AM a 1:00 PM y en las Agencias Arequipa, El Pedregal, Mazuko, Iberia, Huepetuhe y todas las Agencias de la región Lima será de Lunes a Viernes de 9:00 AM a 6:00 PM y Sábados de 9:00 AM a 12:45 PM.*

#### 2. ¿Cómo puedo comunicarme con ustedes, si no deseo ir físicamente a sus agencias?

Puedes comunicarte con nuestro Contact Center 052-583658 opción “6”, en el siguiente horario de atención:

- Lunes a Viernes: de 8:00 AM a 8:00 PM
- Sábados: de 8:00 AM a 2:00 PM

#### 3. Si presento un requerimiento de Auxilio Crediticio ¿me cobran comisión?

Puedes ingresar tu requerimiento de Auxilio Crediticio, a través de nuestra Red de Agencias a nivel nacional, [www.cmactacna.com.pe](http://www.cmactacna.com.pe) y Contact Center 052 583658 opción “6”, **sin costo alguno**.

#### 4. ¿Cómo puedo acceder al Auxilio Crediticio (Resolución SBS 1870-2020)?

1. Red de Oficinas (durante el Horario de Atención al Público).
2. Call Center (052) 583658 opción 6 (de lunes a viernes de 08:00 AM a 08:00 PM y sábados de 08:00 AM a 02:00 PM).



**5. ¿Cuáles son los mecanismos de respuesta que puedo elegir para la atención de mi requerimiento de Auxilio Crediticio?**

1. Correo Electrónico, o,
2. Mensaje de texto (SMS).

*\*Recuerda que ante cualquier duda nos estaremos comunicaremos contigo vía telefónica, de igual forma para confirmar la recepción de la propuesta.*

**6. ¿Cuáles son los plazos que debo 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 (\*).
- 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.

*(\*) 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.*



### 7. ¿Qué créditos/clientes aplican?

Aplican todos, **excepto** aquellos créditos que ya no son parte de la cartera de Caja Tacna (Focmac), así como clientes que hayan sido beneficiados con programas del Gobierno Nacional como Reactiva Perú, FAE u otros, en las distintas entidades financieras del país; siempre y cuando a la fecha de generación del requerimiento mantengan dicho(s) crédito(s) pendiente(s) de pago.

De acuerdo a cada caso específico, Caja Tacna evaluará la solución crediticia más idónea que pueda ofrecerte, pudiendo el cliente aceptarla o rechazarla.

### 8. ¿Cuántas veces puedo efectuar un requerimiento de Auxilio Crediticio?

Si ya presentaste un requerimiento de Auxilio Crediticio y estuviste **conforme** con la propuesta que se te brindó, ya no podrás generar más requerimientos del mismo tipo respecto a dicho crédito.

Sin embargo, si manifestaste tu disconformidad a la(s) propuesta(s) que se te brindó, o no alcanzaste a confirmar en el plazo establecido, podrás generar un segundo requerimiento del mismo tipo, denominado “reconsideración de auxilio crediticio”, siendo la **última instancia** para este tipo.

### 9. ¿Qué sucede si rechacé la alternativa de solución, o respondo mucho después de los días otorgados indicando mi aceptación?

Si rechacé la solución ofrecida por Caja Tacna se concluye automáticamente el requerimiento.

Por otro lado, si respondes a las comunicaciones después de vencido el plazo otorgado para la confirmación (7 días calendario para créditos hipotecarios y 5 días calendario para los demás tipos de créditos), el requerimiento se dará por concluido. En tanto, si persiste la necesidad podrás generar un nuevo requerimiento de Auxilio Crediticio pudiendo retomar la solución planteada, en caso se encuentre vigente al momento de solicitarlo.

### 10. ¿Puedo tener la respuesta más rápido si voy a una agencia o llamo al Contact Center?

Comprendemos que la coyuntura puede hacer que desees una respuesta inmediata; sin embargo, tanto en nuestra Red de Agencias como en el Contact Center te van a indicar lo mismo, considerando el plazo de atención establecido; considerando que debemos analizar tu caso particular antes de brindarte alternativa(s). Te entendemos, pero te pedimos por favor paciencia mientras evaluamos tu caso, siendo respetuosos del plazo legal establecido.



**11. Si tengo alguna duda, ¿a quién puedo contactar y a través de qué medio?**

Recuerda que 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.

**INFORMACIÓN ADICIONAL QUE TE INTERESARÁ**

**12. ¿Qué canales digitales tiene Caja Tacna a disposición, para la realización de tus transacciones a nivel general?**

- CMAC Móvil,
- APP Caja Tacna
- ServiCaja Virtual
- Tu Caja por Internet.

Puedes descargar nuestra App desde Play Store o App Store. - Ingresa a la Banca por Internet desde nuestra página web [www.cmactacna.com.pe](http://www.cmactacna.com.pe)

**13. ¿A qué canales gratuitos puedo acceder como cliente de Caja Tacna?**

- CMAC Móvil,
- ServiCaja Virtual

En los siguientes casos, se cobra comisión sólo cuando realizan transferencias Bancarias y Pago de Tarjeta de Crédito:

- APP Caja Tacna
- Tu Caja por Internet.

**14. ¿Dónde puedo realizar mis retiros de efectivo de mi cuenta de ahorro?**

Puedes hacerlo en:

- Red de Agencias de Caja Tacna
- Red de Agentes Kasnet
- Red de Cajeros Globalnet
- Red De Cajeros VISA

Adicionalmente puedo realizar **compras** en comercios afiliados a VISA y en los próximos días podrás efectuar "Compras por Internet" desde tu APP y efectuar operaciones a través de la plataforma "Yape".



### 15. ¿Dónde puedo realizar mis depósitos en cuenta de ahorro?

Puedes hacerlo en:

- Red de agencias CMAC Tacna
- Red de Agentes Kasnet

### 16. ¿Dónde puedo realizar mis pagos de crédito?

Puedes hacerlo en:

- Red de agencias CMAC Tacna
- Red de Agentes Kasnet
- Red de Agentes Western Unión.
- Red de Agencias Banco de la Nación

O a través de los canales:

- CMAC Móvil
- Tu Caja por Internet
- APP Caja Tacna
- ServiCaja Virtual

Es importante tengas en consideración que la atención en dichos canales depende del horario de atención establecido. **Nota:** Si realizas el pago en un Agente Kasnet o en Western Unión, solo con el número de DNI del cliente.

Si tienes alguna duda sobre nuestros canales, puedes comunicarte con nosotros al (052) 583658 opción "4", de:

- Lunes a Viernes: de 8:00 AM a 8:00 PM
- Sábados: de 8.00 AM a 2:00 PM

### 17. ¿Cómo puedo comunicarme con mi Analista de Crédito?

Puedes encontrar su nombre en el comprobante que te entregamos cuando realizas tus pagos mensuales de créditos y verificar su número telefónico al ingresar a las instalaciones de nuestra red de agencias a nivel nacional o comunicándote a nuestro Call Center 052-583658 opción "4".