

PREGUNTAS FRECUENTES - Programa de Garantías COVID-19

Caja Tacna ha implementado la Ley N° 31050 que establece disposiciones extraordinarias para la reprogramación y congelamiento de deudas a fin de aliviar la economía de las personas naturales y las Mypes como consecuencia del COVID-19 y Resolución Ministerial N° 296-2020-EF/15, Reglamento Operativo del programa de Garantías COVID-19 y sus modificatorias.

Reprogramación y congelamiento de deudas de personas naturales y MYPES, bajo el otorgamiento de garantías del Gobierno Nacional.

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

(*) Puede estar sujeto a variaciones, más información en www.cmactacna.com.pe/agencias.

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

Puedes comunicarte con nuestro Contact Center (052) 583658 opción "5", 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. ¿Cuáles son los mecanismos de respuesta que puedo elegir para la atención de mi requerimiento?

- Correo electrónico
- Mensaje de texto (SMS)

4. ¿Cuáles son los beneficios de la reprogramación y congelamiento de deuda?

CONDICIONES DE ADMISION DEL CREDITO	MICROEMPRESA Y PEQUEÑA EMPRESA (MYPE)	CONSUMO NO REVOLVENTE	HIPOTECARIO PARA VIVIENDA
1. Reprogramación	Créditos: Mypes, consumo no revolvente e Hipotecarios para vivienda		
Reducción del costo del Crédito:	Créditos MYPE y Consumo No Revolvente		Hipotecarios para Vivienda
a. Reducción en las Tasas de Interés	TEA hasta el 10%: TEA del 11% a 30%: TEA del 31% a más:	Reducción 15% Reducción 20% Reducción 25%	Reducción del 10%
b. Condonación	De una o varias cuotas en el cronograma de pagos.		
c. Combinación	De los literales a y b.		
2. Congelamiento de deuda	Aplica aquellos cliente que se vieron afectados por la Declaratoria de Estado de Emergencia Nacional y que no han realizado ningún pago en los 03 últimos meses (julio, agosto y setiembre).		

5. ¿Qué debo cumplir para acceder al Programa?

LINEAMIENTOS DE ELEGIBILIDAD DE LOS CREDITOS PARA SU ACOGIMIENTO AL PROGRAMA DE GARANTIAS COVID-19			
CONDICIONES DE ADMISION DEL CREDITO	MICROEMPRESA Y PEQUEÑA EMPRESA (MYPE)	CONSUMO NO REVOLVENTE	HIPOTECARIO PARA VIVIENDA
1. Clasificación en la central de riesgos SBS	Presentar Normal o CPP al RCC Feb-2020, no aplica sin calificación.		
2. Endeudamiento total en el sistema financiero según SBS-RCC al 31.08.2020	Saldo de Capital MYPE no supere S/20,000	Saldo de Capital de Consumo no supere S/10,000	Monto original desembolsado (Sólo primera y única vivienda, se excluyen créditos Fondo Mi Vivienda) no supere S/250,000.
3. Moneda	Soles - Dólares	Soles	Soles - Dólares
4. Plazo del crédito reprogramado	Mínimo: 06 meses		Mínimo: 09 meses
	Máximo 36 meses, incluye el periodo de gracia.		Máximo: Hasta 36 cuotas adicionales respecto al cronograma del crédito original sujeto a reprogramación, incluye el periodo de gracia.
Periodo de gracia	Máximo 12 meses		
5. Otras consideraciones	- Adjuntar el requerimiento para acceder el Programa de Garantías COVID-19. - COFIDE podrá solicitar información adicional con el fin de evaluar la solicitud.		
	- En el marco del reglamento operativo del Programa de Garantías COVID-19, la atención de los requerimientos estarán sujetos a evaluación.		

* Mayor información ver Ley N° 31050, Resolución Ministerial N° 296-2020-EF/15, Reglamento Operativo del programa de Garantías COVID-19 y sus modificatorias.

6. ¿Cuáles son los plazos que debo considerar para la atención?

Condiciones de Admisión del Crédito	Tratamiento de plazos en la atención a solicitudes de reprogramación y/o congelamiento de deudas
Plazo de atención de requerimiento	Caja Tacna deberá atender el requerimiento en un plazo no mayor a 15 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; 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.
Plazo para que el cliente comunique su decisión	Para créditos hipotecarios para vivienda tendrá un plazo de 07 días calendario y para otros tipos de créditos tendrá 05 días calendario. 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.

7. ¿Caja Tacna está obligado a gestionar positivamente mi requerimiento al Programa de Garantías COVID-19?

No, Cada requerimiento será derivado para la evaluación individual con la finalidad de determinar si califica o no, el cual estará supeditado al cumplimiento de los lineamientos establecidos para la reprogramación o congelamiento el resultado del mismo se comunicará en los plazos establecidos por ley.