



En atención a las medidas prudenciales autorizadas por el Estado Peruano a través de la SBS mediante Oficios N° 54961-2022-SBS, N° 03583-2023-SBS y N° 3140-2023-SBS ante el **Estado de Emergencia Nacional por Conflictos Sociales 2023**, Caja Tacna efectuó la reprogramación unilateral (automática) de créditos; proceso que fue informado en el plazo legal a los clientes reprogramados, mediante medios de **comunicación directa**, según establece nuestro contrato aprobado por la SBS:



Comunicaciones vía mensaje de texto (SMS):

Se envió un SMS personalizado a cada cliente, informando sobre el proceso de reprogramación unilateral (automática), con un enlace a la siguiente plataforma web www.cmactacna.com.pe/nuevocronograma, donde se visualiza la Carta Circular N° 003-2023-G/CMAC Tacna personalizada, Protocolo Externo para Reversión de Créditos Reprogramados Unilateralmente y Nuevo Cronograma de Pagos.

SMS:

MARÍA, hemos reprogramado unilateralmente su Crédito N° **123456**, por lo que remitimos el nuevo cronograma de pagos. Puede acceder a toda la información y cronograma en www.cmactacna.com.pe/nuevocronograma Si no se encuentra conforme con la reprogramación, puede aplicar la reversión hasta el **XX/XX/XXXX** en nuestras agencias a nivel nacional. Caja Tacna.



Comunicaciones vía correo electrónico:

A través del correo electrónico, se envió a cada cliente la **Carta Circular N° 003-2023-G/CMAC TACNA** personalizada, informando sobre el proceso de reprogramación unilateral (automática), el **Protocolo Externo para Reversión de Créditos Reprogramados Unilateralmente** y el **Nuevo Cronograma de Pagos**.



Comunicaciones a domicilio:

Remitidas a aquellos clientes que **no** contaban con teléfono celular ni correo electrónico registrado en Caja Tacna, conteniendo de forma impresa la misma documentación descrita: **Carta Circular + Protocolo de Reversiones + Nuevo Cronograma de Pagos**.

RECUERDA: A través de los medios directos (SMS, CORREO ELECTRÓNICO O CARTA A DOMICILIO), se remitió a todos los clientes reprogramados, la siguiente información que a continuación se detalla:



Carta Circular

con información sobre el crédito reprogramado



Protocolo de Reversiones

con información sobre el proceso de reversión



Cronograma de Pagos

indicando las nuevas fechas de pago

ANEXO N° 01



Tacna, 04 de abril del 2023

CARTA CIRCULAR N° 003-2023-G/CMAC TACNA

Sr.(a)(es):

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Presente

Asunto: Reprogramación Unilateral de Crédito N° XXXXXX

Por el medio de la presente lo(a) saludamos cordialmente y en atención a las medidas prudenciales autorizadas por el Estado Peruano a través de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, mediante Oficios N° 54961-2022-SBS, N° 03583-2023-SBS, N° 3140-2023-SBS y N° 09702-2023-SBS en el marco del Estado de Emergencia Nacional por Conflictos Sociales suscitados en el país, le comunicamos lo siguiente:

1. Hemos procedido a realizar la reprogramación unilateral (automática) de su crédito N° XXXXXX asimismo, se informa que el pago de sus cuotas se reanudará el XX/XX/XXXX.
2. Por lo antes expuesto, **anexamos el NUEVO CRONOGRAMA DE PAGOS y PROTOCOLO DE REVERSIONES**, con el detalle de las nuevas fechas de pago y actualización del monto de las cuotas reprogramadas, las mismas que se vieron incrementadas producto del interés compensatorio correspondiente al periodo adicional otorgado, lo cual se aprecia en todas las cuotas.
3. En caso usted no se encuentre conforme con la reprogramación unilateral realizada, podrá solicitar la **REVERSIÓN** de la operación hasta el XX/XX/XXXX como máximo, considerando el protocolo de reversiones adjunto al presente, a fin de:
 - 3.1 Retornar al último cronograma de pagos o
 - 3.2 Solicitar una reprogramación individual (bilateral) (en el caso usted requiera una nueva estructura de pagos diferente a la reprogramación unilateral, de contar con evaluación favorable).
4. Podrá aplicar la reversión antes mencionada, hasta el **plazo máximo** mencionado en el ítem 3, a través del siguiente canal:
 - 4.1 Mediante cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional en su horario regular de lunes a sábado.
5. Encontrarte **al día en sus pagos** evita el deterioro de su clasificación en las centrales de riesgos, al momento de aplicar la **REVERSIÓN**.
6. Si usted ya aplicó la reversión de la operación (previo a recibir la presente carta), agradeceremos hacer caso omiso a la presente comunicación.

Finalmente, en caso tenga dudas o consultas relacionadas a su(s) crédito(s) vigente(s), podrá comunicarse con nuestro Contact 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, www.cmactacna.com.pe/nuevocronograma y red de agencias a nivel nacional.

Sin otro particular, nos despedimos de usted.

Atentamente,

JARA SANTOS FERNANDO
GERENTE DE ADMINISTRACION

BAYONA LOPEZ RICHARD
GERENTE DE NEGOCIOS

Se adjunta:

- Protocolo Externo para Reversiones de Reprogramaciones Unilaterales
- Nuevo Cronograma de Pagos

Cc. Archivo



PROTOCOLO EXTERNO PARA REVERSIÓN DE CRÉDITOS REPROGRAMADOS UNILATERALMENTE

En atención a las medidas prudenciales autorizadas por el Estado Peruano a través de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, mediante Oficios N° 54961-2022-SBS, N° 03583-2023-SBS y N° 3140-2023-SBS en el marco del Estado de Emergencia Nacional por Conflictos Sociales suscitados en el país, le comunicamos lo siguiente:

Reprogramación Unilateral

Caja Tacna efectuó el proceso de reprogramación unilateral (automática) de tu crédito, cuyas cuotas se vieron incrementadas producto del interés compensatorio correspondiente al periodo adicional otorgado, lo cual se aprecia en todas las cuotas.

Si no estoy de acuerdo con la Reprogramación Unilateral efectuada

Si no estas de acuerdo con la reprogramación unilateral de tu crédito, puedes aplicar la **REVERSIÓN** hasta el día máximo señalado en la carta que se te notificó.

¿Cómo aplico la REVERSIÓN de la Reprogramación Unilateral efectuada?

Acercandote a cualquier agencia de Caja Tacna nivel nacional en su horario habitual.

Si necesito mayor información, ¿qué puedo hacer?

Llama a nuestro Contact 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.



Si decides aplicar la reversión de tu reprogramación unilateral detallamos las dos (02) opciones que puedes elegir al momento de aplicar la reversión:

Opción 1

Retomar al último cronograma de pagos, o,

Opción 2

Solicitar una reprogramación individual (bilateral); en el caso usted requiera una nueva estructura de pagos diferente a la reprogramación unilateral, de contar con evaluación favorable.

Recuerda: Encontrarte **al día en tus pagos** evita el deterioro de tu clasificación en las centrales de riesgos, al momento de solicitar la reversión.

Para mayor información y acceso a su cronograma de pagos puedes ingresar al siguiente link que le fue remitido a su teléfono celular vía mensaje de texto (SMS) o correo electrónico o domicilio: www.cmactacna.com.pe/nuevocronograma ingresando únicamente tu N° de DNI y tu N° de Crédito; o solicitarlo en cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional.

Caja tacna
PEX-REV-01-23

ANEXO N° 03



Cronograma de pagos

Número de Crédito: XXXXXX **Moneda:** XXXXXX **Monto:** XXXXXX **Analista:** XXXXXX **Agencia** XXXXXX

Cliente: XXXXXXXXXXXXXXXX **TEA Moratoria:** XX.XX% **TEA Compensatoria** XX.XX% **TCEA** XX.XX%

Item	Fecha cuota	Capital	Interés	Seguro Desgravamen	Seguro Todo Riesgo	Otros Cargos	Seguro multiriesgo	Micro seguro vida	Cuota total a pagar	Estado
1	21/05/2022	422.66	656.83	27.00	0.00	0.00	0.00	3.00	1,109.49	Cancelado
2	21/06/2022	647.59	440.69	18.21	0.00	0.00	0.00	3.00	1,109.49	Cancelado
3	21/07/2022	677.23	412.22	17.04	0.00	0.00	0.00	3.00	1,109.49	Cancelado
4	22/08/2022	664.69	424.28	17.52	0.00	0.00	0.00	3.00	1,109.49	Cancelado
5	21/09/2022	707.66	383.00	15.83	0.00	0.00	0.00	3.00	1,109.49	Cancelado
6	21/10/2022	723.71	367.59	15.19	0.00	0.00	0.00	3.00	1,109.49	Cancelado
7	21/11/2022	727.77	363.69	15.03	0.00	0.00	0.00	3.00	1,109.49	Cancelado
8	21/03/2023	0.00	1,128.33	55.54	0.00	0.00	0.00	0.00	1,183.87	Pendiente
9	21/04/2023	562.09	607.43	14.35	0.00	0.00	0.00	0.00	1,183.87	Pendiente
10	22/05/2023	835.39	334.65	13.83	0.00	0.00	0.00	0.00	1,183.87	Pendiente
11	21/06/2023	865.69	305.55	12.63	0.00	0.00	0.00	0.00	1,183.87	Pendiente
12	21/07/2023	885.32	286.70	11.85	0.00	0.00	0.00	0.00	1,183.87	Pendiente
13	21/08/2023	896.02	276.43	11.42	0.00	0.00	0.00	0.00	1,183.87	Pendiente
14	21/09/2023	917.02	256.26	10.59	0.00	0.00	0.00	0.00	1,183.87	Pendiente
15	21/10/2023	946.51	227.94	9.42	0.00	0.00	0.00	0.00	1,183.87	Pendiente
16	21/11/2023	960.71	214.31	8.85	0.00	0.00	0.00	0.00	1,183.87	Pendiente
17	21/12/2023	989.77	186.40	7.70	0.00	0.00	0.00	0.00	1,183.87	Pendiente
18	22/01/2024	1,000.63	175.97	7.27	0.00	0.00	0.00	0.00	1,183.87	Pendiente
19	21/02/2024	1,034.90	143.06	5.91	0.00	0.00	0.00	0.00	1,183.87	Pendiente
20	21/03/2024	1,062.59	116.46	4.82	0.00	0.00	0.00	0.00	1,183.87	Pendiente
21	22/04/2024	1,075.63	103.95	4.29	0.00	0.00	0.00	0.00	1,183.87	Pendiente
22	21/05/2024	1,109.45	71.47	2.95	0.00	0.00	0.00	0.00	1,183.87	Pendiente
23	21/06/2024	1,130.26	51.48	2.13	0.00	0.00	0.00	0.00	1,183.87	Pendiente
24	22/07/2024	1,156.71	26.04	1.08	0.00	0.00	0.00	0.00	1,183.83	Pendiente
Totales		20,000.00	7,560.73	310.45	0.00	0.00	0.00	21.00	27,892.18	

Los montos indicados en el cronograma de pagos actual no incluyen el Impuesto a las Transacciones Financieras (ITF) 0.005%, éste será cargado a la cuota respectiva o saldo total del crédito al momento de su pago o cancelación, de acuerdo al TUO de la Ley N° 28194 y su modificatoria Ley N° 29667.

El presente cronograma de pagos se elabora bajo el supuesto cumplimiento del pago de las cuotas en las fechas indicadas. Cualquier alteración en los pagos deja sin efecto el presente Cronograma. Pague sus cuotas a tiempo, ya que cualquier retraso en sus pagos generará cargos adicionales.

La TCEA aplicada es la misma pactada al momento de la contratación y que se aprecia en su cronograma original. Si desea visualizarla en el Cronograma, así como su nombre completo, deberá solicitarlo en nuestras agencias a nivel nacional por Política de Seguridad de la Información.

Recuerde que, toda operación en ventanilla, será previa presentación del documento de identidad, en el marco de la política "conozca a su cliente" de la CMAC TACNA S.A. y en cumplimiento a lo dispuesto en la normativa relacionada al Sistema de Prevención y Gestión de Riesgos de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo.

Visite nuestra página web www.cmactacna.com.pe para mayor información sobre este servicio y otros productos, o llámenos al Call Center 052-583658 opción 4.