

## Facilidades de pago de créditos durante un Estado de Emergencia

El Banco de la Nación (BN), en consideración a la difícil situación por la que pudieran estar atravesando nuestros clientes durante una declaración de Estado de Emergencia, brinda facilidades de pago a quienes presenten deuda crediticia y que se encuentren en las zonas declaradas en emergencia.

Estos clientes pueden optar por la posibilidad de reprogramar el pago de sus préstamos, tarjeta de crédito o crédito hipotecario. Para acceder a este beneficio, se debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Haber pagado por lo menos el 5% de su crédito vigente.
- Contar con calificación crediticia "normal" en créditos obtenidos con el BN al momento de la reprogramación.
- Si su crédito fue otorgado con aval, la reprogramación estará sujeta a evaluación, de acuerdo con las condiciones del contrato suscrito.
- Aplica solo para clientes cuyo domicilio registrado en nuestro sistema coincida con las zonas declaradas en Estado de Emergencia.

### Beneficios:

- Mayor plazo para pagar la deuda total
- Periodo de gracia para realizar el primer pago de hasta 3 meses con pago de interés diferido.
- La tasa de interés efectiva anual (TEA) no aumentará.
- No se cobran comisiones ni gastos adicionales.

La reprogramación de pagos tiene las siguientes características según producto:

### Préstamo

- Se otorgará 3 meses de periodo de gracia con capitalización de intereses y gastos.
- Para la primera reprogramación se podrá incrementar el plazo hasta en 6 meses adicionales al plazo original (incluyendo el periodo de gracia).
- Se podrán realizar hasta 2 reprogramaciones<sup>(1)</sup> durante la vigencia del préstamo, siempre y cuando continúe el estado de emergencia. El plazo entre reprogramaciones es de 1 año desde la reprogramación anterior. La reprogramación se realizará hasta por el plazo máximo original del préstamo (incluido periodo de gracia), siempre que continúe el estado de emergencia.
- Esta solicitud se encuentra sujeta a coberturas de monto y edad máxima de seguro de desgravamen, según el contrato de crédito y de seguro suscritos.
- El monto de la prima del seguro de desgravamen será el que se encuentre vigente y publicado en el tarifario del BN a la fecha de solicitud de la reprogramación.
- La tasa de interés (TEA) que se aplicará a su reprogramación es la menor entre la pactada en su contrato de crédito y la vigente del tarifario del BN, según el plazo elegido.
- En el caso que el cliente solicite una nueva reprogramación y haya excedido las 2 reprogramaciones, la operación crediticia se deberá tratar como un refinanciamiento.

## Crédito Hipotecario

- Se otorgará 3 meses de periodo de gracia con capitalización de intereses y gastos.
- Para la primera reprogramación se puede incrementar hasta en 6 meses el plazo original (incluyendo periodo de gracia).
- Solo se permite una reprogramación<sup>(1)</sup> durante la vigencia del crédito y del Estado de Emergencia. En caso el cliente solicite una nueva reprogramación, la operación deberá ser tratada como un refinanciamiento.
- Se mantiene la TEA pactada en la contratación del crédito.
- El monto de la prima del seguro de desgravamen será el que se encuentre vigente y publicado en el tarifario del BN a la fecha de solicitud de la reprogramación.

## Tarjeta de crédito

- La reprogramación aplicará sobre el saldo deudor a la fecha de la solicitud de reprogramación (no sobre el pago mínimo).
- Se otorgará 3 meses de periodo de gracia con pago diferido de la TEA vigente de cada tipo de tarjeta: Clásica, Gold, Platinum.
- Se podrán realizar hasta 2 reprogramaciones durante la vigencia de la tarjeta de crédito, siempre y cuando continúe el estado de emergencia. La reprogramación se realizará hasta por el plazo máximo de 48 meses (plazo no incluye periodo de gracia). El plazo entre reprogramaciones es de 1 año desde la reprogramación anterior. Esta solicitud se encuentra sujeta a cobertura de monto y edad máxima del seguro de desgravamen, según el contrato de crédito y de seguro suscritos.
- No aplica incremento de plazo.
- El monto de la prima del seguro de desgravamen es mensual, y será el que se encuentre vigente y publicado en el tarifario del BN. El cargo de dicha prima aplicará para las reprogramaciones de deuda con o sin periodo de gracia.
- La TEA que aplicará es la tasa vigente por tipo de tarjeta (Clásica, Gold o Platinum) y de la modalidad de consumo que corresponda, según el tarifario del BN.
- En el caso que el cliente solicite una nueva reprogramación y haya excedido el número de veces de reprogramación, la operación crediticia se deberá tratar como un refinanciamiento.

## Procedimiento de atención

- [Registre sus datos AQUÍ](#) (el enlace solo estará activo si se encuentra vigente algún estado de emergencia en el país).
- Si su solicitud califica, nos comunicaremos con usted en un plazo no mayor a siete (07) días calendario para informarle los términos y condiciones de la reprogramación. Estos serán enviados a la dirección electrónica registrada en el formulario.
- La solicitud de reprogramación es gratuita.
- Debe brindar su conformidad mediante un mensaje de correo electrónico en un plazo máximo de siete (07) días calendario para crédito hipotecario y cinco (05) días calendario para préstamo MultiRed o tarjeta de crédito.
- El Banco se comunicará vía telefónica con el cliente a fin de recabar su consentimiento mediante grabación de voz. El Banco remitirá un correo electrónico notificando el resultado de la llamada.

- Solo después de recabado su consentimiento, procederemos a reprogramar su deuda y le enviaremos en un plazo máximo de quince (15) días calendario un mensaje electrónico con las condiciones acordadas en el nuevo cronograma de pagos. Para el caso de tarjeta de crédito, las nuevas condiciones se informarán en su próximo estado de cuenta.
- Si no califica para la reprogramación, se lo informaremos mediante un mensaje electrónico en un plazo máximo de siete (07) días calendario.
- No se aplicarán intereses moratorios o gastos adicionales durante el periodo que tome la evaluación de su solicitud. En caso de que se le haya realizado algún cobro por estos conceptos, se realizará la devolución del importe en un plazo máximo de quince (15) días calendario después de procesada la solicitud.

### **Tenga en cuenta lo siguiente**

- En caso de que no cumpla con sus obligaciones de pago, no se contacte o no responda nuestras comunicaciones dentro de los plazos señalados; el BN está facultado a desestimar su solicitud de reprogramación.
- Si por alguna razón ya no recibe su remuneración o pensión por medio del BN, pero mantiene algún crédito vigente con nosotros, también puede acceder a esta facilidad crediticia<sup>(1)</sup>.
- Una vez realizada la reprogramación, no podrá modificar las condiciones elegidas.
- Los requisitos y características de la reprogramación están sujetas a modificaciones por las medidas prudenciales que pueda establecer la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS).
- Para tarjeta de crédito, en caso de que no se requiera "periodo de gracia", deberá precisarlo en la respuesta al mensaje electrónico de propuesta de reprogramación de deuda que se le remitirá una vez ingresada su solicitud.

Porque nuestros clientes son lo más importante, ponemos a su disposición estas facilidades de pago aplicables mientras esté vigente el estado de emergencia, en el marco del Reglamento de Conducta de Mercado de la SBS<sup>(2)</sup>.

(1) Sujeto a evaluación.

(2) Resolución SBS N.º 3274-2017 y sus modificatorias.

**Banco de la Nación**