Caja Huancayo

# PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR UNA REPROGRAMACIÓN O REFINANCIACIÓN DE CRÉDITO

## *I. OBJETIVO*

Brindar a los clientes información clara y sencilla sobre el procedimiento para solicitar una reprogramación o refinanciación de su crédito.

## *II. SOLICITUD*

Los clientes que, debido a una situación temporal que afecte su capacidad de pago durante un Estado de Emergencia, tengan dificultades para cumplir oportunamente con las cuotas de su crédito.

## *III. CANALES PARA PRESENTAR LA SOLICITUD*

- Cualquier agencia de atención al público.
- Portal web de Caja Huancayo: www.cajahuancayo.com.pe.

## *IV. DOCUMENTOS REQUERIDOS*

Para evaluar su solicitud deberá presentar:

1. Solicitud de modificación contractual (reprogramación o refinanciación).
2. Sustento de su fuente actual de ingresos.
3. Documentación adicional que permita evaluar su solicitud, según corresponda al tipo de modificación requerida.

## *V. VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS*

Luego de presentar la solicitud, la Caja Huancayo verificará que la documentación presentada se encuentre completa y correcta.

- Si la documentación está completa, se iniciará la evaluación de su solicitud.
- Si falta algún documento o existe alguna observación, se le comunicará para que subsane la información en un plazo máximo de 2 días hábiles.

## *VI. EVALUACIÓN DE LA SITUACIÓN FINANCIERA*

La Caja Huancayo analizará:

- Su capacidad de pago actual.
- Las características de su crédito.
- Su situación financiera.
- Las condiciones establecidas en las políticas crediticias vigentes.

## *VII. COMUNICACIÓN DEL RESULTADO*

En un plazo máximo de 7 días calendario desde que presentó la documentación completa, la Caja le comunicará el resultado de la evaluación.

### Si su solicitud no es aprobada

Se le informarán los motivos por los cuales no es posible acceder a una modificación de las condiciones de su crédito.

### Si su solicitud es aprobada

Se le presentarán las alternativas disponibles para ayudarle a cumplir con sus obligaciones financieras. Dichas alternativas pueden incluir:

- Reprogramación de cuotas.
- Ampliación del plazo del crédito.
- Refinanciación.
- Reducción temporal o permanente de la tasa de interés.
- Otras medidas permitidas por la normativa vigente.

## *VIII. ACEPTACIÓN DE LA PROPUESTA*

Si está de acuerdo con alguna de las alternativas ofrecidas:

1. Deberá comunicar su aceptación a la Caja.
2. Firmará la documentación correspondiente.
3. La Caja realizará las modificaciones aprobadas en su crédito.

## *IX. ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN ACTUALIZADA*

Una vez aplicada la modificación de su crédito, la Caja le entregará:

- Hoja Resumen actualizada.
- Nuevo cronograma de pagos.
- Información de las nuevas condiciones pactadas.

## *X. DESISTIMIENTO DE LA SOLICITUD*

Si cambia de decisión, podrá desistirse de su solicitud dentro de los 7 días calendario posteriores a su presentación, mediante una comunicación escrita o correo electrónico.