

## PREGUNTAS FRECUENTES

- PRORROGA CREDITOS PERSONALES, VIVIENDA; MICROCREDITO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS

### 1.- ¿Qué tipos de crédito pueden acogerse a esta prórroga de pagos?

Todos los créditos personales, vivienda, microcrédito, pequeñas y medianas empresas que tienen de por medio una tabla de amortización de pagos periódicos. Dentro de los créditos personales se incluyen créditos de consumo, de autos, comerciales de personas naturales con pago periódico y de vivienda.

### 2.- Tengo cuotas impagas, ¿me van a considerar para la prórroga?

Todas las operaciones que al cierre de febrero tengan una cuota impaga, si serán consideradas para la prórroga. Se les extenderá el vencimiento por 90 días aproximadamente.

### 3.- ¿Qué pasará con la cuota que mantengo impaga al cierre de febrero?

Desafortunadamente esa cuota no puede cambiar de estado, permanecerá impaga, y seguirá acumulando intereses por mora y gastos de cobranza. Le sugerimos aprovechar la prórroga de los 90 días para ponerse al día.

### 4.- ¿Qué pasará con los intereses normales de esta prórroga?

El valor de esos intereses se acumulará en una cuota adicional, que será exigible después de la cancelación de la última cuota de la tabla de amortización original.

### 5.- ¿Voy a tener que pagar intereses por mora si me acojo a la prórroga?

No, la prórroga no genera intereses por mora.

### 6.- ¿Va a cambiar el valor de mi cuota mensual?

La extensión de plazo no causa modificación del valor del dividendo mensual.

### 7.- ¿Qué créditos se excluyen de esta prórroga general?

- Los créditos de empresas grandes, y los créditos de un solo vencimiento (comerciales y créditos puente para financiamiento de construcción de vivienda); los mismos se analizarán de forma individual a través de los Ejecutivos de cada cliente.

8.- Yo ya pagué mi cuota de marzo del crédito, ¿me la van a devolver?

No, pero tendrá la prórroga de los vencimientos de abril, mayo y junio.

9.- Yo no he pagado todavía mi cuota del crédito de marzo, ¿me la van a prorrogar?

Si, y también las de abril y mayo.

10.- He realizado abonos a la cuota de abril, ¿qué se va a prorrogar, qué va a suceder?

Le vamos a devolver el dinero pagado anticipadamente, con las reliquidaciones que corresponda.

11.- Yo no quiero acogerme a la prórroga de los créditos, ¿qué debo hacer?

Solo expresar su voluntad a través de los canales de atención Produbanco.

12.- Con respecto a los débitos automáticos contratados para pago de estos créditos:

Para que la prórroga pueda funcionar adecuadamente, a partir del 23 de marzo hemos suprimido esta facilidad de pago con débito a cuenta.

Si Usted no se acoge / acogió a la prórroga, aplicaremos un mecanismo para que sus cuotas continúen debitándose de su cuenta. De todas formas, le sugerimos consultar su cuenta y/o su crédito por medio de nuestros canales digitales, siempre disponibles.

Los valores debitados anteriormente no serán devueltos, pero se tendrá la prórroga para los siguientes vencimientos si no se expresa voluntad contraria.

○ PRORROGA TARJETAS DE CREDITO

1.- ¿Qué tipos de tarjeta se pueden acoger a la prórroga de pagos?

Todos los Bines o tipos de tarjeta son elegibles.

2.- ¿En qué consiste la prórroga?

A partir de los pagos exigibles en marzo, y por dos períodos consecutivos adicionales, el valor del pago mínimo correspondiente al último corte, será US\$ 0.00

**3.- Si yo tenía pago(s) vencido(s) hasta el cierre de febrero, ¿qué pasará?**

En ese escenario, su pago mínimo será el valor vencido total que venía arrastrando.

**4.- ¿Qué pasará con los intereses de esta prórroga de pago en tarjetas de crédito?**

Los intereses se reflejarán dentro del Pago Mínimo del primer corte posterior al período de gracia, es decir cuando se reanude la actividad normal.

**5.- ¿Voy a tener que pagar intereses por mora?**

No, la prórroga no genera intereses por mora sobre el capital adeudado.

**6.- Yo ya recibí el estado de cuenta del corte de marzo 16 y me indica que tengo un Pago Mínimo a realizar hasta abril 1ro., ¿qué hago?**

No realice dicho pago; internamente haremos una gestión para anular ese pago mínimo y así usted podrá acogerse a la prórroga.

**7.- Yo ya pagué mi tarjeta de crédito del corte de marzo 16, cuya fecha máxima de pago era abril 1, ¿me van a devolver el valor?**

No, pero en sus cortes de abril y mayo su Pago Mínimo será cero.

**8.- Yo no he pagado mi tarjeta de crédito cuyo corte fue en Febrero 14 y tenía fecha máxima de pago Marzo 2, ¿qué va a pasar?**

Si no la ha pagado o hizo un pago parcial, el pago mínimo y/o la diferencia no pagada contra el Pago Mínimo que tenía, se la prorrogaremos.

**9.- Yo no he pagado mi tarjeta de crédito cuyo corte fue en Febrero 28 y tenía fecha máxima de pago Marzo 16, ¿qué va a pasar?**

Si no la ha pagado o hizo un pago parcial, el pago mínimo y/o la diferencia no pagada contra el Pago Mínimo que tenía, se la prorrogaremos.

**10.- Yo ya pagué mi tarjeta de crédito cuyo corte fue en Febrero 28 y tenía fecha máxima de pago Marzo 16, ¿qué va a pasar?**

En el caso de pagos efectuados no habrá devolución pero en sus cortes de marzo y abril su Pago Mínimo será cero.

**11.- Yo no deseo prórroga en el pago de mi tarjeta de crédito, ¿qué debo hacer?**

Puede realizar pagos por el valor que desee haciendo uso de cualquiera de nuestros canales habilitados para el efecto, preferiblemente nuestra web o App Móvil para que no salga de casa.

**12.- ¿Cómo se van a manejar mis consumos diferidos en los siguientes cortes?**

Durante el período de excepción, el pago mínimo será \$0.00, es decir que sus cuotas de los consumos diferidos también se van a correr hacia adelante, de una en una; por ejemplo, la cuota de un diferido que debía cargarse en abril, se verá reflejada recién en el primer mes que volvamos a la normalidad; y la de mayo en el mes siguiente y así sucesivamente.

**13.- Con respecto a los débitos automáticos contratados para pago de tarjeta de crédito:**

Para que la prórroga de pago pueda funcionar adecuadamente, a partir del 23 de marzo hemos suprimido esta facilidad de pago con débito a cuenta.

Los valores ya debitados en la primera quincena de este mes, correspondientes a cortes anteriores no serán devueltos.

En los cortes de marzo pese a que se haya emitido un estado de cuenta con un valor de pago mínimo a pagar, si Usted no ha pagado, se ejecutará la prórroga ofrecida.

En los cortes de abril y mayo su pago mínimo será cero.

De todas formas, le sugerimos consultar su estado de cuenta por medio de nuestros canales digitales, siempre disponibles.