

Tratamiento de clientes con dificultades de pago temporal



A. Políticas y Procedimientos para reprogramaciones unilaterales y directas

Las reprogramaciones unilaterales y directas con el cliente se realizan bajo las siguientes políticas:

1. Se reprograman todos los créditos que al 30 de junio han tenido una primera reprogramación, aplica para los casos unilaterales.
2. Tener como máximo 30 días de atraso al momento de la modificación.
3. No hay ningún cargo adicional para los clientes.
4. Se mantiene la tasa de interés pactada al inicio de la relación contractual.
5. No se cobra interés compensatorio vencido.
6. No se cobra penalidades generadas por el atraso en el pago de cuotas.
7. Se mantiene las fechas de corte del vencimiento de cuotas que son: los días 3, 7, 12 y 17 de cada mes.
8. Al reprogramar un crédito, se procede a correr la fecha de pago a 1 ó 2 meses, esto se hace teniendo en cuenta la fecha de vencimiento de la cuota no cancelada; por ejemplo si la cuota del cliente venció el 12 de agosto y se reprograma el 31 del mismo, se tiene:
 - A 1 mes, la cuota vence el 12 de setiembre
 - A 2 meses, la cuota vence el 12 de octubre
9. Para el caso de reprogramaciones directas con el cliente, la evaluación se realizara de acuerdo al perfil de cada cliente.

B. Procedimiento Reprogramaciones Unilaterales

1. La Edpyme realiza al cierre de cada mes las reprogramaciones de forma masiva, las mismas que se realizan bajo los criterios establecidos en el Oficio Múltiple N° 13805-2020 SBS.
2. La comunicación al cliente se realiza dentro de los 7 días de reprogramado el crédito, considerando el actual estado de emergencia nacional y sanitaria, la comunicación se realiza mediante mensaje de texto (SMS).
3. En caso el cliente no esté de acuerdo con la reprogramación, tiene cinco (05) días posteriores a la recepción de la comunicación para solicitar la reversión de la misma. para ello puede enviar al correo de reclamos EDPYME su solicitud de reversión, así como también puede hacerlo a través de la plataforma en línea de Integra Retail.
4. La Edpyme procederá a realizar la reversión y comunicar al cliente, a través del mismo medio en que se recepcionó la solicitud.

C. Procedimiento Reprogramaciones directa con el cliente

1. A través del Funcionario de créditos y cobranza de Integra Retail, se da a conocer al cliente las políticas establecidas para la reprogramación.
2. Se ingresa la solicitud del cliente, la misma que será evaluada por el Funcionario de créditos y cobranza, en coordinación con la Unidad de Riesgos de la Edpyme.
3. Dentro de los siete (07) días de recibida la solicitud, la EDPYME dará respuesta al cliente, haciendo conocer si califica o no, y las condiciones para la reprogramación.
4. El cliente deberá revisar las condiciones propuestas y comunicar su respuesta en un plazo no menor de 5 días, ya sea por correo electrónico, whatsapp ó mensaje SMS, así mismo informará el medio a través del cual se hará llegar el nuevo cronograma de pagos.
5. Luego de la confirmación del cliente, la EDPYME realizará el proceso de reprogramación y enviará al cliente el nuevo cronograma a través del medio indicado.
6. La EDPYME mantendrá en custodia los documentos que acreditan la reprogramación del crédito.