

**Resumen de las medidas adoptadas por bancos y cooperativas, para apoyar a sus clientes ante la crisis originada por el virus**

(información tomada de las páginas web de cada institución al 25 de marzo de 2020)

**BAC Credomatic**

**Créditos hipotecarios, prendarios, personales y leasings:**

Clientes podrán prescindir de pagar las próximas dos cuotas y éstas pasarán a ser parte de su saldo al final del período del crédito. Esta medida se aplicará de forma automática, por lo que el consumidor no tendrá que realizar ninguna gestión.

En caso de no requerir esta asistencia, podrán continuar realizando los pagos de forma habitual.

Esta medida automática se aplicará a los clientes cuya morosidad **no supera los 90 días de retraso**, a quienes también están en la disposición de ayudarles, ofreciéndoles los canales de atención por WhatsApp y formulario para atenderlos de manera formalizada.

**Tarjetas de crédito:**

Los próximos dos pagos mínimos se los trasladan de forma automática a seis cuotas mensuales sin intereses pagaderas a partir del tercer mes. En el caso de no requerir acogerse a esta disposición, podrán continuar realizando los pagos de forma habitual

Adicionalmente, no se realizarán los aumentos de tasa pactados durante los siguientes **tres meses**.

**Pequeña y Mediana Empresa (PYMES):**

Podrán prescindir de pagar las próximas dos cuotas de sus obligaciones crediticias y estas pasarán a ser parte de su saldo al final del período. Esta medida se realizará de forma automática. Si no se desea la medida, basta con que se continúe realizando los pagos de forma normal.

Esta medida automática se aplicará a los clientes cuya morosidad **no supera los 90 días de retraso** en pagos, a quienes también están en la disposición de ayudarles, ofreciéndoles los canales de atención por WhatsApp y formulario web para atenderlos de manera formalizada.

**Banca de Empresas**

Los clientes empresariales afectados deberán contactar a su **Ejecutivo de Negocios**. Cada caso será analizado de acuerdo con los requerimientos particulares de cada cliente.

**Banco Nacional**

**Banca Corporativa (grandes empresas) y Mediana Empresa**

Específicamente para clientes de los sectores **Turismo** y **Comercio**, con plan de pago cuota variable, podrán **prescindir de su pago de las cuotas de los próximos 3 meses y hasta 9 meses**, de modo que

éstas se trasladarán a la cuota final del crédito. Los ejecutivos **los contactarán a partir del jueves 26 de marzo para definir el plazo adecuado para cada operación.**

Para los clientes que sean de otros sectores económicos a los señalados y que eventualmente se vean afectados, los ejecutivos los contactarán a partir del jueves 26 de marzo.

El cliente que no requiera dicha prórroga podrá continuar pagando sus cuotas de forma periódica según su fecha de pago correspondiente.

## **Pequeña empresa y Microempresa**

**Todos los deudores** de este segmento (independientemente del sector) con plan de pago cuota variable, podrán **prescindir de su pago de las cuotas los próximos 4 meses**, de modo que las mismas se trasladarán a la cuota final del crédito. Esta medida **es automática**, por lo que no se requerirá ninguna gestión del cliente.

Los clientes que decidan no hacer uso de esta condición podrán comunicarlo al banco al número 2212-2000 o por medio del chat disponible en la página web [www.bncr.fi.cr](http://www.bncr.fi.cr), y podrán continuar pagando sus cuotas de forma periódica según su fecha de pago correspondiente.

## **Personas con crédito de Vivienda, Consumo y Vehículos, no asalariados**

Para **todos los deudores no asalariados** podrán **prescindir de su pago de las cuotas los próximos 3 meses**, de modo que éstas se trasladarán a la cuota final del crédito. Esta medida **es automática**, por lo que no se requerirá ninguna gestión de parte del cliente.

Los clientes que decidan no hacer uso de esta condición podrán comunicarlo al banco al número 2212-2000 o por medio del chat disponible [www.bncr.fi.cr](http://www.bncr.fi.cr), y podrán continuar pagando sus cuotas de forma periódica según su fecha de pago correspondiente.

## **Clientes de Tarjetas de Crédito, no asalariados**

A partir de abril 2020, para todos los deudores no asalariados de tarjetas de crédito, **automáticamente trasladarán los pagos mínimos de sus cuotas de los próximos 3 meses, a las cuotas mensuales pagaderas a partir del cuarto mes.**

Para todos los casos anteriores será requisito que el cliente no haya tenido dos o más readecuaciones, prórrogas o readecuaciones en los últimos 24 meses. Adicionalmente, se requiere que el cliente se encuentre con un atraso máximo de 60 días al cierre de febrero de 2020.

## **Para tomar en cuenta**

En el caso de deudores que no apliquen dentro de las medidas anteriores, el Banco Nacional habilitará en los próximos días en su sitio web [www.bncr.fi.cr](http://www.bncr.fi.cr) un formulario para que cada cliente que, por motivo de la actual crisis sanitaria COVID-19, se esté viendo afectado en la generación de ingresos, se autogestione una solicitud para que el Banco valore individual y oportunamente cada caso.

## **Banco Popular**

### **Arreglo de pago**

Permitirá a toda persona física y jurídica no cancelar las próximas tres cuotas de sus créditos, sin afectar su récord crediticio. Este apoyo aplica para todo tipo de crédito, incluyendo crédito empresarial, hipotecario y de vivienda.

También el banco está valorando la ampliación de plazo que permitan disminuciones de cuotas a futuro.

## **SINPE**

Eliminación por tiempo indefinido, el cobro de transacciones vía SINPE en los canales digitales.

## **MIPYMES**

Para sectores productivos y las MIPYMES que hayan tenido un buen comportamiento de pago a la fecha, se estará habilitando próximamente una línea de crédito para que puedan atender situaciones urgentes, relacionadas con capital de trabajo.

## **Deudores atrasados**

Para personas o empresas que tengan atrasos en el pago de sus cuotas menores a 120 días, con fecha del 31 de marzo, el banco adoptó la decisión de que durante los próximos tres meses no se les va a trasladar su operación a cobro judicial y pueden acogerse a la capitalización.

## **Banco Promerica**

### **Tarjetas de crédito**

Tarjetahabientes y clientes de créditos de consumo, otorgarán **automáticamente** un periodo de gracia de 2 pagos mínimos, que se traslada al saldo del crédito, sin recargo de intereses y comisiones por morosidad. Esta medida aplica para los clientes con morosidad inferior a 90 días. Sin embargo, ofrecen a todos los clientes los diferentes canales para una atención personalizada. (2519-8383, 2519-8090, [solución@promerica.fi.cr](mailto:solucion@promerica.fi.cr)).

### **Crédito de vivienda, lote o vehículo**

Se trasladan 2 cuotas completas al saldo del crédito, para operaciones con morosidad inferior a 90 días. Contacto: 2519-8501

### **Crédito Empresarial y Pyme**

El banco ha diseñado diferentes alternativas ajustadas a las necesidades de cada empresa y sector en el cual se desempeña. Contacto: ejecutivo designado.

\*En caso de no requerir del apoyo financiero, puede realizar los pagos con normalidad a través de los canales que el banco pone a disposición.

## **Banco Davivienda**

### **Tarjetas de crédito**

Oportunidad a todos sus tarjetahabientes de optar por el no pago mínimo durante tres meses, que corresponde a los cortes de abril, mayo y junio. El acumulado de esos tres pagos, se trasladará automáticamente "A Paguitos" por seis meses sin intereses a partir de julio.

## **Créditos Hipotecario, Auto, Personal y Leasing Personal**

Clientes pueden postergar el pago de su cuota por tres meses. El monto de capital será diluido en el plazo restante del financiamiento, mientras que el pago de los intereses y seguros se trasladarán hasta la última cuota del crédito.

En relación con los seguros, los productos que mantienen activos con sus créditos y que se cobran en la cuota mensual, mantendrán su vigencia durante este periodo de no pago.

Esta medida de apoyo se ejecutará de forma automática, los clientes no deben realizar ningún trámite y posteriormente Davivienda los contactará a través de medios digitales para que den su consentimiento informado.

Aquellos clientes que en estos momentos tienen las facilidades de pago, si lo desean pueden continuar cancelando sus productos financieros como hasta ahora.

Estas dos medidas aplican incluso para clientes con morosidad hasta 90 días y es efectiva hacia los meses venideros.

## **Scotiabank**

### **Tarjetas de crédito**

Clientes de tarjeta de crédito con fecha de pago igual o posterior al 23 de marzo, ofrece en forma automática un período de gracia de dos (2) meses en su pago mínimo. Esta medida se monitoreará constantemente y podría extenderse conforme evolucione la pandemia. Cabe mencionar que durante el período de gracia se seguirán cobrando los intereses corrientes, pero no realizarán ningún recargo por morosidad. Los clientes que deseen acogerse a esta modalidad no necesitan ejecutar ninguna acción.

### **Créditos Hipotecarios, auto leasing y personales**

Para los clientes con préstamos hipotecarios, de auto leasing y personales que estén al día, es decir, que no presenten morosidad previa y que anticipen que enfrentarán problemas de solvencia financiera ponen a su disposición a partir del 23 de marzo el Contact Center (8001-Scotia), para recibir asesoría acerca de las alternativas financieras que tienen para apoyarle.

A los clientes pyme y comerciales, se les insta a contactar a su ejecutivo con el propósito de que el especialista analice su caso y le ofrezca una solución a la medida que le permita superar esta coyuntura.

Instan a los clientes que actualmente tienen retrasos en el pago de sus obligaciones en cualquiera de los productos de crédito a comunicarse con la Unidad de Cobros 4110 -3900 para valorar su caso particular y proponerle diferentes posibilidades.

Los clientes físicos y comerciales que decidan no hacer uso de este beneficio de flexibilización crediticia podrán continuar con sus pagos habituales según el acuerdo suscrito con la entidad.

\*El mencionado período de gracia no implica bajo ningún concepto, condonación de capital y/o intereses, ni reestructuración respecto al monto adeudado por el cliente, además no implica alteración de su estado actual en SUGEF.

## **Banco Lafise**

Consumidor debe llenar el formulario que aparece en el siguiente link: [https://www.lafise.com/blcr/alivio-deuda?fbclid=IwAR32lYya6YPg-MyD3oKIXcbWxbkqcO\\_7gg9sN4ESlf4va4KZattQlOntLrM](https://www.lafise.com/blcr/alivio-deuda?fbclid=IwAR32lYya6YPg-MyD3oKIXcbWxbkqcO_7gg9sN4ESlf4va4KZattQlOntLrM).

## **Banco General**

El banco está atendiendo las necesidades particulares de los clientes afectados de manera personalizada. Si usted es un cliente afectado, póngase en contacto con su ejecutivo de cuenta o la sucursal preferencia. Contacto: <https://www.bgeneral.fi.cr/> Teléfono: 2588-4700.

## **Banco Improsa**

El banco revisará de forma personalizada cada caso en particular. Para ello, invitan a contactar al Gestor de Negocio, o bien, a la Unidad de Servicio al cliente al número 2522-3840, o al correo [servicioalcliente@grupويمprosa.com](mailto:servicioalcliente@grupويمprosa.com).

## **BCT**

Readecuarán créditos y girarán períodos de gracia para las y los deudores afectados por el virus. Sugieren llamar al banco para más detalles.

## **Banco de Costa Rica**

### **Línea de crédito**

Se atenderán como situaciones específicas, analizando puntualmente cada cliente para identificar la necesidad y brindarle una solución a la medida.

### **Créditos directos**

Se brindará un período de gracia total de 6 a 12 meses, es decir, el capital y los intereses no se les cobrarán en ese período. El cliente pagará únicamente lo que corresponde a pólizas relacionadas con el crédito.

Los intereses dejados de pagar se les cobrarán mediante un nuevo crédito que regirá al finalizar el período de gracia. Para esta nueva operación la tasa de interés será TBP o Prime Rate, según sea la moneda, y por el plazo restante de la operación principal.

En los casos que amerite, se podrá extender el plazo del vencimiento de la operación principal hasta en 11 meses.

Esta facilidad aplica para clientes con menos de 60 días de mora, para los cuales no se hará análisis de capacidad de pago adicional.

## **Tarjetas de crédito**

A solicitud de cada cliente se otorgará un periodo de gracia total por un plazo de hasta tres meses.

Durante los meses del periodo de gracia total, no se le cobrarán comisiones por atraso o intereses moratorios.

## **Créditos Empresariales**

Clientes del sector empresarial con actividades relacionadas con turismo, comercio, transporte y arrendamientos comerciales, serán los beneficiarios.

La Banca Corporativa del BCR destinará cerca de 100 mil millones de colones para apoyar la liquidez de sus clientes empresariales, readecuando sus operaciones crediticias en créditos directos.

Además, se están contactando con sus clientes empresariales para exponerles la propuesta e informarles sobre la aprobación de sus readecuaciones.

## **Trámite**

Los clientes podrán realizar estos trámites mediante un formulario que pusieron a disposición en la página web del BCR.

Para consultas o dudas al respecto de la aplicación de estas medidas, los clientes pueden comunicarse a través de los canales exclusivos: teléfono 2211-1111, mediante mensaje al WhatsApp 87-ASESOR (8727-3767) y al correo electrónico [bcrgestioncobros@bancobcr.com](mailto:bcrgestioncobros@bancobcr.com).

## **Banco Cathay**

No indica medidas.

## **Prival Bank**

No indica medidas.

## **Coope Ande #1**

### **Medidas Generales para todos los Asociados y Asociadas (vigentes hasta el 13 de abril\*):**

Disposición de la línea de crédito COOPEANDE UNO A UNO CON VOS, hasta por 1 millón de colones, al 8% anual, sin gastos de formalización\*\*

- Disposición del nuevo portafolio de crédito para mejora de liquidez, Renovaciones de inversiones a plazo, de manera virtual o telefónica,
- Suspensión del cobro de Transferencias SINPE en canales digitales
- Suspensión del cobro del rubro de comisión por pago anticipado
- Suspensión del cobro de cargos administrativos por morosidad

\*Plazo sujeto a la evolución del COVID-19 en nuestro país.

\*\* Según las Políticas internas de otorgamiento de crédito, sujeto a presupuesto.

### **Medidas específicas para asociados en situación de afectación\*:**

- Liberación de los ahorros programados
- Traslado de cuotas al final del plazo
- Extensión del plazo de los créditos
- Disminución de tasas de interés

\*Las soluciones a ofrecer, serán individuales para cada asociado en afectación demostrada, ya que se estudiarán de manera individual, con el fin de satisfacer mejor a cada persona y brindarle así una respuesta óptima ante su situación.

### **Coopenae**

#### **Disposiciones generales (próximos 30 días)**

Transcurridos los 30 días, se valorará la necesidad de ampliar o incorporar nuevas medidas.

- Las transferencias SINPE serán gratuitas.
- Transferencias internacionales gratuitas a través de la plataforma WUBS, para apoyar a familias que se encuentren divididas o empresas que requieran hacer movimientos transfronterizos de dinero.
- Se elimina el cobro de comisión de retiro de efectivo en cajeros automáticos.
- A los tarjetahabientes se les habilitará el plan Opción 0%, a seis meses máximo, para compras en supermercados y farmacias. Para activarlo, únicamente deben llamar al 2257-9060 después de realizar la compra.

#### **Medidas para la atención de clientes afectados**

En el análisis individual, se identificará la solución o soluciones que mejor se adapten según el caso.

- A los asociados más afectados por esta crisis, una línea de crédito con 0% de tasa de interés que les permita enfrentar sus necesidades más apremiantes en el corto plazo.
- Ajuste a la baja en la tasa de interés, según la condición de cada crédito y deudor.
- Condonación de intereses por un tiempo determinado.
- Extensión del plazo de los créditos.
- Prórroga en el plazo del principal y/o los intereses por el tiempo que resulte necesario.
- Mantienen la política de cero penalidad para pagos extraordinarios al monto principal.
- Posibilidad de retiro anticipado y sin comisión de ahorros programados.