

# Estamos aquí para ayudarte

## ¿Tienes dudas? Nosotros te ayudamos a resolverlas

### ¿Qué es una reprogramación de deuda?

Una reprogramación de deuda consiste en la ampliación del plazo de las condiciones pactadas del préstamo, en la que el cliente prorroga o pospone la cuota de su préstamo en el presente para ser pagado después.

### ¿Cuándo se aplica la reprogramación?

Cuando se suscita un evento inesperado (por ejemplo: el Estado de Emergencia), se dificulta la capacidad de generación de ingreso del deudor originando un cambio entre los flujos de pagos esperados y los cronogramas de pago pactado, anunciándose así una falta en de capacidad de pago.

### ¿Se debe pagar interés moratorio cuando se solicita la reprogramación?

No. La reprogramación busca evitar que el cliente caiga en mora cuando solicita la reprogramación; por lo tanto, no se paga interés moratorio por la cuota impaga vencida.

### ¿Al momento de solicitar la reprogramación corresponde pagar intereses por el periodo de cuotas impagas?

Si. Efectuada la reprogramación, pagarás los intereses por el periodo de las cuotas impagas calculados sobre el saldo de capital con la misma Tasa de Interés Efectiva Anual (TEA) pactado en tu contrato.

### ¿Qué sucede si se solicita la reversión de la reprogramación y no había cumplido con cancelar el pago de las cuotas dentro de la fecha indicadas?

Al no cumplir con el pago de las cuotas dentro de las fechas indicadas, previo a la reprogramación, el cliente podría deteriorar su calificación crediticia en las Centrales de Riesgo, pagar interés compensatorio vencido e interés moratorio y/o penalidades.

### ¿Cuáles son los requisitos para solicitar una reprogramación?

Encontrarse al día en sus pagos hasta el día 15.02.2020 y que el crédito haya sido otorgado en una zona declarada en emergencia.

### ¿En la reprogramación se mantiene el mismo cronograma original del crédito?

No. Al haber solicitado la reprogramación se prorroga o pospone las cuotas de pago para ser cancelado posteriormente; en ese sentido, el cronograma del préstamo se amplía y se genera un nuevo cronograma de pago.

**¿Esta reprogramación afecta la calificación crediticia del cliente?**

No. Siempre que se cumpla con los requisitos establecidos, el crédito reprogramado continua como vigente y el cliente mantiene su condición de calificación crediticia.

**¿Cuáles son los productos financieros que el Banco está reprogramando?**

Los productos que se están reprogramando son: Tarjeta de Crédito/Préstamos/Préstamos Convenio/Hipotecario. En caso excepcional, puedes consultar por otro producto comunicándote a nuestro Calle Center.

**¿Es necesario que el cliente solicite la reprogramación?**

No. Las disposiciones del estado de emergencia facultan al Banco para que puedan actuar de oficio, actuando de forma unilateral. En caso de que el cliente no se encuentre de acuerdo con la reprogramación realizada, puede solicitar la reversión.

**¿Qué aspectos se debe tener en cuenta para solicitar la reversión de una reprogramación?**

Debes tener un crédito reprogramado y comunicarte a través del nuestro Call Center solicitando mantener las condiciones originales del crédito.

**¿Qué aspectos podrían agravar al solicitar la reversión de una reprogramación si no se cumplió con los pagos puntualmente?**

Tener una mala calificación crediticia por incumplimiento de pago. Pagar interés moratorio, según las condiciones pactadas en el contrato.

Más información en nuestro Call Center  
**(01) 513-6001** o al **0-800-00222**

O ingresa a:  
**[www.bancomercio.com](http://www.bancomercio.com)**



Por tu progreso y el de tu familia