

PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE ALTERNATIVAS DE PAGO

Entendemos que usted temporalmente está presentando algunas dificultades para el pago de su(s) producto(s); debido a ello, Banco GNB puede ofrecerle alguna(a) facilidad(es) y reordenamiento para el cumplimiento de sus obligaciones.

En ese sentido, compartimos las siguientes “preguntas frecuentes” para mayor claridad:

1. ¿Qué alternativas de pago me brinda Banco GNB?

Banco GNB te ofrece la posibilidad de reprogramar tus créditos, esta alternativa de pago está sujeta a una evaluación crediticia debidamente sustentada.

2. ¿En qué consiste la reprogramación de un crédito?

La reprogramación es una facilidad que le permite postergar la fecha de pago de una o más cuotas de su crédito según la evaluación que el Banco realice, manteniendo así su calificación crediticia en las centrales de riesgo y las condiciones de la tasa de interés (TEA) inicialmente pactada.

Sin perjuicio de ello, si está en la capacidad de pagar sus cuotas, le recomendamos que continúe pagando puntualmente su crédito.

3. ¿Qué documentos debe presentar para solicitar una reprogramación?

Usted debe presentar la Declaración Jurada de Motivos de Reprogramación (debidamente llenada y firmada) y los sustentos de ingreso indicados en dicho documento según el tipo de crédito o préstamo que solicite reprogramar.

➤ [Declaración Jurada de Motivos de Reprogramación](#).

4. ¿Qué canales debo utilizar para enviar mis documentos?

Los canales puestos a su disposición, de acuerdo al tipo de crédito que necesite reprogramar, son los siguientes:

Crédito / Préstamo	Canal de comunicación
Crédito Hipotecario, Préstamo Personal, Tarjeta de Crédito y Crédito Vehicular	pplanerbp@bancognb.com.pe
Crédito por Convenio	clientes.convenios@bancognb.com.pe

Recuerde que, para atender su solicitud, los datos que nos proporcione y el correo electrónico que utilice para el envío de la información deben ser los que se encuentran registrados en nuestro sistema. En ese sentido, en caso haya cambiado alguno de sus datos, es necesario que previo al ingreso de su solicitud los actualice a través de los siguientes canales:

- Acercándose a las Agencias de Banco GNB.
- Mediante la Banca por Internet, en la siguiente dirección electrónica <https://www.bancognb.com.pe/inicio/campaign/actualizacion-datos-2020>, donde podrá actualizar correo electrónico, celular o teléfono, siempre y cuando tenga los accesos correspondientes.

5. Si tengo un crédito reprogramado, ¿puedo volver a solicitar una reprogramación?

Sí, sin embargo, usted debe considerar que esta solicitud será objeto de una nueva evaluación crediticia.

6. ¿La reprogramación genera el cobro de intereses?

Sí, el interés compensatorio se continuará generando de acuerdo a la Tasa Efectiva Anual (TEA) originalmente pactada.

7. ¿En cuánto tiempo darán respuesta a mi solicitud de reprogramación?

La respuesta a la evaluación crediticia requerida será enviada a su correo electrónico en un plazo máximo de 7 días calendario, contados a partir del envío de la documentación completada y sustentada.

8. ¿Cuánto tiempo tengo para confirmar si estoy de acuerdo o no con la alternativa de pago ofrecida por Banco GNB?

Si tiene un Crédito Personal, Crédito por Convenio, Crédito Vehicular o Tarjeta de Crédito, cuenta con 5 días calendario para brindar su conformidad a la alternativa propuesta por Banco GNB.

Si usted tiene un Crédito Hipotecario o Mivivienda, cuenta con 7 días calendario para brindar su conformidad a la alternativa de pago propuesta por Banco GNB.

9. ¿Qué sucede si no brindo conformidad a la alternativa de pago comunicada por Banco GNB?

En caso no brinde su conformidad dentro de los plazos indicados en la respuesta anterior (5 o 7 días calendario, según el crédito que mantengas con nosotros), la alternativa de pago quedará desestimada y deberá presentar una nueva solicitud de reprogramación si así lo desea.

10. ¿Me entregarán un nuevo cronograma de pagos o estado de cuenta?

Si solicitó su reprogramación y esta fue aprobada por un crédito hipotecario, préstamo personal, crédito por convenio o crédito vehicular, le enviaremos un nuevo cronograma de pagos. En caso de reprogramación de tarjeta de crédito, las nuevas condiciones serán visualizadas en su próximo estado de cuenta.

11. ¿En cuánto tiempo y en dónde recibiré mi nuevo cronograma de pagos o estado de cuenta con la reprogramación solicitada?

Su nuevo cronograma de pagos será enviado en un plazo no mayor a 15 días calendario, contados a partir del momento en que recibimos su confirmación a la alternativa de pago brindada. En el caso de tarjeta de crédito su estado de cuenta será enviado en la siguiente facturación.

Precisamos que los documentos antes señalados serán remitidos por el medio elegido en el momento de la contratación.

12. ¿Qué pasa si incumplo con el pago de mi crédito en las fechas establecidas en el nuevo cronograma?

El incumplimiento de pago genera el cobro de interés moratorio y usted podrá ser reportado de forma negativa en las centrales de riesgo según la regulación vigente.

Atentamente,

Banco GNB