




Medidas de ajuste de operaciones crediticias por banco debido al COVID-19

ENTIDAD	CORPORATIVO Grandes y Medianas Empresas	EMPRESAS PYMES Y MIPYMES	PERSONAS Vivienda, Consumo y Vehículos	PERSONA Clientes de Tarjetas de Crédito	OTRAS INDICACIONES	DATOS DE CONTACTO
	<ul style="list-style-type: none"> Los sectores Turismo y Comercio, con plan de pago cuota variable, podrán prescindir del pago de las cuotas de los próximos 3 meses y hasta 9 meses, las mismas se trasladarán a la cuota final del crédito. Los ejecutivos contactarán a los clientes a partir del jueves 26 de marzo para definir el plazo adecuado para cada operación. De igual forma a los clientes que sean de otros sectores económicos a los señalados y que eventualmente se vean afectados. 	<ul style="list-style-type: none"> Todos los deudores de este segmento (independientemente del sector) con plan de pago cuota variable, podrán prescindir del pago de las cuotas los próximos 4 meses, las mismas se trasladarán a la cuota final del crédito. Esta medida es automática, no se requerirá ninguna gestión del cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> Los deudores no asalariados podrán prescindir del pago de las cuotas los próximos 3 meses, las mismas se trasladarán a la cuota final del crédito. Esta medida es automática, no se requerirá ninguna gestión de parte del cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> A partir de abril 2020, para todos los deudores no asalariados de tarjetas de crédito, automáticamente se trasladarán los pagos mínimos de las cuotas de los próximos 3 meses, a las cuotas mensuales pagaderas a partir del cuarto mes. 	<ul style="list-style-type: none"> Para todos los casos anteriores será requisito que el cliente no haya tenido dos o más readecuaciones o prórrogas 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. Los clientes que decidan no hacer uso de estas condiciones podrán comunicarlo al número 2212-2000 o por medio del chat disponible www.bncr.fi.cr, y podrán continuar pagando sus cuotas de forma periódica según su fecha de pago correspondiente. En el caso de deudores que no apliquen dentro de las medidas anteriores, se habilitará en los próximos días en el sitio web www.bncr.fi.cr una herramienta formulario para que el banco valore individual y oportunamente cada caso. 	<ul style="list-style-type: none"> Dudas o consultas llamar al teléfono 2212-2000 o ingresar al chat disponible en www.bncr.fi.cr
	<ul style="list-style-type: none"> El banco contactará a los clientes empresariales, para exponerles la propuesta e informales sobre la aprobación de sus readecuaciones. En la primera etapa, se darán facilidades que permitan una solución de mediano plazo, que van de entre los 6 ó 12 meses, en ambas monedas. En la segunda etapa, se atenderá con mayor énfasis al sector transporte y comercial con actividad inmobiliaria, abarcando también otras actividades. 	<ul style="list-style-type: none"> Se brindará un periodo de gracia total de 6 ó 12 meses, en los que el cliente pagará únicamente lo que corresponde a pólizas relacionadas con el crédito, es decir, el capital y los intereses no se les cobrará durante ese periodo de gracia total. En los casos que amerite, se podrá extender el plazo del vencimiento de la operación hasta en 11 meses, sin que medie una modificación al contrato del crédito. Cada caso se analizará por separado y se procederá con un estudio en forma simplificada. Línea de crédito: Se atenderán situaciones específicas para brindar soluciones a la medida. 	<ul style="list-style-type: none"> Se brindará un periodo de gracia total de 6 ó 12 meses, en los que el cliente pagará únicamente lo que corresponde a pólizas relacionadas con el crédito, es decir, el capital y los intereses no se les cobrará durante ese periodo de gracia total. En los casos que amerite, se podrá extender el plazo del vencimiento de la operación hasta en 11 meses, sin que medie una modificación al contrato del crédito. Cada caso se analizará por separado y se procederá con un estudio en forma simplificada. 	<ul style="list-style-type: none"> En el caso de tarjetas de crédito se otorgará un periodo de gracia total por un plazo de hasta 3 meses a solicitud de cada cliente. Cada caso se analizará por separado y se procederá con un estudio en forma simplificada. 	<ul style="list-style-type: none"> Durante los meses del periodo de gracia total, no se cobrarán comisiones por atraso o intereses moratorios. Se pone a disposición un formulario electrónico en la página www.bancobcr.com para que sea llenado por el cliente y un asesor de servicio se comunicará para iniciar el trámite de manera no presencial. 	<ul style="list-style-type: none"> Canales exclusivos: Teléfono 2211-1110 WhatsApp 87-ASESOR (8727-3767) correo electrónico: bcrgestioncobros@bancobcr.com
	<ul style="list-style-type: none"> Los clientes podrán optar por no cancelar las próximas 3 cuotas del crédito, que serán trasladadas al saldo del mismo. La solicitud debe tramitarse en línea mediante un formulario: https://www.bancopopular.fi.cr/Personas/Paginas/FORM-COVID-19-BP.aspx 	<ul style="list-style-type: none"> Los clientes podrán optar por no cancelar las próximas 3 cuotas del crédito, que serán trasladadas al saldo del mismo. La solicitud debe tramitarse en línea mediante un formulario https://www.bancopopular.fi.cr/Personas/Paginas/FORM-COVID-19-BP.aspx El Banco Popular en conjunto con el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), pondrán a disposición \$10.000 millones del Fondo de Desarrollo de la Micro Pequeña y Mediana Empresa, para ayudar a las Mipymes, debidamente inscritas como tales en el MEIC, para cubrir capital de trabajo destinado a: planilla, pago de servicios públicos, cuentas por pagar a proveedores o inventarios. Para más información escribir a Laura Salazar Vargas, al correo lsalazar@bp.fi.cr 	<ul style="list-style-type: none"> Los clientes podrán optar por no cancelar las próximas 3 cuotas del crédito, que serán trasladadas al saldo del mismo. La solicitud debe tramitarse en línea mediante un formulario: https://www.bancopopular.fi.cr/Personas/Paginas/FORM-COVID-19-BP.aspx 	<ul style="list-style-type: none"> Se realizará la capitalización del pago mínimo de manera mensual y hasta 3 meses a todos aquellos clientes que se les venza el pago mínimo y que se hayan inscrito en la web institucional (https://www.bancopopular.fi.cr/Personas/Paginas/FORM-COVID-19-BP.aspx) o por medio de banca fácil (2202-2020). A quienes no se hayan inscrito se les va a contactar para ofrecerle la capitalización, una vez que venza el pago mínimo. El pago mínimo vencido se traslada a tasa cero 24 meses, cero comisión. 	<ul style="list-style-type: none"> Se ha suspendido temporalmente el pase a cobro judicial, de las operaciones de crédito que al 31 de marzo, mantienen menos de 120 días de atraso. Temporalmente, por tres meses, se estará eliminando el tope de la tasa de interés piso para los créditos referenciados a la tasa básica pasiva. 	<ul style="list-style-type: none"> Línea telefónica: 2202-2020 Página web: https://www.bancopopular.fi.cr/Paginas/default.aspx



• Los clientes empresariales pueden contactar a su Ejecutivo de Negocios quien le asesorará de acuerdo a sus requerimientos.

• Las Pymes podrán prescindir de las próximas 2 cuotas(*) de sus obligaciones crediticias, las mismas pasarán a ser parte de su saldo al final del período.
• Esta medida aplicará a clientes cuya morosidad no supere los 90 días de retraso y se realizará de forma automática sin efectuar ninguna gestión.

• En los créditos hipotecarios, prendarios, leasing y préstamos personales, se podrá prescindir de pagar las próximas 2 cuotas(*), las mismas pasarán a ser parte de su saldo al final del período del crédito.
• Esta medida aplicará a clientes cuya morosidad no supere los 90 días de retraso y se realizará de forma automática sin efectuar ninguna gestión.

• Los próximos 2 pagos mínimos(*) serán trasladados de forma automática a 6 mayo, cuotas mensuales sin intereses, pagaderas a partir del tercer mes.

(*) Cuotas de marzo y abril o de abril y mayo. Se aplicarán débitos automáticos a cuenta.

Asesoría de forma personalizada:
• WhatsApp: 8742-9595
• Formulario WEB COVID 19
<https://www.baccredomatic.com/es-cr/people/solicitud/formulario-web-covid19>



• Los clientes comerciales pueden contactar a su ejecutivo para analizar el caso en concreto.

• Los clientes PYME pueden descargar el formulario:
<https://cdn.agilitycms.com/scotiabank-costarica/PDF/noticias/Solicitud%20Flexibilidad%20Crediticia.pdf?t=1585339134317> llenarlo y enviarlo al correo: CentrodeApoyoCR@scotiabank.com para buscar una solución personalizada a sus necesidades.

• Los clientes con préstamos personales, hipotecas, autos o leasing se ofrece prórroga de hasta 3 cuotas a partir de la siguiente fecha de pago, sin recargo por morosidad y sin afectar su record crediticio.
• Las personas interesadas deberán llenar el formulario <https://cdn.agilitycms.com/scotiabank-costarica/PDF/noticias/Solicitud%20Flexibilidad%20Crediticia.pdf?t=1585339134317> y enviarlo al correo CentrodeApoyoCR@scotiabank.com y recibirá una respuesta y confirmación.

• Los clientes de tarjeta de crédito con fecha de pago igual o posterior al 23 de marzo, se ofrece en forma automática un período de gracia de 4 pagos mínimos.
• Los clientes que deseen acogerse a esta modalidad no necesitan ejecutar ninguna acción.
• Si no necesita esta facilidad, puede continuar efectuando sus pagos en forma regular.

• Los clientes que contactaron al banco del lunes 23 al viernes 27 de marzo del 2020, no requieren escribir a las direcciones indicadas, ya que recibirán un correo electrónico de parte de Scotiabank con los siguientes pasos del proceso.
• Estas facilidades aplicarán para los préstamos que no excedan los 90 días de mora, en caso contrario lo invitamos a comunicarse con nuestro Departamento de Cobros al teléfono: 4110-3900 para brindarle alternativas.
• Estas medidas se monitorearán constantemente según el avance de la pandemia y podrían modificarse en cumplimiento de lo establecido por los entes reguladores del sistema financiero nacional o por las políticas internas del banco.

• Contact Center (8001-Scotia)
• Unidad de Cobros: 4110 3900
• Departamento de Cobros al 4110-3900.



• Los clientes corporativos y empresariales, pueden comunicarse con sus ejecutivos de relación o escribir al correo electrónico costarica_empresarial@davivienda.cr para valorar las posibilidades de ajustes en las condiciones de crédito, cambios en términos originalmente pactados y periodos de gracia.

• Los clientes empresariales, pueden comunicarse con sus ejecutivos de relación o escribir al correo electrónico costarica_empresarial@davivienda.cr para valorar las posibilidades de ajustes en las condiciones de crédito, cambios en términos originalmente pactados y periodos de gracia.

• Clientes con un Crédito Hipotecario, de Autos, Personal o Leasing Personal, pueden postergar el pago de su cuota por 3 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. Vigencia del 21 de marzo y hasta el 30 de junio del 2020.
• Todas las transferencias SINPE gratis, a través de las plataformas de servicio digital en la Banca en Línea y en la App Davivienda Costa Rica. (**)
• Retiros ilimitados de efectivo en la red de cajeros automáticos, con cero costo.
• Cobertura por COVID-19 en todas las pólizas de seguros de vida de Davivienda Seguros.
• Los clientes que cuentan con un Ahorro Programado Dabuenavida, tienen la posibilidad de disponer de sus ahorros de forma anticipada sin costo. Pueden hacer la solicitud a través de Atención en Línea, en davivienda.cr o la App Davivienda Costa Rica.(**)

• Las Tarjetas de Crédito Davivienda no generarán el pago mínimo a partir del 21 de marzo y para los cortes de abril, mayo y junio de 2020. Y aquellos clientes que no han realizado su pago antes de esta fecha podrán abstenerse de hacerlo sin que su acumulado de esos tres pagos se trasladará automáticamente "A Paguitos" por 6 meses sin intereses a partir de julio. Queda a discreción del cliente si desea realizar una amortización a su tarjeta. Vigencia del 21 de marzo y hasta el 30 de junio del 2020.




(*) Esta medida se ejecutará de forma automática, los clientes no deben realizar ningún trámite y posteriormente Davivienda contactará a través de medios digitales para que den su consentimiento informado. (**) Vigente del 20 de marzo al 20 de junio del 2020.

• Para clientes de la Banca de Personas: centrodeapoyo@davivienda.cr
Teléfono Rojo: 2287-1111
Atención en Línea a través de davivienda.cr y App Davivienda Costa Rica

• Para clientes de la Banca de Empresas: costarica_empresarial@davivienda.cr
Centro Empresarial: 2287-1110
Con su ejecutivo de relación

• Además Davivienda tiene disponible en davivienda.cr un landing page que reúne toda la información relacionada a las Medidas Solidarias Davivienda.

	<ul style="list-style-type: none"> El 100% de los clientes son atendidos de forma personalizada, se les asigna un Ejecutivo de Cuenta quien es el principal punto de contacto de los clientes con la organización. Las acciones para diagnosticar el impacto en los clientes de Covid-19 es personalizar, a fin de identificar la necesidad específica y se estructuran las gracias que faciliten la continuidad del negocio. En términos generales se pueden clasificar de las familias costarricenses), los períodos de las soluciones implementadas, según las características de la demanda que atienden: Demanda interna (dependiente del consumo de turismo y/o exportación) los períodos de gracias de amortización e intereses oscilan entre 3 y 4 meses. Demanda externa (dependiente del consumo de turismo y/o exportación) los períodos de gracias de amortización e intereses oscilan entre 6 y 12 meses. 	<ul style="list-style-type: none"> El 100% de los clientes son atendidos de forma personalizada, se les asigna un Ejecutivo de Cuenta como punto de contacto, a fin de identificar la necesidad específica y se estructuran las soluciones implementadas, según las características de la demanda que atienden: Demanda interna (dependiente del consumo de las familias costarricenses), los períodos de las soluciones implementadas, según las características de la demanda que atienden: Demanda interna (dependiente del consumo de turismo y/o exportación) los períodos de gracias de amortización e intereses oscilan entre 3 y 4 meses. Demanda externa (dependiente del consumo de turismo y/o exportación) los períodos de gracias de amortización e intereses oscilan entre 6 y 12 meses. 	<ul style="list-style-type: none"> El Banco no cuenta con cartera en estos productos. El Banco no cuenta con cartera relevante en este producto, ya que los clientes tarjetahabientes lo usan principalmente como medio de pago. No obstante, se revisó el 100% de los clientes y se dio gracia de 2 meses a los que requerían apoyo. 			<ul style="list-style-type: none"> Teléfono: 2522-3840 Correo electrónico: servicioalcliente@grupoinprosa.com
	<ul style="list-style-type: none"> Los clientes corporativos, se deben comunicar con el banco para valorar las posibilidades en cada caso al teléfono 2212-8529 o al correo atencionalcliente@corporacionbct.com 	<ul style="list-style-type: none"> Los clientes empresariales, se deben comunicar con el banco para valorar las posibilidades en cada caso al teléfono 2212-8529 o al correo atencionalcliente@corporacionbct.com 	<ul style="list-style-type: none"> Para los créditos hipotecarios se habilitó un formulario en línea donde cada cliente puede solicitar la evaluación de su caso. Se debe acceder al link: http://www.bancobct.com/adecuacion-de-hipoteca/ 	<ul style="list-style-type: none"> Para las personas con tarjetas de crédito se otorga un período de gracia automático de 2 meses con el pago mínimo de la tarjeta, que se trasladará en 6 cuotas sin intereses a partir del tercer mes. 		<ul style="list-style-type: none"> Línea telefónica: 2212-8529. Correo electrónico: atencionalcliente@corporacionbct.com
	<ul style="list-style-type: none"> Contactar a su ejecutivo de cuenta o al servicio Citi Service a la línea telefónica 2201-0888 / Opción: Operaciones, productos y servicios / Identificarse como cliente con número de cédula para solicitar información. 	<ul style="list-style-type: none"> Contactar a su ejecutivo de cuenta o al servicio Citi Service a la línea telefónica 2201-0888 / Opción: Operaciones, productos y servicios / Identificarse como cliente con número de cédula para solicitar información. 				<ul style="list-style-type: none"> Línea telefónica 2201-0888
	<ul style="list-style-type: none"> Se han diseñado diferentes alternativas según las necesidades de cada empresa y sector. Las soluciones serán evaluadas y estructuradas de acuerdo a la situación particular de cada cliente. Para consultas contactar al ejecutivo a cargo de su cuenta, al teléfono 2519-8501 o al correo solucion@promerica.fi.cr 	<ul style="list-style-type: none"> Se han diseñado diferentes alternativas según las necesidades de cada empresa y sector. Las soluciones serán evaluadas y estructuradas de acuerdo a la situación particular de cada cliente. Para consultas contactar al ejecutivo a cargo de su cuenta, al teléfono 2519-8501 o al correo solucion@promerica.fi.cr 	<ul style="list-style-type: none"> Para créditos de vivienda, vehículos o lotes se trasladan 2 cuotas completas al saldo del crédito para operaciones con morosidad inferior a 90 días. Las cuotas se trasladan sin recargos por comisiones o intereses moratorios. Contactar a través del número de teléfono 2519-8501. 	<ul style="list-style-type: none"> A todos los clientes de créditos de consumo y tarjetahabientes se les otorga automáticamente un período de gracia de 2 pagos mínimos que se trasladan al saldo del crédito, sin recargo de intereses y comisiones por morosidad. Dicha medida aplica para los clientes con morosidad inferior a 90 días. Para consultas contacte a los teléfonos: 2519-8383, 2519-8090, o al correo: solucion@promerica.fi.cr 		<ul style="list-style-type: none"> Teléfono 2519-8501 Correo electrónico: solucion@promerica.fi.cr Sitio Web: www.promerica.fi.cr
	<ul style="list-style-type: none"> El banco atiende a los clientes empresariales a través de sus Ejecutivos de Negocios, quienes le asesoran de acuerdo a sus necesidades. 	<ul style="list-style-type: none"> El banco atiende a los clientes empresariales a través de sus Ejecutivos de Negocios, quienes le asesoran de acuerdo a sus necesidades. 	<ol style="list-style-type: none"> Se pone a disposición el siguiente formulario en línea, para los clientes de crédito que se han visto afectados en su capacidad de pago. Acceder al link: https://www.lafise.com/blcr/alivio-deuda Periodo de gracia para el principal hasta por 3 meses. Periodo de gracia para intereses hasta por 3 meses. Periodo de gracia principal + intereses hasta por 3 meses. El monto de capital, intereses y seguros podrá ser diluido en el plazo restante del financiamiento o ampliar el plazo de la facilidad por el periodo de la prórroga. 	<ol style="list-style-type: none"> Se pone a disposición el siguiente formulario en línea, para los clientes de crédito que se han visto afectados en su capacidad de pago. Acceder al link: https://www.lafise.com/blcr/alivio-deuda Periodo de gracia del pago mínimo hasta por 3 meses. 		<ul style="list-style-type: none"> https://www.lafise.com/blcr/alivio-deuda

	<ul style="list-style-type: none"> • Se cuenta con diversas opciones para los deudores empresariales tomando en cuenta el sector e impacto actual y futuro. • Mediante correo electrónico se insta a los clientes se comuniquen con su Ejecutivo asignado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se cuenta con diversas opciones para los deudores empresariales tomando en cuenta el sector e impacto actual y futuro. • Mediante correo electrónico se insta a los clientes se comuniquen con su Ejecutivo asignado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se cuenta con diversas opciones según el tipo de crédito y situación del deudor. • Mediante correo electrónico se insta a los clientes se comuniquen con su Ejecutivo asignado o con su agencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • De manera automática se estarán trasladando las próximas 2 cuotas de pago para el vencimiento de las operaciones. 		<ul style="list-style-type: none"> • Central telefónica: 2527-7700 o 2527-7888
	<ul style="list-style-type: none"> • Las necesidades particulares de los clientes en sectores afectados se atienden de manera personalizada. Se debe contactar con su ejecutivo de cuenta o con su sucursal de preferencia. 	<p>n/a</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Clientes que hayan perdido su empleo o disminuido sus ingresos a consecuencia del COVID-19: periodo de gracia de 3 meses en el pago de las cuotas. • Clientes independientes y empresarios que sus ingresos se hayan visto afectados a consecuencia del COVID-19: periodo de gracia de 3 meses en el pago de las cuotas. 	<p>n/a</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Los clientes afectados deben ponerse en contacto con el banco y documentar la afectación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Línea telefónica: 2588 4600 • infocr@bgeneral.com
	<ul style="list-style-type: none"> • Las facilidades son específicas para cada sector y negocio, los clientes deben comunicarse con el banco. 	<ul style="list-style-type: none"> • Las facilidades son específicas para cada sector y negocio, los clientes deben comunicarse con el banco. 	<ul style="list-style-type: none"> • Las facilidades son específicas para cada sector y negocio, los clientes deben comunicarse con el banco. 	<ul style="list-style-type: none"> • Las facilidades son específicas para cada sector y negocio, los clientes deben comunicarse con el banco. 		<ul style="list-style-type: none"> • Central telefónica: 2528-1800