

MEDIDAS APLICADAS POR EL BANCO NACIONAL PARA CLIENTES AFECTADOS POR COVID 19

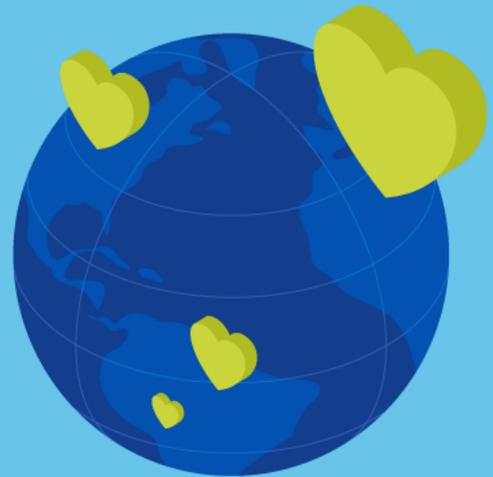
A PESAR DE
LA DISTANCIA
**SEGUIMOS
JUNTOS**



DOCUMENTO DE CONSULTA

Debido a la gran afectación que una parte de los clientes están experimentando a raíz de la emergencia sanitaria COVID-19, el Banco Nacional tomó la decisión de flexibilizar las políticas de crédito, estas medidas benefician a clientes físicos y empresariales.

Este es un documento guía que permitirá que los clientes encuentren respuesta a preguntas planteadas en contexto de la pandemia y las acciones por parte del Banco Nacional que buscan mitigar los efectos en las finanzas personales y empresariales de sus clientes, a continuación, el detalle de cada una de las acciones.



A PESAR DE LA DISTANCIA SEGUIMOS JUNTOS

Banca Corporativa (grandes empresas) y Mediana Empresa

1. ¿La ayuda aplica para todos los sectores empresariales?

La medida aplica específicamente para clientes de los sectores Turismo y Comercio, con plan de pago cuota variable, quienes podrán prescindir de su pago de las cuotas de los próximos 3 meses y hasta 9 meses, de modo que estas se trasladarán a la cuota final del crédito, para dar alivio financiero a esas empresas.

2. ¿Cómo se puede tener más detalle, tomando en cuenta que cada caso es particular?

Los ejecutivos contactarán a cada uno de los clientes para definir el plazo adecuado para cada operación y otros detalles de la operación del crédito.

3. ¿Qué pasa si un cliente no quiere hacer uso de los beneficios?

Los clientes que decidan no hacer uso de esta condición podrán comunicarlo a las oficinas al número 2212-2000 o por medio del chat disponible en www.bncr.fi.cr y podrán continuar pagando sus cuotas de forma periódica, según su fecha de pago correspondiente.

4. ¿Qué sucederá con los clientes que no son del sector turismo y comercio e igualmente se están viendo afectados por el impacto económico de Covid 19?

Para los clientes que sean de otros sectores económicos a los señalados y que podrían verse afectados, los ejecutivos los contactarán para darles sostenibilidad a sus negocios. Eventualmente y si se logra determinar que la afectación está relacionada con el COVID-19, se atenderán de la misma forma que a los sectores antes indicados.

5. ¿Cómo saber si mi operación de crédito fue considerada en las medidas del Banco Nacional y si se aplicó el beneficio de manera automática?

Las cuotas prorrogadas automáticamente se visualizan a partir del día 31 de marzo en la consulta en el Internet Banking. Adicionalmente les llegará un mensaje SMS informándoles de la aplicación.

6. ¿Qué pasa si llega la fecha de pago y no se realiza porque mis ingresos disminuyeron?

En ese caso, corresponde realizar un análisis individual del caso y tomar la decisión de cuál es la opción más viable para aplicar al cliente.

7. ¿Cómo hacer con los casos de clientes que están en estado de cobro judicial?

Los clientes en estado en Cobro Judicial no serán considerados para la aplicación de la prórroga.

8. ¿Si un cliente tiene un arreglo de pago de tarjeta de Crédito u operación de crédito, y a raíz de la situación económica no puede honrar su compromiso de pago, se podrá ayudar al cliente?

Dada dicha condición, se debe atender de forma individual.

9. Los clientes no asalariados podrán prescindir por un tiempo definido del pago de sus cuotas y esta medida es de aplicación automática, por lo cual no requiere ningún tipo de gestión de parte del cliente. Sin embargo, si el cliente no se encuentra actualizado y aparece a nivel de sistema como “trabajador dependiente” pero realmente dejó de laborar hace unos meses y no es asalariado ¿tiene que realizar la actualización de los datos en alguna oficina bancaria o el banco tiene alguna otra manera de validar el estado del cliente?

Es recomendable que actualice sus datos en el sitio bncr.fi.cr y que en el mismo sitio web complete el formulario para solicitar la solicitud de su prórroga.

Pequeña empresa y Microempresa

Los clientes pymes pueden comunicarse de manera directa al correo bnpyms@bncr.fi.cr en las cual se les estará solventando dudas relacionadas a:

- Dudas si se le aplicó la moratoria
- Cómo se aplica la moratoria, se le explica vía correo o le devuelve la llamada.
- Si cliente no se le aplicó la moratoria, pero parece un perfil que clasifica (revisando ficha de cliente), se le incluye en el formulario y se le da respuesta.

1. ¿Para cuáles clientes aplican las medidas implementadas por el BN?

Estas medidas aplican para todos los deudores de este segmento (independientemente del sector).

2. ¿En qué consiste el beneficio?

Consiste en un plan de pago cuota variable y podrán prescindir de su pago de las cuotas los próximos 4 meses, a partir del 26 de marzo, de modo que estas se trasladarán a la cuota final del crédito. Esta medida es automática, por lo que no se requerirá ninguna gestión del cliente.

3. ¿Qué pasa si un cliente no quiere hacer uso de los beneficios?

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

4. ¿Cómo saber si mi operación de crédito fue considerada en las medidas del Banco Nacional y si se aplicó el beneficio de manera automática?

En la cuota del mes de abril va a observar la diferencia, si no es así, puede solicitarla en el formulario habilitado en la página www.bncr.fi.cr.

5. ¿Qué pasa si llega la fecha de pago y no se realiza porque mis ingresos disminuyeron?

En ese caso, corresponde realizar un análisis individual del caso y tomar la decisión de cuál es la opción más viable para aplicar al cliente.

6. ¿Cómo hacer con los casos de clientes que están en cobro judicial?

Los clientes en estado de Cobro Judicial no serán considerados para la aplicación de la prórroga.

7. ¿Si un cliente tiene un arreglo de pago de TC u operación de crédito, y a raíz de la situación económica no puede honrar su compromiso de pago, se podrá ayudar al cliente?

Dada dicha condición, se debe atender de forma individual.

8. Los clientes no asalariados podrán prescindir por un tiempo definido del pago de sus cuotas y esta medida es de aplicación automática, por lo cual no requiere ningún tipo de gestión de parte del cliente. Sin embargo, si el cliente no se encuentra actualizado y aparece a nivel de sistema como “trabajador dependiente” pero realmente dejó de laborar hace unos meses y no es asalariado ¿tiene que realizar la actualización de los datos en alguna oficina bancaria o el banco tiene alguna otra manera de validar el estado del cliente?

Es recomendable que actualice sus datos en el sitio www.bncr.fi.cr y que en el mismo sitio web complete el formulario para solicitar la solicitud de su prórroga.

Personas con crédito de Vivienda, Consumo y Vehículos, no asalariados y pensionados.

1. ¿En qué consiste el beneficio?

Podrán prescindir de su pago de las cuotas los próximos 3 meses, de modo que estas se trasladarán a la cuota final del crédito. Esta medida es automática, por lo que no se requerirá ninguna gestión de parte del cliente.

2. ¿Qué pasa si un cliente no quiere hacer uso de los beneficios?

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

3. ¿Cómo saber si mi operación de crédito fue considerada en las medidas del Banco Nacional y si se aplicó el beneficio de manera automática?

En la cuota del mes de abril va a observar la diferencia, si no es así, puede solicitarla en el formulario habilitado en la página www.bncr.fi.cr.

4. ¿Qué pasa si llega la fecha de pago y no se realiza porque mis ingresos disminuyeron?

En ese caso, corresponde realizar un análisis individual del caso y tomar la decisión de cuál es la opción más viable para aplicar al cliente.

5. ¿Cómo hacer con los casos de clientes que están en estado en cobro judicial?

Los clientes en estado en Cobro Judicial no serán considerados para la aplicación de la prórroga.

6. ¿Cuáles son los mecanismos para acceder a las facilidades de crédito para no asalariados y empresas?

En el siguiente enlace podrá encontrar la información relacionada <https://bnmascerca.com/blog/juntos-somos-progreso-juntos-saldremos-adelante/>

7. ¿Cómo saber si se le aplicó una readecuación automática?

Se le comunicará a través de los medios establecidos por el Banco (mensajería de texto o BN Internet Banking).

8. ¿Qué sucede con los préstamos que tienen débito automático, se aplicaría el PAR o se va a eliminar temporalmente?

El servicio se desafilia automáticamente, durante el período de arreglo de la prórroga.

9. ¿Se aplicarían las mismas medidas a los créditos de FIDEIMAS?

A los clientes de este segmento también les aplican las mismas medidas.

10. ¿Se va a cobrar algún interés adicional por la prórroga que se les dará a los clientes?

Los intereses correspondientes al periodo prorrogado se acumulan y se cobran en la última cuota del crédito de manera que no se genere el cobro de intereses sobre intereses.

11. ¿Qué sucede si el cliente no asalariado no tiene para cancelar pago mínimo de marzo, pero si le da la economía para cancelar los otros meses (abril y mayo), ya no aplica para el beneficio?

Sí aplica el beneficio.

12. Los clientes no asalariados podrán prescindir por un tiempo definido del pago de sus cuotas y esta medida es de aplicación automática, por lo cual no requiere ningún tipo de gestión de parte del cliente. Sin embargo, si el cliente no se encuentra actualizado y aparece a nivel de sistema como “trabajador dependiente” pero realmente dejó de laborar hace unos meses y no es asalariado ¿tiene que realizar la actualización de los datos en alguna oficina bancaria o el banco tiene alguna otra manera de validar el estado del cliente?

Es recomendable que actualice sus datos en el sitio www.bncr.fi.cr y que en el mismo sitio web complete el formulario para solicitar la solicitud de su prórroga.

13. ¿Qué requisitos debería aportar un trabajador independiente que se quedó sin ingresos porque no lo están contratando?

Debe completar el formulario en la página www.bncr.fi.cr para realizar la solicitud de prórroga o apersonarse en una de nuestras oficinas.

14. ¿Cuánto tiempo debe esperar un cliente que llenó el formulario en sitio web o el 2212 2000?

Debido a la cantidad de formularios que se están recibiendo, no se puede brindar un plazo exacto de respuesta, sin embargo, se estarán respondiendo en el menor tiempo posible.

15. ¿Qué requisitos debería aportar un trabajador independiente que se quedó sin ingresos porque no lo están contratando y que tiene un crédito de vehículo? No puede aportar constancia emitida por el patrono indicando afectación de los ingresos ni de despido o cese de labores.

Debe completar el formulario en la página www.bncr.fi.cr para realizar la solicitud de prórroga o apersonarse en una de nuestras oficinas.

Tarjeta de Crédito No asalariados y pensionados.

1. ¿En qué consiste el beneficio?

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

2. ¿Qué sucede con las tarjetas de crédito que tienen débito automático, se aplicaría el PAR o se va a eliminar temporalmente?

El servicio se desafilia automáticamente, durante el período de arreglo de la prórroga.

3. ¿Qué pasará con los cobros administrativos de las tarjetas de crédito cuando el cliente no pueda realizar el pago de la tarjeta?

Para los clientes a quienes se les aplicará la exoneración del pago mínimo, el sistema no les cargará ningún cobro administrativo.

4. Con las medidas en tarjetas de créditos hay clientes que poseen extra-financiamiento. Algunos, como por ejemplo el retiro a su favor, sí se incluyen en el pago mínimo, sin embargo, ¿qué pasa en los casos de compras a plazos, ya que este tipo de financiamiento no se incluye en el recálculo de pago mínimo?

Para todas las líneas de crédito especiales (extrafinanciamientos, retiro a su favor, compra de saldo, etc.), la cuota, o una parte proporcional de la misma, siempre se incluye dentro del pago mínimo. Dado lo anterior, estarían incluidos, cuando se realice el esquema de exoneración del pago mínimo.

5. ¿Si un cliente tiene un arreglo de pago de tarjeta de crédito u operación de crédito, y a raíz de la situación económica no puede honrar su compromiso de pago, se podrá ayudar al cliente?

Dada dicha condición, se debe atender de forma individual.

6. ¿Algunas consideraciones especiales?

Para todos los casos anteriores será requisito que el cliente no haya tenido dos o más readecuaciones, prórrogas o arreglos de pagos 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.

Medidas para clientes asalariados

1. ¿Cuáles son las medidas en concreto para clientes asalariados?

Se deberá analizar cada caso de forma individual, por medio del en el formulario habilitado en la página www.bncr.fi.cr.

2. ¿Qué pasa si llega la fecha de pago y no se realiza porque mis ingresos disminuyeron?

En ese caso, corresponde realizar un análisis individual del caso y tomar la decisión de cuál es la opción más viable para aplicar al cliente.

3. ¿Qué sucede con los préstamos y tarjetas de crédito que tienen débito automático, se aplicaría el PAR o se va a eliminar temporalmente?

El servicio se desafilia automáticamente, durante el período de arreglo de la prórroga.

4. ¿A los clientes asalariados con problemas de pago de las tarjetas de créditos se les va aplicar algún beneficio?

Los clientes asalariados se van a analizar de forma individual; para esto, deberán canalizar la solicitud por medio del en el formulario habilitado en la página www.bncr.fi.cr.

5. ¿Cómo se aplicará la medida para clientes asalariados que laboran en empresas y a quienes se les modificó el contrato de trabajo?

Los clientes asalariados se van a analizar de forma individual; para esto, deberán canalizar la solicitud por medio del formulario habilitado en la página [bncr.fi.cr](http://www.bncr.fi.cr)

6. ¿Cómo se aplicará la medida para clientes asalariados que acaban de ser despedidos por cierre de tiendas y prescindieron del contrato laboral?

Los clientes asalariados se van a analizar de forma individual; para esto, deberán canalizar la solicitud por medio del en el formulario habilitado en la página [bncr.fi.cr](http://www.bncr.fi.cr).

7. ¿Cómo hacer con los casos de clientes que están en estado en cobro judicial?

Los clientes en estado en Cobro Judicial no serán considerados para la aplicación de la prórroga.

8. ¿Si un cliente tiene un arreglo de pago de tarjeta de crédito u operación de crédito, y a raíz de la situación económica no puede honrar su compromiso de pago, se podrá ayudar al cliente?

Dada dicha condición, se debe atender de forma individual.

9. Los clientes no asalariados podrán prescindir por un tiempo definido del pago de sus cuotas y esta medida es de aplicación automática, por lo cual no requiere ningún tipo de gestión de parte del cliente. Sin embargo, si el cliente no se encuentra actualizado y aparece a nivel de sistema como “trabajador dependiente” pero realmente dejó de laborar hace unos meses y no es asalariado ¿tiene que realizar la actualización de los datos en alguna oficina bancaria o el banco tiene alguna otra manera de validar el estado del cliente?

Es recomendable que actualice sus datos en el sitio bncr.fi.cr y que en el mismo sitio web complete el formulario para solicitar la solicitud de su prórroga.

10. ¿Cuánto tiempo debe esperar un cliente que llenó el formulario en sitio web o el 2212 2000?

Debido a la cantidad de formularios que se están recibiendo, no se puede brindar un plazo exacto de respuesta, sin embargo, se estarán respondiendo en el menor tiempo posible.

11. ¿Qué hace un cliente que le rebajaron el horario y ahora los mandaron de vacaciones, pero no tiene ningún documento para enviar como justificante, él llenó el formulario no ha recibido respuesta y debe pagar la cuota del préstamo el 4 de abril?

Debe apersonarse en una de nuestras oficinas para ver la atención individual del caso.

12. ¿Qué pueden hacer los clientes que no han recibido respuesta y que deben cancelar la cuota entre el 4 y el 15 de abril?

Comunicarlo a las oficinas, al número 2212-2000 o por medio del chat disponible en www.bncr.fi.cr para verificar que su gestión está en trámite.

Información relacionada a Seguros

1. ¿Qué pasa con los clientes asalariados que fueron despedidos con responsabilidad patronal?

La BN Corredora de Seguros cuenta con una póliza, esta cobertura aplica para algunos créditos prendarios e hipotecarios y también para algunas tarjetas, más detalles en la BN Corredora de Seguros al 2212 9970 correo bncorredora@bncr.fi.cr

2. ¿Ese seguro lo tienen todas las operaciones crediticias y tarjetas? ¿Aplica para cese temporal? ¿Aplica para disminución de jornada?

Aplica solo para despido con responsabilidad patronal. No aplica para cese temporal o disminución de jornada

3. ¿Qué pasa si por la situación del COVID-19 me despiden y yo tengo un seguro de desempleo, me aplica la prórroga otorgada por el Banco?

Si el despido está relacionado con COVID-19 y se da en condiciones con responsabilidad patronal y además el cliente cumple con los requisitos para solicitar la activación del seguro de desempleo, no aplicará la prórroga, siendo que el seguro cubrirá las cuotas del crédito por el periodo acordado en dicho seguro.

Para solicitar la activación del seguro de desempleo, el cliente deberá aportar los siguientes documentos: copia de documento de identificación, carta de despido, la cual debe indicar que el mismo fue con responsabilidad patronal, además de completar el formulario de solicitud.

Si por alguna razón el cliente no cumple con los requisitos correspondientes para activar el seguro, el banco procederá a aplicar la prórroga correspondiente.

Los requisitos y la solicitud deben ser enviados a la cuenta de correo indemnizacionesbncor@bncr.fi.cr

4. ¿Mi seguro de vida o invalidez cuenta con cobertura por fallecimiento en caso de que el mismo sea por el virus COVID 19?

Los seguros de vida administrados por la BN Corredora de Seguros, no tienen restricciones en cuanto al tema de muerte por el virus COVID- 19.

5. ¿El Banco Nacional cobrará la cuota del seguro en los créditos para los clientes que están siendo afectados por la situación del COVID 19??

Esto depende del tipo de seguro y su modalidad de pago, si la cuota del seguro está incluida en la tasa de interés, el banco seguirá pagando el seguro correspondiente.

Si el seguro es contributivo, administrado por la BN Corredora de Seguros y la cuota del seguro está incluida en la cuota del crédito, el Banco Nacional aportará las primas correspondientes por el periodo de afectación y las sumas pendientes de pago se podrán pagar como máximo a 12 meses, tomando en cuenta el vencimiento del crédito, el vencimiento del seguro y el monto de seguros por pagar.

Si el cliente cuenta con un seguro administrado por la BN Corredora, y la cuota no está incluida en el crédito, el Banco Nacional podrá financiar el seguro, siempre y cuando el cliente autorice modificar la forma de pago para incluirlo dentro de la cuota del crédito.

Si el cliente cuenta con seguro administrado por agente externo, deberá pagarlo de forma habitual y presentar la documentación correspondiente a la cuenta de correo renovacionesseguros@bncr.fi.cr. Si el cliente presenta problemas para pagar la cuota del seguro, el Banco Nacional ofrece la posibilidad de incluir el costo del seguro en las cuotas mensuales, esto aplica solamente en caso de que clientes decidan cambiar de agente.

Si el seguro es de agente externo y dicha aseguradora otorgó alguna moratoria para su seguro, se solicita enviar documentación que certifique dicha moratoria a la cuenta de correo renovacionesseguros@bncr.fi.cr.

Servicio al cliente

1. ¿Puedo ir a recoger la pensión de una persona adulta mayor?

Debe estar autorizado con anterioridad; se debe tener en consideración que se cuenta con atención exclusiva para los adultos mayores: <https://bnmascerca.com/blog/banco-nacional-tendra-horario-de-atencion-exclusiva-para-adultos-mayores-en-retiro-de-pensiones-por-prevencion-ante-covid-19/>

2. ¿Cuál es el nuevo horario de las agencias?

Puede ver los horarios de todas nuestras oficinas en este enlace:

<https://bnmascerca.com/preguntas/horarios-especiales-como-prevencion-ante-covid-19/>

3. ¿Por qué razón en el Centro de llamadas demoran tanto en responder?

Ante la emergencia del Covid-19, estamos haciendo un gran esfuerzo por atender a todos los clientes. Sabemos que esto demanda más tiempo y dedicación, por lo que estamos tardando un poco más con cada cliente. Sin embargo, estamos ingresando más personal para darles respuesta cuanto antes. Les agradecemos comprensión. Cualquier consulta estamos para servirle.

4. ¿Es posible entrega a domicilio de las tarjetas?

Se requiere que se comunique al número 2212-2000 o nos contacte por el BN Chat, para solicitar el servicio.

5. ¿En cuáles casos es indispensable ir a la agencia?

Le recomendamos utilizar todos nuestros medios o canales electrónicos; sin embargo, si la situación lo amerita, sírvase acudir a la oficina más cercana.

Inconvenientes en las plataformas electrónicas

1. ¿Qué acciones podemos recomendarles a los clientes que nos indiquen que tienen problemas con la app BN Móvil y BN Más cerca?

Algunas opciones que podría aplicar:

- Se sugiere actualizar la aplicación
- Hacer el cambio de contraseña en "¿Olvidó su contraseña?"
- Si no funciona, se le solicitan los datos para que les contacten del centro de contacto.

IMPORTANTE

- En caso de que algún cliente tenga alguna duda o consulta sobre las cuatro categorías anteriores, debe llamar al **teléfono 2212-2000** o **ingresar al chat disponible en www.bncr.fi.cr**.
- En el caso de deudores que no apliquen dentro de las medidas anteriores, el Banco Nacional **habilitó en su sitio web 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.

Indicaciones de Ciberseguridad #póngasevivo

El contexto de Covid-19 está siendo aprovechado por los ciberdelincuentes para desarrollar timos que le pueden hacer perder su dinero, por favor, tome en cuentas los siguientes consejos para proteger sus cuentas bancarias:

- a) El Banco Nacional jamás contactará a un cliente por ningún medio (por teléfono, e-mail, SMS o por el Formulario) para solicitarle información sensible, como: número de cuentas, número de tarjetas, PIN, contraseña, token o código fuera de banda.
- b) El Banco Nacional no enviará por correo o SMS el formulario emergencia Covid-19, ni será necesario descargarlo en su dispositivo.
- c) Tenga cuidado con los correos electrónicos que contengan links o archivos adjuntos relacionados al COVID-19 o plataformas para ejecutar reuniones virtuales, especialmente si ofrecen ofertas, descuentos o consejos especiales.
- d) No abra archivos adjuntos desconocidos ni haga clic en enlaces dentro de los correos electrónicos o SMS.
- e) La dirección oficial es <https://www.bncr.fi.cr>, tenga cuidado con los dominios parecidos, los errores ortográficos en correos electrónicos y sitios web, y los remitentes de correos electrónicos desconocidos.
- f) Tenga instalado y habilitado anti virus en sus dispositivo.
- g) Nunca instale software en su dispositivo que le sea requerido por un supuesto funcionario de Hacienda o del Banco Nacional.
- h) Para realizar transacciones financieras, conéctese únicamente en redes seguras, evite conectarse a redes públicas, como: las de restaurantes, hoteles, entre otros.

A PESAR DE
LA DISTANCIA
**SEGUIMOS
JUNTOS**

