

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

Segunda Etapa

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

1. ¿Cuál es el proceso que se tiene que seguir para la ampliación de la prórroga? ¿Le envían al cliente una notificación de recibido de la solicitud?

Se debe acceder al formulario que se encuentra en el canal BN Internet Banking (www.bncr.fi.cr)
Sí se le envía una notificación de recibido.

2. El formulario que se encuentra en BN Internet Banking no indica el correo electrónico al que se debe enviar los atestados solicitados para la comprobación de la afectación del COVID.

Para clientes que no poseen prórroga actualmente, se va a solicitar el ajuste correspondiente y activación de la cuenta autogestioncovid19@bncr.fi.cr

3. Los clientes que ya tienen prórroga, ¿se les aplicará una nueva prórroga masiva automática o se analizarán caso por caso?

Los clientes que ya tienen una prórroga activa y que venza en el mes de julio, se les realizará una prórroga automática.

4. ¿Cómo se va a proceder con el pago de estos tres meses que se prorrogaron los préstamos, la cuota de este pago va a ser mayor o cómo procede?

Si el cliente no solicitó ampliación de la prórroga, o bien, se le rechazó; su cuota se verá incrementada en el rubro capital, excepto que la fecha de vencimiento no sea tan amplia, la cuota incrementará de forma notable. Los intereses dejados de pagar se cobrarán a la fecha de vencimiento del crédito.

5. Favor indicar cuáles son los medios que utilizan para indicarle al cliente la aprobación o rechazo de la extensión de la prórroga.

Atención directa a clientes carterizados mediante personal asignado, a través de mensajes de texto o correo electrónico.

6. ¿Cuánto es el tiempo que tardan en dar una respuesta a las solicitudes de prórroga?

Se contará con un plazo de 10 días, desde el momento que el cliente completa el formulario y se contacta, el plazo de ejecución podrá ser mayor. De acuerdo con la vigencia de la prórroga actual, así se manejarán las cargas de trabajo.

7. ¿Cuál es el medio en el cual el cliente puede preguntar el estado actual de la solicitud?

El cliente será contactado por los ejecutivos del BN.

8. ¿Dónde se puede encontrar la información o reglamentación sobre las condiciones de las prórrogas?; esto con el objetivo de tener las condiciones claras de las cuotas de los créditos.

Las cuotas van a depender del plazo y la tasa, estas dos variables podrían cambiar de acuerdo con la opción que se le deba de aplicar al cliente.

A PESAR DE
LA DISTANCIA
**SEGUIMOS
JUNTOS**

