

## Dirección Corporativa de Mercadeo

### COMPRA DE CARTERA: COOPESERVIDORES R.L. PREGUNTAS FRECUENTES

#### CRÉDITO:

**1. ¿Se mantiene la tasa y plazo del Crédito que tenía en CS?**

Si. Efectivamente las condiciones de tasa y plazo de su crédito se mantendrán con el BP

**2. ¿Cuándo debo pagar mi Crédito y por qué Canales debo pagar?**

Las personas ya suscritas al BP podrán utilizar cualquiera de los canales de pago disponibles para sus pagos: deducción de planilla, App banca móvil, Web banking, Puntos BP, transferencia SINPE al IBAN de su operación (número que el BP le comunicará), cargo a cuenta de ahorros y pago en ventanilla en cualquier Oficina Comercial.

Los clientes que recién se suscriben al BP podrán realizar sus pagos por medio de la cuenta IBAN (número que el BP le comunicará) mediante transferencia SINPE desde cualquier entidad financiera, o directamente en ventanilla en las Oficinas Comerciales."

**3. ¿Qué pasa si no cancelo mi Crédito en la fecha que indican?**

El BP le brindará facilidades de pago para mantener sus créditos al día. Presentar atrasos en sus pagos conlleva el cobro de intereses moratorios, además de que cada mes se reportará la situación de sus operaciones al Centro de Información Crediticia de SUGEF, lo cual afectará su récord crediticio. Si enfrenta dificultad en sus pagos acérquese a la oficina comercial de su preferencia y recibirá asesoría sobre el tema.

**4. ¿Cómo puedo llegar a un arreglo de pago para mi Crédito?**

Puede tramitarlo en cualquiera de las oficinas del BP, donde se le ofrecerá la alternativa que sea viable y que se ajuste a sus necesidades y capacidad de pago.

**"INFORMACION DE USO PÚBLICO.**

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede para darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular". Teléfono: 2104-7576.

**5. ¿Se puede compensar los créditos con el back to back?**

Por razones legales no es posible aplicar la compensación en los créditos garantizados mediante back to back. El cliente debe seguir atendiéndolo sus pagos en las fechas previstas para evitar manchar su historial crediticio.

**6. ¿Puedo utilizar mis ahorros para pagar los Crédito o abonar a los mismo?**

Una vez que el proceso de resolución defina el monto que corresponde devolverle por el ahorro y el misma haya sido depositado a su cuenta en el BP, podrá utilizarlos según su preferencia, incluyendo realizar pagos a su préstamo.

**7. ¿Si tenía una tarjeta de crédito en CS ahora tendré una del BP o debe realizar un trámite?**

A los clientes que el BP les compró su tarjeta de crédito, se les estará contactando para sustituirles el plástico, luego de lo cual podrán disfrutar de inmediato de nuestro programa de beneficios.

**8. ¿Qué pasa con mis pólizas?**

Con el traslado de su operación crediticia al BP se deberán renovar las pólizas de seguros aplicables, en las mismas condiciones ofrecidas en la Cooperativa. Este proceso implicará que el BP será el nuevo emisor del Seguro. Solamente se mantendrán las pólizas relacionadas a los créditos (vida, desempleo, autos y vivienda). Otros tipos de pólizas o asistencias quedan deshabilitados a menos que las nuevas pólizas del BP las contemplen dentro de los beneficios.

**9. ¿Qué pasa si no pago mi Crédito?**

Se manchará su récord crediticio y podría enfrentar un proceso judicial, lo cual tendría para usted implicaciones futuras de acceso a crédito en el sistema financiero nacional.

**10. ¿Aún puedo utilizar mi Tarjeta de CS?**

No, la misma ya se encuentra deshabilitada. El BP estará contactando a los clientes en aquellos casos en los que haya comprado su tarjeta de crédito, para sustituirles el plástico y que puedan hacer uso del mismo.

**11. ¿Puedo refundir la deuda de CS con otra entidad que no sea el BP?**

Si, aunque el BP le está brindando las mismas condiciones en que fue adquirida

**12. ¿Puedo cancelar mi Crédito en línea o solo presencial?**

Las personas ya suscritas al BP podrán utilizar cualquiera de los canales de pago disponibles para cancelar su crédito: App banca móvil, Web banking, Puntos BP, transferencia SINPE al IBAN de su operación (número que el BP le comunicará), cargo a cuenta de ahorros y pago en ventanilla en cualquier Oficina Comercial. Los clientes que recién se suscriben al BP podrán realizar sus pagos por medio de la cuenta IBAN (número que el BP le comunicará) mediante transferencia SINPE desde cualquier entidad financiera, o directamente en ventanilla en las Oficinas Comerciales."

**13. ¿Puedo cancelar mi Crédito desde otra entidad financiera?**

Si, con el número de cuenta IBAN asociado al crédito

**14. ¿Mi historial crediticio se verá afectado por lo sucedido?**

No, en tanto haya mantenido al día el pago de sus obligaciones.

**15. ¿Cómo puedo asegurar que lo que sucedió con CS no pasará aquí también?**

El BP es la entidad más sólida del mercado, con el mayor nivel de Suficiencia Patrimonial, lo cual lo hace un BP solvente y con amplia experiencia en adquisiciones de este tipo.

**16. ¿Puedo solicitar una extensión en el plazo del pago de mi Crédito?**

Si. Puede solicitarla en nuestras oficinas comerciales; la aprobación estaría sujeta al cumplimiento de las condiciones establecidas en las políticas crediticias del BP.

**17. ¿Puedo realizar el pago de mi Crédito por medio de SINPE?**

Si, con el número de cuenta IBAN asociado al crédito

**18. ¿Puedo solicitar que mi Crédito se pase a otra entidad financiera?**

Si. Puede solicitar un crédito nuevo con otra entidad financiera y cancelar el saldo con el BP.

**19. ¿Todas las condiciones de mi Crédito se mantienen iguales?**

Todas con excepción de las pólizas, las cuales al ser trasladadas deben revisarse. El BP ha procurado que en este traslado los clientes mantengan o mejoren sus condiciones de pólizas.

**20. ¿Qué pasa con los desembolsos de crédito construcción, el BP sigue desembolsando lo pendiente?**

Las operaciones adquiridas que se encuentran en proceso de desembolso serán evaluadas individualmente por el BP con prioridad; y se continuará con sus desembolsos, siempre que las condiciones en que fueron pactadas se cumplan.

**21. ¿Cómo saber si mi crédito paso o no al BP?**

El Resolutor de la Cooperativa deberá informar a cada deudor del destino dado a sus créditos. El BP a su vez, pondrá a disposición del cliente un canal de consulta donde podrá verificar si su crédito fue o no trasladado a este. Además, quienes ya son clientes del BP podrán ver sus operaciones disponibles en sus consultas vía APP y WEB

**22. ¿Qué pasa con las pólizas de desempleo que pagaba en CS?**

Los casos que fueron reportadas al BP por la Cooperativa se mantendrán. El cliente podrá verificar dicha situación y en caso de no haber sido reportado adquirir una póliza nueva.

**23. ¿Puedo cambiar el plazo de mi Crédito? Ampliarlo o disminuirlo**

Si. Puede solicitarla en nuestras oficinas comerciales; la aprobación estaría sujeta al cumplimiento de las condiciones establecidas en las políticas crediticias del BP.

**24. ¿Cargo automático de planillas de sus créditos, cual es el proceso?**

El BP, considerando los contratos crediticos suscritos que así lo permitan, asignará el cargo automático de planilla en aquellos créditos de clientes que laboran para empresas que poseen convenio con la institución.

Los casos que no posean convenio de deducción o sean de ingresos propios, serán afiliados automáticamente al cargo de la cuota de la cuenta de ahorros y de esta manera el cliente podrá cumplir sus pagos con solo tener saldo en sus cuentas sin la necesidad de asistir a una oficina comercial.

**25. ¿Si yo recibía el salario en CS y no retire la última quincena que pasa con ese dinero?**

Debe dirigirse al canal que la Resolución defina para ese tipo de consultas.

**26. Si quedo con el Banco con la nueva tarjeta de crédito ¿Qué beneficios obtengo? ¿Qué va a pasar con el cash back, millas de mi tarjeta CS?**

Al afiliarse a la tarjeta de crédito con el BP se le brindarán beneficios de Puntos, Tasa Cero, Mini cuotas, Descuentos con Socios Comerciales y demás ventajas que les serán detalladas en dicho trámite. Los beneficios que el cliente tenía con las tarjetas de CS ya no están vigentes debido al proceso de Resolución.

**27. Si deseo pagar mi deuda de CS anticipadamente ¿Se cobrará algún adicional?**

Los créditos adquiridos por BP conservan las condiciones de otorgamiento pactadas anteriormente, por lo que si entre estas se estableció alguna comisión por pago anticipado, la misma se mantendría; en caso contrario no habría cargo adicional en caso de cancelación.

**28. ¿Si se tiene una deuda con depósito a plazo fijo? ¿Se cobran la deuda y devuelven el saldo? ¿Back to back?**

El monto de devolución de los certificados de inversión, incluyendo los que están sujetos como garantía de crédito, será el que la Resolutoria indique en la certificación entregada al cliente. El BP devolverá dicho monto luego de cancelado el crédito Back to Back, al cumplirse el plazo pactado de vencimiento de la inversión.

**"INFORMACION DE USO PÚBLICO.**

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede para darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular". Teléfono: 2104-7576.

**29. ¿Qué pasa si tengo un embargo con CS, es conocido que en el BP solamente por pensión se puede embargar? ¿Al pasarme ya no tendría ese embargo?**

Efectivamente las cuentas de ahorro a la vista en el BP son inembargables y al adquirir los productos de captación con nosotros, se mantiene esa condición.

**30. Si me siguen cobrando la deuda de planilla con la cuota de afiliación y seguros, ¿Qué va a pasar ahora?**

En caso de rebajo de planilla, el BP solo solicitará aplicar el monto correspondiente a la cuota de pago de su crédito con las pólizas correspondientes al mismo. Los cargos por afiliación y otros seguros no aplican ya en el BP.

**31. ¿Si se tiene un crédito de Vivienda en Coopeservidores, y ahora las aseguradoras notifican que la cooperativa solicitó cancelar las pólizas en este momento están descubiertos y siguen cobrando?**

Debe dirigirse al canal que la Resolución defina para ese tipo de consultas.

**32. ¿Qué pasa si no me parecen las soluciones que me brinda Banco Popular?**

Como cliente es enteramente libre de trasladarse a la entidad de su preferencia. En BP procuramos brindarle una grata experiencia con nuestros servicios que lo motive a mantenerse con nosotros.

**33. ¿Qué pasa si mi vehículo tiene un percance, puedo aplicar el seguro del carro?**

Siempre que haya mantenido el pago oportuno de su crédito o su seguro, puede presentar el reclamo a su aseguradora.

**34. ¿Qué pasa si no estoy de acuerdo con el saldo de la tarjeta?**

Debe dirigirse al canal que la Resolución defina para ese tipo de consultas. El Banco está adquiriendo las operaciones de crédito y de tarjetas de crédito por el saldo reportado por el Resolutor, mismo a partir del cual realizara el cobro respectivo.



**35. ¿Qué pasa si quiero una tarjeta de crédito del BP?**

Puede solicitar una aplicando el trámite correspondiente mediante el formulario en nuestra página web, por Banca Fácil o en cualquiera de nuestras oficinas.

**36. No estoy contento con el saldo de mi crédito, ¿qué hago?**

Debe dirigirse al canal que la Resolución defina para ese tipo de consultas. El Banco está adquiriendo las operaciones de crédito y de tarjetas de crédito por el saldo reportado por el Resolutor, mismo a partir del cual realizará el cobro respectivo.

**AHORROS:**

**37. ¿Cómo puedo retirar los ahorros que tenía con CS?**

Luego de que el Resolutor comunique el monto de ahorros que le será reintegrado, el BP dispondrá de un programa de entrega de recursos, con el propósito de ofrecerle un proceso ordenado y evitarle filas prolongadas para ser atendido, considerando que serán muchas personas las que desean recuperar su dinero.

Si usted ya es cliente del BP, se le depositará en su respectiva cuenta, y podrá acceder a su dinero mediante los canales electrónicos como lo hace de forma regular.

Si aún no es cliente del BP, será asignado para ser atendido en una oficina comercial, considerando su información de residencia indicada por el proceso de resolución.

La fecha, hora y oficina asignada para cada cliente les será informada por email o puede consultarla mediante el chatbot que encontrará en nuestro sitio web ([www.bancopopular.fi.cr](http://www.bancopopular.fi.cr)), en nuestras redes sociales y al número 800-8266692"

**38. ¿Debo incurrir en algún gasto por adquirir una cuenta con ustedes?**

No hay costo asociado por adquirir una cuenta con el BP

**39. ¿Cómo puedo obtener un estado de cuenta actualizado?**

Podrá obtener un estado de cuenta actualizado mediante la aplicación web bankig, luego de realizar la vinculación correspondiente; o solicitándolo en una oficina comercial.

**"INFORMACION DE USO PÚBLICO.**

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular". Teléfono: 2104-7576.

**40. ¿Cómo puedo obtener un usuario del BP para ingresar en línea?**

Puede acudir a cualquiera de nuestras oficinas comerciales y solicitar su afiliación al web banking y al App Banca Móvil.

**41. ¿Cuáles son los canales de atención y horarios?**

En BP le ofrecemos nuestro canal Telefónico (Banca Fácil) en un horario de 8:00 am a 8:00 pm; y además nuestros canales digitales Web, APP, whatsapp. Así mismo, un amplio horario de atención en oficinas comerciales, que inicia desde las 8:45 am y hasta las 7:00 pm; consulte por la oficina de su preferencia en nuestra página web [www.bancopopular.fi.cr](http://www.bancopopular.fi.cr).

**42. ¿Cómo puedo obtener un respaldo sobre mis ahorros con ustedes?**

El Banco Popular es una institución financiera sólida, con el patrimonio más grande del país y con un indicador de suficiencia patrimonial que lo convierte en la única institución con capacidad financiera para atender una operación de este tamaño.

**43. ¿Cuáles beneficios me ofrece el BP en comparación con otras entidades financieras?**

Los ahorros del BP son inembargables excepto por pensión alimenticia, además; brindamos excelentes condiciones de tasa y plazo en nuestros productos de ahorro y crédito. Puede consultar con mayor detalle en nuestra página web: [www.bancopopular.fi.cr](http://www.bancopopular.fi.cr).

**44. ¿Cuentan con atención personalizada en caso de que el cliente cuenta con alguna discapacidad?**

El Banco Popular ofrece programas de atención especiales para poblaciones vulnerables, personas adultas mayores, mujeres jefas de hogar; y cuenta también en sus oficinas con atención preferencial para personas con alguna discapacidad

**45. ¿Cuentan con otros puntos de pago aparte de las oficinas?**

Una vez que sea trasladada sus operaciones al BP podrá utilizar todos nuestros canales disponibles para concretar los pagos: deducción de planilla, WEB banking, App, Puntos BP, transferencia SINPE a cuenta IBAN, Oficinas Comerciales y cargo a cuenta de ahorros.



**46. ¿Cómo puedo recibir una asesoría personalizada en caso de querer adquirir algún producto del Banco?**

Nuestro personal y el de las Sociedades Anónimas está preparado para brindarle atención personalizada, en nuestras oficinas comerciales o bien realizando visitas programadas. Así mismo, mediante el Call Center de Banca Fácil se le brindará atención y asesoría experta por parte de nuestros ejecutivos.

**47. ¿Qué pasa con el dinero que se encuentre por arriba de los 6 millones de ahorros?**

El Resolutor informará las condiciones aplicables a sus ahorros en la cooperativa; así como el monto de estos que estarán siendo atendido por el Banco Popular, luego de lo cual el Banco le informará en el momento oportuno como proceder.

**48. ¿Cuándo y dónde se van a entregar los ahorros menores a los 6 millones?**

Luego de que el Resolutor comunique el monto de ahorros que le será reintegrado, el BP dispondrá de un programa de entrega de recursos, con el propósito de ofrecerle un proceso ordenado y evitarle filas prolongadas para ser atendido, considerando que serán muchas personas las que desean recuperar su dinero.

Si usted ya es cliente del BP, se le depositará en su respectiva cuenta, y podrá acceder a su dinero mediante los canales electrónicos como lo hace de forma regular.

Si aún no es cliente del BP, será asignado para ser atendido en una oficina comercial, considerando su información de residencia indicada por el proceso de resolución.

La fecha, hora y oficina asignada para cada cliente les será informada por email o puede consultarla mediante el chatbot que encontrará en nuestro sitio web ([www.bancopopular.fi.cr](http://www.bancopopular.fi.cr)), en nuestras redes sociales y al número 800-8266692"

**49. ¿Qué hubiera pasado si el BP no compra?**

El proceso de liquidación de la cooperativa se trasladaría a un proceso judicial de concurso de acreedores, en el cual se tendría que resolver la devolución de los ahorros a los clientes y demás acreedores, donde las pérdidas sería mayores y los tiempos indeterminados.

**50. ¿Qué tipo de depósitos voy a recibir? ¿Ahorro a la vista (planes navideños) CDP?**

El Resolutor de la cooperativa comunicará a cada cliente el detalle y cuantía de las cuentas que son sujeto de devolución; e informará al BP la suma y tipo de ahorros que se le trasladan a cada uno para su trámite. En función de ello el Banco informará a cada cliente como procederá con la devolución de ahorros que le corresponda.

**51. ¿Cómo puedo actualizar los pagos automáticos que realizaba con CS?**

El BP ofrece el servicio de cargos automáticos en la tarjeta de crédito, por lo que aquellos clientes a los que les sea entregada una o ya la dispongan podrán tramitar este servicio. (falta explicar cómo hacerlo)

**52. ¿Qué pasa con los certificados de ahorro a plazo que tenía con CS?**

El Resolutor le comunicará el monto de ahorro a plazo que le será reintegrado. El BP se compromete a mantener las mismas condiciones de plazo, tasa y frecuencia de pago que el resolutor le comunique. El cliente podrá mantener estas o renegociar nuevas en caso de que así lo desee. El BP dispondrá de un programa de atención, con el propósito de ofrecerle un proceso ordenado y evitarle filas prolongadas para ser atendido, considerando que serán muchas personas las que desean recuperar su dinero.

La fecha, hora y oficina asignada para cada cliente les será informada por email o puede consultarla mediante el chatbot que encontrará en nuestro sitio web ([www.bancopopular.fi.cr](http://www.bancopopular.fi.cr)), en nuestras redes sociales y al número 800-8266692"

**53. ¿Qué pasa con los intereses de mi certificado a plazo con CS?**

El Resolutor le comunicará el monto de ahorro a plazo que le será reintegrado. El BP se compromete a mantener las mismas condiciones de plazo, tasa y frecuencia de pago que el resolutor le comunique. El cliente podrá mantener estas o renegociar nuevas en caso de que así lo desee. El BP dispondrá de un programa de atención, con el propósito de ofrecerle un proceso ordenado y evitarle filas prolongadas para ser atendido, considerando que serán muchas personas las que desean recuperar su dinero.

La fecha, hora y oficina asignada para cada cliente les será informada por email o puede consultarla mediante el chatbot que encontrará en nuestro sitio web ([www.bancopopular.fi.cr](http://www.bancopopular.fi.cr)), en nuestras redes sociales y al número 800-8266692"

**54. ¿Obtendré una cuenta nueva o se mantiene la anterior que tenía con CS?**

Debido a que los códigos IBAN para cada entidad deben ser distintos se le aperturará una cuenta nueva para su uso.

**55. Los CPS que no han vencido, ¿sí mantienen la tasa en los términos del contrato original?**

El BP se comprometió con el Resolutor a mantener, para la parte del ahorro a plazo que este le traslade, las mismas condiciones que tenía en la cooperativa, siempre que el cliente no desee retirar algún dinero de manera anticipada, en cuyo caso deberá negociar nuevas condiciones.

**56. ¿Tendrá automáticamente una cuenta de ahorros en el BP?**

Se abrirá una cuenta de manera automática con el fin de esta transacción, para continuar usándola se le guiará para completar el proceso de vinculación y acceso a tarjeta de débito y usuarios del App y Web

**57. ¿Qué pasa si el cliente tenía ¢30.000.000 de ahorro, debe ¢15.000.000 de un préstamo; perdió el dinero del ahorro y debe seguir pagando? ¿El Banco le ofrece alguna adecuación de deuda?**

El Banco Popular se comprometió al pago del ahorro solo hasta el monto que el Resolutor señale como sujeto de ser devuelto al cliente, mismo que este deberá informarle. Debido a ello no puede referirse sobre la suma restante que no se traslada al Banco para su pago.

El Banco brindará a los clientes que así lo soliciten opciones para readecuación de su deuda, las cuales están sujetas al cumplimiento de las condiciones de crédito habituales que aplica.

**58. ¿Qué es el capital social, por qué no se puede tocar?**

Debe dirigirse al canal que la Resolución defina para ese tipo de consultas.

**59. ¿Por qué solo puedo recuperar ¢ 6.000.000?**

Debe dirigirse al canal que la Resolución defina para ese tipo de consultas.

**60. ¿Qué sucede si la persona que tenía ahorros falleció? ¿Cuál es el proceso para el retiro?**

El Banco Popular recibirá los montos que correspondan a estos clientes fallecidos y los registrará a su nombre; y los beneficiarios que acrediten su condición según lo dicta la ley podrán realizar el trámite de devolución.

**61. ¿Qué sucede si la persona que tenía ahorros tiene incapacidad permanente? ¿Cuál es el proceso para el retiro?**

El Banco Popular recibirá los montos que correspondan a estos clientes y los registrará a su nombre; quien los podrá retirar personalmente o por intermedio de sus apoderados legales según lo dicta la ley.

**62. ¿Qué pasa si recibía la pensión en CS? ¿Cuál es el proceso?**

Al cliente se le abrirá una cuenta en el Banco para el trámite de devolución de los saldos que le sean consignados por el Resolutor. Luego este podrá solicitar a la institución que realiza el pago de su pensión para que la deposite en la nueva cuenta asignada.

**63. ¿Qué pasa con los intereses acumulados de los ahorros?**

El Resolutor de la cooperativa definirá los montos que serán reportados al Banco para su devolución a cada cliente según sea el resultado de la resolución. El Banco depositará estas sumas en las cuentas que habilitará para tales fines, sin conocimiento si se trata o no de interés vencidos. Para mayor detalle sobre eventuales intereses vencidos en la cooperativa el cliente debe consultar al Resolutor.

**64. Existe la posibilidad de que en algún momento recupere un monto mayor a los \$6.000.000**

Debe dirigirse al canal que la Resolución defina para ese tipo de consultas.

**65. ¿Si deseo retirar todos Certificado antes de tiempo, me aplican algún tipo de comisión?**

El BP se comprometió con el Resolutor a mantener, para la parte del ahorro a plazo que este le traslade, las mismas condiciones que tenía en la cooperativa,

**"INFORMACION DE USO PÚBLICO.**

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular". Teléfono: 2104-7576.

siempre que el cliente no desee retirar algún dinero de manera anticipada, en cuyo caso deberá negociar nuevas condiciones.

**66. ¿Qué pasa con mis ahorros programados como Marchamo? ¿Puedo continuar? ¿Se me devuelve lo ahorrado?**

El Resolutor de la cooperativa definirá los montos que serán reportados al Banco para su devolución a cada cliente según sea el resultado de la resolución. El Banco depositará estas sumas en las cuentas que habilitará para tales fines, sin conocimiento si se trata o no de algún producto en particular.

Para mayor detalle sobre eventuales intereses vencidos en la cooperativa el cliente debe consultar al Resolutor.

**67. ¿Se cuenta con póliza de seguro para los ahorros?**

Se cuenta con la póliza de garantía de depósitos del Banco Central

**68. ¿Qué pasa si renuncie a la Cooperativa antes de la intervención? ¿Dónde se puede retirar el dinero?**

Debe dirigirse al canal que la Resolución defina para ese tipo de consultas.

**69. ¿Qué tasa me da el Banco si cambio el certificado?**

En caso de que el cliente dese cambiar su certificado por otros del Banco Popular, deberá negociar las condiciones de este.

**70. ¿Qué requisitos debo tener para que me den la plata?**

Cédula y la certificación del Resolutor de los saldos que le han sido reconocidos

**71. ¿Qué pasas si quiero traer más recursos, me mejoran la tasa?**

El Banco le ofrecerá las condiciones de ventanilla aplicables para el producto.

**72. ¿Qué pasa si quiero ver mis inversiones en línea?**

El Banco brinda una plataforma de web banking donde puede consultar todos sus productos vigentes, en [www.bancopopularfi.cr](http://www.bancopopularfi.cr)

**CANALES:**

**73. ¿Cuál es el proceso para descargar el app del Banco?**

La descarga la puede realizar en las tiendas: App store o Play store. Además; debe presentarse en una oficina comercial y solicitar el usuario web correspondiente.

**74. ¿Cómo es el proceso de registro al sitio web?**

Debe apersonarse a una oficina comercial y solicitar el usuario web correspondiente.

**75. ¿Dónde puedo estar actualizándome sobre mi caso? ¿Cuál es la línea de teléfono?**

Debe llamar al teléfono 800-82-666-92 por medio del chat BOT se le dará respuesta.

**76. ¿Cómo hago para obtener mi expediente completo como cliente de CS?**

Debe dirigirse al canal que la Resolución defina para ese tipo de consultas.

**77. ¿Dónde consulto la cuota de mi Crédito?**

Debe llamar al teléfono 800-82-666-92 por medio del chat BOT se le dará respuesta o bien en cualquiera de nuestras oficinas comerciales.

**78. ¿Cuáles son los canales oficiales para consultar sobre una Tarjeta de Crédito o Crédito Personal?**

- WhatsApp: 8502-2020
- Messenger de Facebook
- Chat web: [www.bancopopular.fi.cr](http://www.bancopopular.fi.cr)
- Telegram: @BPDCBPBOT
- Línea exclusiva: 800-82-666-92

**"INFORMACION DE USO PÚBLICO.**

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular". Teléfono: 2104-7576.



**79. ¿Por medio de cuál canal puedo obtener información si ya cuento con usuario web del Banco Popular?**

- App Banca Móvil
- Web transaccional: [www.bancopopular.fi.cr](http://www.bancopopular.fi.cr)
- Puntos BP (disponibles en [www.bancopopular.fi.cr/punto-bp/](http://www.bancopopular.fi.cr/punto-bp/))

**80. ¿Por medio de cuál canal puedo obtener información si aún no cuento con usuario web del Banco Popular?**

- WhatsApp: 8502-2020
- Messenger de Facebook
- Chat web: [www.bancopopular.fi.cr](http://www.bancopopular.fi.cr)
- Telegram: @BPDCBPBOT
- Línea exclusiva: 800-82-666-92

**81. Si desea realizar una consulta al Resolutor puede enviar al correo: [consultasresolucion@cs.fi.cr](mailto:consultasresolucion@cs.fi.cr)**

**SEGUROS:**

**1. ¿Qué pasa con mis pólizas? / ¿Mi póliza sigue igual?**

Con el traslado de su operación crediticia al BP se deberán renovar las pólizas de seguros aplicables, en las mismas condiciones ofrecidas en la Cooperativa. Este proceso implicará que el BP será el nuevo emisor del Seguro. Solamente se mantendrán las pólizas relacionadas a los créditos (vida, desempleo, autos y vivienda). Otros tipos de pólizas o asistencias quedan deshabilitados a menos que las nuevas pólizas del BP las contemplen dentro de los beneficios.

El intermediario es Popular Seguros y puede comunicarse al correo [popularseguros@bp.fi.cr](mailto:popularseguros@bp.fi.cr) y/o teléfono 2104-5700 para conocer más.

**2. ¿Mi póliza cambiará de aseguradora?**

**"INFORMACION DE USO PÚBLICO.**

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular". Teléfono: 2104-7576.

Únicamente los contratos de póliza de Vida de Mapfre 1901610100333, se traslada al INS, la información fue comunicada para el Banco vía correo y puede comunicarse al correo [popularseguros@bp.fi.cr](mailto:popularseguros@bp.fi.cr) y/o teléfono 2104-5700 para conocer más.

**3. ¿Tengo que firmar algo?**

No, En caso de que se requiera se lo estaríamos comunicando.

**4. ¿Por el cambio de aseguradora cambiará la prima?**

En la cesión de contratos no sufrirán aumentos en las primas de seguros, para más información puede comunicarse al correo [popularseguros@bp.fi.cr](mailto:popularseguros@bp.fi.cr) y/o teléfono 2104-5700.

**5. ¿La póliza se va a seguir rebajando del crédito?**

Si, las pólizas relacionadas a las garantías cedidas se seguirán rebajando en la operación de crédito.

**6. ¿No quiero la nueva aseguradora, que opciones tengo?**

En el comunicado enviado por el Banco Popular se indica los pasos a seguir, en Popular Seguros podemos cotizar con nuestros corredores de seguros un seguro individual y usted puede aportarlo, el Banco evaluará si las coberturas con correctas. Si se opta por esta opción deberá cada vencimiento aportar comprobante de que la póliza está activa.

**7. ¿Cómo puedo comunicarme con Popular Seguros?**

Tenemos habilitado la línea 2104-5700 o bien por correo electrónico [popularseguros@bp.fi.cr](mailto:popularseguros@bp.fi.cr)

**8. ¿Dónde puedo obtener un duplicado/condiciones de mi póliza?**

La información correspondiente a su nueva póliza fue remitida a su correo electrónico, en caso de no haber Correo electrónico en el archivo de clientes debe aportar uno para el envío de condiciones de la póliza. (contactar a popular seguros)

**9. ¿Quedé desempleado, que debo hacer?**

**"INFORMACION DE USO PÚBLICO.**

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular". Teléfono: 2104-7576.

Debe presentar los documentos requeridos por la Aseguradora ante Popular Seguros, tenemos habilitado la línea 2104-5700 o bien por correo electrónico [popularseguros@bp.fi.cr](mailto:popularseguros@bp.fi.cr)

**10. ¿Tuve un accidente/choque/siniestro, qué debo hacer?**

Debe presentar los documentos requeridos por la Aseguradora ante Popular Seguros, tenemos habilitado la línea 2104-5700 o bien por correo electrónico [popularseguros@bp.fi.cr](mailto:popularseguros@bp.fi.cr)

**11. ¿Necesito hacer uso de mi póliza vida/incendio, qué debo hacer?**

Debe presentar los documentos requeridos por la Aseguradora ante Popular Seguros, tenemos habilitado la línea 2104-5700 o bien por correo electrónico [popularseguros@bp.fi.cr](mailto:popularseguros@bp.fi.cr)

**12. ¿Tenía un reclamo/indemnización abierto/activo, qué debo hacer?**

Popular Seguros dará continuidad a los trámites para ello tenemos habilitado la línea 2104-5700 o bien por correo electrónico [popularseguros@bp.fi.cr](mailto:popularseguros@bp.fi.cr)

**13. ¿Mi trámite de indemnización sufre algún cambio?**

El proceso continúa igual de cara a la aseguradora que lo esté procesando. Popular Seguros le acompañara en adelante en el proceso como parte de nuestro servicio.

**14. "¿Popular Seguros pertenece al Conglomerado Financiero? ¿Ustedes siguen siendo parte del Banco Popular?"**

Si, Popular Seguros Sociedad Corredora de Seguros S.A, forma parte del Conglomerado Financiero Banco Popular y es la empresa experta en Seguros que funge como asesora en temas de Seguros para el Banco Popular y muchos otros clientes en el país.

**15. ¿Existirá un incremento en las cuotas de las pólizas?**

**"INFORMACION DE USO PÚBLICO.**

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular". Teléfono: 2104-7576.

Las pólizas fueron cedidas al Banco Popular como tomador y el intermediario es Popular Seguros, la información sobre ellas fue comunicada para el banco vía correo y puede comunicarse al correo [popularseguros@bp.fi.cr](mailto:popularseguros@bp.fi.cr) y/o teléfono 2104-5700 para conocer más.

**16. ¿Mi póliza tiene un codeudor, a este se le incluye póliza también?**

Se debe validar las condiciones del crédito cedido, en el Banco Popular sí se contemplan y se deberá considerar esta prima tantas veces como codeudores haya, únicamente para la póliza de vida.

**17. ¿Mi póliza tiene un fiador, a este se le incluye póliza también?**

No, la figura de fiador no está respaldado para la póliza de vida.

**18. ¿Puedo cambiar el beneficiario de mis pólizas?**

Si. Notificándolo por escrito al Banco Popular y surtirá efecto desde el momento que tal comunicado haya sido entregado en la oficina bancaria.

**19. ¿Qué cubre la póliza de Desempleo?**

Esta le protege como trabajador en caso de quedar desempleado por despido con responsabilidad patronal, otorgándole soporte económico para el pago de la cuota mensual de su crédito. Adicionalmente la información sobre ellas fue comunicada para el banco vía correo y puede comunicarse al correo [popularseguros@bp.fi.cr](mailto:popularseguros@bp.fi.cr) y/o teléfono 2104-5700 para conocer más.

**20. ¿Puedo trasladar mis pólizas personales a Popular Seguros?**

Si, la Correduría administra seguros individuales y colectivos, con sus datos le podremos en contacto con un corredor de seguros que le asesorará al respecto. (Enviar los datos al buzón Popular Seguros cotizaciones y ofertas).

**21. ¿Las pólizas tienen alguna relación con los ahorros que se tenían en la Cooperativa?**

No, los seguros respaldan el crédito otorgado, y el monto se contempla dentro de la cuota del crédito.

Preguntas frecuentes - CS  
Pág. 19

**Le invitamos a utilizar nuestros canales oficiales, para realizar consultas:**

- WhatsApp: 8502-2020
- Messenger de Facebook
- Chat web: [www.bancopopular.fi.cr](http://www.bancopopular.fi.cr)
- Telegram: @BPDCBPBOT
- Línea exclusiva: 800-82-666-92

**"INFORMACION DE USO PÚBLICO.**

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular". Teléfono: 2104-7576.