

ADQUISICIÓN OPERACIONES DE CREDITO DE 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 de acuerdo con el contrato firmado en la formalización.

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.

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.

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

Efectivamente podrá utilizar los ahorros según su preferencia, incluyendo realizar pagos a su préstamo.

"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.

6. ¿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.

7. ¿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.

8. ¿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."

9. ¿Puedo cancelar mi Crédito desde otra entidad financiera?

Sí, con el número de cuenta IBAN asociado al crédito

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

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

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

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

12. ¿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 si así lo desea, sin embargo, le recomendamos primero conocer nuestra oferta de créditos para usted.

13. ¿Puedo solicitar que mi Crédito se refinance con una nueva operación del Banco Popular?

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

14. ¿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.

15. ¿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. Si tiene dudas de si su operación pasó al Banco Popular podrá llamar al 2202-2020 con su número de cédula para confirmar.

16. ¿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.

17. ¿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.

18. ¿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 podrá cumplir sus pagos con solo tener saldo en sus cuentas sin la necesidad de asistir a una oficina comercial.

19. 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.

20. 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.

21. ¿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.

22. ¿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.

23. ¿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.

24. ¿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.

25. No estoy de acuerdo con la cuota de mi crédito, ¿qué hago?

El Banco registra en los sistemas el saldo actual, plazo y tasa correspondiente, la cuota es el resultado de dichas variables. Si su cuota aumentó, es porque la cuota que venía cancelando era insuficiente para liquidar el saldo pendiente de pago. De mantenerse esa cuota, al final del plazo, usted tendrá un monto al descubierto. Si aun así tiene dudas con su cuota puede solicitar un estudio en nuestras oficinas.

26. ¿Es cierto que el Banco estará brindando facilidades a clientes de CS que presentan atraso en sus créditos?

El BP ofrece a todos los clientes la posibilidad de tramitar un arreglo de pago en todas sus oficinas comerciales, en donde se les ofrecerá una alternativa que sea viable, que se ajuste a sus necesidades y a su capacidad de pago. Para el caso de incremento de cuota debe consultarse la siguiente respuesta.

27. ¿Mi cuota aumentó?

La operación tiene un vencimiento de acuerdo con lo pactado en la cooperativa. La cuota se calcula de acuerdo con los meses que faltan para que para alcanzar esa fecha de vencimiento. Si su cuota aumentó, es porque la cuota que venía cancelando era insuficiente para liquidar el saldo pendiente de pago en el plazo registrado; por lo tanto, el Banco, conforme las cláusulas contractuales, se ve en la obligación de recalcular la cuota para garantizar su cancelación en las condiciones vigentes a la fecha de la transacción.

Si tiene problemas para cubrir dicha cuota, el Banco ha establecido procedimientos ágiles para formalizar un arreglo de pago y, al menos, siga pagando una cuota similar a la que venía haciendo.

28. ¿Pago una póliza por aparte y no me la rebajan en la cuota mensual?

Deberá acercarse a una oficina comercial e informar su situación. El pago de las pólizas debe estar al día y debe aportar documentación donde se indiquen las condiciones del contrato respectivo.

29. ¿Qué debo hacer si mi crédito fue cancelado previamente o, que su saldo sea mayor al reflejado en su último recibo de pago o estado de cuenta?

Deberá acercarse a una oficina comercial e informar su situación, aportando copia del depósito o transferencia que lo evidencia y donde se identifique la cuenta destino (a nombre de Coopeservidores). Posterior a esto, el Banco procederá a realizar los trámites respectivos ante la Resolución para validar los datos y recuperar cualquier suma que no le hubiese sido acreditada a su préstamo.

30. ¿Qué debo hacer si la tasa de interés que se está cobrando es superior a la tasa contractual?

Tal como se indicó anterior, el Banco está obligado a respetar las condiciones vigentes de la cartera adquirida, siendo una de estas la tasa de interés. Al respecto, debe aclararse que, en casos de créditos formalizados hace más de 5 años, en muchos casos se fijaban como revisables y ajustables, por lo que, podían subir a bajar, dependiendo de la política respectiva de la cooperativa, sin embargo, si son operaciones más recientes, especialmente créditos garantizados por bienes muebles (vehículos) o inmuebles, en ocasiones se definían condiciones especiales como plazos a tasa fija, así como tasas escalonadas, por lo que, si su deuda presenta una de estas condiciones, se recomienda presentar copia de la escritura ante la oficina comercial más cercana, a fin de revisar su caso y validar que la información haya sido migrada correctamente al Banco.

31. ¿Qué debo hacer en caso de haber realizado algún pago parcial de la última cuota que no se ve reflejada en los datos suministrados?

Debe aportar a la oficina comercial una copia del recibo, depósito o transferencia para que se realice un estudio de su caso, conforme el historial de su operación en la cooperativa y proceder, que se aplique a uno de sus pagos.

"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.