

Preguntas Frecuentes

Debido a la actual situación por el estado de emergencia sanitaria dispuesta por el gobierno, te brindamos la siguiente información de interés:

AGENCIAS



CANALES DE PAGO



REPROGRAMACIONES



CTS





AGENCIAS

¿Cuál es el actual horario de atención en las agencias de Financiera Qapaq?

Ponemos a tu disposición nuestro nuevo horario de atención en toda la red de agencias, a fin de que puedas realizar tus consultas, pagos y/o cualquier transacción con una mayor comodidad.

Horario de Atención: de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm y los sábados de 9:00 am a 1:00 pm



CANALES DE PAGO

Si se me dificulta acudir a las agencias, ¿dónde puedo realizar el pago de mis cuotas?

Financiera Qapaq mantiene un convenio que te permite realizar el pago de las cuotas de tu crédito a través de los siguientes canales externos: Banco de Crédito del Perú (BCP), Kasnet y Western Union. Para información sobre los costos del servicio te invitamos a ingresar a <http://www.qapaq.pe/lugares-de-pago/>

Te recordamos que puedes realizar el pago de tus cuotas sin costo alguno a través de nuestras agencias.

¿Me cobrarán penalidades o intereses moratorios por pago atrasado?

Para ayudarte, mientras dure el estado de emergencia en nuestro país, hemos exonerado las penalidades y/o el interés moratorio, así como los intereses compensatorios vencidos.



REPROGRAMACIONES

¿Qué es una reprogramación?

La reprogramación es una facilidad de pago que te permite postergar el pago de tus cuotas. Consiste en que el cliente no va a pagar las cuotas de su crédito por un periodo determinado, denominado periodo de gracia, durante el cual se generaran los intereses.

¿Financiera Qapaq está brindando alternativas de reprogramación?

Sí. Contamos con un plan de reprogramaciones de deudas, las cuales se complementan a las que hemos anunciado en los meses de marzo y abril del presente año.

Si tienes una cuota con vencimiento en el mes mayo de tu crédito reprogramado y tienes dificultades para pagarla, Financiera Qapaq pone a tu disposición la reprogramación automática de tu crédito.

¿La reprogramación afecta mi calificación en las Centrales de Riesgo?

No. Conforme a lo dispuesto por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP su calificación se mantendrá.

¿Me cobrarán intereses por la reprogramación?

Sí. Debido a la postergación del pago de tu crédito, se generan los intereses compensatorios correspondientes y éstos son cargados como cuota(s) adicional(es) en tu nuevo cronograma de pagos.

¿Qué debo hacer si no estoy de acuerdo con la reprogramación de mi crédito?

Podrás solicitar la reversión de la reprogramación dentro de los 30 días posteriores de realizada dicha transacción. Para lo cual, deberás apersonarte a cualquiera de nuestras agencias con tu documento nacional de identidad (DNI) y solicitar la reversión. Existe un formato especial para ello. Solicítalo en nuestras agencias.

Luego de solicitada la reversión de la reprogramación ¿cuál es el plazo para su ejecución?

El plazo para realizar la reversión es de hasta 15 días calendario, contados desde la recepción de su solicitud. Sin perjuicio de ello, podrá realizarse antes de dicho plazo.

¿Dónde puedo comunicarme para solicitar información sobre las reprogramaciones u otras relacionadas a mi crédito?

Ponemos a tu disposición la línea telefónica (01) 708-1500 y en nuestras agencias ubicadas a nivel nacional. El horario de atención en la línea telefónica es de lunes a viernes de 8:00 am a 7:00 pm y los sábados de 8:00 am a 5:00 pm.

El horario de las agencias se encuentra en la sección de AGENCIAS arriba indicada.



CTS - Compensación por tiempo de servicio

Ante esta coyuntura que estamos atravesando por el COVID-19, el Gobierno aprobó un disponible extraordinario de CTS del saldo intangible de hasta S/2,400 soles o su equivalente en moneda extranjera.

¿Dónde puedo solicitar el retiro extraordinario de mi CTS?

Hemos dispuesto una modalidad de retiro No Presencial, que consiste en el envío de tu solicitud al correo electrónico retironopresencial@qapaq.pe. Ahí debes detallar tu nombre completo, tu número de Documento de Identidad, teléfono de contacto, monto a transferir, número y código CCI de la cuenta a la que deseas transferir tus fondos. También puedes realizar el retiro a través de nuestra red de agencias en horario de atención.

Si deseo la transferencia de mis fondos de CTS a la cuenta de un tercero, ¿procederá mi solicitud?

No procederá tu solicitud. Por ello, deberás indicar un número de cuenta que se encuentre a tu nombre.

¿El retiro de hasta S/ 2,400 de mi cuenta CTS tiene fecha límite?

Puedes disponer de tu CTS hasta el próximo 30 de junio, fecha en la que terminan los 90 días calendario de emergencia sanitaria dispuesta por el Gobierno.

Luego del abono de CTS correspondiente al periodo Noviembre 2019 - Mayo 2020, ¿puedo solicitar la liberación de la diferencia que me faltó disponer para llegar a los S/ 2,400?

Sí. Puedes retirar el diferencial que te faltó disponer. Ten en cuenta que la suma de los montos que hayas retirado no puede superar los S/2,400.

FINANCIERA QAPAQ S.A.

Quedamos a tu disposición a través de nuestros canales de atención, ingresando a nuestra página web www.qapaq.pe o apersonándose a cualquiera de nuestras agencias.