

# 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 6:30 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 ha puesto a tu disposición canales digitales como Qapaq por internet, el app móvil y el pago link, mediante los cuales puedes realizar el pago de las cuotas de tu crédito sin costo adicional y sin tener que movilizarte.

Asimismo, se puede realizar los pagos a través de canales externos como Banco de Crédito (BCP), Kasnet y Western Union. Para información sobre las comisiones aplicables por el banco o agentes recaudadores por el uso de los servicios de recaudación te invitamos a ingresar a <https://www.qapaq.pe/ubicanos/>

### ¿Qué pasa si me demoro en pagar las cuotas de mi crédito?

En caso de atraso en el pago de las cuotas se cobrará el interés moratorio, aplica desde el primer día de atraso y durante el tiempo que se encuentre vencida. Te recomendamos realizar el pago en la fecha de vencimiento de tu cuota, con la finalidad de evitar costos adicionales.



## 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 generarán los intereses.

### ¿Financiera Qapaq está brindando alternativas de reprogramación?

Si, en caso tengas dificultades para pagar tus cuotas programadas, ponemos a tu disposición alternativas de reprogramación de tu crédito a través del Flexicuota, el cual permite flexibilizar tu cuota y armar un cronograma de pagos que más te acomode.

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

No, conforme a lo dispuesto por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP en caso de realizar una reprogramación su calificación se mantendrá.

### ¿Me cobrarán intereses por la reprogramación?

Sí, debido a la postergación del pago de tu crédito, el plazo de la deuda se extiende y se generan los intereses compensatorios correspondientes.

### ¿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 8:30 am a 7:00 pm y los sábados de 8:30 am a 3:00 pm.

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



## CTS - Compensación por tiempo de servicio

En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley N° 31171, y sus disposiciones reglamentarias aprobadas mediante Decreto Supremo 010-2021-TR a fin de cubrir las necesidades económicas causadas por la pandemia del COVID-19, a partir del 04 de mayo del presente año puedes realizar la disposición del 100% de los depósitos acumulados en tu cuenta por Compensación por Tiempo de Servicios (CTS)

### **¿Dónde puedo solicitar el retiro extraordinario de mi CTS?**

Podrás disponer de tus fondos de manera inmediata, acercándote a cualquier agencia a nivel nacional, y presentar tu Documento Nacional de Identidad (DNI) o carné de extranjería.

### **¿Debo realizar el retiro del total de mi cuenta CTS?**

Podrás realizar el retiro total o parcial (las veces que lo requieras) de tus fondos.

### **¿Hasta cuándo puedo realizar la disposición del 100% de los depósitos acumulados de mi cuenta CTS?**

Podrás disponer del 100% de tus fondos de tu cuenta CTS hasta el 31 de diciembre de 2021.

FINANCIERA QAPAQ S.A.

Quedamos a tu disposición a través de nuestros canales de atención, a través de nuestro Call Center (01) 712 3223, ingresando a nuestra página web [www.qapaq.pe](http://www.qapaq.pe) o apersonándose a cualquiera de nuestras agencias.