

Tiempos máximos de tramitación de solicitudes de refinanciamiento y/o reprogramaciones

TIEMPOS MAXIMOS DE TRAMITACION DE SOLICITUDES DE REFINANCIAMIENTO Y/O REPROGRAMACIONES

1) LOS TIEMPOS MAXIMOS ESTABLECIDOS CONSIDERA LO SIGUIENTE:

- ✓ PLAZO DE ACTIVACION DE SOLICITUDES DE PRORROGAS: Recepción de solicitudes de prórrogas Hasta el día 31 de enero del 2023.
- ✓ PLAZO DE FINALIZACION DE PROCESO DE REFINANCIAMIENTO Y/O REPROGRAMACION:
 - a) Plazo máximo de hasta 30 días, posterior al proceso de notificación al socio
 - b) En los casos que no se pueda contactar al socio de forma personal, se utilizara mensajes de texto vía WhatsApp
 - c) En casos de imposibilidad de contactarse con el socio mediante las vías mencionadas en los puntos a) y b) se establece un plazo máximo hasta el día 31 de agosto del presente año para desactivar la solicitud de prórroga.
 - d) Nota importante: Una vez desactivada la prórroga, el sistema genera el nuevo estado y calificación del socio deudor en base a los días mora acumulados, a partir del inicio de la solicitud de prórroga

2) SOCIOS PRESTATARIOS CON SOLICITUDES DE PRORROGA QUE SE ENCUENTRAN AL DÍA EN SUS CUOTAS DE PAGO SEGÚN SU PLAN DE PAGO ORIGINAL – PROCESO DE DESACTIVACION DE PRORROGA

- a) Documento suscrito por el socio, donde declara conocer todos los beneficios otorgados según normativas vigentes para operaciones de créditos que se beneficiaron con cuotas diferidas durante los meses de marzo a diciembre del 2020
- b) Documento firmado por el socio donde renuncia a los beneficios obtenidos según la Circular ASFI/669 (Reprogramación/Refinanciamiento de créditos con cuotas que fueron diferidas), dando su conformidad de continuar con sus pagos de sus cuotas de su préstamo de acuerdo a su plan de pago original
- c) Que la operación de crédito se encuentre en estado vigente según su plan de pago a la fecha de la solicitud de su renuncia
- d) Desactivar la Prorroga en el Sistema Net Bank de la Entidad
- e) Continuar con el pago de sus cuotas de préstamos según lo establecido en su plan de pago.

3) SOCIOS PRESTATARIOS CON SOLICITUDES DE PRORROGA QUE FINALIZARON SU PLAN DE PAGO QUE SE ENCUENTRAN CON SALDOS 0.00 SEGÚN SU PLAN DE PAGO ORIGINAL

- a) Informar al socio que deberán continuar con sus pagos de sus cuotas diferidas según lo establecido en su nuevo plan de pagos ampliado



- b) Desactivar la solicitud de prórroga a la operación de crédito
- c) Continuar con el pago de sus cuotas de préstamos según lo establecido en su plan de pago.

4) REFINANCIAMIENTO O SOLICITUDES DE CREDITOS PARALELOS DE PRESTATARIOS QUE SE BENEFICIARON CON CUOTAS DIFERIDAS Y SE ACOGIERON AL PROCESO DE REPROGRAMACION DE SUS OPERACIONES DE CREDITOS BAJO NORMA ASFI/669.

- a) Aplica para socios prestatarios en la Cooperativa y en el Sistema Financiero para la compra de deudas o pasivos
- b) Cumplimiento de requisitos y condiciones establecidas en el Manual de créditos
- c) Tener o contar con capacidad de pago de acuerdo a procedimientos establecidos en nuestros manuales de evaluación de deudores

d) Plan de pagos con cuotas mensuales. - Haber cancelado como mínimo tres cuotas de su préstamo de su nuevo plan de pagos reprogramado con promedio de 5 días mora en su plan de pago reprogramado, considerando sus cuotas de pagos reprogramado y si corresponde de los últimos 12 meses

e) Plan de pagos con cuotas trimestrales. - Haber cancelado como mínimo dos cuotas de su préstamo de su nuevo plan de pagos reprogramado con promedio de 5 días mora en su plan de pago reprogramado, considerando sus cuotas de pagos reprogramado y si corresponde de los últimos 24 meses

f) Plan de pagos con cuotas semestrales o anuales. - Haber cancelado como mínimo una cuota de su préstamo de su nuevo plan de pagos reprogramado con promedio de 5 días mora en su plan de pago reprogramado, considerando sus cuotas de pagos reprogramado y si corresponde de los últimos 36 meses



Diferimiento



Diferimiento de créditos: Conozca los aspectos clave de la medida

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) pone en conocimiento de la población la siguiente información orientativa, con el propósito **de aclarar las principales consultas** relacionadas con la aplicación del diferimiento de créditos y de las acciones de supervisión que realiza la institución para la protección de los derechos de los consumidores financieros y la estabilidad del sistema financiero.

1. ¿Qué es el diferimiento de créditos?

Es una medida excepcional que permite postergar temporalmente el pago de las cuotas de determinados créditos, sin que ello genere multas, penalidades ni incrementos en la tasa de interés. Con ello se protege a los prestatarios y se evita el sobreendeudamiento.

2. ¿Qué normas establecen el diferimiento de créditos?

El diferimiento está establecido por la Ley N° 1670, de 5 de noviembre de 2025, y reglamentado mediante el Decreto Supremo N° 5503, que define las condiciones operativas y de protección financiera.

3. ¿A quiénes beneficia el diferimiento de créditos?

El diferimiento aplica a prestatarios de:

- Créditos para vivienda de interés social.
- Créditos otorgados a unidades económicas de tamaño micro y pequeño del sector productivo.

4. ¿El diferimiento es automático o debe solicitarse?

De acuerdo con el Decreto Supremo N° 5503, el diferimiento se aplica a solicitud expresa del prestatario.

Si el prestatario continúa pagando normalmente su crédito, se entiende que no desea acogerse al diferimiento.

5. ¿Por cuánto tiempo se puede diferir el crédito?

El diferimiento puede aplicarse por un plazo máximo de seis meses, computables desde la publicación de la Ley N° 1670.

6. ¿Qué pagos se incluyen en el diferimiento?

- Capital
- Intereses corrientes
- Seguros
- Comisiones y otros cargos asociados al crédito

Todo el pago de la cuota queda temporalmente suspendido

7. ¿Durante el diferimiento se generan intereses adicionales?

No, la norma prohíbe la capitalización de intereses vencidos y el cobro de intereses extraordinarios, adicionales o penalidades.

8. ¿El diferimiento afecta la calificación crediticia del prestatario?

No, el diferimiento no afecta la calificación de riesgo del prestatario, ni implica reportes negativos en el sistema financiero.

9. ¿Qué sucede con los pagos diferidos una vez finalizados los seis meses?

Los montos diferidos serán distribuidos durante el tiempo restante del crédito, conforme al nuevo plan de pagos que debe ser entregado gratuitamente por las entidades financieras.

10. ¿La entidad financiera puede modificar la tasa de interés o las condiciones del crédito?

No, las condiciones originales del crédito deben mantenerse, incluyendo la tasa de interés, tampoco pueden aplicar sanciones ni modificaciones.

11. ¿Qué ocurre con los seguros asociados al crédito durante el diferimiento?

Las pólizas de desgravamen hipotecario y otros seguros mantienen su vigencia, sin exclusiones, recargos ni pérdida de cobertura durante el periodo de diferimiento.

12. ¿Qué pasa si el prestatario tenía mora antes de la norma?

Los prestatarios con créditos en mora pueden acogerse al diferimiento, siempre y cuando no tengan procesos judiciales iniciados a la fecha de promulgación del Decreto Supremo 5503.

13. ¿Cuántas veces se puede aplicar el diferimiento?

Solo puede aplicarse una vez por prestatario, dentro del periodo definido por la norma; es decir, si una persona tiene más de un crédito, solo podrá solicitar el diferimiento para uno de ellos.

14. ¿Qué rol cumple ASFI en este proceso?

En el marco de sus competencias, ASFI es responsable de emitir la normativa reglamentaria, supervisar el cumplimiento de las disposiciones por parte de las entidades financieras y velar por la protección de los derechos de los prestatarios, así como por la estabilidad y el adecuado funcionamiento del sistema financiero.

ASFI reafirma su compromiso con la protección de los derechos de los prestatarios y con la supervisión responsable del sistema financiero, velando por una aplicación transparente y equitativa de las medidas de diferimiento de créditos.



Conoce más sobre el diferimiento de Crédito



Objetivo: Informar de forma clara, sencilla y veraz sobre el alcance del diferimiento de cuotas, conforme a la Ley N° 1670 y el Decreto Supremo N° 5503.

Contenido:

1. ¿Qué es el diferimiento de cuotas?

Respuesta:

El diferimiento de cuotas es una medida que permite postergar el pago de cuotas de un crédito, por un plazo de hasta seis (6) meses, sin penalizaciones ni incremento en la tasa de interés.

Durante este periodo, el cliente no paga capital, intereses, seguros, comisiones u otros cargos, ya que se otorga un periodo de gracia completo sobre estos conceptos.

2. ¿Quiénes pueden solicitarlo?

Respuesta:

Pueden acceder al diferimiento, previa solicitud expresa:

- Personas con créditos de vivienda de interés social, y
- Unidades económicas de tamaño micro y pequeña empresa, con créditos productivos.

3. ¿Cómo afecta el plan de pagos?

Respuesta:

El cliente recibirá un nuevo plan de pagos sin costo.

- No se requiere firmar adendas.
- Se mantendrá el valor de la cuota, pudiéndose extender el plazo del crédito.
- No se aplicarán intereses extraordinarios ni penalidades.
- No se capitalizan intereses vencidos.
- La reprogramación no afecta la calificación de riesgo del cliente.

4. ¿Pierdo mi calificación si accedo al beneficio?

Respuesta:

No. Las operaciones que se acojan al diferimiento serán reportadas como cartera vigente, y no afectarán la calificación de riesgo del prestatario.

Esto permite que el cliente mantenga su historial crediticio sin deterioro, siempre y cuando se cumpla con los nuevos términos pactados.

5. ¿Cuáles son los pasos para acceder al diferimiento?

Respuesta:

1. Presentar una solicitud expresa a la entidad financiera.
2. Verificar que el crédito esté dentro de los tipos y plazos establecidos por Ley N° 1670.
3. Confirmar que no existan acciones judiciales en caso de mora.
4. Recibir el nuevo plan de pagos.
5. Continuar cumpliendo con los pagos bajo el nuevo cronograma, sin necesidad de adenda ni incremento de tasa.



6. ¿Qué pasa si ya realicé pagos después del 5 de noviembre de 2025?

Respuesta:

Si el cliente realizó pagos después de la publicación de la Ley 1670 (5 de noviembre de 2025), se considera como una aceptación tácita de no acogerse al diferimiento.

7. ¿Cuántas veces puedo solicitar este beneficio?

Respuesta:

El beneficio de diferimiento solo puede aplicarse una (1) vez por prestatario, durante el periodo definido por la Ley N° 1670.

8. Si mi crédito está en mora, ¿puedo acceder al diferimiento?

Respuesta:

Sí, puedes acceder al beneficio solo si tu crédito en mora no tiene acciones judiciales iniciadas hasta la fecha de promulgación del Decreto Supremo N° 5503 (17 de diciembre de 2025).

Esto significa que si tu operación crediticia estaba en mora pero no estaba en proceso judicial, aún puedes solicitar el diferimiento de tus cuotas.

9. ¿Qué pasará con los intereses y cargos durante el diferimiento?

Respuesta:

Durante el periodo de gracia (hasta 6 meses), el capital de las cuotas diferidas devengará únicamente intereses corrientes.

Una vez concluido este periodo, tanto el capital, intereses y otros cargos diferidos serán cobrados proporcionalmente (a prorrata) durante el tiempo restante del crédito.

No se generarán intereses extraordinarios ni penalizaciones adicionales, conforme al artículo 59, parágrafo II del Decreto Supremo N° 5503.