



APLICACIÓN DE MEDIDA PARA POSPONER LAS PRÓXIMAS 3 CUOTAS DEL CLIENTE

NOTA: Estas medidas se complementarán con instrucciones que emita el regulador bancario, las cuales prevalecerán.

1) ¿En qué consiste esta medida?

La medida consiste en posponer 3 meses el pago de tu Préstamo APAP. El pago mensual incluye las cuotas de capital e interés más la cuota del seguro, es decir, te otorgamos un plazo de gracia de tres meses para continuar efectuando sus pagos. El monto de la cuota no será mayor, pero la composición de esta puede variar ya que se incluirán en el balance de capital, los intereses y cuotas de seguro generadas durante el período de gracia. Igualmente, el término de tu contrato puede extenderse hasta seis meses, incluyendo los tres meses de plazo de gracia.

2) ¿Quiénes aplican a este beneficio? ¿Cómo lo solicito?

Para esta medida aplican todos los clientes con préstamo personal (consumo con y sin garantía), hipotecario, de vehículo o PYME de APAP de forma automática. En caso de no querer optar por esta opción, debes escribirnos a ruedala@apap.com.do, informando nombre y apellido, cédula y número de teléfono.

3) ¿Cuáles son las condiciones para aplicar?

Para aplicar, tu préstamo personal (consumo con y sin garantía), hipotecario, de vehículo o PYME debe estar vigente, esto significa, con menos de 30 días de atraso.

4) Tengo una tarjeta crédito, ¿puedo optar por esta medida?

No, esta medida solo aplica para préstamo personal (consumo con y sin garantía), hipotecario, vehículo y PYMEs, para tarjeta de crédito tenemos otras medidas que se han venido comunicado.



5) ¿A partir de qué fecha inician a posponerse las cuotas?

La medida inicia a partir del 01 de abril 2020 y la prórroga será de 3 meses. Si al 01 de abril de 2020 tienes una cuota PENDIENTE DE PAGO, por ejemplo, del día 15 de marzo 2020, aplicas y la próxima fecha de generación de cuota será 15 de junio 2020.

En el caso que no tengas cuota de marzo pendiente de pago al 01 de abril 2020, se te “rodará” la fecha de próxima generación de cuota al día de pago + 3 meses. Por ejemplo, si al 01 de abril 2020 NO TIENES CUOTA PENDIENTE DE PAGO y Tu día de pago es el 15 de cada mes, la fecha de próxima generación de cuota será 15 de Julio 2020.

6) ¿Cuáles cargos se generarán durante estos 3 meses?

Para tu tranquilidad financiera, no serán exigibles cargos por mora de generarse en estos 3 meses.

7) ¿Si opto por este beneficio debo ir a APAP a firmar algún documento o lo puedo hacer vía telefónica?

Para optar por el beneficio no debes firmar documentos adicionales, solo debes confirmar la voluntad de ser incluido vía correo electrónico con tu nombre y apellido, cédula, número de teléfono y número de préstamo a ruedala@apap.com.do. En caso de no querer optar por esta opción, debes también escribirnos a ruedala@apap.com.do, informando nombre y apellido, cédula, número de teléfono y número de préstamo. Al hacerlo, estarás recibiendo un correo de confirmación.

8) ¿Se le agregarán los 3 meses adicionales al plazo de mi préstamo?

Tu préstamo se rueda durante tres meses. El monto de la cuota no será mayor, pero la composición de esta puede variar ya que se incluirán en el balance de capital los intereses y cuotas de seguro generadas durante el periodo de gracia. El término de tu contrato puede extenderse hasta seis meses, incluyendo los tres meses de plazo de gracia.

9) ¿Recalculan el capital e interés en las cuotas restantes?

Si, se pospone la cuota completa: capital, interés y seguros. El monto de la cuota no será mayor, pero la composición de esta puede variar ya que se incluirán en el balance de capital, los intereses y cuotas de seguro generadas durante el periodo de gracia.



10) ¿Me subirán las cuotas que pago actualmente?

La medida consiste en dar una prórroga en el pago de tus cuotas. El monto de la cuota no será mayor, pero la composición de esta puede variar ya que se incluirán en el balance de capital los intereses y cuotas de seguro generadas durante el periodo de gracia.

11) Como no estaré realizando pagos, ¿me va a afectar mi buró crediticio?

Siempre y cuando tus pagos hayan estado al día antes de la entrada en vigencia de estas medidas, no se estará afectando tu buró de crédito. Estas medidas fueron diseñadas para tu beneficio, y la prórroga no afectará tu buró de crédito.

12) ¿Cuánto tengo que pagar durante estos 3 meses?

Durante la vigencia de este período de gracia no tendrás que realizar ningún pago, retomamos los pagos dentro de 90 días a partir de la entrada en vigencia del mismo, salvo si tienes más de una cuota vencida en su préstamo.

13) ¿Tengo que pagar los seguros que tenga mi préstamo o los intereses?

Los intereses y los seguros continuarán vigentes, pero no realizarás el pago de estos hasta tanto se complete el periodo de vigencia del plazo de gracia.

14) Si decido no optar por esta medida, ¿qué debo hacer?

Si no deseas acoger la medida, puedes escribirnos un correo a ruedala@apap.com.do con tu nombre y apellido, cédula de identidad o pasaporte y teléfono de contacto. Al hacerlo, estarás recibiendo un correo de confirmación.

15) En caso de que sea un préstamo nuevo, ¿qué pasa con mi primera cuota?

Esta medida no aplica para préstamos nuevos. Recuerda que tienes 2 semanas para el pago de tu cuota.

16) ¿Importa si el monto o plazo restante de mi préstamo es poco?

No importa el monto o plazo de capital restante.

17) Si tengo el dinero disponible en mi cuenta, ¿realizarán el débito automático?

A partir del 01 de abril 2020, a los préstamos que apliquen, no se les estará realizando débitos automáticos por motivo de la prórroga de 3 meses de las cuotas. Se estará confirmando con cada cliente si desea aplicar el pago de su cuota.



18) En caso de fallecimiento en este período, ¿me cubre el seguro de vida?

Para los préstamos en los cuales solicitaste y autorizaste tu inclusión en la póliza colectiva de Seguro de APAP, en caso de siniestro estarás amparado por la cobertura del seguro, para lo cual debes cumplir y completar todos los requisitos y acciones previstos en la póliza.

19) En caso de siniestro durante este período, ¿me cubre el seguro?

Para los préstamos en los cuales se solicitaste y autorizaste tu inclusión en la póliza colectiva de Seguro de APAP, en caso de siniestro estarás amparado por la cobertura del seguro, para lo cual debes cumplir y completar todos los requisitos y acciones previstos en la póliza.

20) Una vez termine el período de gracia, ¿qué pasa si no pago mis cuotas?

Una vez terminado el período de gracia, si no pagas tus cuotas en la fecha correspondiente, se estarán generando cargos por mora y demás cargos establecidos en contrato.

21) Si me quedan menos de 3 cuotas, ¿qué pasará con mi préstamo?

La prórroga es de 3 meses sin importar el plazo restante de tu préstamo.

22) Regularmente pago mi préstamo por APAPenlínea@ o APAPPMóvil, ¿mi cuota se verá igual que los meses anteriores?

En el período de prórroga de 3 meses no tendrá que realizar los pagos.

23) Soy un cliente PYME y tengo una línea de crédito con ustedes, ¿qué pasará con mi línea?

La prórroga solo aplica para préstamos a cuotas, no incluye líneas de crédito. Los pagos de su línea de crédito se mantienen en las fechas acordadas.

24) ¿Esta prórroga aplica para los préstamos comerciales?

Esta medida no aplica para préstamos comerciales, solo aplica para clientes de Banca Personal (con o sin garantía) y PYME.

25) Luego del período de gracia, ¿qué pasará con mis fechas de pago?

Luego de la prórroga de 3 meses, tu calendario de pagos se mantiene, pagarás la cuota de tu préstamo en la fecha acordada.

26) ¿Puedo elegir cuáles cuotas diferir?

La prórroga de 3 meses es automática a partir del 01 de abril 2020.



27) Si ya se generó mi cuota de marzo, pero no la he pagado, ¿puedo aplicar a la medida?

Si al 31 de marzo tenías máximo 30 días de atraso o estabas al día, puedes aplicar a la medida.

La prórroga funcionará de la siguiente manera: si al 01 de abril de 2020 tenías una cuota PENDIENTE DE PAGO, por ejemplo, del día 15 de marzo 2020, la próxima fecha de generación de cuota será 15 de junio 2020.

En el caso que no tuvieses cuota de marzo pendiente de pago al 01 de abril 2020, se te “rodará” la fecha de próxima generación de cuota al día de pago + 3 meses. Por ejemplo, si al 01 de abril 2020 NO TENÍAS CUOTA PENDIENTE DE PAGO y tu día de pago es el 15 de cada mes, la fecha de próxima generación de cuota será 15 de julio 2020.

28) Si no quiero optar por esta medida, ¿por cuál otro beneficio puedo optar para mi préstamo?

Te otorgamos dos semanas de gracia para el pago tu préstamo.

29) Si me adhiero a la prórroga, pero uno de los meses puedo realizar el pago, ¿cómo se aplica a mi préstamo?

La naturaleza de la medida es llevar tranquilidad financiera a nuestros clientes. Para cualquier caso particular esta información se brindará oportunamente de acuerdo con la situación de cada cliente.

30) ¿Me han cambiado la cuota? Me dijeron que mi próxima cuota era en 3 meses, pero veo que es en 2.

Estamos ejecutando los procesos operativos para poder rodar tu cuota. Durante este proceso no tienes que pagar tu préstamo, queremos darte la tranquilidad de que las mismas no se estarán generando durante el período comprometido. Agradecemos tu comprensión y te invitamos a continuar atento a las comunicaciones en nuestros canales de servicio al cliente.

31) Anteriormente me salía el monto de mi cuota mensual en APAPP Móvil y APAPenlínea, ¿por qué ahora me sale en blanco?

Al rodar el préstamo por los próximos 3 meses, tu cuota no se estará visualizando de manera temporal. No obstante, queremos darte la tranquilidad de que las mismas no se estarán generando durante el período comprometido de 3 meses. Agradecemos tu comprensión y te invitamos a continuar atento a las comunicaciones en nuestros canales de servicio al cliente.



32) Soy un cliente que solicitó que no le rodaran la cuota de préstamo, y anteriormente me salía el monto de mi cuota mensual en APAPP Móvil y APAPenlínea, ¿por qué ahora me sale en blanco?

Si ya te corresponde pagar su préstamo, podrás ver el monto de tu cuota en la opción de pago, allí también puedes realizar tu pago como de costumbre.

33) Necesito pagar mi préstamo y no puedo ver la cuota mensual en APAPP Móvil y APAPenlínea ¿por qué sale en blanco el campo?

Si ya te corresponde pagar su préstamo, podrás ver el monto de tu cuota en la opción de pago, allí también puedes realizar tu pago como de costumbre.

34) ¿Cuándo podré ver la cuota mensual de mi préstamo de nuevo en mi APAPP Móvil y APAPenlínea?

En estos momentos se están ejecutando los procesos operativos para poder rodar tu cuota. Durante este proceso no tienes que pagar tu préstamo, queremos darte la tranquilidad de que las mismas no se estarán generando durante el período comprometido. Agradecemos tu comprensión y te invitamos a continuar atento a las comunicaciones en nuestros canales de servicio al cliente.

35) Me habían dicho que la inclusión de mi préstamo en el programa Ruédala era de forma automática, pero estoy recibiendo un correo donde me consultan si quiero estar dentro o fuera, ¿por qué me están enviando ese correo ahora?

Este correo es una *confirmación* de tu decisión de permanecer o no dentro del Programa Ruédala. Tienes la opción de elegir, y puedes responder pulsando el botón que indique tu preferencia.

36) ¿Por qué van a extender 6 meses mi préstamo?

El programa Ruédala busca aliviar los compromisos de nuestros clientes durante los 3 meses más complejos de este período de excepción. En esos 3 meses, no necesitas realizar el pago de tus cuotas (capital, interés y seguros). Los montos correspondientes a esos 3 meses, los incluiremos en tu balance y los distribuiremos en el plazo restante de tu crédito.

Al incluir esos importes y distribuirlos en la vida del crédito, ampliamos el plazo total hasta 6 meses, con el objetivo de asegurar que el importe total de tu cuota no varíe.



37) ¿Me estarán cobrando intereses adicionales por esta medida?

Durante los 3 meses del Programa Ruédala, aunque no necesites pagar tus cuotas, los intereses continúan generándose. Estos intereses, junto con los seguros, se estarán incluyendo a tu préstamo, por lo que, para asegurarte el mantenimiento del valor de tu cuota, estarán redistribuyéndose en las cuotas futuras de tu préstamo, llegando a incrementar en hasta 3 cuotas el préstamo.

38) ¿Y qué pasa con los cargos de seguros?

A pesar de no realizar los pagos de sus cuotas, durante el período postergado estarás cubierto contra cualquier siniestro contemplado en la póliza de tu seguro. Al haber solicitado y autorizado tu inclusión en la póliza colectiva de seguro de APAP, este cargo, al igual que los intereses, será incluido en tu balance.

39) ¿Por qué no me lo notificaron antes?

A lo largo de este período de excepción, APAP ha ido ejecutando un plan de comunicación permanente a través de nuestros canales y sucursales sobre el Programa Ruédala, con la finalidad de mantener a nuestros clientes continuamente actualizados sobre el mismo.

Esta comunicación que acabas de recibir responde a este plan de comunicación permanente y busca confirmar tu voluntad de ser incluido o excluido del programa. A través de esta comunicación, tiene la opción de mantenerte acogido al programa, o declinar si entiendes que no es conveniente para ti.

40) Si decido excluirme, ¿cuántos días de gracia me darán sin cobrarme mora?

Si no deseas estar incluido en el Programa Ruédala, estaremos recibiendo tu solicitud de exclusión hasta el viernes 22 de mayo. A partir de tu exclusión, tendrás una semana para realizar los pagos de las cuotas vencidas sin recargos.

41) ¿Qué tiempo tarda el proceso de exclusión luego de la solicitud?

Tenemos el compromiso de reconocer tu solicitud desde la fecha en que notificas tu voluntad de excluirte. Te recomendamos estar atento a tus Canales APAP para confirmar cuando te hayas excluido.