

# Somos la mano que te ayuda a continuar **Estamos juntos en este camino**

Esta entidad es supervisada por ASFI

Cumpliendo con el Decreto Supremo No 5241 emitido por ASFI, si así lo requieres,  
**ahora puedes refinanciar y reprogramar tu crédito.**

**Acércate a tu Agencia o Sucursal más cercana y consulta por los requisitos que  
necesitas para acceder a esta alternativa voluntaria.**

Requerimiento opcional de Refinanciamiento y  
Reprogramación de tu crédito bajo el D.S No. 5241



## REPROGRAMACIÓN Y REFINANCIAMIENTO

### Artículo 26° Refinanciamiento y/o reprogramación

#### Contexto

De acuerdo a lo establecido en el **Art.26 de la RNSF** en el marco del **Decreto Supremo N° 5241** del 2 de octubre de 2024, las Entidades de Intermediación Financiera tienen la obligación de atender y evaluar las solicitudes de refinanciamiento y/o reprogramación de créditos de Clientes Financieros que voluntariamente lo requieran y hubieran sido afectados en sus ingresos por factores externos.

#### a. Definiciones

##### 1. ¿Qué es reprogramación?

Es el acuerdo, convenio o contrato en virtud del cual se modifican las principales condiciones del crédito por deterioro en la capacidad de pago del deudor.

##### 2. ¿Qué es refinanciamiento?

Es un incremento o financiamiento adicional al crédito inicial.

*\*La reprogramación y refinanciamiento deben estar instrumentados mediante un nuevo contrato o una adenda al contrato original.*

##### 3. ¿Qué es periodo de gracia para operaciones de Clientes Financieros afectados por factores externos?

Es el periodo durante el cual los Clientes Financieros, cuya actividad económica se vio afectada por factores externos que incidieron en su capacidad de pago, no tienen que efectuar ningún pago a capital ni intereses en sus cuotas refinanciadas y/o reprogramadas.

##### 4. ¿Qué es periodo de prórroga para operaciones de Clientes Financieros afectados por factores externos?

Es el periodo durante el cual, los Clientes Financieros, cuya actividad económica se vio afectada por factores externos que incidieron en su capacidad de pago, está gestionando su refinanciamiento y/o reprogramación. La Entidad Financiera no debe efectuar ningún cobro de capital e interés, hasta que se apruebe o rechace su solicitud, con la debida justificación.

##### 5. ¿Cuáles son considerados factores externos?

Son eventos climatológicos adversos, conflictos sociales, entornos económicos u otros que afecten la capacidad de pago del Cliente Financiero.

## REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO

### ¿Cuáles son los requisitos y el procedimiento para acceder a este beneficio?

- Los clientes que requieran el refinanciamiento y/o reprogramación de su crédito deben apersonarse a cualquier Agencia de Diaconía y solicitar el "Formulario de solicitud de refinanciamiento o reprogramación de créditos" o descargarlo del sitio web de Diaconía.
- Una vez recepcionado dicho formulario, Diaconía le comunicará, en un plazo no mayor a 30 días calendario, dando una explicación de forma escrita en caso de que la solicitud sea rechazada.
- Ser un Cliente Financiero que tenga un deterioro en la capacidad de pago por factores externos.

### ¿Qué otras consideraciones adicionales debes tomar en cuenta?

- Se puede incluir un periodo de gracia en los nuevos planes de pago, siempre que el cliente lo solicite.
- El conteo del periodo de prórroga inicia desde la recepción de la solicitud hasta que se finalice el proceso, siempre que el cliente lo solicite.
- Los intereses no pagados durante el periodo de gracia/prórroga se deberán prorratear durante el plazo establecido de la operación, sin cobro de interés adicional.
- Debe adaptarse un plan de pagos adecuado a la capacidad de pago del cliente.
- Se debe permitir que los clientes hagan pagos adicionales a capital en cualquier momento.
- Las entidades deben tratar a todos los clientes de manera justa y sin discriminación y brindar información clara, accesible, comprensible y oportuna sobre sus opciones de refinanciamiento y/o reprogramación.
- La reprogramación de operaciones crediticias que tenga un plazo residual de hasta dos años se reestructurará por un periodo no mayor a cinco años. Y para aquellas cuyo plazo es mayor a dos años, se realizará conforme la normativa interna.