



## Medidas de apoyo brindadas a los usuarios ante la crisis COVID-19

Frente a la actual coyuntura a causa de la propagación de la COVID-19 y considerando sus impactos en las actividades productivas y comerciales de las micro y pequeñas empresas, en FOGAPI hemos asumido el sólido compromiso de brindar soluciones y facilidades financieras para nuestros clientes y usuarios considerando una adecuada gestión de riesgos.

Las principales medidas adoptadas son:

- 1.- Reprogramación del pago de comisiones por concepto de renovaciones de Carta Fianza vigentes del 16.03.2020 al 30.06.2020 para el final de la operación sin intereses.
- 2.- Reducción de hasta el 50% de las comisiones por concepto de renovaciones de Cartas Fianza bajo el esquema de administración de flujos (Fondo MiVivienda) vigentes del 16.03.2020 al 30.06.2020.
- 3.- Asimismo, para emisiones de Cartas Fianza bajo el esquema de administración de flujos (Fondo MiVivienda) se brinda la alternativa de pactar con el cliente el pago de la comisión al momento de la primera transferencia por inicio de obra sin considerar el cobro de intereses moratorios por dicho periodo de tiempo. La fecha de vigencia de esta medida es hasta el 31.12.2020.

Asimismo, de presentar algún problema mayor con respecto al cumplimiento de tus obligaciones con FOGAPI puedes contactarnos al correo [stephanie.ubillus@fogapi.com.pe](mailto:stephanie.ubillus@fogapi.com.pe) a fin de evaluar puntualmente tu caso.

Si no estás de acuerdo con la reprogramación de comisiones y deseas mantener las condiciones normales, puedes solicitarlo a través los siguientes canales de atención:

- Correo electrónico: [stephanie.ubillus@fogapi.com.pe](mailto:stephanie.ubillus@fogapi.com.pe)
- Mediante nuestra página web a través del formulario de contacto <https://www.fogapi.com.pe/contacto.html>

Finalmente, te invitamos a conocer el listado de preguntas frecuentes que hemos elaborado para ti respecto a nuestra atención en oficinas en esta coyuntura especial.

## Preguntas Frecuentes

- ¿Qué oficinas tienen disponibles para la atención a clientes de manera presencial?

Actualmente estamos atendiendo de manera presencial en 7 de nuestras 9 sedes a nivel nacional. De igual manera, nuestros asesores de Huancayo y Cajamarca te podrán atender de manera virtual enviando tu solicitud a [informate@fogapi.com.pe](mailto:informate@fogapi.com.pe).

A continuación te mostramos nuestras sedes y el horario de atención al cliente:

Lima	09:00 a.m. - 06:00 p.m.
Arequipa	09:00 a.m. - 06:00 p.m.
Chiclayo	09:00 a.m. - 06:00 p.m.
Trujillo	09:00 a.m. - 06:00 p.m.
Tarapoto	09:00 a.m. - 06:00 p.m.
Cusco	09:00 a.m. - 06:00 p.m.
Piura	09:00 a.m. - 06:00 p.m.

- ¿A través de qué canales no presenciales puedo solicitar información respecto a mis operaciones o acerca de los productos y servicios de FOGAPI?

Contacta a tu asesor comercial a través del número telefónico institucional o correo electrónico que puedes encontrar en <https://www.fogapi.com.pe/assets/contacto-asesores.pdf>

Adicionalmente, puedes comunicarte con el área de atención al usuario a través de los correos [informate@fogapi.com.pe](mailto:informate@fogapi.com.pe) y [stephanie.ubillus@fogapi.com.pe](mailto:stephanie.ubillus@fogapi.com.pe).

Asimismo te invitamos a visitar nuestras redes sociales:

