

1. ¿Cómo puedo obtener un crédito?

Por el momento no será posible tramitar préstamos nuevos con Crédito Familiar, sin embargo al ser parte del Grupo Financiero Scotiabank Inverlat, te invitamos a conocer los productos y servicios que Scotiabank te ofrece, puedes consultar la gran variedad de soluciones financieras en cualquier sucursal o bien el sitio web www.scotiabank.com.mx

2. ¿A partir de qué fecha ya no se otorgan créditos nuevos?

Desde el pasado 13 de junio de 2020, estamos limitados para recibir solicitudes para préstamo personal, estamos trabajando en nuevas soluciones financieras y pronto tendremos excelentes noticias.

Te invitamos a conocer la amplia gama de productos, servicios y beneficios que tiene Scotiabank para ti, conócelos directamente en cualquier Sucursal Scotiabank o bien consultando el sitio web www.scotiabank.com.mx

3. ¿Puedo renovar mi crédito actual?

Por el momento no será posible renovar tu préstamo con Crédito Familiar, sin embargo al ser Crédito Familiar parte del Grupo Financiero Scotiabank Inverlat, te invitamos a conocer los productos y servicios de Scotiabank en cualquier Sucursal o bien consultando el sitio web www.scotiabank.com.mx

4. ¿Dónde puedo pagar mi crédito?

Puedes realizar tu pago en:

- Sucursales Scotiabank a través de ventanilla
- Transferencia interbancaria a través de SPEI
- O bien en Tiendas OXXO

No olvides que para realizar el pago necesitas tener una referencia personalizada, misma que puede obtener, en este portal, siguiendo estos pasos:

1. Ubica el módulo “Genera aquí tus referencias” y ten a la mano tu Número de Cuenta y Número de Préstamo o Tabla de Amortización
3. Coloca los 7 dígitos de tu No. de Cuenta
4. Coloca los 6-7 dígitos de tu No. de Préstamo
5. Presiona el botón consultar
6. Descarga o imprime tu hoja de referencias

Nota: Si el sistema indica error, favor de capturar nuevamente.
Recuerda tener a la mano tu Número de Cuenta y tu Número de Préstamo.

5. ¿Qué necesito para pagar?

Únicamente necesitas tener tu hoja de referencias personalizada, misma que puedes obtener (mismo proceso de la pregunta 4).

Recuerda tener a la mano tu Número de Cuenta y tu Número de Préstamo.

6. ¿Dónde puedo obtener mi saldo?

Puedes consultar tu saldo marcando a nuestro número de servicio al cliente 55 9157 0707 en un horario de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 hrs y sábados de 09:00 a 15:00 hrs.

O bien solicitando un Estado de Cuenta en nuestra línea de atención al **559157 0707**

- Indicar si se requiere Estado de Cuenta o Factura
- Nombre del cliente
- Número de Crédito o Cuenta

7. ¿Dónde puedo levantar una aclaración?

Puedes llamar a nuestro número de servicio al cliente 55 9157 0707 en un horario de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 hrs y sábados de 09:00 a 15:00 hrs., donde con gusto te atenderemos.

Debido a la contingencia el tiempo de espera para que uno de nuestros agentes te atienda puede ser mayor.

8. ¿Dónde puedo solicitar el saldo para liquidar anticipadamente mi crédito?

Puedes llamar a nuestro número de servicio al cliente 55 9157 0707 en un horario de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 hrs y sábados de 09:00 a 15:00 hrs., donde con gusto te atenderemos.

9. Si soy Pensionado o Jubilado con un Crédito IMSS ¿cómo puedo solicitar mi Carta de Liquidación Anticipada?

Si eres jubilado o pensionado IMSS solicita tu Carta de Liquidación Anticipada enviando un correo a usaventas@scotiabank.com.mx indicando en el contenido del correo, la siguiente información:

- Número de Cuenta o Número de Préstamo
- Nombre del cliente
- Identificación Oficial vigente
- Informe de Pago Vigente o mes actual
- Número telefónico de contacto

Recuerda: para que una Financiera pueda comprar tu deuda, es necesario que el crédito tenga al menos 12 meses de vigencia.

10. ¿Tengo un adeudo y no sé a dónde comunicarme para revisar mis opciones de pago?

Puedes llamar a nuestra área de Cobranza 55 5036 0839 en un horario de atención: 7:00 a 21:30 hrs. de lunes a sábado, donde con gusto te ayudaremos a encontrar una solución.

11. ¿Si ya no existen sucursales de Crédito Familiar tengo que seguir pagando mi préstamo?

Sí, el préstamo no tendrá ningún cambio, podrás seguir haciendo tus pagos en las ventanillas de cualquier Sucursal Scotiabank, así como en Tiendas OXXO con tu referencia personalizada.

Consulta la pregunta 4 de esta sección.