

**INFORMACIÓN ADICIONAL DIRIGIDA A CLIENTES Y USUARIOS**

<b>PROCEDIMIENTO PARA EL CIERRE DE CUENTAS</b>									
Cliente	<p>1. Presenta su DNI en ventanilla y solicita la cancelación de cuenta, tomando en consideración lo siguiente:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Tipo de Cuenta</th> <th style="text-align: center;">Requisitos a presentar</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Ahorro</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>Documento de identidad del titular o titulares, representantes y/o apoderados de la cuenta.</li> <li>En el caso de las cuentas con Órdenes de Pago, se debe devolver las órdenes de pago en blanco o declaración jurada de pérdida.</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Depósito a plazo</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>Documento de identidad del titular o titulares, representantes y/o apoderados de la cuenta.</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">CTS</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>Documento de identidad del titular.</li> <li>Carta de cese, emitida por el empleador.</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>	Tipo de Cuenta	Requisitos a presentar	Ahorro	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento de identidad del titular o titulares, representantes y/o apoderados de la cuenta.</li> <li>En el caso de las cuentas con Órdenes de Pago, se debe devolver las órdenes de pago en blanco o declaración jurada de pérdida.</li> </ul>	Depósito a plazo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento de identidad del titular o titulares, representantes y/o apoderados de la cuenta.</li> </ul>	CTS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento de identidad del titular.</li> <li>Carta de cese, emitida por el empleador.</li> </ul>
Tipo de Cuenta	Requisitos a presentar								
Ahorro	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento de identidad del titular o titulares, representantes y/o apoderados de la cuenta.</li> <li>En el caso de las cuentas con Órdenes de Pago, se debe devolver las órdenes de pago en blanco o declaración jurada de pérdida.</li> </ul>								
Depósito a plazo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento de identidad del titular o titulares, representantes y/o apoderados de la cuenta.</li> </ul>								
CTS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento de identidad del titular.</li> <li>Carta de cese, emitida por el empleador.</li> </ul>								
Auxiliar de Operaciones	<p>2. Verifica la identidad del (de los) titular(es), representante(s) o apoderado(s) de la cuenta a cancelar.</p> <p>3. Procede a registrar la operación en el sistema, emite la boleta de cancelación y solicita la consignación de la firma al (a los) titular(es), representante(s) o apoderado(s).</p> <p>4. Entrega al titular, representante o apoderado de la cuenta el efectivo y la boleta de operación.</p> <p>Fin.</p>								

**CONSECUENCIAS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO EN EL PAGO DE LAS OBLIGACIONES**

## a. CLASIFICACIÓN DEL DEUDOR, SEGÚN LOS DÍAS DE MORA.

Estos deudores deberán clasificarse conforme a los siguientes criterios:

CATEGORÍA	DÍAS DE ATRASO SEGÚN TIPO DE CRÉDITO	
	Minorista – Consumo	Hipotecarios
Normal (0)	0 – 8 días	0 – 30 días
Con Problemas Potenciales (1)	9 – 30 días	31 – 60 días
Deficiente (2)	31 – 60 días	61 – 120 días
Dudoso (3)	61 – 120 días	121 – 365 días
Pérdida (4)	Más de 120 días	Más de 365 días

- b. Caja Huancayo basada en sus estrategias de recuperación realizará llamadas y emitirá notificaciones a los domicilios de los intervinientes del crédito: Titular, Cónyuge, Fiadores y/o Representantes.

**EFFECTOS DEL REFINANCIAMIENTO DE LA DEUDA**

- La calificación que se asignará a un Cliente en dicha situación es la que corresponda de acuerdo al Reglamento de Evaluación y Calificación de Deudores y Exigencia de Provisiones vigente al momento de efectuarse la operación.
- La calificación asignada podrá variar a una categoría de menor o mayor riesgo dependiendo del grado de cumplimiento de las obligaciones del Cliente y de su capacidad de pago, lo que será evaluado periódicamente por Caja Huancayo, según Reglamento de Evaluación y Calificación de Deudores y Exigencia de Provisiones.
- De haberse otorgado períodos de gracia, la periodicidad se computará desde el término de los mismos para el tema de evaluación de la calificación del Cliente, conforme a lo antes indicado.

**PROCEDIMIENTO PARA LA DESAFILIACIÓN DEL SEGURO**

Cliente	1. Solicita en ventanilla la desafiliación del seguro.
Auxiliar de Operaciones	2. Registra la solicitud de desafiliación a requerimiento del Cliente, imprime la constancia y solicita al Cliente la consignación de su firma, huella digital y número de Documento de Identidad.  <b>NOTA:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las desafiliaciones voluntarias se realizarán en un periodo de treinta (30) días calendarios de presentada la solicitud a La Caja.</li> <li>• Las desafiliaciones también se producirán en forma automática producidas por las cuotas impagas de los Clientes teniendo en consideración el plazo establecido por la SBS.</li> </ul> Fin

**PROCEDIMIENTO PARA RECUPERAR MONTOS PAGADOS EN EXCESO**

Cliente	1. Solicita al Auxiliar de Operaciones o Asistente de Operaciones información sobre el monto pagado en exceso.
Asistente de Operaciones	2. Solicita la identificación al Cliente.

o Auxiliar de Operaciones	3. Verifica en el sistema si el Cliente tiene cuentas de ahorros aperturadas bajo la descripción de: <ul style="list-style-type: none"><li>• Por sobrante de remate de prendas.</li><li>• Por sobrante de cancelación de créditos con garantías autoliquidables.</li><li>• Por sobrados de retención ordenadas por órganos externos.</li><li>• Por devolución de descuentos de créditos por convenio.</li></ul> 4. Brinda información sobre el saldo que mantiene en su cuenta de ahorros.
Auxiliar de Operaciones	5. Entrega al Cliente el disponible, en caso este lo requiera o autorice, cumpliendo lo establecido en los procedimientos MPR-004-AHO RETIROS o MPR-005-AHO CANCELACION DE CUENTAS, según corresponda.  Fin.

PROCEDIMIENTO PARA LA ENTREGA DE LA CONSTANCIA DE CRÉDITOS (CONSTANCIA DE NO ADEUDO O CONSTANCIA DE ESTAR AL DÍA)	
Cliente	<p>1. Solicita la Constancia de Créditos (Constancia de no Adeudo o Constancia de estar al día).</p> <p><b>NOTA:</b> <i>La constancia de crédito (Constancia de no Adeudo o Constancia de estar al día) podrá ser solicitada en cualquier Agencia de La Caja.</i></p>
Asistente de Operaciones	<p>2. Atiende la solicitud del Cliente de adquirir la Constancia de Créditos (Constancia de no Adeudo o Constancia de Estar al Día) y le informa lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En caso de ser un tercero, quien solicite la constancia de créditos, deberá presentar una Carta de autorización simple firmada por el titular del crédito adjuntando copia del DNI del titular, para la constatación de la firma que figura en dicha carta.</li> <li>• La entrega de la constancia de créditos, será entregada sin costo la primera vez, en caso el Cliente requiera nuevamente dicha constancia, se le cobrará, según el tarifario vigente.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> <i>La constancia de crédito (Constancia de no Adeudo o Constancia de estar al día) podrá ser atendida en cualquier Agencia de La Caja.</i></p> <p>3. Imprime la Constancia de Créditos, por duplicado y lo distribuye de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Primer Juego, es entregado al titular del crédito o persona designada por este.</li> <li>• Segundo Juego, será archivado como cargo, el mismo que debe estar debidamente firmado por el titular del crédito o persona designada para su recojo.</li> </ul> <p>Fin.</p>

PROCEDIMIENTO PARA LA ENTREGA DE INFORMACIÓN PERIÓDICA A LOS CLIENTES DE PRODUCTOS ACTIVOS Y PASIVOS	
Cliente	<p><b>En caso de productos pasivos:</b></p> <p>1. Solicita el envío de su extracto de cuenta indicando la periodicidad de su entrega.</p> <p>Continua actividad 03</p> <p><b>En caso Productos Activos:</b></p> <p>2. Solicita, en caso lo requiera, la remisión de la información relacionada a los pagos de cuotas efectuados y aquellos que se encuentran pendientes conforme al cronograma de pagos.</p>
Asistente de Operaciones	<p>3. Indica al Cliente que elija la forma en que La Caja le remitirá la información solicitada (medio físico o electrónico) y le comunica el importe de la comisión a pagar (según tarifario vigente), por la remisión de la misma.</p> <p><b>NOTA:</b> <i>Para Productos Pasivos: Si el Cliente elige la forma de remisión mensual por medio físico, la comisión será descontada a través del débito automático de su cuenta de ahorros.</i></p>

	4. Registra en el formato establecido para tal fin, las condiciones para el envío de la información requerida y solicita al Cliente la consignación de su firma en señal de conformidad.
Asistente de Operaciones	5. Archiva el formato debidamente firmado por el Cliente.  Fin

**PROCEDIMIENTO PARA LA ENTREGA DE INFORMACIÓN PERIÓDICA A LOS CLIENTES DE PRODUCTOS PASIVOS**

Cliente	6. Solicita el envío de su extracto de cuenta indicando la periodicidad de su entrega.
Asistente de Operaciones	7. Indica al Cliente que elija la forma en que La Caja le remitirá la información solicitada (medio físico o electrónico) y le comunica el importe de la comisión a pagar (según tarifario vigente), por la remisión de la misma.  <b>NOTA:</b> <i>Si el Cliente elige la forma de remisión mensual por medio físico, la comisión será descontada a través del débito automático de su cuenta de ahorros.</i>  8. Registra en el formato establecido para tal fin, las condiciones para el envío de la información requerida y solicita al Cliente la consignación de su firma en señal de conformidad.  9. Archiva el formato debidamente firmado por el Cliente.  Fin

**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE CONSTANCIA DE DEPÓSITOS DE PERSONAS FALLECIDAS A TRAVÉS DEL APLICATIVO INFORMÁTICO DE LA SBS**

Herederos)	1. Solicita(n) ante la SBS la constancia de depósitos en el sistema financiero del titular fallecido, adjuntando la siguiente documentación: a. Copia simple del Documento Nacional de Identidad (DNI) en caso de persona natural y copia simple de la vigencia de poderes en caso de persona jurídica. b. Copia certificada del acta de defunción del titular fallecido. c. Documento oficial que acredite la calidad de heredero del solicitante, tales como: Declaratoria de herederos o testamento inscrito en SUNARP u otros que determine la SBS.
SBS	2. Envía a través del "Aplicativo Informático para Atender las Solicitudes de Constancias de Depósitos" (en adelante Aplicativo Informático) a las empresas del sistema financiero el requerimiento de información para que reporten la existencia de depósitos del titular fallecido.
Colaborador designado del Dpto. de Atención al Usuario y Operaciones	3. Revisa en forma diaria la bandeja del Aplicativo Informático y atiende dicha(s) solicitud(es) en un plazo máximo de 03 días hábiles (computados desde la fecha y hora en que dicho requerimiento ingresó a la bandeja del aplicativo) realizando las siguientes acciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisa en el sistema VITALIS si el titular fallecido es cliente de la Caja y mantiene depósitos vigentes.</li> <li>• Registra en el Aplicativo informático el resultado de su búsqueda: si existe o no depósitos de titularidad única, solidaria o mancomunada del titular fallecido.</li> </ul>

	<p><b>NOTA:</b> <i>En caso que los depósitos tengan calidad de mancomunada la información solicitada solo deberá referirse al titular fallecido.</i></p>
<b>PROCEDIMIENTO PARA LA EMISIÓN Y ENVÍO DE LA INFORMACIÓN (ESTADO DE CUENTA DE CRÉDITOS)</b>	
Auxiliar de Operaciones	<p>i. DE LA AFILIACIÓN</p> <p><b>a.</b> Si la afiliación es durante el proceso de desembolso</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realiza el procedimiento MPR-010-CRE Desembolso de Créditos, en lo correspondiente a la generación e impresión de la boleta de desembolso y procede a consultar al cliente si desea afiliarse para el envío de la información (entrega del estado de cuenta).</li> </ol> <p>Si el cliente indica que No desea afiliarse</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Elige a través del sistema la opción No y continúa con el proceso de desembolso.</li> </ol> <p>Fin</p> <p>Si el cliente indica que Si desea afiliarse Continúa la actividad 4</p>
Cliente	<p><b>b. Si la afiliación no es durante el proceso de desembolso</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Solicita al Auxiliar de Operaciones la afiliación para el envío de la información (entrega del estado de cuenta).</li> </ol>
Auxiliar de Operaciones	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Recibe del Cliente la solicitud verbal de afiliación para el envío de la información (entrega del estado de cuenta) y realiza las siguientes actividades:           <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresa al sistema informático a fin de realizar la afiliación respectiva.</li> <li>• Ubica al cliente solicitante.</li> <li>• Selecciona el (los) crédito (s) para el envío de la información (entrega del estado de cuenta).</li> <li>• Selecciona el tipo de envío (por medio físico o electrónico).</li> <li>• Relaciona la cuenta de ahorros en la que se realizará el débito automático o registra el correo electrónico, según sea el caso.</li> </ul> </li> </ol> <p><b>NOTA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <i>Se deberá informar al Cliente en el marco del principio de transparencia de la información, en forma previa, que el envío de la información (entrega del estado de cuenta) por medio físico, está sujeto al cobro de comisión, según tarifario vigente.</i></li> <li>✓ <i>Si el Cliente opta por el envío de la información (entrega del estado de cuenta) por medio físico, se deberá tener en cuenta e informar al mismo lo siguiente:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ <i>Si el Cliente no tiene cuenta de ahorros, se le deberá solicitar previamente abrir una cuenta de ahorros.</i></li> <li>➢ <i>Sólo permitirá relacionar a cuentas de ahorros individuales y conjuntas solidarias.</i></li> <li>➢ <i>Sólo se podrá afiliar a cuentas de ahorros en moneda nacional.</i></li> <li>➢ <i>Este medio de envío estará sujeto al cobro de la comisión establecida en el tarifario vigente.</i></li> </ul> </li> </ul>

	<p>✓ Si el cliente opta por el envío de la información (entrega del estado de cuenta) por medio electrónico, se deberá tener en cuenta el informar al mismo lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Este medio de envío no está sujeto al cobro de comisión.</li> <li>➢ El sistema procesará de forma mensual (el tercer día de cada mes), el envío de la información (entrega del estado de cuenta) al Cliente, teniendo en cuenta para tal fin el correo electrónico registrado al momento de la afiliación.</li> </ul> <p>5. Imprime la Solicitud de Envío de Estado de Cuenta y solicita al Cliente la consignación de su firma y huella digital.</p> <p><u>Al cierre de operaciones</u></p> <p>6. Realiza el procedimiento MPR-006-AOP ARCHIVO, REVISIÓN, CONTROL, PROTECCIÓN Y CUSTODIA DE LAS BOLETAS DE OPERACIÓN.</p> <p>Fin</p>
<p>Asistente de Operaciones</p>	<p>i. <b><u>DEL PROCESO DE ENVÍO DE LA INFORMACIÓN (SÓLO PARA AQUELLOS QUE OPTARON POR MEDIO FÍSICO)</u></b></p> <p>7. Procesa durante los primeros 3 días hábiles de cada mes el listado de los Clientes a enviar la información (estado de cuenta) por medio físico.</p> <p><b><u>NOTA:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El sistema realizará en forma automática el descuento de todos los clientes afiliados y que cuenten con saldo en su cuenta de ahorro (previo proceso realizado por el Asistente de Operaciones)</li> <li>✓ No existirá descuento parcial.</li> <li>✓ El proceso de débito automático no afectara caja.</li> </ul> <p>8. Imprime la lista de los Clientes que fueron debitados de sus cuentas de ahorros para el envío de la información física; imprime los estados de cuenta respectivos y realiza el sellado de los sobres asegurando la confidencialidad de su contenido.</p>
<p>Asistente de Operaciones</p>	<p><b><u>NOTA:</u></b> El comunicado se realizará en la dirección indicada por el Cliente en el momento de la afiliación.</p> <p>9. Entrega al tercer día de cada mes (como plazo máximo), los sobres al personal designado por el Asistente de Operaciones o Courier para su respectiva distribución y solicita al término el cargo de dicha entrega.</p> <p><b><u>NOTA:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La entrega de los sobres a los Clientes deberá realizarse en un plazo máximo de 2 días.</li> <li>✓ En caso de que no se haya ubicado en el domicilio del Cliente persona que recepcione el sobre, se deberá proceder a dejar el mismo bajo puerta, debiendo señalar en el cargo tal hecho y se deberá consignar en forma adicional la descripción de la vivienda del Cliente, número de suministro y otro dato que asegure la entrega en la dirección correcta del Cliente.</li> </ul> <p>10. Archiva el cargo de la entrega de la información de manera cronológica y comunica a su jefe inmediato los resultados del mismo.</p> <p>Fin</p>

**PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO, MODIFICACIÓN, SUSTITUCIÓN O REVOCACIÓN DE REPRESENTANTES DE CUENTAS DE AHORRO DE PERSONAS JURÍDICAS.**

Auxiliar de Operaciones	<p><b><u>DEL REGISTRO DE REPRESENTANTES</u></b></p> <p>1. Informa al Cliente o Usuario los requisitos a presentar para la apertura de la cuenta de ahorros.</p> <p><b>NOTA:</b> <i>Los requisitos se encuentran publicados en portal web, sección productos de ahorros.</i></p>
Cliente	2. Entrega al Auxiliar de Operaciones los requisitos solicitados para la apertura de la cuenta de ahorros.
Auxiliar de Operaciones	<p>3. Recibe del cliente los requisitos solicitados y procede con la apertura de la cuenta de ahorros, previa verificación de los representantes facultados para el movimiento de cuentas.</p> <p>Fin</p>
Asistente de Operaciones o Auxiliar de Operaciones	<p><b><u>DE LA MODIFICACIÓN, SUSTITUCIÓN O REVOCACIÓN DE REPRESENTANTES</u></b></p> <p>1. Solicita al Cliente los requisitos que sustentan el cambio del (de los) representante(s) facultado(s) para el manejo de cuentas y el pago de la comisión respectiva, de ser el caso.</p> <p><b>NOTA:</b> <i>Los requisitos a presentar para el cambio de representante(s) son:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <i>Certificado de vigencia de poder, y</i></li> <li>✓ <i>Copia del documento de identidad del (de los) nuevo(s) representante(s).</i></li> </ul>
Cliente	2. Entrega al Asistente de Operaciones o Auxiliar de Operaciones los requisitos solicitados para el cambio del (de los) representante(s).
Asistente de Operaciones	<p>3. Realiza los cambios solicitados por el Cliente en el sistema informático, previa verificación de la documentación sustentatoria.</p> <p>Fin</p>

**PROCEDIMIENTO PARA EL BLOQUEO Y DESBLOQUEO DE CUENTAS DE AHORRO POR MANDATO DEL TITULAR**

Cliente	<p><b><u>EN FORMA PRESENCIAL</u></b></p> <p>1. Solicita al Asistente de Operaciones o Administrador el bloqueo/desbloqueo de su cuenta de ahorros.</p>
Administrador o Asistente de Operaciones	<p>2. Solicita al Cliente la presentación de su documento de identidad o en caso de pérdida o robo, el pago de la Comisión para acceder a la Consulta RENIEC a fin de identificarlo fehacientemente.</p> <p>3. Ubica la(s) cuenta(s) en el sistema informático en función a los datos proporcionados y procede a bloquear/desbloquear, consignando los datos respectivos.</p> <p>Fin</p>

Recepcionista de Call Center	<b><u>VIA CALL CENTER</u></b> 4. Recibe la llamada del Cliente previa activación del sistema de grabación y le solicita su nombre completo y/o documento de identidad para ubicarlo en el sistema informático. 5. Realiza algunas preguntas claves, a fin de identificarlo fehacientemente.
Recepcionista de Call Center	<u>Si las preguntas formuladas al Cliente no han sido respondidas en forma satisfactoria</u> 6. Comunica al Cliente que no procederá el bloqueo de la cuenta por este medio. <u>Si las preguntas formuladas al cliente han sido respondidas en forma satisfactoria</u> 7. Realiza el bloqueo de la(s) cuenta(s) indicada(s) en el sistema informático registrando los datos respectivos. 8. Informa al Cliente que el desbloqueo se puede realizar en cualquier oficina de La Caja de manera personal con la presentación de su documento de identidad. Posterior a ello, culmina la grabación de la conversación. Fin