

INFORMACIÓN ADICIONAL DIRIGIDA A CLIENTES Y USUARIOS

PROCEDIMIENTO PARA LA CANCELACIÓN ANTICIPADA DE CUENTAS DE CRÉDITOS (PRE PAGO TOTAL)	
Cliente	1. Comunica su deseo de cancelar anticipadamente su crédito. 2. Informa al Cliente el importe para cancelar el crédito.
Auxiliar de Operaciones	NOTA: En forma adicional se deberá comunicar al Asesor de Negocios/Auxiliar de Créditos o Administrador, la voluntad de cancelación del crédito para los fines pertinentes. 3. Procede a cancelar el crédito, para lo cual recibe y verifica el efectivo, procesa la operación y entrega al Cliente la boleta de cancelación. Fin
PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR PAGOS ANTICIPADOS (PRE PAGO PARCIAL)	
Cliente	1. Solicita informes para realizar el pre pago de su crédito al Asesor de Negocios o Auxiliar de Créditos, según corresponda. NOTA: ✓ La solicitud de prepago deberá ser realizado por el titular del crédito, previa presentación de su documento de identidad. ✓ Las operaciones de pre pago podrán ser atendidas en cualquier Agencia de la Caja. ✓ Para la atención de un pre pago no es necesario ninguna autorización. ✓ En el caso que el cliente requiera mayor información sobre el pre pago, se le derivará con el Asesor de Negocios o con el Administrador.
Asesor de Negocios o Auxiliar de Créditos	2. Evalúa si el crédito indicado cumple con las siguientes condiciones: • El crédito vigente NO debe tener cuotas vencidas. • El saldo de interés a la fecha no debe ser negativo. • Que el monto de pago sea mayor a la cuota no vencida. Si el pago es mayor al importe de la cuota, se realizará la operación de pre pago. 3. Orienta al Cliente sobre las modalidades de pre pago: • Primera Modalidad: Se mantiene el monto de la cuota, reduciéndose el plazo. • Segunda Modalidad: Se mantiene el plazo, disminuyendo el monto de la cuota. 4. Solicita al Cliente realizar la operación el pre pago del crédito en cualquiera de las ventanillas de La Caja.
Auxiliar de Operaciones	5. Atiende la solicitud del Cliente, a quien solicita sus datos o cronograma de pagos y procede a registrar en el sistema informático el monto a pagar, así como la modalidad de variación del Plan de Pagos, según las indicaciones realizadas por el Asesor de Negocios o Auxiliar de Créditos. 6. Realiza la cobranza de pre pago y genera el nuevo Plan de Pagos. 7. Imprime los siguientes documentos, debiendo entregar al Cliente una copia debidamente firmada y sellada: • Boleta de Pago: 02 copias. • Hoja Resumen: 02 copias. • Plan de pagos: 02 copias. Las copias de los dos últimos documentos deben ser archivados en el expediente de créditos (Asesor de Negocios), si fuera el caso.

	NOTA: De producirse una operación de Pre Pago en otra agencia (diferente a la agencia origen), la nueva hoja resumen y el nuevo plan de pagos deberán ser archivados en la bolsa de operaciones del Auxiliar de Operaciones que corresponda y deberá remitirse tal información en forma escaneada el mismo día de producirse tal hecho al Asesor de Negocios de la agencia que corresponda para su archivo respectivo en el expediente de créditos, bajo responsabilidad. Fin.
--	--

PROCEDIMIENTO PARA EL CIERRE DE CUENTAS									
Cliente	1. Presenta su DNI en ventanilla y solicita la cancelación de cuenta, tomando en consideración lo siguiente: <table> <tr> <th>Tipo de Cuenta</th><th>Requisitos a presentar</th></tr> <tr> <td>Ahorro</td><td> - Documento de identidad del titular o titulares, representantes y/o apoderados de la cuenta. - En el caso de las cuentas con Órdenes de Pago, se debe devolver las órdenes de pago en blanco o declaración jurada de pérdida. </td></tr> <tr> <td>Depósito a plazo</td><td> - Documento de identidad del titular o titulares, representantes y/o apoderados de la cuenta. </td></tr> <tr> <td>CTS</td><td> - Documento de identidad del titular. - Carta de cese, emitida por el empleador. </td></tr> </table>	Tipo de Cuenta	Requisitos a presentar	Ahorro	- Documento de identidad del titular o titulares, representantes y/o apoderados de la cuenta. - En el caso de las cuentas con Órdenes de Pago, se debe devolver las órdenes de pago en blanco o declaración jurada de pérdida.	Depósito a plazo	Documento de identidad del titular o titulares, representantes y/o apoderados de la cuenta.	CTS	- Documento de identidad del titular. - Carta de cese, emitida por el empleador.
Tipo de Cuenta	Requisitos a presentar								
Ahorro	- Documento de identidad del titular o titulares, representantes y/o apoderados de la cuenta. - En el caso de las cuentas con Órdenes de Pago, se debe devolver las órdenes de pago en blanco o declaración jurada de pérdida.								
Depósito a plazo	Documento de identidad del titular o titulares, representantes y/o apoderados de la cuenta.								
CTS	- Documento de identidad del titular. - Carta de cese, emitida por el empleador.								
Auxiliar de Operaciones	2. Verifica la identidad del (de los) titular(es), representante(s) o apoderado(s) de la cuenta a cancelar. 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). 4. Entrega al titular, representante o apoderado de la cuenta el efectivo y la boleta de operación. Fin.								

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. NOTA: • Las desafiliaciones voluntarias se realizarán en un periodo de treinta (30) días calendarios de presentada la solicitud a La Caja. • 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. 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: • Por sobrante de remate de prendas. • Por sobrante de cancelación de créditos con garantías autoliquidables. • Por sobrados de retención ordenadas por órganos externos. • Por devolución de descuentos de créditos por convenio. 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	1. Solicita la Constancia de Créditos (Constancia de no Adeudo o Constancia de estar al día). NOTA: La constancia de crédito (Constancia de no Adeudo o Constancia de estar al día) podrá ser solicitada en cualquier Agencia de La Caja.
Asistente de Operaciones	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: • 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. • 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. NOTA: La constancia de crédito (Constancia de no Adeudo o Constancia de estar al día) podrá ser atendida en cualquier Agencia de La Caja. 3. Imprime la Constancia de Créditos, por duplicado y lo distribuye de la siguiente manera: • Primer Juego, es entregado al titular del crédito o persona designada por este. • Segundo Juego, será archivado como cargo, el mismo que debe estar debidamente firmado por el titular del crédito o persona designada para su recojo. Fin.

PROCEDIMIENTO PARA LA ENTREGA DE INFORMACIÓN PERIÓDICA A LOS CLIENTES DE PRODUCTOS ACTIVOS Y PASIVOS	
Cliente	En caso de productos pasivos: 1. Solicita el envío de su extracto de cuenta indicando la periodicidad de su entrega. Continúa actividad 03 En caso Productos Activos: 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.
Asistente de Operaciones	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. NOTA: <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> 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. NOTA: 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. 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(s)	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: • Revisa en el sistema VITALIS si el titular fallecido es cliente de la Caja y mantiene depósitos vigentes. • Registra en el Aplicativo informático el resultado de su búsqueda: si existe o no depósitos de titularidad única, solidaria o mancomunada del titular fallecido. NOTA: En caso que los depósitos tengan calidad de mancomunada la información solicitada solo deberá referirse al titular fallecido.

PROCEDIMIENTO PARA LA EMISIÓN Y ENVÍO DE LA INFORMACIÓN (ESTADO DE CUENTA DE CRÉDITOS)	
Auxiliar de Operaciones	i. DE LA AFILIACIÓN a. Si la afiliación es durante el proceso de desembolso - 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). Si el cliente indica que No desea afiliarse - Elige a través del sistema la opción No y continúa con el proceso de desembolso. Fin Si el cliente indica que Si desea afiliarse Continúa la actividad 4
Cliente	b. Si la afiliación no es durante el proceso de desembolso Solicita al Auxiliar de Operaciones la afiliación para el envío de la información (entrega del estado de cuenta).
Auxiliar de Operaciones	- Recibe del Cliente la solicitud verbal de afiliación para el envío de la información (entrega del estado de cuenta) y realiza las siguientes actividades: - Ingresa al sistema informático a fin de realizar la afiliación respectiva. - Ubica al cliente solicitante. - Selecciona el (los) crédito (s) para el envío de la información (entrega del estado de cuenta). - Selecciona el tipo de envío (por medio físico o electrónico). - Relaciona la cuenta de ahorros en la que se realizará el débito automático o registra el correo electrónico, según sea el caso. NOTA: ✓ 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. ✓ 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: ➤ Si el Cliente no tiene cuenta de ahorros, se le deberá solicitar previamente abrir una cuenta de ahorros. ➤ Sólo permitirá relacionar a cuentas de ahorros individuales y conjuntas solidarias. ➤ Sólo se podrá afiliar a cuentas de ahorros en moneda nacional. ➤ Este medio de envío estará sujeto al cobro de la comisión establecida en el tarifario vigente. ✓ 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: ➤ Este medio de envío no está sujeto al cobro de comisión.

	➤ <i>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.</i> 5. Imprime la Solicitud de Envío de Estado de Cuenta y solicita al Cliente la consignación de su firma y huella digital. <u>Al cierre de operaciones</u> 6. Realiza el procedimiento MPR-006-AOP ARCHIVO, REVISIÓN, CONTROL, PROTECCIÓN Y CUSTODIA DE LAS BOLETAS DE OPERACIÓN. Fin
Asistente de Operaciones	i. <u>DEL PROCESO DE ENVÍO DE LA INFORMACIÓN (SÓLO PARA AQUELLOS QUE OPTARON POR MEDIO FÍSICO)</u> 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. <u>NOTA:</u> ✓ <i>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)</i> ✓ <i>No existirá descuento parcial.</i> ✓ <i>El proceso de débito automático no afectará caja.</i> 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.
Asistente de Operaciones	<u>NOTA:</u> <i>El comunicado se realizará en la dirección indicada por el Cliente en el momento de la afiliación.</i> 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. <u>NOTA:</u> ✓ <i>La entrega de los sobres a los Clientes deberá realizarse en un plazo máximo de 2 días.</i> ✓ <i>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.</i> 10. Archiva el cargo de la entrega de la información de manera cronológica y comunica a su jefe inmediato los resultados del mismo. Fin

PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO, MODIFICACIÓN, SUSTITUCIÓN O REVOCACIÓN DE REPRESENTANTES DE CUENTAS DE AHORRO DE PERSONAS JURÍDICAS.	
Auxiliar de Operaciones	<u>DEL REGISTRO DE REPRESENTANTES</u> 1. Informa al Cliente o Usuario los requisitos a presentar para la apertura de la cuenta de ahorros. <u>NOTA:</u> <i>Los requisitos se encuentran publicados en portal web, sección productos de ahorros.</i>
	2. Entrega al Auxiliar de Operaciones los requisitos solicitados para la apertura de la cuenta de ahorros.
Auxiliar de Operaciones	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. Fin
Asistente de Operaciones o Auxiliar de Operaciones	<u>DE LA MODIFICACIÓN, SUSTITUCIÓN O REVOCACIÓN DE REPRESENTANTES</u> 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. <u>NOTA:</u> <i>Los requisitos a presentar para el cambio de representante(s) son:</i> ✓ <i>Certificado de vigencia de poder, y</i> ✓ <i>Copia del documento de identidad del (de los) nuevo(s) representante(s).</i>
	2. Entrega al Asistente de Operaciones o Auxiliar de Operaciones los requisitos solicitados para el cambio del (de los) representante(s).
Asistente de Operaciones	3. Realiza los cambios solicitados por el Cliente en el sistema informático, previa verificación de la documentación sustentatoria. Fin

PROCEDIMIENTO PARA EL BLOQUEO Y DESBLOQUEO DE CUENTAS DE AHORRO POR MANDATO DEL TITULAR	
Cliente	<u>EN FORMA PRESENCIAL</u> 1. Solicita al Asistente de Operaciones o Administrador el bloqueo/desbloqueo de su cuenta de ahorros.
	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.
Administrador o Asistente de Operaciones	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. Fin
	<u>VÍA CALL CENTER</u> 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. <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>
Recepcionista de Call Center	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