

**INFORMACIÓN ADICIONAL DIRIGIDA A CLIENTES, USUARIOS O TERCEROS**

<b>PROCEDIMIENTO PARA LA CANCELACIÓN ANTICIPADA DE CUENTAS DE CRÉDITOS (PRE PAGO TOTAL)</b>	
Cliente, usuario o tercero	1. Comunica su deseo de cancelar anticipadamente su crédito.
Auxiliar de operaciones	2. Informa al cliente, usuario o tercero el importe para cancelar el crédito.  <b>NOTA:</b> ✓ <i>Las cancelaciones anticipadas podrán ser atendidas en cualquier Agencia de la Caja.</i> ✓ <i>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 cabe precisar que esta acción bajo ningún concepto se deberá generar para obstaculizar la solicitud de cancelación del cliente.</i>  3. Recibe y verifica el efectivo, graba la operación, imprime la boleta de cancelación del crédito y la entrega al cliente, asimismo, actualiza en el sistema (a través de la opción actualización de datos rápidos) el N° telefónico y correo electrónico del titular del crédito.  Fin
<b>PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR PAGOS ANTICIPADOS (PRE PAGO) Y ADELANTO DE CUOTAS</b>	
Cliente o usuario	<b>EN CASO DE PAGOS ANTICIPADOS (PRE PAGO):</b> 1. Solicita informes para realizar el pago anticipado (pre pago) de su crédito al asesor de negocios, auxiliar de créditos, auxiliar de operaciones o asistente de operaciones, según corresponda.  <b>NOTA:</b> ✓ <i>La solicitud de prepago podrá ser realizado por el cliente o usuario, previa presentación de su documento de identidad.</i> ✓ <i>Las operaciones de pago anticipado (pre pago) podrán ser atendidas en cualquier Agencia de la Caja.</i> ✓ <i>Para la atención de un pago anticipado (pre pago) no es necesario ninguna autorización.</i> ✓ <i>En el caso que el cliente requiera mayor información sobre el pago anticipado (pre pago), se le derivará con el asesor de negocios o con el administrador.</i>
Asesor de negocios o auxiliar de créditos o Asistente de operaciones o Auxiliar de operaciones (de la agencia origen o de cualquier Agencia)	2. Evalúa si el crédito indicado cumple con las siguientes condiciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>• El crédito vigente NO debe tener cuotas vencidas.</li> <li>• El saldo de interés a la fecha no debe ser negativo.</li> <li>• Que el monto de pago sea mayor a la cuota no vencida (cuota exigible). Si el pago es mayor al importe de la cuota, se realizará la operación de pago anticipado (pre pago).</li> </ul> 3. Orienta al cliente sobre las modalidades de pre pago: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Primera modalidad: Reducir el número de cuotas, manteniendo el monto de la cuota del crédito.</li> <li>• Segunda modalidad: Reducir el monto de la cuota, manteniendo el plazo del crédito</li> </ul> <b>NOTA:</b> <i>En aquellos casos en los que no se cuente con tal elección se procederá a aplicar la reducción del número de cuotas.</i>  4. Solicita al cliente o usuario realizar la operación del pre pago del crédito en cualquiera de las ventanillas de la Caja.
Auxiliar de operaciones	5. Atiende la solicitud del cliente o usuario, requiriéndole el documento de identidad e informando las condiciones de pagos anticipados; y procede a registrar en el sistema 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  <b>NOTA:</b> ✓ <i>Los pre pagos podrán ser atendidos en cualquier Agencia de la Caja.</i> ✓ <i>El sistema validará lo siguiente:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Que el crédito no cuente con días de atraso (menor o igual a cero días de atraso).</i></li> <li>• <i>Que el monto a amortizar sea mayor a la cuota próxima a vencer.</i></li> </ul>
	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: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Boleta de pago: 02 copias.</li> </ul>

Auxiliar de operaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoja resumen: 02 copias.</li> <li>• Plan de pagos: 02 copias.</li> </ul> <p>Las copias de los dos últimos documentos deben ser archivados en el expediente de créditos (asesor de negocios).</p> <p><b>NOTA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 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 remitirse 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 y deberán ser archivados en la bolsa del auxiliar de operaciones que corresponda.</li> <li>✓ En caso no se cuente con la elección de reducir el número de cuotas o el monto de la cuota, el auxiliar de operaciones deberá realizar la reducción del número de cuotas.</li> <li>✓ El sistema imprimirá en la boleta de pago "voucher" el siguiente mensaje: "Conste por el presente, que el cliente XXX YYYYY, identificado con DNI ZZZZ, elige la reducción del ..." (deberá indicar si es plazo o monto)</li> </ul> <p>Fin</p>								
Cliente o usuario	<p><b>EN CASO DE ADELANTO DE CUOTAS:</b></p> <p>8. Comunica su deseo de realizar adelanto de cuotas de su crédito.</p> <p><b>NOTA:</b> En caso el cliente opte por realizar el adelanto de cuota, deberá dejar constancia que acredite la elección de realizar adelanto de cuotas en lugar de un pago anticipado, haciendo referencia en ambos casos de sus implicancias económicas</p>								
Auxiliar de operaciones	<p>9. Atiende la solicitud del cliente o usuario requiriéndole el documento de identidad e informando sobre las condiciones del adelanto de cuotas y realiza la cobranza.</p> <p><b>NOTA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Los adelantos de cuotas podrán ser atendidas en cualquier Agencia de la Caja.</li> <li>✓ El sistema validará lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que el crédito no cuente con días de atraso (menor o igual a cero días de atraso).</li> <li>• Que el monto a amortizar sea mayor a la cuota próxima a vencer.</li> </ul> </li> <li>✓ Para el caso de los pagos anticipados o adelanto de cuotas de créditos con CARTA DE PRE CONFORMIDAD PARA EL RETIRO DE FONDOS DE LA AFP deberán efectuarse el mismo día de la comunicación de procedencia, sustentado en la solicitud y en la orden del cliente según procedimiento MPR-024-CRE OTORGAMIENTO DE LA CARTA DE PRE CONFORMIDAD PARA EL RETIRO DE FONDOS DE LA AFP.</li> </ul> <p>10. Imprime el voucher (boleta de pago) por duplicado (una para el cliente y otra para el archivo, los cuales deben contar con la firma y número de DNI del cliente o usuario)</p> <p><b>NOTA:</b> El sistema imprimirá en la boleta de pago (voucher) el siguiente mensaje: "Conste por el presente, que el cliente XXXXX YYYYY, identificado con DNI ZZZZZ, no acepta realizar el prepago de su crédito, declarando expresamente que realizará un adelanto de cuotas".</p> <p>Fin</p>								
<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" data-bbox="533 1370 1394 1655"> <thead> <tr> <th data-bbox="533 1370 719 1397">Tipo de Cuenta</th> <th data-bbox="719 1370 1394 1397">Requisitos a presentar</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="533 1397 719 1554">Ahorro</td> <td data-bbox="719 1397 1394 1554"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento de identidad del titular o titulares, representantes y/o apoderados de la cuenta, tarjeta de débito y clave secreta</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> <li>• En el caso de representantes de personas jurídicas, adjuntar el original o copia legalizada del certificado de vigencia de poder.</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="533 1554 719 1603">Depósito a plazo</td> <td data-bbox="719 1554 1394 1603"> <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 data-bbox="533 1603 719 1655">CTS</td> <td data-bbox="719 1603 1394 1655"> <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, tarjeta de débito y clave secreta</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> <li>• En el caso de representantes de personas jurídicas, adjuntar el original o copia legalizada del certificado de vigencia de poder.</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, tarjeta de débito y clave secreta</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> <li>• En el caso de representantes de personas jurídicas, adjuntar el original o copia legalizada del certificado de vigencia de poder.</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>								

<b>PROCEDIMIENTO PARA LA DESAFILIACIÓN DE SEGUROS OPTATIVOS</b>																												
Cliente	1. Solicita en ventanilla la desafiliación del seguro. <b>NOTA:</b> ✓ <i>El cliente podrá resolver el contrato de seguro, sin expresión de causa, dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de recibida la póliza o certificado. Si el cliente resuelve el contrato el asegurador le deberá devolver la prima recibida.</i> ✓ <i>Fuera del plazo de los 15 días, el cliente podrá solicitar la devolución de la prima, por el periodo no coberturado, previa resolución contractual.</i>																											
Auxiliar de operaciones	2. Registra la solicitud de desafiliación a requerimiento del cliente, imprime la constancia y voucher por la devolución de la prima del seguro optativo (de ser el caso); y, solicita al cliente la consignación de su firma, huella digital y número de documento de Identidad.  <b>NOTA:</b> - <i>Las desafiliaciones voluntarias se realizarán de forma inmediata.</i> - <i>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.</i>  Fin																											
<b>PROCEDIMIENTO PARA RECUPERAR MONTOS PAGADOS EN EXCESO</b>																												
Cliente	1. Solicita al auxiliar de operaciones o asistente de operaciones información sobre el monto pagado en exceso.																											
Asistente de operaciones o Auxiliar de operaciones	2. Solicita la identificación al cliente.  3. Verifica en el sistema si el cliente tiene cuentas de ahorros abiertas bajo la descripción de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Por sobrante del proceso de venta extrajudicial de joyas y metales preciosos</li> <li>• Por sobrante de cancelación de créditos con garantías autoliquidables.</li> <li>• Por sobranes de retención ordenadas por órganos externos.</li> <li>• Por devolución de descuentos de créditos por convenio.</li> <li>• Por regulación de operaciones provenientes de canales electrónicos.</li> <li>• Por devolución y/o sobrante ante la muerte del titular de la cuenta.</li> </ul>																											
Auxiliar de operaciones	4. Brinda información sobre el saldo que mantiene en su cuenta de ahorros.  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 Cancelación de Cuentas, según corresponda.  Fin																											
<b>CONSECUENCIAS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO EN EL PAGO DE LAS OBLIGACIONES</b>																												
a. Clasificación del deudor, según los días de mora. Estos deudores deberán clasificarse conforme a los siguientes criterios:																												
<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">CATEGORÍA</th> <th colspan="3">DÍAS DE ATRASO SEGÚN TIPO DE CRÉDITO</th> </tr> <tr> <th>Minorista – Consumo</th> <th>Hipotecarios</th> <th>Corporativo Grande Mediana</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Normal (0)</td> <td>0 – 8 días</td> <td>0 – 30 días</td> <td>0 -7 días</td> </tr> <tr> <td>Con Problemas Potenciales (1)</td> <td>9 – 30 días</td> <td>31 – 60 días</td> <td>8 -60 días</td> </tr> <tr> <td>Deficiente (2)</td> <td>31 – 60 días</td> <td>61 – 120 días</td> <td>61 -120 días</td> </tr> <tr> <td>Dudoso (3)</td> <td>61 – 120 días</td> <td>121 – 365 días</td> <td>121 -365 días</td> </tr> <tr> <td>Pérdida (4)</td> <td>Más de 120 días</td> <td>Más de 365 días</td> <td>Más de 365 días</td> </tr> </tbody> </table>		CATEGORÍA	DÍAS DE ATRASO SEGÚN TIPO DE CRÉDITO			Minorista – Consumo	Hipotecarios	Corporativo Grande Mediana	Normal (0)	0 – 8 días	0 – 30 días	0 -7 días	Con Problemas Potenciales (1)	9 – 30 días	31 – 60 días	8 -60 días	Deficiente (2)	31 – 60 días	61 – 120 días	61 -120 días	Dudoso (3)	61 – 120 días	121 – 365 días	121 -365 días	Pérdida (4)	Más de 120 días	Más de 365 días	Más de 365 días
CATEGORÍA	DÍAS DE ATRASO SEGÚN TIPO DE CRÉDITO																											
	Minorista – Consumo	Hipotecarios	Corporativo Grande Mediana																									
Normal (0)	0 – 8 días	0 – 30 días	0 -7 días																									
Con Problemas Potenciales (1)	9 – 30 días	31 – 60 días	8 -60 días																									
Deficiente (2)	31 – 60 días	61 – 120 días	61 -120 días																									
Dudoso (3)	61 – 120 días	121 – 365 días	121 -365 días																									
Pérdida (4)	Más de 120 días	Más de 365 días	Más de 365 días																									
b. La Caja 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.																												
<b>EFFECTOS DEL REFINANCIAMIENTO DE LA DEUDA</b>																												
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• 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 la Caja, según Reglamento de Evaluación y Calificación de Deudores y Exigencia de Provisiones.</li> <li>• 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.</li> </ul>																												
<b>DERECHOS DE LOS AVALES O FIADORES DE LOS USUARIOS</b>																												
<b>Procedimiento para la devolución de la garantía del crédito</b>																												
Titular del Crédito o	1. Solicita de forma escrita o verbal a su asesor de negocios, la liberación de la garantía por la cancelación del crédito.																											

Fiador	
Asesor de negocios	<p>2. Verifica que la garantía no esté vinculada con créditos vigentes. <u>Si la garantía está vinculada a un crédito vigente</u></p> <p>3. Deniega la solicitud de liberación de la garantía al titular/fiador. Fin</p> <p><u>Si la garantía NO está vinculada a un crédito vigente</u></p> <p>4. Solicita la liberación de la garantía al auxiliar de soporte de negocios y solicita la consignación de su firma y huella digital al cliente en la constancia de entrega, en señal de conformidad.</p> <p><b>NOTA:</b> La entrega de documentos se realizarán al propietario de la garantía, caso contrario se podrá entregar a terceros con la presentación de una carta de autorización simple emitida por el propietario de la garantía adjuntado copia simple del DNI del propietario y del tercero, para la constatación de la firmas correspondientes.</p>
<b>Fianza por plazo determinado</b>	
El fiador que se obliga por un plazo determinado, queda libre de responsabilidad si el acreedor no exige notarial o judicialmente el cumplimiento de la obligación, dentro de los 15 días siguientes a la expiración del plazo, o abandona la acción iniciada.	

**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). <b>NOTA:</b> La constancia de crédito (constancia de no adeudo o constancia de estar al día) podrá ser solicitada en cualquier Agencia de la Caja.</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 y del tercero, para la constatación de las firmas correspondientes.</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> La constancia de crédito (constancia de no adeudo o constancia de estar al día) podrá ser atendida en cualquier Agencia de la Caja.</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 PASIVOS**

Cliente	<p>1. Solicita el envío de su extracto de cuenta indicando la periodicidad de su entrega. <b>NOTA:</b> En caso el requerimiento consista en la entrega del extracto de cuenta y sea solicitado por un tercero, este deberá presentar una carta poder con firma legalizada otorgado por el(los) titular(es) o representante autorizado para realizar retiros.</p>
Asistente de operaciones	<p>2. 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></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 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.</li> <li>✓ Si el cliente elige la forma de envío al correo electrónico, el estado de cuenta se remitirá a la dirección del correo electrónico de manera mensual sin aplicar costo alguno.</li> </ul> <p>3. 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.</p> <p>4. Archiva el formato debidamente firmado por el cliente. Fin</p>

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

Herederos(s)	<p>1. Solicita(n) ante la SBS la constancia de depósitos en el sistema financiero del titular fallecido, adjuntando la siguiente documentación:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ol>
--------------	--

	<p>b. Copia certificada del acta de defunción del titular fallecido.</p> <p>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.</p>
SBS	<p>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.</p>
Asistente de transparencia y calidad.	<p>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:</p> <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> En caso que los depósitos tengan calidad de mancomunada la información solicitada sólo deberá referirse al titular fallecido.</p>
<b>PROCEDIMIENTO PARA LA EMISIÓN Y ENVÍO DE LA INFORMACIÓN (ESTADO DE CUENTA DE CRÉDITOS)</b>	
Auxiliar de operaciones	<p><b>I. DE LA AFILIACIÓN</b></p> <p><b>a. Si la afiliación es durante el proceso de desembolso</b></p> <p>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).</p> <p><b><u>Si el cliente indica que No desea afiliarse</u></b></p> <p>2. Elige a través del sistema la opción No y continúa con el proceso de desembolso.</p> <p>Fin</p> <p><b><u>Si el cliente indica que Si desea afiliarse</u></b></p> <p>Continúa la actividad 4</p>
Cliente	<p><b>b. Si la afiliación no es durante el proceso de desembolso</b></p> <p>3. Solicita al auxiliar de operaciones la afiliación para el envío de la información (entrega del estado de cuenta).</p>
Auxiliar de operaciones	<p>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:</p> <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> <p><b>NOTA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 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.</li> <li>✓ 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: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Si el cliente no tiene cuenta de ahorros, se le deberá solicitar previamente abrir una cuenta de ahorros.</li> <li>▪ Sólo permitirá relacionar a cuentas de ahorros individuales y conjuntas solidarias.</li> <li>▪ Sólo se podrá afiliarse a cuentas de ahorros en moneda nacional.</li> <li>▪ Este medio de envío estará sujeto al cobro de la comisión establecida en el tarifario vigente.</li> </ul> </li> <li>✓ 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: <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> </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 Operaciones.</p> <p>Fin</p>
Asistente de operaciones	<p><b>II. DEL PROCESO DE ENVÍO DE LA INFORMACIÓN (SÓLO PARA AQUELLOS QUE OPTARON POR MEDIO FÍSICO)</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>NOTA:</b> ✓ 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)</p>						
Asistente de operaciones	<p>✓ No existirá descuento parcial. ✓ El proceso de débito automático no afectara caja.</p> <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><b>NOTA:</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>NOTA:</b> ✓ La entrega de los sobres a los clientes deberá realizarse en un plazo máximo de 2 días. ✓ 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, de darse el caso se podrá adjuntar muestras fotográficas como evidencia.</p> <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>						
<b>PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO, MODIFICACIÓN, SUSTITUCIÓN O REVOCACIÓN DE REPRESENTANTES DE CUENTAS DE AHORRO DE PERSONAS JURÍDICAS</b>							
Auxiliar de operaciones	<p><b>DEL REGISTRO DE REPRESENTANTES</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> Los requisitos se encuentran publicados en portal web, sección productos de ahorros.</p>						
Cliente	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						
	<p><b>DE LA MODIFICACION, SUSTITUCIÓN O REVOCACION DE REPRESENTANTES</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> Los requisitos a presentar para el cambio de representante(s) son:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Tipo de Persona</th> <th>Requisitos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Organización de Personas No Inscrita en SUNARP Sin Fines de Lucro</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud (carta) de cambio de representantes,</li> <li>Copia legalizada del acta de elecciones donde se nombra a la Directiva, actualizada.</li> <li>Copia legalizada del acta de designación de los representantes.</li> <li>Copia simple del documento de identidad del (de los) representante(s) del consorcio autorizado(s) para el manejo de cuentas de ahorro.</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td>Organización de Personas No Inscrita en SUNARP Con Fines de Lucro</td> <td> <p><b>Para el consorcio:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud (carta) de cambio de representantes,</li> <li>Copia legalizada del contrato de consorcio.</li> <li>Copia simple del documento de identidad del (de los) representante(s) del consorcio autorizado(s) para el manejo de cuentas de ahorro (1 copia de c/u).</li> </ul> <p><b>Para los consorciados:</b></p> </td> </tr> </tbody> </table>	Tipo de Persona	Requisitos	Organización de Personas No Inscrita en SUNARP Sin Fines de Lucro	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud (carta) de cambio de representantes,</li> <li>Copia legalizada del acta de elecciones donde se nombra a la Directiva, actualizada.</li> <li>Copia legalizada del acta de designación de los representantes.</li> <li>Copia simple del documento de identidad del (de los) representante(s) del consorcio autorizado(s) para el manejo de cuentas de ahorro.</li> </ul>	Organización de Personas No Inscrita en SUNARP Con Fines de Lucro	<p><b>Para el consorcio:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud (carta) de cambio de representantes,</li> <li>Copia legalizada del contrato de consorcio.</li> <li>Copia simple del documento de identidad del (de los) representante(s) del consorcio autorizado(s) para el manejo de cuentas de ahorro (1 copia de c/u).</li> </ul> <p><b>Para los consorciados:</b></p>
Tipo de Persona	Requisitos						
Organización de Personas No Inscrita en SUNARP Sin Fines de Lucro	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud (carta) de cambio de representantes,</li> <li>Copia legalizada del acta de elecciones donde se nombra a la Directiva, actualizada.</li> <li>Copia legalizada del acta de designación de los representantes.</li> <li>Copia simple del documento de identidad del (de los) representante(s) del consorcio autorizado(s) para el manejo de cuentas de ahorro.</li> </ul>						
Organización de Personas No Inscrita en SUNARP Con Fines de Lucro	<p><b>Para el consorcio:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud (carta) de cambio de representantes,</li> <li>Copia legalizada del contrato de consorcio.</li> <li>Copia simple del documento de identidad del (de los) representante(s) del consorcio autorizado(s) para el manejo de cuentas de ahorro (1 copia de c/u).</li> </ul> <p><b>Para los consorciados:</b></p>						
Asistente de operaciones o Auxiliar de operaciones							

			<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud (carta) de cambio de representantes,</li> <li>Requisitos de acuerdo al tipo de persona (Natural o Jurídica), con excepción de la carta de apertura para personas jurídicas.</li> </ul>
Asistente de operaciones o Auxiliar de operaciones	Personas Jurídicas Sin Fines de Lucro	<b>Tipo de Persona</b> Personas Jurídicas Sin Fines de Lucro, Inscritas en SUNARP (Asociaciones, Comités, Fundaciones, Iglesias, etc.)	<b>Requisitos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud (carta) de cambio de representantes,</li> <li>Copia legalizada del certificado de vigencia de poder, y</li> <li>Copia del documento de identidad del (de los) nuevo(s) representante(s).</li> </ul>
		Municipalidades y Gobiernos Regionales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud (carta) de cambio de representantes,</li> <li>Copia legalizada de la credencial otorgada al Alcalde o Gobernador Regional por el respectivo Jurado Electoral Especial u órgano competente.</li> <li>Copia legalizada de la Resolución de Alcaldía Municipal donde designan a los representantes de la cuenta:                         <ul style="list-style-type: none"> <li><u>Como titulares:</u> Preferentemente el Alcalde y/o Gerente Municipal.</li> <li><u>Como suplentes:</u> Gerente de Administración y/o Tesorero o quienes hagan sus veces (Con intervención de 2 miembros en forma conjunta)</li> <li>O del Gobierno Regional donde designan a los representantes de la cuenta y el régimen de firmas.</li> </ul> </li> <li>Copia simple del documento de identidad de los representantes de la cuenta (1 copia de c/u).</li> </ul>
	Personas Jurídicas Sin Fines de Lucro	CAFAES	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud (carta) de cambio de representantes,</li> <li>Copia legalizada de la resolución de reconocimiento de la instancia a la que pertenece y conformación de la Directiva.</li> <li>Copia legalizada del acta de autorización para el manejo de cuentas de ahorro o del Reglamento Interno del CAFAE.</li> </ul> Copia simple del documento de identidad de los representantes de la cuenta (1 copia de c/u).
		APAFAS	<p><b><u>Para Centros Educativos Estatales:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud (carta) de cambio de representantes,</li> <li>Copia legalizada del Acta de Asamblea de APAFA, donde elige al Consejo Directivo (Presidente y Tesorero).</li> <li>Copia legalizada del Decreto Directoral de reconocimiento de los representantes del Consejo Directivo (Dirección del Centro Educativo).</li> <li>Copia simple del documento de identidad de los representantes de la cuenta (1 copia de c/u).</li> <li>Copia legalizada del documento en el que se establece las facultades de los representantes para el manejo de cuentas de ahorro.</li> </ul> <p><b><u>Para Centros Educativos Privados:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud (carta) de cambio de representantes,</li> <li>Copia legalizada del acta de nombramiento del Consejo Directivo.</li> </ul>

				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta de presentación del Presidente y Tesorero de la APAFA suscrita por el Director o copia legalizada del Decreto Directoral.</li> <li>• Copia del documento de identidad de los representantes de la cuenta (2 copia de c/u). Copia legalizada del documento en el que se establece las facultades de los representantes para el manejo de cuentas de ahorro.</li> </ul>
Asistente de operaciones o Auxiliar de operaciones	Personas Jurídicas Sin Fines de Lucro	<b>Tipo de Persona</b>	<b>Requisitos</b>	
		Instituciones Educativas Públicas Recursos Propios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud (carta) de cambio de representantes,</li> <li>• Copia legalizada de la Resolución Ministerial donde designan al Director del Centro Educativo.</li> <li>• Copia legalizada del Decreto Directoral donde se reconoce a los representantes de la cuenta (Director, 1 representante del personal administrativo y 1 representante del personal docente).</li> <li>• Copia del documento de identidad de los representantes de la cuenta (1 copia de c/u).</li> </ul>	
		Colegios Profesionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud (carta) de cambio de representantes,</li> <li>• Copia legalizada del acta de elecciones del Consejo Directivo.</li> <li>• Copia legalizada del acta de autorización para el manejo de cuentas.</li> <li>• Copia legalizada de las credenciales de los representantes de la cuenta (opcional).</li> <li>• Copia del documento de identidad de los representantes de la cuenta (1 copia de c/u).</li> </ul>	
	Personas Jurídicas Con Fines de Lucro	Instituciones Públicas del Estado (Tales como Essalud)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud (carta) de cambio de representantes,</li> <li>• Resolución administrativa que designa y nombra a los representantes legales de la institución (dicha resolución deberá consignar el periodo de vigencia de su mandato).</li> <li>• Copia del documento de identidad de los representantes de la cuenta (1 copia de c/u).</li> </ul>	
		Personas Jurídicas Con Fines de Lucro (SA, SAC, EIRL, Sociedades Comanditarias, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud (carta) de cambio de representantes,</li> <li>• Original o copia legalizada del certificado de vigencia de poder, y</li> <li>• Copia del documento de identidad del (de los) nuevo(s) representante(s).</li> </ul>	
		Empresas que Subastan Fondos - IFIS.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud (carta) de cambio de representantes,</li> <li>• Original o copia legalizada del certificado de vigencia de poder, y</li> <li>• Copia del documento de identidad del (de los) nuevo(s) representante(s).</li> </ul>	
			Instituciones Educativas Privadas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud (carta) de cambio de representantes,</li> <li>• Original o copia legalizada del certificado de vigencia de poder, y</li> <li>• Copia del documento de identidad del (de los) nuevo(s) representante(s).</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	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 Y/O TARJETAS POR MANDATO DEL TITULAR**

Cliente	<b>EN FORMA PRESENCIAL</b>
	1. Solicita al asistente de operaciones o personal designado el bloqueo/desbloqueo de su cuenta de ahorros y/o tarjeta.

Administrador o Asistente de operaciones	<p>2. Solicita al cliente la presentación de su documento de identidad o de algún otro en caso de pérdida o robo a fin de identificarlo fehacientemente. En caso de no contar con ningún documento corrobora los datos registrados en el sistema informático, a través de las siguientes preguntas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de su documento de identidad.</li> <li>• Dirección.</li> <li>• Teléfono.</li> <li>• Fecha de nacimiento.</li> <li>• Edad.</li> <li>• Centro de trabajo.</li> <li>• Grado de instrucción.</li> </ul>
Administrador o Asistente de operaciones	<p><b>NOTA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Para realizar el proceso de bloqueo necesariamente el cliente debe responder correctamente a 04 de las preguntas.</li> <li>✓ Para el caso de bloqueo de cuentas mancomunadas se deberá solicitar la presencia de todos los titulares de la cuenta.</li> </ul> <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	<p><b>VÍA CALL CENTER</b></p> <p>4. Recibe la llamada del cliente previa activación del sistema de grabación, solicita su nombre completo y/o documento de identidad para ubicarlo en el sistema informático e identifica al cliente a través de preguntas claves de manera aleatoria, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de su documento de identidad</li> <li>• Fecha de nacimiento</li> <li>• Dirección</li> <li>• Teléfono</li> <li>• Edad</li> <li>• Centro de Trabajo</li> <li>• Grado de Instrucción</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> Para realizar el proceso de bloqueo necesariamente el Tarjetahabiente debe responder correctamente a 04 de las preguntas.</p> <p><u>Si las preguntas realizadas al cliente no han sido respondidas en forma satisfactoria</u></p> <p>5. Comunica al cliente que no procederá el bloqueo de la cuenta de ahorros y/o tarjeta por este medio.</p> <p>Fin</p> <p><u>Si las preguntas realizadas al cliente han sido respondidas en forma satisfactoria</u></p> <p>1. Realiza el bloqueo de la(s) cuenta(s) de ahorros y/o tarjeta indicada en el sistema informático registrando los datos respectivos, otorga al cliente el código de bloqueo e informa que el desbloqueo se podrá realizar en cualquier agencia de la Caja de manera personal con la presentación de su documento de identidad, posterior a ello, culmina la grabación de la conversación.</p> <p>Fin</p>
<b>PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR EL LEVANTAMIENTO DE GARANTÍAS</b>	
Cliente	1. Solicita el levantamiento de garantías.
Administrador o Asesor de negocios	<p>2. Recibe del cliente la solicitud impresa para el levantamiento de gravamen (hipotecaria o mobiliaria), conjuntamente con los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia del documento de identificación del solicitante</li> <li>• Copia simple o certificada de la partida registral actualizada donde obra inscrito la hipoteca</li> <li>• Nota Informativa, en caso de bienes muebles.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> En caso la solicitud del cliente sea recibida por un colaborador diferente al administrador o asesor de negocios, este deberá ser alcanzado en un plazo máximo de 24 horas al administrador o asesor de negocios.</p> <p>Fin</p>
<b>PROCEDIMIENTO PARA LA DEVOLUCIÓN DE PAGARÉS CANCELADOS A LOS CLIENTES</b>	
Cliente	<p>1. Solicita la devolución de pagarés cancelados.</p> <p>Continúa la actividad 3</p>

Tercero	2. Solicita la devolución de pagarés cancelados adjuntando una carta poder con firma legalizada otorgado por el titular, en el cual se faculte el registro del requerimiento y recepción de la información.
Asistente de operaciones	<p>3. Recibe del cliente o tercero la solicitud de devolución del pagaré y, de ser el caso, la carta poder con firma legalizada, registra el requerimiento de información en el sistema e informa los horarios y fechas de entrega del mismo.</p> <p><b>NOTA:</b>          ✓ Los horarios y fechas de entrega serán establecidos por el administrador.          ✓ En el registro del requerimiento deberá contemplar: N° de crédito, fecha de desembolso del crédito.</p>
Asistente de operaciones	<p>4. Solicita al auxiliar de soporte de negocios el pagaré cancelado y elabora la respuesta a través del medio de respuesta físico solicitando a los Gerentes o Apoderados la consignación de sus firmas y coordina el envío de la carta de respuesta al cliente o tercero para la notificación correspondiente.</p> <p><b>NOTA:</b> La devolución del pagaré cancelado solo procede en caso el crédito se encuentre en estado "CANCELADO"</p> <p>5. Registra en el sistema de atención al usuario, la absolución del requerimiento de información.</p> <p>6. Archiva el cargo de respuesta (físico o electrónico) en el expediente respectivo en forma cronológica según el código, adjuntando de ser el caso, la carta poder con firma legalizada, y custodia el(los) mismo(s).</p> <p><b>NOTA:</b> El encargado de custodiar los expedientes de requerimientos de información y, de ser el caso, las cartas poder con firma legalizada, es el asistente de operaciones en Agencias.</p> <p>Fin</p>