



PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

1. PROCEDIMIENTO CIERRE DE CUENTA.

- Cancelación de Cuenta de Ahorro Común

El Cliente solicita cancelar Cuenta de Ahorros Común, para lo cual proporciona su Documento de Identidad, Libreta de Ahorros y/o denuncia de pérdida o robo de la misma.

El Operador de Caja verifica la información brindada por el cliente. En caso de no contar con la libreta de ahorros por extravío se procede a verificar si la cuenta se encuentra bloqueada para desactivarla y proceder con la cancelación; así mismo se solicita la denuncia por extravío y/o solicitud de cancelación de cuenta.

El Operador de Caja accesa al sistema (Ventanilla-AHR) digita el número de cuenta, verifica si la cuenta posee retenciones internas para proceder a liberar los ahorros utilizando el Código de Operación 114(Cancelación de Cuenta).

El Operador de Caja verifica si el cliente posee retenciones.

De poseer retenciones, el Jefe de Operaciones o Asistente de Operaciones verifica los datos y realiza la liberación de cuenta. Asimismo deberá ingresar su contraseña para hacer efectiva la cancelación de la cuenta.

El Operador de Caja graba la operación, imprime el comprobante y procede a anular la Libreta de Ahorros.

El Operador de Caja entrega al cliente sus documentos personales y el dinero retirado (de ser el caso). Asimismo se le entrega una copia del comprobante, mientras que el original es archivado en las operaciones de movimientos diarios.

- Cancelación de Cuenta de Ahorros con Orden de Pago

El Cliente solicita la cancelación de su cuenta de Ahorros con Órdenes de Pago.

El Operador de Caja solicita su Talonario de Órdenes de Pago y Documento de Identidad.

El Operador de Caja accesa al sistema (Ventanilla-AHR) digita el número de cuenta utilizando el Código de Operación 114(Cancelación de Cuenta).

El Operador de Caja graba, imprime, sella y visa el comprobante y procede a anular el talonario de Órdenes de Pago.

El Operador de Caja verifica el importe a cancelar.

El Operador de Caja entrega efectivo y documentos personales al cliente, así como también una copia del comprobante de pago, el cual previamente debe de ser firmado (por el cliente), luego el comprobante original será archivado por el Operador de caja en las operaciones de movimientos diarios.

- Cancelación de Cuenta a Plazo Fijo

El Cliente solicita la cancelación de su cuenta a Plazo Fijo.

El Operador de Caja solicita documento de identidad, Certificado a Plazo Fijo o denuncia por extravío del Certificado.

El Operador de Caja accesa al sistema (Ventanilla-Dep) digita el numero de cuenta y utilizando el Código de Operación 114(Cancelación de Cuenta).

El Operador de Caja graba, imprime, sella y visa el comprobante y procede a anular el Certificado a Plazo Fijo.

El Operador de Caja verifica el importe a cancelar.

El Operador de Caja entrega efectivo y documentos personales al cliente, así como también una copia del comprobante de pago, el cual previamente debe de ser firmado (por el cliente), luego el comprobante original será archivado por el Operador de caja en las operaciones de movimientos diarios, así como también será archivado el Certificado de Plazo Fijo.

- Cancelación de CTS por cese

El Cliente solicita la cancelación de su cuenta de CTS, portando la Carta de Término Laboral expedida por la empresa y su documento de identidad.

El Operador de Caja recepciona la documentación y la envía al Asistente de Operaciones, para que coloque su V°B° en señal de conformidad.

El Operador de Caja accesa al sistema (Ventanilla-AHR) digita el número de cuenta y utilizando el Código de Operación 114(Cancelación de Cuenta) graba la operación e imprime el comprobante respectivo.

El Operador de Caja sella y visa la documentación.

El Operador de Caja entrega efectivo y documentos personales al cliente, así como también una copia del comprobante de pago, el cual previamente debe de ser firmado (por el cliente), luego el comprobante original será archivado por el Operador de caja en las operaciones de movimientos diarios.

2. PROCEDIMIENTO PARA EJERCER EL DERECHO A REALIZAR PAGOS ANTICIPADOS.

PRE-PAGO DEL CRÉDITO: El cliente puede efectuar pagos anticipados parciales o totales al (los) crédito(s) que tiene vigente con nuestra institución. Pudiendo ser los siguientes:

- **Pago Anticipado Parcial:** Cuando el pago del cliente supere el monto total de una cuota, el saldo será aplicado al saldo capital y en caso de no producirse la cancelación del crédito.

- **Pago Anticipado Total:** De acuerdo a la liquidación que alcanzará la Institución al cliente a solicitud del mismo, se cancelará los intereses y gastos generados a la fecha de cancelación y el saldo capital adeudado.

Para los créditos a una sola cuota, los pagos anticipados antes del vencimiento se imputarán a los intereses devengados a la fecha de pago y al saldo capital adeudado.

3. CONSECUENCIAS DE CREDITOS REFINANCIADOS

Si Ud. decide refinanciar o reestructurar se deuda es importante que conozca lo siguiente:

Se considera como "**OPERACION REFINANCIADA**" al crédito o financiamiento directo, cualquiera sea su modalidad, respecto del cual se producen variaciones de plazo y/o monto del contrato original que obedecen a dificultades en la capacidad de pago del deudor.

Se considera como "**OPERACION REESTRUCTURADA**" al crédito o financiamiento directo, cualquiera sea su modalidad, sujeto a la reprogramación de pagos aprobada en el proceso de reestructuración.

Al momento de firmarse el contrato de refinanciación o de aprobarse la programación de pagos, según corresponda a un crédito refinanciado o reestructurado, respectivamente, se podrá clasificar a categoría Deficiente a los deudores previamente clasificados como Dudoso y Pérdida, siempre que el deudor haya demostrado capacidad de pago con respecto al nuevo cronograma del crédito, mediante el pago puntual de las cuotas pactadas durante dos (2) trimestres consecutivos. El resto de Clasificaciones de riesgo se mantienen en sus categorías originales, con excepción de los Deudores clasificados como Normal, los cuales deberán ser reclasificados como Con Problemas Potenciales

La nueva clasificación asignada, o aquella que mantuvo su clasificación original, podrá ser mejorada en una Categoría, siempre que el deudor haya demostrado capacidad de pago, con respecto al nuevo cronograma del crédito, lo cuál podrá ser evidenciado, entre otros, mediante el pago puntual de las cuotas pactadas durante dos (2) trimestres consecutivos.

En el caso de deudores que incumplan con cualquiera de las cuotas establecidas por el acuerdo de refinanciación, se procederá a la reclasificación correspondiente.

4. RECUPERACIÓN DEL MONTO CANCELADO POR CONCEPTO DE PAGOS EN EXCESO

Cuando el cliente haya efectuado un pago en exceso a favor de la Caja, y éste se hubiera originado por responsabilidad debidamente acreditada de la Caja, la empresa devolverá al cliente el monto pagado en exceso, devengando hasta su devolución el máximo de la suma por concepto de intereses compensatorio y moratorio que se hayan pactado para la operación crediticia, o en su defecto, el interés legal. El plazo para recoger el pago en exceso es de 30 días.

Situaciones en las que puede darse el pago en exceso:

- a. **Cuando el pago en exceso sucede durante la vigencia del crédito**, el exceso amortizará las subsiguientes cuotas.
- b. **Cuando el crédito sea producto de un descuento generado previamente a la cancelación del crédito**: El exceso amortizará las cuotas de otro crédito que el cliente tenga vigente, previa aceptación del mismo. En el caso de créditos por convenio, el excedente será abonado en una cuenta de ahorros, la cual estará a disposición del cliente para su retiro.
- c. **En caso el cliente no tenga ningún crédito vigente**, la devolución del exceso, se gestionará a través del Auxiliar de Plataforma y/o Asistente de Operaciones de la siguiente manera:
 - Presentar la solicitud de devolución de dinero pagado en exceso adjuntando copia de su DNI, pudiendo además alcanzar los documentos que acrediten el pago efectuado.
 - Se le entregará al cliente el cargo respectivo.
 - Recibida la comunicación el cliente podrá solicitar la devolución del monto indicado en cualquiera de nuestras agencias.