

## PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS SEGÚN RESOLUCIÓN SBS N° 905-2010

PROCEDIMIENTO	CANAL	REQUISITOS	PASOS A SEGUIR	AUTORIZACIÓN	PUESTO QUE EJECUTA
<b>CANCELACIÓN DE DEPÓSITOS DE AHORRO</b>	RED DE AGENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>SI ES TITULAR:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Documento Nacional de Identidad (DNI).</li> <li>- Tarjeta de débito.</li> </ul> </li> <li>• <b>SI SE TRATA DE REPRESENTANTE LEGAL</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Documento Nacional de Identidad (DNI). (Vigencia de poderes con visto bueno de asesoría legal).</li> </ul> </li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibidor-Pagador identifica al titular de la cuenta y a solicitud de este procede a cancelarla.</li> <li>2. Recibidor-Pagador hace entrega de voucher correspondiente. En caso de tener saldo favorable se le consultara la forma de pago (efectivo, cheque, transferencia a bancos).</li> </ol>	De acuerdo al monto de autonomía operativa Jefe de Operaciones y/o Administrador	Recibidor-Pagador / Jefe de Operaciones
<b>CANCELACIÓN DE DEPÓSITOS A PLAZO</b>	RED DE AGENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>SI ES TITULAR:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Documento Nacional de Identidad (DNI).</li> <li>- Tarjeta de débito.</li> </ul> </li> <li>• <b>SI SE TRATA DE REPRESENTANTE LEGAL</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Documento Nacional de Identidad (DNI) (Vigencia de poderes con visto bueno de asesoría legal).</li> </ul> </li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibidor-Pagador identifica al cliente y recepciona la constancia de depósito a plazo.</li> <li>2. Recibidor-Pagador procede a realizar la cancelación de la cuenta.</li> <li>3. Recibidor-Pagador entrega al cliente el efectivo o el medio de pago solicitado y copia de la liquidación (voucher de la operación)</li> </ol>	De acuerdo al monto de autonomía operativa Jefe de Operaciones y/o Administrador	Recibidor-Pagador
<b>CANCELACIÓN DE CTS</b>	RED DE AGENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento Nacional de Identidad (DNI).</li> <li>• Carta o solicitud de la empresa en papel membretado, en la cual se confirma el término del vínculo laboral.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jefe de Operaciones y/o Administrador, recepciona la carta y confirma la autenticidad de esta, y deriva la atención al Recibidor-Pagador.</li> <li>2. Recibidor-Pagador procede con la cancelación y entrega el voucher de la operación.</li> </ol>	De acuerdo al monto de autonomía operativa Jefe de Operaciones y/o Administrador	Recibidor-Pagador / Jefe de Operaciones

PROCEDIMIENTO	CANAL	REQUISITOS	PASOS A SEGUIR	AUTORIZACIÓN	PUESTO QUE EJECUTA
<p><b>CANCELACIÓN DE CUENTA EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL TITULAR</b></p>	<p>RED DE AGENCIAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>POR VÍA EXTRAJUDICIAL</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Copia certificada del testamento.</li> <li>- Copia de inscripción del testamento original en Registros Públicos.</li> <li>- Partida de defunción.</li> <li>- Copia de Documento de Identidad (DNI) de cada heredero.</li> <li>- Si los herederos son menores de edad presentar: Partida de nacimiento, además Copia Legalizada de la Sentencia o Resolución confirmada donde se declara al autor.</li> <li>- Solicitud de cancelación de cuenta.</li> </ul> </li> <li>• <b>POR MANDATO JUDICIAL</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resolución del juzgado en la que se declara a los herederos.</li> <li>- Ficha original de inscripción en los Registros Públicos.</li> <li>- Certificado de defunción.</li> <li>- Copia de Documento de Identidad (DNI) de cada heredero.</li> <li>- Si los herederos son menores de edad presentar: Partida de nacimiento, además Copia Legalizada de la Sentencia o Resolución confirmada donde se declara al tutor.</li> <li>- Solicitud de cancelación de la cuenta.</li> </ul> </li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El administrador de agencia recepciona los documentos de la declaratoria de herederos y lo remite al asesor legal para su revisión y visto bueno.</li> <li>2. Luego el administrador de agencia deriva la operación al Recibidor-Pagador, quien procede a cancelar la cuenta mediante emisión de cheque, constitución de nuevo Depósito a Plazo Fijo o Cuenta de ahorro a nombre de los beneficiarios, a elección del (os) beneficiario (s); y emite el voucher de la operación.</li> </ol>	<p>Asesoría Legal</p>	<p>Recibidor-Pagador / Jefe de Operaciones</p>

PROCEDIMIENTO	CANAL	REQUISITOS	PASOS A SEGUIR	AUTORIZACIÓN	PUESTO QUE EJECUTA
<b>CANCELACIÓN DE CRÉDITO</b>	RED DE AGENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento Nacional de Identidad (DNI).</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibidor -Pagador identifica N° de crédito y procede con la cancelación de la cuenta de cuota de crédito.</li> </ol>	No requiere	Recibidor-Pagador / Jefe de Operaciones
<b>CANCELACIÓN DE CRÉDITO PIGNORATICO</b>	RED DE AGENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento Nacional de Identidad (DNI).</li> <li>Contrato del Crédito.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibidor-Pagador identifica al cliente y recepciona el contrato.</li> <li>2. Recibidor-Pagador procede a realizar la cancelación del crédito e informa al cliente sobre los procedimientos para el rescate de su garantía mobiliaria.</li> </ol>	No requiere	Recibidor-Pagador / Jefe de Operaciones
<b>CANCELACIÓN ANTICIPADA DE CRÉDITO</b>	RED DE AGENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento Nacional de Identidad (DNI).</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cliente se dirige al Asesor de Negocios y solicita el pago anticipado total del crédito.</li> <li>2. El Asesor de Negocios genera la solicitud (realiza los respectivos descuentos de intereses).</li> <li>3. El Recibidor-Pagador procede a realizar la cancelación del crédito.</li> </ol>	Jefe de Producto	Recibidor-Pagador / Jefe de Operaciones
<b>CANCELACIÓN ANTICIPADA DE CRÉDITO PIGNORATICO</b>	RED DE AGENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento Nacional de Identidad (DNI)</li> <li>Contrato del Crédito</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibidor-Pagador identifica al cliente y recepciona el contrato.</li> <li>2. Recibidor-Pagador procede a realizar la cancelación del crédito e informa al cliente sobre los procedimientos para el rescate de su garantía mobiliaria.</li> </ol>	No requiere	Recibidor-Pagador / Jefe de Operaciones

PROCEDIMIENTO	CANAL	REQUISITOS	PASOS A SEGUIR	AUTORIZACIÓN	PUESTO QUE EJECUTA
<b>PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS AVALES O FIADORES DE LOS USUARIOS</b>	NO APLICA	<ul style="list-style-type: none"> <li>El aval o fiador tiene los siguientes derechos y obligaciones:</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibir toda la información que sea necesaria antes de la firma del contrato de crédito y otros documentos generados.</li> <li>2. Solicitar toda la información necesaria del estado del crédito del cual es aval o fiador.</li> <li>3. Estar informado de los incumplimientos de pago del obligado, para lo cual deberá recibir los documentos generados durante la gestión de cobranza.</li> <li>4. Participar en la solución de problemas de pago del deudor.</li> <li>5. De ser el caso, participar en el juicio contra el deudor.</li> </ol>	Reglamento de créditos	No aplica
<b>DETALLE DE LAS CONSECUENCIAS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO EN EL PAGO DE LAS OBLIGACIONES</b>	NO APLICA	Ninguno	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se pierde las condiciones especiales de tasas de interés que se tenía.</li> <li>2. Esta sujeto al pago adicional de intereses moratorios y compensatorios, así como de gastos y comisiones de cobranza.</li> <li>3. Dependiendo el nivel de retraso, se realizaran gestiones de cobranza por carta, por teléfono, física e incluso judicial.</li> <li>4. Puede perder temporal o definitivamente la opción de nuevas operaciones de crédito con nosotros.</li> <li>5. Será reportado a la Central de Riesgo de la SBS, limitando la posibilidad de obtener nuevos créditos en otras entidades del Sistema Financiero.</li> </ol>	Política y Reglamento de créditos	No aplica

PROCEDIMIENTO	CANAL	REQUISITOS	PASOS A SEGUIR	AUTORIZACIÓN	PUESTO QUE EJECUTA
<p><b>EFFECTOS DE REFINANCIAMIENTO DE DEUDA</b></p>	<p>NO APLICA</p>	<p>Ninguno</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La calificación del deudor en las centrales de riesgo será la que tenga en ese momento, a excepción de los deudores con calificación normal que se reclasificaran como: Con Problemas Potenciales.</li> <li>2. Si el deudor paga puntualmente en los primeros dos trimestres se reclasifica a una categoría de menor riesgo.</li> <li>3. En caso de incumplimiento del nuevo cronograma, se procederá a reclasificar el crédito en una categoría de mayor riesgo.</li> </ol>	<p>Política y Reglamento de créditos</p>	<p>Analista de Refinanciamiento, en las oficinas del Departamento de Cobranzas y Recuperaciones</p>