

PROCEDIMIENTO	CANALES DE ATENCION	REQUISITOS	PASOS A SEGUIR	AUTORIZACION	PUESTO QUE EJECUTA
Cancelación de cuentas de Ahorro Persona Natural	Red de Agencias	DNI Vigente	1.- El cliente será atendido por el asesor al cliente. 2. El asesor al cliente identifica al titular de la cuenta y a solicitud de este procede a cancelarla. 3. El asesor al cliente hace entrega de voucher correspondiente	Jefe de Agencia y/o Supervisor de Operaciones	Asesor al cliente
Cancelación de cuentas de Ahorro Persona Jurídica	Red de Agencias	1.- Carta dirigida a la CMAC MAYNAS 2.- DNI de los representantes legales, 3.- Regimen de Poderes actualizado	1.- El cliente será atendido por el asesor al cliente, 2. El asesor al cliente identifica al o los titulares de la cuenta y a solicita el regimen de poderes. 3. El Jefe de agencia verifica el regimen de poderes y procede a autorizar la cancelación. 4.- El Asesor al cliente cancela la cuenta y hace entrega de voucher correspondiente	Jefe de Agencia y/o Supervisor de Operaciones	Asesor al cliente
Cancelación cuentas de ahorro CTS	Red de Agencias	Carta del empleador dirigido a la CMAC MAYNAS, indicando el cese del trabajador Copia del DNI	1.- El supervisor de agencia recepciona la carta de cese del trabajador y deriva la atención al asesor al cliente. 2.- El asesor al cliente identifica el titular, cancela la cuenta y entrega el voucher de la operación	Jefe de Agencia y/o Supervisor de Operaciones	Asesor al cliente
Cancelación cuentas a Plazo Fijo	Red de Agencias	1.- Original del depósito 2.- DNI	1.- El cliente es atendido por el asesor al cliente. 2.- El asesor al cliente identifica al titular, procede con la cancelación y entrega el voucher de la operación	Jefe de Agencia y/o Supervisor de Operaciones	Asesor al cliente

<p>Cancelación de cuentas por fallecimiento del titular</p>	<p>Red de Agencias</p>	<p>1.- Partida de defunción del titular. 2.- Declaratoria de herederos. 3.- Constancia actualizada de inscripción en los registros públicos de la declaratoria de herederos 4.- DNI herederos legales</p>	<p>1.- El supervisor de agencia recibe los documentos de la declaratoria de herederos y lo remite al asesor legal para su revisión y visto bueno. 2.- Luego el supervisor de agencia deriva la operación al asesor al cliente, quien procede a cancelar la cuenta y emite el voucher de la operación</p>	<p>Jefe de Agencia y/o Supervisor de Operaciones</p>	<p>Asesor al cliente</p>
<p>Proceso de cancelación anticipada de préstamos consumo por convenio.</p>	<p>Red de Agencias</p>	<p>Se considerará el capital, intereses a la fecha de pago, seguros e intereses moratorios si los hubiera. - Si el cliente requiere una carta de no adeudo, debe apersonarse al módulo de atención al cliente (la primera emisión sin costo alguno)</p>	<p>Se entenderá como cancelación anticipada al pago total de la deuda antes del plazo pactado. 1.- El cliente deberá presentar una carta simple a la Jefatura de Agencia solicitando la cancelación anticipada de su préstamo. 2.- El tiempo máximo de atención de su solicitud será de 7 días hábiles, tiempo que permitirá a la Caja Maynas realizar las coordinaciones con su empleador y así evitar perjuicios derivados del doble pago o retenciones futuras por parte del empleador. 3.- Autorizada la solicitud de cancelación, el cliente solicita directamente en ventanilla la cancelación de su préstamo. 4.- El Representante Financiero realiza la operación de cancelación del préstamo en el sistema. 5.- Se emite el voucher de cancelación el cual es entregado al cliente. El pago podrá ser en efectivo o con Cheque de Gerencia a nombre de Cmac Maynas SA y estará sujeta al cobro de ITF.</p>	<p>Jefe de Agencia</p>	<p>Representante Financiero</p>

<p>Proceso de cancelación anticipada de préstamos consumo, microempresa, pequeña empresa.</p>	<p>Red de Agencias</p>	<p>- Se considerará el capital, intereses a la fecha de pago, seguros e intereses moratorios si los hubiera. - Si el cliente requiere una carta de no adeudo, debe apersonarse al modulo de atención al cliente (la primera emisión sin costo alguno)</p>	<p>El cliente podrá apersonarse a la Agencia donde le otorgaron su préstamo. 1.- El cliente deberá presentar una carta simple solicitando la cancelación anticipada de su préstamo. 2.- Autorizada la solicitud de cancelación, la carta se deriva a la ventanilla en el cual el cliente realiza directamente la cancelación de su préstamo. 3.- El Representante Financiero realiza la operación de cancelación del préstamo en el sistema. 4.- Se emite el voucher de cancelación el cual es entregado al cliente. El pago podrá ser en efectivo o con Cheque de Gerencia a nombre de la Cmac Maynas SA y estará sujeta al cobro de ITF.</p>	<p>Jefe de Agencia</p>	<p>Representante Financiero</p>
<p>Proceso de cancelación anticipada de préstamos mediana empresa, grande empresa, corporativos e hipotecarios.</p>	<p>Red de Agencias</p>	<p>- Se considerará el capital, intereses a la fecha de pago, seguros e intereses moratorios si los hubiera. - Si el cliente requiere una carta de no adeudo, debe apersonarse al modulo de atención al cliente (la primera emisión sin costo alguno)</p>	<p>El cliente deberá apersonarse a la Agencia donde le otorgaron su préstamo. 1.- El cliente deberá presentar a su Analista de Créditos una carta simple solicitando la cancelación anticipada de su préstamo. 2.- El Analista de Créditos le entregara la información donde se indicará el importe total para cancelar el préstamo, así como los conceptos que conforman dicho monto.</p>	<p>Jefe de Agencia</p>	<p>Representante Financiero</p>

Amortización del Crédito	Red de Agencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El monto mínimo de amortización debe superar El valor de una cuota.</li> <li>- La amortización solo puede realizarse con créditos que no tengan cuotas vencidas.</li> </ul>	<p>Se entenderá como "amortización" al pago de una parte del capital de la deuda, con la finalidad de disminuir el plazo y/o monto de cuota.</p> <p>Es obligatoria la coordinación con el Jefe de Agencia, los detalles de la amortización que se desea efectuar.</p>	Jefe de Agencia	Representante Financiero
Amortización sin reducción del número de cuotas (con reducción del importe de las cuotas)	Red de Agencias	- DNI (Vigente).	<p>El cliente puede apersonarse a la Agencia donde le otorgaron su préstamo (previa coordinación con el Jefe de Agencia) sigue los siguientes pasos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Presenta su DNI al Representante Financiero en ventanilla.</li> <li>2.- Consulta al Representante Financiero si existen cuotas vencidas pendientes de pago, de ser así deberá cancelarlas previamente.</li> <li>3.- Indica al Representante Financiero el monto a amortizar.</li> <li>4.- Entrega al Representante Financiero el monto indicado.</li> <li>5.- Verifica y firma el voucher de caja.</li> <li>6.- Recibe y conserva el voucher de caja con el sello y visto del Representante Financiero.</li> <li>7.- Regresa a la Agencia al día siguiente para recibir su nuevo cronograma de pagos.</li> </ol>	Jefe de Agencia	Representante Financiero

<p>Consecuencia en caso de incumplimiento en el pago de obligaciones.</p>	<p>No Aplica</p>	<p>"Recuerda que si no paga al día sus créditos..."</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se pierde las condiciones especiales de tasas de interes que se tenía.</li> <li>- Está sujeto al pago adicional de intereses moratorios y compensatorios, así como de gastos y comisiones de cobranza.</li> <li>- Dependiendo el nivel de retraso, se realizarán gestiones de cobranza por carta, por teléfono, física e incluso judicial.</li> <li>- Puede perder temporal o definitivamente la opción a nuevas operaciones de créditos con nosotros.</li> <li>- Será reportado a la Central de Riesgo de la SBS, limitando la posibilidad de obtener nuevos créditos en otras entidades del Sistema Financiero.</li> </ul>	<p>Políticas y Reglamento de Crédito.</p>	<p>No aplica</p>
<p>Efectos del refinanciamiento o reestructuración de la deuda.</p>	<p>No Aplica</p>	<p>"Recuerda que si refinancia un crédito..."</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se deteriora su clasificación crediticia en el Sistema Financiero, dificultando la obtención de nuevos créditos.</li> <li>- Cambian las condiciones de su crédito original, generándose un nuevo cronograma que incluirá la deuda vencida más los gastos, intereses y comisiones generadas.</li> </ul>	<p>Políticas y Reglamento de Crédito.</p>	<p>No aplica</p>

<p>Procedimiento para el ejercicio de los derechos y obligaciones de los avales o fiadores de los usuarios.</p>	<p>No Aplica</p>	<p>El aval o fiador tiene los siguientes derechos y obligaciones:</p>	<p>1.- Recibir toda la información que sea necesaria antes de la firma del contrato del crédito y otros documentos generados.  2.- Solicitar toda la información necesaria del estado del crédito del cual es aval o fiador.  3.- Estar informado de los incumplimientos de pago del obligado, para lo cual deberá recibir los documentos generados durante la gestión de cobranza.  4.- Participar en la solución de problemas de pago del deudor.  5.- De ser el caso, participar en el juicio contra el deudor.</p>	<p>Supervisor de Operaciones  Analista de Créditos</p>	<p>No aplica</p>
<p>Devolución de pagos en exceso producto de dolo o culpa debidamente acreditados.</p>	<p>Red de agencias</p>	<p>Solicitud y copia certificada de la Resolución judicial</p>	<p>En caso el cliente hubiera efectuado pagos en exceso producto de dolo o culpa debidamente acreditados por parte de LA CAJA, el cliente deberá presentar la solicitud detallada y sustentada incluyendo necesariamente copia certificada de la resolución judicial consentida o ejecutoriada por la que se declara la existencia de culpa o dolo por parte de LA CAJA. El monto pagado en exceso devengará intereses compensatorio y moratorio que se hayan pactado para esa operación o en su defecto, el interés legal.</p>	<p>Jefe de Agencia /  Jefe de Ahorros /  Jefe de Créditos /  Asesor legal interno</p>	<p>Representante Financiero</p>
<p>Información brindada de conformidad con la Ley N° 28587 y el Reglamento de Transparencia de Información y Disposiciones Aplicables a la Contratación con Usuarios del Sistema Financiero aprobado mediante Resolución SBS N° 1765-2005 y su modificatorias Resolución SBS 905-2010 y Resolución SBS N° 7897-2011</p>					<p><i>PROC-ADM 01/11</i></p>