

PROCEDIMIENTO	CANALES DE ATENCION	REQUISITOS	PASOS A SEGUIR	AUTORIZACION	PUESTO QUE EJECUTA
Cierre de Cuenta Órdenes de Pago.	Oficina Principal - Agencias y Oficinas Especiales*	- Solicitud de cancelación de cuenta devolviendo chequeras sin utilizar la misma que tiene carácter de declaración jurada. - DOI del Titular y/o Representantes Legales.	1. Asistente de Operaciones y/o Administrativo recibe la documentación y deriva la atención al R/P. 2. R/P identifica al cliente, cancela la cuenta y entrega voucher.	Jefe de Operaciones - Administrador de Agencia.	Recibidor - Pagador
Cierre de Cuenta CTS.	Oficina Principal - Agencias y Oficinas Especiales*	- Carta de Cese del Trabajador y/o Solicitud de Transferencia de CTS a otra institución. - Copia de DOI.	1. Asistente de Operaciones y/o Administrativo recibe documento y deriva la atención al R/P. 2. R/P identifica al cliente, cancela la cuenta y entrega voucher.	Jefe de Operaciones - Administrador de Agencia.	Recibidor - Pagador
Cierre de Cuenta por Fallecimiento de Cliente	Oficina Principal - Agencias y Oficinas Especiales*	- Partida de Defunción del titular. - Declaratoria de herederos inscrita en	1. Asistente de Operaciones y/o Administrativo recibe documentos y deriva Asesoría Legal para su revisión y visto bueno.	Jefe de Operaciones - Administrador de Agencia.	Recibidor - Pagador

PROCEDIMIENTO	CANALES DE ATENCION	REQUISITOS	PASOS A SEGUIR	AUTORIZACION	PUESTO QUE EJECUTA
		Registros públicos. - DOI herederos legales.	2. Asistente de Operaciones y/o Administrativo deriva la operación al R/P quien identifica a los herederos para luego proceder a cancelar la cuenta y entregar vouchers.		
Pago Anticipado Parcial	Oficina Principal - Agencias y Oficinas Especiales*	- DOI. - Monto mínimo de amortización debe superar el valor de una cuota. - El pre pago solo puede realizarse con créditos que no tengan cuotas vencidas.	1. El saldo será aplicado al saldo capital y en caso de no producirse la cancelación del crédito. 2. Obligatoria la coordinación con el Jefe de Negocios y/o Administrador de Agencia los detalles del pre pago que se desea efectuar.	Jefe de Negocios - Administrador de Agencia	Recibidor - Pagador
Pago Anticipado Total de Créditos de Convenio	Oficina Principal - Agencias y Oficinas Especiales*	- DOI. - Solicitud de cancelación total anticipada de su préstamo.	1. Analista de crédito de convenio recepciona la solicitud dando conformidad y visto bueno para luego derivarla al R/P.	Jefe de Negocios - Administrador de Agencia	Recibidor - Pagador

PROCEDIMIENTO	CANALES DE ATENCION	REQUISITOS	PASOS A SEGUIR	AUTORIZACION	PUESTO QUE EJECUTA
			2. R/P cancela el crédito y hace entrega del voucher al cliente.		
Pago Anticipado Total	Oficina Principal - Agencias y Oficinas Especiales*	- DOI - Solicitud de cancelación anticipada de su préstamo.	1. Asistente de Negocios y/o Asistente Administrativo recibe la solicitud y coordina con el Analista de Créditos para su conformidad y visto bueno para luego derivarla al R/P. 2. R/P identifica al titular o representante legal y realiza la operación entregando el voucher de cancelación. Nota.- 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.	Jefe de Negocios - Administrador de Agencia	Recibidor – Pagador

PROCEDIMIENTO	CANALES DE ATENCION	REQUISITOS	PASOS A SEGUIR	AUTORIZACION	PUESTO QUE EJECUTA
<p>Procedimiento para recuperar el monto cancelado de Pagos en Exceso</p>	<p>Oficina Principal - Agencias y Oficinas Especiales.</p>	<p>- DOI - Solicitud de devolución de pago en exceso.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asistente de Plataforma, Administrador de Agencia y encargados de Oficinas Especiales, recepciona la solicitud y deriva a Oficial de Atención al Usuario. 2. Oficial de Atención al Usuario coordina con las Áreas involucradas, a fin de dar respuesta a la solicitud, en un plazo no menor de 03 días para oficina principal y 5 días para agencias y oficinas especiales. 3. De proceder la devolución se coordina con las áreas involucradas la de devolución correspondiente. 	<p>Oficial de Atención al Usuario</p>	<p>- Área de Operaciones. - Área de Administración y Finanzas</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 sus modificatorias.