

| Procedimiento | Tipos del Servicio | Requisitos | Descripción | Autoridad que aprueba |
|--|---------------------|---|---|-----------------------|
| Cierre de Cuenta de Ahorros de Persona Natural | Cuenta de Ahorros | * DNI Vigente. De ser: Con Órdenes de Pago: * Traer órdenes de Pago no utilizadas. | <p>Cierre de cuenta de ahorros ordinario</p> <p>1. El cliente debe acercarse directamente al Recibidor/Pagador (Ventanilla) con su DNI vigente para cancelar su cuenta y retirar el total de su dinero.</p> <p>3. El Recibidor – Pagador (Ventanilla) verificará el estado de cuenta del cliente y procederá a la cancelación de su cuenta con la devolución del total de su dinero.</p> <p>Nota Importante:</p> <p>*De retirar un monto mayor a \$10 000.00 o su equivalente en Nuevos Soles, el cliente deberá firmar el Formulario para el Registro de Operaciones, que explica la procedencia del dinero.</p> <p>Cierre de cuenta de ahorros con órdenes de Pago</p> <p>1. El cliente debe presentar a Recepción una solicitud de cancelación de su cuenta con órdenes de pago, adjuntando el talonario con las órdenes de pago no utilizados.</p> <p>2. La solicitud será resuelta por el Jefe de Operaciones, quien ordenará la devolución del dinero al Recibidor – Pagador (Ventanilla).</p> <p>3. El cliente debe entregar al Recibidor /Pagador (Ventanilla) su DNI vigente.</p> <p>4. El Recibidor – Pagador (Ventanilla) verificará el estado de cuenta del cliente y procederá a la cancelación de su cuenta con la devolución del total de su dinero.</p> <p>Nota Importante:</p> <p>*De retirar un monto mayor a \$10 000.00 o su equivalente en Nuevos Soles, el cliente deberá firmar el Formulario para el Registro de Operaciones, que explica la procedencia del dinero.</p> | Jefe de Operaciones |
| | Cuenta a Plazo Fijo | * Solicitud de cancelación de cuenta (si no ha vencido el plazo de la cuenta) con una copia del Certificado de Depósito. * DNI Vigente. * Certificado de Depósito original. | <p>Si se venció el plazo de la cuenta.</p> <p>1. El cliente debe acercarse directamente al Recibidor/Pagador (Ventanilla) con su DNI vigente y el Certificado de Depósito Original para retirar el total de su dinero y cancelar su cuenta.</p> <p>2. El Recibidor – Pagador (Ventanilla) verificará el estado de cuenta del cliente y procederá a la cancelación de su cuenta con la devolución del total de su dinero.</p> <p>Nota Importante:</p> <p>*De retirar un monto mayor a \$10 000.00 o su equivalente en Nuevos Soles, el cliente deberá firmar el Formulario para el Registro de Operaciones, que explica la procedencia del dinero.</p> <p>Si no venció el plazo de la cuenta.</p> <p>1. El cliente debe presentar una solicitud de cancelación de cuenta más una copia del Certificado de Depósito a Recepción.</p> <p>2. La solicitud será resuelta por el Jefe de Operaciones quien ordenará la devolución del dinero al Recibidor /Pagador (Ventanilla).</p> <p>3. El cliente debe entregar al Recibidor /Pagador (Ventanilla) su DNI vigente y el Certificado de Depósito Original.</p> <p>4. El Recibidor /Pagador (Ventanilla) verificará el estado de cuenta del cliente y procederá a la cancelación de su cuenta con la devolución del total de su dinero.</p> <p>Nota Importante:</p> <p>*De retirar un monto mayor a \$10 000.00 o su equivalente en Nuevos Soles, el cliente deberá firmar el Formulario para el Registro de Operaciones, que explica la procedencia del dinero.</p> | Jefe de Operaciones |

| Procedimiento | Tipos del Servicio | Requisitos | Descripción | Autoridad que aprueba |
|---|---------------------|--|---|-----------------------|
| Cierre de Cuenta de Ahorros de Persona Jurídica | Cuenta de Ahorros | * DNI Vigente del o los Representantes. De ser: Órdenes de Pago * Órdenes de Pago no utilizadas | <p>Cierre de cuenta de ahorros Ordinaria</p> <p>1. El o los Representante se deben acercar directamente a Recibidor – Pagador (Ventanilla) con su DNI vigente para cancelar su cuenta y retirar el total de su dinero.</p> <p>3. El Recibidor – Pagador (Ventanilla) verificará el estado de cuenta del cliente y procederá a la cancelación de su cuenta con la devolución del total de su dinero</p> <p>Nota Importante:</p> <p>*De retirar un monto mayor a \$10 000.00 o su equivalente en Nuevos Soles, el cliente deberá firmar el Formulario para el Registro de Operaciones, que explica la procedencia del dinero.</p> <p>Cierre de cuenta de ahorros con órdenes de Pago</p> <p>1. El o los Representante se deben presentar a Recepcion una solicitud de cancelación de su cuenta con ordenes de pago, adjuntando el talonario con las ordenes de pago no utilizados.</p> <p>2. La solicitud será resuelta por el Jefe de Operaciones quien ordenará la devolución del dinero al Recibidor – Pagador (Ventanilla).</p> <p>3. El o los Representantes deben entregar al Recibidor /Pagador (Ventanilla) su DNI vigente.</p> <p>4. El Recibidor – Pagador (Ventanilla) verificará el estado de cuenta del cliente y procederá a la cancelación de su cuenta con la devolución del total de su dinero.</p> <p>Nota Importante:</p> <p>*De retirar un monto mayor a \$10 000.00 o su equivalente en Nuevos Soles, el cliente deberá firmar el Formulario para el Registro de Operaciones, que explica la procedencia del dinero.</p> | Jefe de Operaciones |
| | Cuenta a Plazo Fijo | * Solicitud de cancelación de cuenta (si no ha vencido el plazo de la cuenta) con una copia del Certificado de Depósito. * DNI Vigente del o los Representantes. * Certificado de Depósito original. | <p>Si se venció el plazo de la cuenta.</p> <p>1. El o los Representantes se deben acercar directamente a Ventanilla con su DNI vigente y el Certificado de Depósito Original para cancelar su cuenta y retirar el total de su dinero.</p> <p>2. El Recibidor – Pagador (Ventanilla) verificará el estado de cuenta del cliente y procederá a la cancelación de su cuenta, entregándole el total de su dinero.</p> <p>Nota Importante:</p> <p>* De retirar un monto mayor a \$10 000.00 o su equivalente en Nuevos Soles, el cliente deberá firmar el Formulario para el Registro de Operaciones, que explica la procedencia del dinero.</p> <p>Si no venció el plazo de la cuenta.</p> <p>1. El o los Representantes deben presentar una solicitud de cancelación de cuenta más una copia del Certificado de Depósito a Recepción.</p> <p>2. La solicitud será resuelta por el Jefe de Operaciones quien ordenará la devolución del dinero al Recibidor – Pagador (Ventanilla).</p> <p>3. El cliente debe entregar al Recibidor /Pagador (Ventanilla) su DNI vigente y el Certificado de Depósito Original.</p> <p>4. El Recibidor – Pagador (Ventanilla) verificará el estado de cuenta del cliente y procederá a la cancelación de su cuenta con la devolución del total de su dinero.</p> <p>Nota Importante:</p> <p>* De retirar un monto mayor a \$10 000.00 o su equivalente en Nuevos Soles, el cliente deberá firmar el Formulario para el Registro de Operaciones, que explica la procedencia del dinero.</p> | Jefe de Operaciones |

| Procedimiento | Tipos del Servicio | Requisitos | Descripción | Autoridad que aprueba |
|--|--------------------|--|--|--|
| Cierra de cuenta de CTS | No aplica | * Solicitud de cancelación de cuenta por retiro de cese y/o Constancia del Empleador de no laborar. * DNI Vigente | 1. El cliente debe presentar una solicitud de cancelación de cuenta por retiro de cese y/o Constancia del empleador de no laborar a Recepción, adjuntando el DNI vigente. 2. El cliente debe dirigirse al Recibidor/Pagador (Ventanilla) para que haga su retiro de dinero y cancelación de cuenta. 3. El Recibidor – Pagador (Ventanilla) verificará el estado de cuenta del cliente y procederá a la cancelación de su cuenta con la devolución del total de su dinero. | Jefe de Operaciones |
| Pagos anticipados en forma total o parcial | No aplica | El cliente debe seguir los siguientes pasos según su modo de pago | Pagos anticipados en forma total. 1. El cliente debe solicitar a su Ejecutivo de Negocios y/o Administrador de Agencia, una autorización, para poder cancelar su deuda en forma total. 2. El cliente debe acercarse al Recibidor-Pagador (Ventanilla) y decir el nombre o número de documento de identidad del Titular, más la entrega de la autorización del Ejecutivo de Negocios y/o Administrador de Agencia y así poder abonar el monto total de la deuda. Pagos anticipados en forma parcial. 1. El cliente debe acercarse al Recibidor-Pagador (Ventanilla) y decir el nombre o número de documento de identidad del Titular y así poder amortizar parte de su deuda. | Ejecutivo de Negocios y/o Administrador de Agencia |
| Derechos de los avales o fiadores de los usuarios | No aplica | El Aval o Fiador tiene los siguientes derechos: | 1. Solicitar información del estado del crédito garantizado, de su liquidación de créditos, de una copia del contrato y demás información relevante del mismo. 2. Solicitar la devolución del pagaré, siempre que haya asumido con el pago y/o responsabilidad de la obligación crediticia. 3. Solicitar la devolución de documentos ofrecidos como referencia patrimonial, siempre que dichos documentos sean originales, pero pertenecientes al Aval y/o Fiador. Para tal efecto el solicitante deberá acreditar con la correspondiente documentación el crédito relacionado. 4. Solicitar la liberación de Gravámenes (hipotecas) y/o Gravámenes Mobiliarios a favor de la CRACLA. Una vez cancelado todas las obligaciones a cargo del cliente y/o aval y/o fiador. Para dar cumplimiento de los derechos antes aludidos, el interesado aval y/o fiador deberá presentar su solicitud a Recepción, mediante un documento escrito en cualquiera de nuestras agencias indicando lo solicitado. | Administrador de Agencia |
| Consecuencia por incumplimiento en el pago de obligaciones | No aplica | No aplica | 1. Estará sujeto al pago adicional de los intereses moratorios y compensatorios. 2. Será reportado a las centrales de Riesgos, limitando tu posibilidad de obtener nuevos créditos en otras entidades financieras. 3. Dependiendo de su nivel de retraso, se harán gestiones de cobranza por notificaciones, visitas, cartas notariales y el proceso judicial. 4. Se le des categorizará al cliente dependiendo del tiempo del retraso. | Riesgos /Recuperaciones |
| Efectos del refinanciamiento de la deuda | No aplica | No aplica | 1. Cambian las condiciones de tu crédito original, generándose un nuevo cronograma de pago. 2. De cumplir con sus pagos puntualmente por un periodo de 6 meses y/o cancelación del crédito, se le mejorará en su clasificación. 3. La clasificación de un cliente tipo normal y CPP, cambiará su nivel a uno de más riesgo, y los demás niveles sucesivos mantendrán su clasificación. 4. Si un Refinanciamiento llegara a ser clasificado en la categoría normal, se reclasifica el crédito a vigente. | Comité 2 (Riesgos) |