



| | | |
|---|---|--|
|  | <p style="text-align: center;">NORMATIVIDAD INTERNA DE TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN FINANCIERA A USUARIOS DE LA CMAC PAITA S.A.</p> | <p>RESTRINGIDO</p> |
| <p>NOR-CDM-001</p> | <p style="text-align: center;">Versión 4.0</p> | <p style="text-align: right;">Página 1 de 14</p> |

NORMATIVIDAD INTERNA DE TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN FINANCIERA A USUARIOS DE LA CMAC PAITA S.A.

| | |
|---|--|
| <p>Elaborado por: Unidad de Conducta de Mercado.</p> | <p>Revisado por: Unidad de Procesos y Calidad</p> |
| <p>Aprobado por: Acuerdo de Directorio N° 0216-2021 de ROD 28.08.2021.</p> | |

| | | |
|---|---|-----------------------|
|  | NORMATIVIDAD INTERNA DE TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN FINANCIERA A USUARIOS DE LA CMAC PAITA S.A. | RESTRINGIDO |
| NOR-CDM-001 | Versión 4.0 | Página 2 de 14 |


I. OBJETIVO

La presente normatividad, incorpora temas referidos a la adecuada Transparencia de Información, la misma que contempla específicamente los aspectos referidos a la difusión, aplicación y modificación de tasas y costos aplicables a los productos y servicios que brinda la CMAC-PAITA S.A., de acuerdo a lo establecido en la Resolución SBS N° 3274-2017 mediante la cual se aprueba el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero.

La transparencia de información es un mecanismo que busca mejorar el acceso a la información de los usuarios. El personal de CMAC-PAITA S.A., deberá ser diligente en las explicaciones que brindan respecto de los productos y servicios ofrecidos, con el fin que los clientes y/o usuarios comprendan sus características, beneficios, riesgos y condiciones aplicables y puedan, de manera responsable, tomar decisiones adecuadas sobre una base debidamente informada.

II. MARCO NORMATIVO

- Ley N°. 28587: Ley complementaria a la Ley de protección al consumidor en materia de servicios financieros.
- Ley N°. 26702: Ley General del sistema financiero y del sistema de seguros y orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros
- Resolución SBS N° 1801-2014.
- Resolución SBS N° 3274-2017: Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero.
- Circular N° 184-2015: Circular de Atención al Usuario.
- Resolución SBS 904-2019: que sustituye el artículo 28 del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado por Resolución SBS N° 3274-2017. Aprobado el 06 de marzo 2019.
- Ley N° 30908: Ley que modifica la Ley 29571, Código de protección y defensa del consumidor, para garantizar el derecho de libre elección del servicio notarial. Aprobada el 23 de enero 2019.
- Resolución SBS 3966-2018: que modifica el artículo 9, 10, 25, 32, 36, 39, 41, 49, 52, 54 y el anexo N° 1-A del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado por Resolución SBS N° 3274-2017. Aprobado el 11 de octubre 2018.
- Resolución SBS N°1870-2020, de fecha 29 de Julio 2020, que modifica el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero y el Reglamento de Infracciones y Sanciones de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.
- Resolución SBS N°2304-2020, de fecha 22 de Setiembre 2020, que aprueba el Reglamento del Régimen Especial para la Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero y modifica el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, el

| | | |
|---|---|-----------------------|
|  | NORMATIVIDAD INTERNA DE TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN FINANCIERA A USUARIOS DE LA CMAC PAITA S.A. | RESTRINGIDO |
| NOR-CDM-001 | Versión 4.0 | Página 3 de 14 |

[Reglamento de Operaciones con Dinero Electrónico](#), [el Reglamento de Cuentas Básicas](#), [la Circular de Atención al Usuario](#) y [el TUPA de la SBS](#).

III. DETALLE Y APLICACIÓN DE LA NORMA

La CMAC-PAITA S.A., en aras de cumplir con lo establecido en la Resolución SBS N° 3274-2017, posee dentro de su normativa interna los elementos mínimos del sistema de atención al usuario tales como:

- a. **REGLAMENTO DE GESTION DE CONDUCTA DE MERCADO.**- Que contiene los objetivos, responsabilidades de las unidades involucradas y del Oficial de Conducta de Mercado, así como los canales de comunicación y de coordinación entre ellos, la política de capacitación del personal, y aspectos relevantes contemplados dentro del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero. Todo lo cual es consistente con el marco normativo vigente que versa sobre esta materia.
- b. **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CONDUCTA DE MERCADO.**- Que contiene los procedimientos que se llevan a cabo en la entidad para brindar un óptimo servicio de atención al usuario. Dentro de estos procedimientos se citan las actividades a ejecutarse y sus responsables.
- c. **CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS DE CONDUCTA DE MERCADO.**- Que contiene las estrategias planteadas para que los colaboradores y funcionarios responsables de atender a los usuarios, proporcionen información veraz y oportuna en conformidad con las normas vigentes y por ende un servicio de calidad.


IV. PORTAL WEB

Los mecanismos de difusión de información sobre tasas de interés, comisiones, gastos y productos o servicios, pueden ser los siguientes, según corresponda:

- Listado o tarifario.
- Folletos informativos cualitativos.
- Folletos informativos cuantitativos.
- Página web.
- Información brindada por las personas encargadas de la oferta de productos y servicios.

➤ **NOSOTROS**: que a su vez hace referencia a:

- i. Quiénes somos
- ii. Nuestra historia
- iii. Misión y Visión

| | | |
|---|---|-----------------------|
|  | NORMATIVIDAD INTERNA DE TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN FINANCIERA A USUARIOS DE LA CMAC PAITA S.A. | RESTRINGIDO |
| NOR-CDM-001 | Versión 4.0 | Página 4 de 14 |

- iv. Nuestros Valores
- v. [Objetivos estratégicos](#)
- vi. Nuestro Directorio.- detalle de los miembros del Directorio y su respectivo cargo.
- vii. Gerencia Mancomunada.- detalle de los miembros de la Gerencia y su respectivo cargo.
- viii. Recursos Humanos
- ix. Trabaja con nosotros
- x. [Protocolos COVID19](#)

- **PRODUCTOS Y SERVICIOS:** contiene información sobre los diversos productos de ahorros y créditos que CMAC-PAITA S.A. tiene a disposición de nuestros clientes y público en general.


CRÉDITOS: ofrecemos los siguientes [tipos de créditos](#):

Créditos Pyme:

| |
|--|
| Crédito Campaña |
| Crédito Rapidito |
| Crédito Agrícola |
| Crédito Pecuario |
| Crédito Pyme Negocios |
| Crédito Pesca |
| Crédito Crece Mujer |
| Crédito Pyme Vehicular |

Créditos Consumo:

| |
|--|
| Crédito Consumo |
| Crédito Descuento por Planilla |
| Crediplazo |
| Crédito Pignoraticio |
| Crédito Consumo Pesca |
| Crédito Vehicular Consumo |

| | | |
|---|---|-----------------------|
|  | NORMATIVIDAD INTERNA DE TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN FINANCIERA A USUARIOS DE LA CMAC PAITA S.A. | RESTRINGIDO |
| NOR-CDM-001 | Versión 4.0 | Página 5 de 14 |

Al desglosar la información que contiene cada producto crediticio, encontrarán:

Concepto de cada tipo de crédito.

Beneficios

Características

Requisitos

Riesgos

Conversión de moneda.- Se realizará la conversión al tipo de cambio vigente en el día.

Respuestas a sus preguntas:

- Preguntas frecuentes.
- Fórmulas y ejemplos explicativos.
- Contrato.
- Simulador de créditos.

Infórmate más


- Intereses por Operaciones Activas.
- Comisiones Activas.
- Gastos Activos.
- Solicita tu Crédito.

Transparencia.- Esta información se proporciona de acuerdo a lo estipulado en la Ley N° 28587 y el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 3274-2017.

Contáctenos.- ¿Desea hacernos alguna consulta sobre este producto? Se hace clic, en el presente enlace, y el sistema emitirá la sección ATENCIÓN AL CLIENTE que contiene formularios de consultas y sugerencias, los mismos que al ser completados se derivarán a nuestro personal encargado de absolver dichas inquietudes.

AHORROS: ofrecemos las siguientes modalidades de ahorros:

| |
|---------------|
| Ahorro |
| Orden de Pago |
| Cuenta Sueldo |
| Plus Ahorro |
| Plazo Fijo |
| Mas Ahorro |
| CTS Normal |
| CTS Pesquero |

| | | |
|---|---|-----------------------|
|  | NORMATIVIDAD INTERNA DE TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN FINANCIERA A USUARIOS DE LA CMAC PAITA S.A. | RESTRINGIDO |
| NOR-CDM-001 | Versión 4.0 | Página 6 de 14 |

En cada uno de nuestros tipos de cuentas se detalla lo siguiente:

Beneficios

Requisitos

Riesgos

Respuestas a sus preguntas:

- Preguntas frecuentes.
- Fórmulas y ejemplos explicativos.
- Impuesto a las Transacciones Financieras.

Infórmate más

- Tasas de interés.
- Comisiones pasivas.
- Gastos pasivos.

SEGUROS: al hacer clic en este enlace encontrarán información acerca de los diversos seguros que comercializa la entidad:

- [Seguro SOAT electrónico](#)
- [Seguro SOAT](#)
- Seguro Multiriesgo
- Seguro de Sepelio
- Seguro de Desgravamen
- Seguro contra Incendio
- Seguro Agrícola
- Seguro de Accidentes personales
- Seguro Indemnización (u oncológico)

SERVICIOS: al hacer clic en este enlace encontrarán información acerca de los diversos servicios que ofrece la entidad:

- Compra y Venta de moneda
- Servicio de recaudo EPS GRAU
- Recaudo de instituciones
- Recaudación de televisión por cable
- Servicios giros nacionales
- Servicios Western Unión
- Agente [corresponsal BN](#)

- **AGENCIAS/OFICINAS:** En esta sección se visualiza [información relevante de](#) nuestra red de agencias, oficinas especiales, y oficinas informativas.

Al momento de hacer clic, tanto en agencias como en oficinas informativas, se visualizarán las siguientes imágenes las que le mostrarán información sobre: dirección, teléfono, datos del responsable o administrador a cargo, horarios de atención y [agencia de dependencia, según corresponda.](#)

Nuestras Agencias




Oficinas informativas



HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

| Agencia | Lunes - Viernes | | Sábado | |
|-------------|-----------------|------------|------------|------------|
| | Inicio | Fin | Inicio | Fin |
| Paita | 08:30 a.m. | 06:00 p.m. | 08:15 a.m. | 12:00 p.m. |
| Chulucanas | 08:30 a.m. | 06:00 p.m. | 08:15 a.m. | 12:00 p.m. |
| Tarapoto | 08:30 a.m. | 06:00 p.m. | 08:15 a.m. | 12:00 p.m. |
| Tablazo | 08:30 a.m. | 06:00 p.m. | 08:15 a.m. | 12:00 p.m. |
| Yurimaguas | 08:30 a.m. | 06:00 p.m. | 08:15 a.m. | 12:00 p.m. |
| Juanjui | 08:30 a.m. | 06:00 p.m. | 08:15 a.m. | 12:00 p.m. |
| Chachapoyas | 08:30 a.m. | 06:00 p.m. | 08:15 a.m. | 12:00 p.m. |
| Talara | 08:30 a.m. | 06:00 p.m. | 08:15 a.m. | 12:00 p.m. |
| Sechura | 08:30 a.m. | 06:00 p.m. | 08:15 a.m. | 12:00 p.m. |
| Lambayeque | 08:30 a.m. | 06:00 p.m. | 08:15 a.m. | 12:00 p.m. |
| Chepén | 08:30 a.m. | 06:00 p.m. | 08:15 a.m. | 12:00 p.m. |
| Piura | 08:30 a.m. | 06:00 p.m. | 08:15 a.m. | 12:00 p.m. |
| Tumbes | 08:30 a.m. | 06:00 p.m. | 08:15 a.m. | 12:00 p.m. |

| | | |
|---|---|-----------------------|
|  | NORMATIVIDAD INTERNA DE TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN FINANCIERA A USUARIOS DE LA CMAC PAITA S.A. | RESTRINGIDO |
| NOR-CDM-001 | Versión 4.0 | Página 8 de 14 |

➤ **TRANSPARENCIA**




BASE LEGAL

- Marco Legal.
- Resolución SBS N° 3274-2017, Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero.
- Circular SBS N° G-184-2015 Circular de Atención al Usuario.
- Resolución SBS N° 1801-2014.
- Ley N° 28587: Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros.
- Ley 28683: Atención Preferencial.
- Ley N° 29571: Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Preguntas frecuentes de Transparencia.

PRESUPUESTO.- Trimestralmente se actualiza el Presupuesto programado de Ingresos y Gastos, información difundida desde el año 2005.

PERSONAL.- Se presenta el Organigrama Institucional debidamente actualizado, la relación actual de puestos de Caja Municipal de Paita S.A. así como su respectivo historial.

GESTIÓN FINANCIERA.- Presenta mensualmente el Estado de Situación Financiera y Estado de Pérdidas y Ganancias. Información difundida desde el año 2007 en adelante. Cabe precisar que hasta el año 2012 se conoció como Balance General a lo que hoy se denomina Estado de Situación Financiera.

| | | |
|---|---|-----------------------|
|  | NORMATIVIDAD INTERNA DE TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN FINANCIERA A USUARIOS DE LA CMAC PAITA S.A. | RESTRINGIDO |
| NOR-CDM-001 | Versión 4.0 | Página 9 de 14 |

ADQUISICIONES.- Expone el Plan de Adquisiciones, Listado de proveedores y Requisitos. Se cuenta con un historial desde el año 2005.

BIENES EN VENTA.- En este enlace se muestra información de los procesos de venta de bienes a nivel institucional.


TARIFARIOS.- Este enlace contiene los **tarifarios de operaciones activas y pasivas, de comisiones y gastos** vinculadas a las operaciones pasivas y activas **y el tarifario de servicios de giros.** Adicional a ello, se muestra además, el respectivo historial de **los citados** tarifarios desde el año 2009, con sus periodos de vigencia.

ATENCIÓN AL CLIENTE.- muestra la siguiente información:

- **CONTRATOS.-** Presenta toda la información contractual vigente y su respectivo historial que difunde las diversas modificaciones efectuadas a nuestras condiciones contractuales, así como su periodo de vigencia.

Dentro de estos contratos encontramos:

- i. Contrato de Garantía Mobiliaria sobre Depósitos Dinerario.
 - ii. Contrato de Depósito.
 - iii. Contrato de Préstamo Pignoraticio.
 - iv. Contrato de Crédito.
 - v. Contrato de Tarjeta Cliente.
 - vi. Hoja de Resumen del Préstamo.
 - vii. Hoja Resumen del Préstamo Pignoraticio.
 - viii. [Cartilla de Información Ahorro.](#)
 - ix. Cartilla de Información Ahorro con Orden de Pago.
 - x. Cartilla de Información Plus Ahorro.
 - xi. Cartilla de Información Depósito a Plazo.
 - xii. Cartilla de Información Mass Ahorro.
 - xiii. Cartilla de Información CTS
 - xiv. Cartilla de Información Cuenta Sueldo.
- **Información estadística:** se presenta trimestralmente la información estadística de reclamos, con su respectivo historial desde el año 2012.
 - **Procedimientos:** a través de este enlace se difunden los procedimientos vigentes para la atención al usuario, tales como:

| | | |
|---|---|------------------------|
|  | NORMATIVIDAD INTERNA DE TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN FINANCIERA A USUARIOS DE LA CMAC PAITA S.A. | RESTRINGIDO |
| NOR-CDM-001 | Versión 4.0 | Página 10 de 14 |


- i. Normativa Interna de Transparencia de Información Financiera a Usuarios de la CMAC-PAITA S.A.
 - ii. Procedimiento de atención de Consultas, Quejas y Reclamos.
 - iii. Procedimiento para la disposición de intereses con carta instrucción.
 - iv. [Procedimiento para ejercer el derecho de realizar pagos anticipados en forma total o parcial de los créditos.](#)
 - v. Procedimiento de Cancelación de Cuentas de Ahorro Corriente.
 - vi. Requisitos para el seguro de desgravamen cuando es contratado directamente por el cliente.
 - vii. Procedimiento levantamiento de garantías.
 - viii. Procedimiento derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de datos personales.
 - ix. Procedimiento de Cancelación de cuentas CTS y Plazo Fijo.
 - x. Información adicional.
 - xi. Procedimiento para solicitar información pública.
 - xii. Procedimiento en caso de fallecimiento del cliente.
 - xiii. Procedimiento en caso de resolución de contrato.
 - xiv. [Políticas y procedimientos para el tratamiento de clientes con dificultades temporales para el pago de créditos en situaciones de emergencia.](#)
- [Servicios Notariales:](#) Se presenta la lista de notarios de Piura y Tumbes, para conocimiento del público en general, a fin de que el cliente pueda contratar con la notaría que considere pertinente.

- i. [Elección de notaría.](#)
- ii. [Notarios de Piura y Tumbes- Oficio N° 008-2019-CNPYT](#)

CONTÁCTENOS.- Sección donde los clientes y/o usuarios pueden efectuar sus consultas, sugerencias, quejas y/o reclamos.

CONSULTAS Y/O SUGERENCIAS.- Hacer clic en el enlace y automáticamente se emitirán unos formularios a través de los cuales el cliente y/o usuario pueden enviar sus consultas y/o sugerencias, las mismas que serán absueltas en el menor tiempo posible. Dicho formulario se direccionará automáticamente al correo electrónico del funcionario responsable.


QUEJAS Y/O RECLAMOS.- Hacer clic en el enlace y automáticamente se emitirán unos formularios a través de los cuales el cliente y/o usuario puede enviar sus quejas y/o reclamos, los mismos que serán absueltas máximo en treinta (30) de acuerdo a lo estipulado en el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero,

| | | |
|---|---|------------------------|
|  | NORMATIVIDAD INTERNA DE TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN FINANCIERA A USUARIOS DE LA CMAC PAITA S.A. | RESTRINGIDO |
| NOR-CDM-001 | Versión 4.0 | Página 11 de 14 |

aprobado mediante Resolución SBS 3274-2017. Dicho formulario se direccionará automáticamente al correo electrónico del funcionario responsable.

En este enlace se define lo que es una queja y un reclamo:

- i. **Reclamo.**- Disconformidad relacionada a los productos o servicios.
 - ii. **Queja.**- Disconformidad no relacionada a los productos o servicios o, malestar o descontento respecto a la atención al público.
- **SIMULADORES:** Con el fin de que nuestros clientes efectúen los cálculos respectivos de sus cuotas a pagar, en el caso de los productos de créditos, o del interés a obtener, en el caso de los productos de ahorro; se presentan tres (03) simuladores:
- Simulador Depósito a Plazo Fijo.
 - Simulador Crédito Pignoraticio.
 - Simulador Crédito.
- **¡SOLICITA TU CRÉDITO AQUÍ!:** Hacer clic en el enlace y automáticamente se emitirá un formulario a través del cual el cliente y/o usuario puede solicitar un crédito. Dicho formulario se direccionará automáticamente al correo electrónico del funcionario responsable.
- **OPERACIONES EN LÍNEA:** Permite a nuestros clientes -que cuentan con su Tarjeta Cliente-, realizar consultas, de sus cuentas de ahorros o de créditos, a través de nuestra Página Web: www.cajapaita.pe
- Junto a este enlace hay un ícono, el cual direcciona al manual de usuario de operaciones en línea al hacer clic en este. Dicho manual muestra cuál es la forma correcta de acceder a OPERACIONES EN LINEA.
- **FACEBOOK:** se muestra el acceso a la red social de la entidad, a través de un ícono (f)
- **FONDO DE SEGURO DE DEPÓSITO:** Información sobre el respaldo del Fondo de Seguro de Depósito.
- **PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES:** Información sobre el Aviso de Privacidad de La Ley de Protección de Datos Personales N° 29733 y la Política de Protección de Datos Personales.
- **RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD:** Información sobre las medidas preventivas que puede aplicar en los canales que tiene a su disposición al momento de realizar transacciones financieras, en aras de proteger su dinero.

| | | |
|---|---|------------------------|
|  | NORMATIVIDAD INTERNA DE TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN FINANCIERA A USUARIOS DE LA CMAC PAITA S.A. | RESTRINGIDO |
| NOR-CDM-001 | Versión 4.0 | Página 12 de 14 |

- **CANAL DE DENUNCIAS:** CMAC-PAITA S.A., pone a disposición de los usuarios un enlace que le permitirá efectuar alguna denuncia/queja, que requiera realizar, guardando la confidencialidad del caso.
- **CORREO:** este enlace direcciona al correo institucional de los colaboradores de CAJA PAITA S.A., por ende, es de uso interno del personal de la entidad.

En el portal web, encontrarán los íconos que se muestran a continuación, los cuales direccionan -cada uno-, a nuestros productos de créditos, de ahorro, servicios que brinda la entidad, los seguros que comercializa respectivamente. Y a los organismos supervisores, y reguladores.



Quiero un Préstamo
Productos de Créditos



Quiero que mi dinero crezca
Productos de Ahorro




Quiero Mayor Comodidad
Servicios



Quiero estar Protegido
Seguros



Al inicio de la página web institucional el cliente/usuario, podrá conocer también el tipo de cambio del día, y los números fijos de la entidad al cual se pueden comunicar.


| | | | |
|---|---|--------------------|------------------------|
|  | NORMATIVIDAD INTERNA DE TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN FINANCIERA A USUARIOS DE LA CMAC PAITA S.A. | | RESTRINGIDO |
| | NOR-CDM-001 | Versión 4.0 | Página 13 de 14 |

CONTROL DE VERSIONES

| Documento que sustenta la actualización | Versión | Nº Acuerdo | ROD de Aprobación | Estado |
|---|------------|------------------|-------------------|----------------|
| Creación del documento primigenio | 1.0 | 0000 | 28.12.06 | No Vigente |
| Modificaciones | 1.1 | 0000 | 14. 07.08 | No Vigente |
| Informe N°0279-2014-OYM-CMAC-P | 2.0 | 0548-2014 | 05.12.14 | No Vigente |
| Informe N° 00129-2015-OYM-CMAC-P | 2.1 | 0413-2015 | 21.12.15 | No Vigente |
| Informe N° 00089-2016-OYM-CMAC-P | 2.2 | 0292-2016 | 25.06.16 | No Vigente |
| Informe Nro. 00122-2017 - PCA-CMAC-P | 2.3 | 0304-2017 | 20.09.17 | No Vigente |
| Informe Nro. 00010-2019 - PCA-CMAC-P | 3.0 | 0043-2019 | 09.02.19 | No Vigente |
| Informe Nro. 00072-2021 - PCA-CMAC-P | 4.0 | 0216-2021 | 28.08.2021 | Vigente |

CONTROL DOCUMENTAL

| Fuente de Cambio | Partes que Cambian | Versión | Documento de Difusión | Vigencia de la Versión |
|--|---|---------|---|------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> Carta N° 144-2016-OCI-CMAC-P Correo electrónico de Oficial de atención al usuario del 04/05/2016 | Modificación del apartado 3. Agencias, 4. Servicios y 6. Transparencia- Base legal. | 2.2 | Memorándum Nro. 03901-2016 – GER-CMAC-P de fecha 18.07.16 | 19.07.1600 |
| <ul style="list-style-type: none"> Correo del Oficial de Atención al Usuario de fecha 16.08.17. | Actualización de Normativa. | 2.3 | Memorándum Nro. 03730-2017 - GER-CMAC-P de fecha 24.10.17 | 25.10.17 |
| <ul style="list-style-type: none"> Alineación de nombre de puesto de trabajo de "Oficial de Atención al usuario" por "Oficial de Conducta de Mercado", aprobado en ROD de fecha 24.08.17. Actualización de base legal, reemplazo de Res SBS N° 8181-2012 por Res SBS N° 3274-2017. | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Alineación en Ítem: <u>AGENCIAS/OFICINAS</u>, eliminando a la Agencia Rioja, de acuerdo a la RESOLUCIÓN SBS N° 023-2018: cierre de agencia Rioja ubicada en el departamento de San Martín. | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Alineación: Cambio de Nombre y de Versión del REGLAMENTO DE ATENCIÓN AL USUARIO por REGLAMENTO DE GESTIÓN DE | | | | |

| | | |
|---|---|------------------------|
|  | NORMATIVIDAD INTERNA DE TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN FINANCIERA A USUARIOS DE LA CMAC PAITA S.A. | RESTRINGIDO |
| NOR-CDM-001 | Versión 4.0 | Página 14 de 14 |

| | | | | |
|--|---|-----|--|-----------------------------------|
| <p>CONDUCTA DE MERCADO, de acuerdo a lo aprobado en ROD de fecha 10.03.18.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alineación: Cambio de Nombre del CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS por CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS DE CONDUCTA DE MERCADO, de acuerdo a lo aprobado en ROD de fecha 10.03.18. | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Correo del Oficial de Conducta de Mercado de fecha 29.01.19 | <ul style="list-style-type: none"> • Nueva Versión | 3.0 | Memorándum Nro. 01018-2019 - GER-CMAC-P de fecha 25.03.19 | 09.02.19 |
| <p>CORREO DE OFICIAL DE CONDUCTA DE MERCADO, DE FECHA 04.08.2021</p> | <p>NUEVA VERSIÓN DE LA NORMA.</p> | 4.0 | <p>Memorándum Nro. 02346-2021 - GER-CMAC-P</p> | <p>17.09.2021</p> |