

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: CANCELACIÓN EN EFECTIVO DE CUENTAS CTS.

1. FINALIDAD DEL PROCEDIMIENTO: Realizar cancelaciones de cuentas CTS, tanto de moneda nacional como en moneda extranjera, a través de ventanilla de la red de agencias de CMAC PAITA S.A.

2. UNIDAD(ES) EJECUTORA(S):

- Operaciones
- Gerencia Mancomunada
- Administrador de Agencia / Jefe de Oficina Especial
- Finanzas y Tesorería
- Ahorros

3. UNIDAD RESPONSABLE:

- Operaciones

4. POLÍTICAS DE CONTROL:

4.1. La cancelación de la cuenta CTS se realizará exclusivamente a solicitud del titular de la cuenta, y deberá presentar lo siguiente:

- **En caso cliente se encuentre en Oficinas o Agencias de CMAC PAITA S.A.**
 - Cliente presentará DOI y Tarjeta Cliente ya que son requisitos obligatorios para la identificación del titular de la cuenta y realizar la operación solicitada.
 - Original de Carta de cese laboral extendida por el ex empleador. Dicha carta debe ser elaborada en hoja membretado, y ha de indicar, entre otros la fecha del cese laboral del empleado.
 - En caso que el empleador no entregase la carta de cese al ex empleador dentro del plazo establecido, podrá solicitar una certificación de cese otorgada por la Autoridad inspectiva de Trabajo

4.2. Para cancelación de cuenta de CTS Pesquero, el cliente deberá presentar carta emitida por la Caja de Beneficios y Seguridad Social del Pescador (CBSSP).

4.3. Antes de proceder a la cancelación de la cuenta de CTS, el Asistente de Operaciones o Auxiliar de Operaciones, deberá llamar a la empresa para confirmar que el cliente ha dejado de laborar, debiendo colocar en la carta, el nombre de la persona que brindó la información y el número telefónico y/o correo electrónico de contacto. En caso el empleador ya no exista, el cliente deberá traer un documento original acreditado por el MINTRA.

4.4. Las solicitudes de cancelación de CTS, deben ser visadas por la Jefatura o Asistente de Operaciones en Oficina Principal, y del Administrador/Asistente de Operaciones en Agencias u Oficina Especial.

4.5. Si la carta instrucción es presentada por terceros, solicitando la entrega de efectivo a favor de terceros, deberá tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ Mediante carta poder con firma legalizada cuando el retiro es menor a media (½) UIT. La carta poder solamente servirá para realizar por única vez la(s) operación(es) específicamente indicadas por EL (LOS) CLIENTE(S), y tendrá una vigencia de siete (07) días.
- ✓ Mediante carta poder fuera de registro cuando el retiro es igual o mayor a media (½) UIT y hasta un por un monto menor a una (01) UIT. La carta poder solamente servirá para realizar por única vez la(s) operación(es) específicamente indicadas por EL (LOS) CLIENTE(S), y tendrá una vigencia de siete (07) días.
- ✓ Mediante carta poder por Escritura Pública debidamente inscrito en los Registros Públicos si el retiro es por un monto igual o mayor a una (01) UIT, y tendrá una vigencia de siete (07) días.

La Unidad de Asesoría Legal Interna, deberá revisar el alcance de los documentos presentados para su atención, señalando mediante proveído en la Carta/Solicitud, la forma correcta de la disposición de los montos totales o de la entrega de bienes dejados en garantía

4.6. Los clientes de CMAC-PAITA S.A. podrán realizar las cancelaciones de sus cuentas CTS, en cualquier agencia u oficinas de la CMAC-PAITA S.A., con el V°B° del Administrador a cargo, adjuntando los

requisitos descritos en los puntos anteriores. El responsable de canalizar este trámite será el Asistente de Operaciones quien coordinará con la “Agencia Origen” acerca de las Retenciones, contratos pendientes de firma u otros a tener en cuenta previos a la cancelación. Y solo en este caso el tiempo de duración será más de media hora.

- 4.7.** En caso la cuenta tenga retención judicial, se verificará los documentos que acrediten la retención, y se abona el porcentaje indicado mediante depósito judicial y/o /cuenta de acuerdo al documento judicial en el Banco de la Nación, luego se entregará el depósito judicial a la Unidad de Asesoría Legal Interna para que sea remitido a la dependencia judicial de acuerdo al documento expedido en su inicio. Todo ello de acuerdo al procedimiento **“Retenciones judiciales y administrativas de cuentas de ahorros”** del presente manual.
- 4.8.** Los Auxiliares de Operaciones, deberán tener en cuenta lo siguiente:
- Cuando el monto de la operación es mayor igual a S/ 10,000.00 soles, se debe reimprimir el voucher, éste debe ser debidamente firmado y con huella dactilar por el cliente, el original se custodiará en su movimiento y la copia será entregada al cliente.
 - Cuando el monto de la operación es menor a S/ 10,000 soles, se imprime el voucher en papel térmico y se entrega al cliente, no se custodiará en movimiento del Auxiliar de Operaciones.
- 4.9.** Para cancelaciones mayor o igual a S/ 10,000.00 (o su equivalente en ME) se requerirá autorización y V°B° de:
- En oficina Principal del Jefe de Operaciones o Asistente de Operaciones.
 - En Agencias u Oficina Especial del Administrador o Jefe de Oficina Especial según corresponda, o del Asistente de Operaciones.
- 4.10.** Para realizar Cancelación de CTS por Traslado de cuenta a otra entidad financiera, el empleador debe remitir:
- Carta del Empleador a CMAC-PAITA S.A.
 - Solicitud del cliente de Traslado del CTS.
 - Copia de DOI
- 4.11.** Para las cancelaciones en efectivo de cuentas CTS, el Auxiliar de Operaciones debe verificar lo siguiente:
- Si la operación es realizada por un tercero con vigencia poder y el importe de la operación es igual o mayor a US\$ 10,000.00, ejecutar el Procedimiento “CONOCIMIENTO DEL BENEFICIARIO FINAL” del presente manual.
 - Si el importe de la operación es igual o mayor a US\$ 10,000.00, ejecutar el Procedimiento “REGISTRO DE OPERACIONES” del presente manual.
- 4.12.** Cuando un cliente tramite la cancelación o Traslado de su(s) cuenta(s) CTS en Oficina Informativa de Lima, el responsable de esta oficina, derivará la información solicitada a la Unidad de Ahorros quien en coordinación con la Unidad de Operaciones procederán a realizar la Cancelación de la cuenta CTS o Traslado de cuenta de CTS a otra entidad.
- 4.13.** La carta que remita la Jefatura de Operaciones a la entidad financiera destino del CTS deberá contener lo siguiente:
- Carta de envío de información
 - Nombres y apellidos del cliente o empleado.
 - Datos del Empleador, tales como Razón Social, número de RUC, y dirección o ubicación de la empresa.
 - Monto Intangible
 - Monto Disponible
 - Importe Transferido.
- Asimismo deberá remitir otros documentos tales como: copia de Solicitud del cliente, copia de carta del Empleador, copia de la transferencia realizada o cheque de gerencia, copia de Carta de Retención Judicial si tuviera y copia de DOI.
- 4.14.** Según el Decreto Supremo 001-97-TR., la CMAC-PAITA S.A. tiene un máximo de 15 días, de acuerdo a Ley, para trasladar el CTS a la entidad destino.

4.15. El Auxiliar de Operaciones deberá contar el dinero antes de entregarlo al cliente, solicitándole que lo recuente ya que posteriormente no se aceptarán reclamos sobre billetes falsos o la cantidad del dinero entregado luego de que abandone la ventanilla. Durante todo este proceso, el Auxiliar de Operaciones no debe perder de vista al dinero mientras es contado por el cliente.

5. TIEMPO DE DURACIÓN (APROX.):

Días	Semanas	Meses	Horas
			30 min.

6. FRECUENCIA:

Diario	Mensual	Trimestral/Semestral	Quincenal	Anual	Eventual
					x

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO (A-Actividad)

CANCELACIÓN DE CTS POR CESE LABORAL

N°	Actividad	Descripción		Puesto/Rol	Control	
1.	Solicitar cancelación	Solicita cancelación en efectivo de cuenta CTS, entregando tarjeta Cliente, DOI y carta del empleador. <u>Ver política de Control 4.1</u> (T=20 s)		Cliente	NO	
2.	Recibir documentos	Recibe documentos del cliente y verifica requisitos. <u>Ver política de Control 4.2 y 4.5.</u> (T= 10 s) ¿Es conforme?		Auxiliar de Operaciones	SI Manual	
3.	Rechazar solicitud	NO	Rechaza solicitud y lo comunica a cliente. (T= 10 s) FIN			
4.	Verificar cese	SI	Verifica cese del cliente con empleador. <u>Ver política de Control 4.3</u> (T= 15 min) ¿Cliente ha cesado?			
5.			No			[Ir A-3]
6.	Registrar información		SI			Registra información obtenida en la solicitud. <u>Ver política de Control 4.3</u> (T= 20 s)
7.	Solicitar visto	Solicita visto a la solicitud presentada. <u>Ver política de Control 4.4 y 4.9</u> (T= 10 s)				
8.	Verificar información	Verifica información de la cuenta. <u>Ver política de Control 4.4, 4.6 y 4.7.</u> Nota: Verifica documentos de apertura en regla, completamente firmados (contratos y demás); Retenciones Judiciales; Retiros del 80%, y bloqueo de la cuenta. (T= 5 min) ¿Es conforme la información?		Jefe de Operaciones / Administrador de Agencia / Jefe de Oficina Especial	SI Manual	
9.	Solicitar regularización	NO	Solicita regularizar información. (T= 10 s)		NO	
10.	Regularizar información		Regulariza información. (T= 5 min) [Ir A-7]	Auxiliar de Operaciones / Asistente de Operaciones	SI	
11.	Otorgar visto	SI	Otorga Visto a solicitud. (T= 20 s)	Jefe de Operaciones / Administrador de	SI Manual	

N°	Actividad	Descripción		Puesto/Rol	Control
12.	Desbloquear cuenta CTS		Desbloquea cuenta CTS según información verificada y lo comunica al responsable. (T= 30 s) [Ir A-13]	Agencia / Jefe de Oficina Especial	
13.	Pasar tarjeta cliente		Pasa tarjeta cliente por lector de banda magnética. (T= 10 s)		SI Automatizado
14.	Indicar monto		Indica monto de cancelación que aparece en el sistema. Nota: En caso de tener una retención judicial se informa al cliente que operación tendrá un porcentaje de retención. (T = 10 s)	Auxiliar de Operaciones	NO
15.	Solicitar digitación de clave		Solicita al cliente digitar su clave. (T= 10 s)		NO
16.	Digitar clave		Digita Clave en el PIN PAD. (T = 10 s)	Cliente	SI Automatizado
17.	Ejecutar operación de retiro		Ejecuta la operación de cancelación e imprime comprobante de operación. <u>Ver política de Control 4.8, 4.9, y 4.10.</u> (T= 1 min)	Auxiliar de Operaciones	NO
18.	Entregar comprobante		Entrega comprobante de la operación. (T = 10 s)		NO
19.	Firmar comprobante		Verifica y Firma comprobante de la operación. <u>Ver política de Control 4.12</u> (T= 20 s)	Cliente	SI
20.	Entregar dinero		Entrega dinero en efectivo para su conteo y verificación. <u>Ver política de Control 4.15</u> (T= 1 min)	Auxiliar de Operaciones	SI Manual
21.	Verificar dinero		Verifica dinero de acuerdo a monto indicado. (T= 1 min)	Cliente	SI Manual
22.			FIN.		

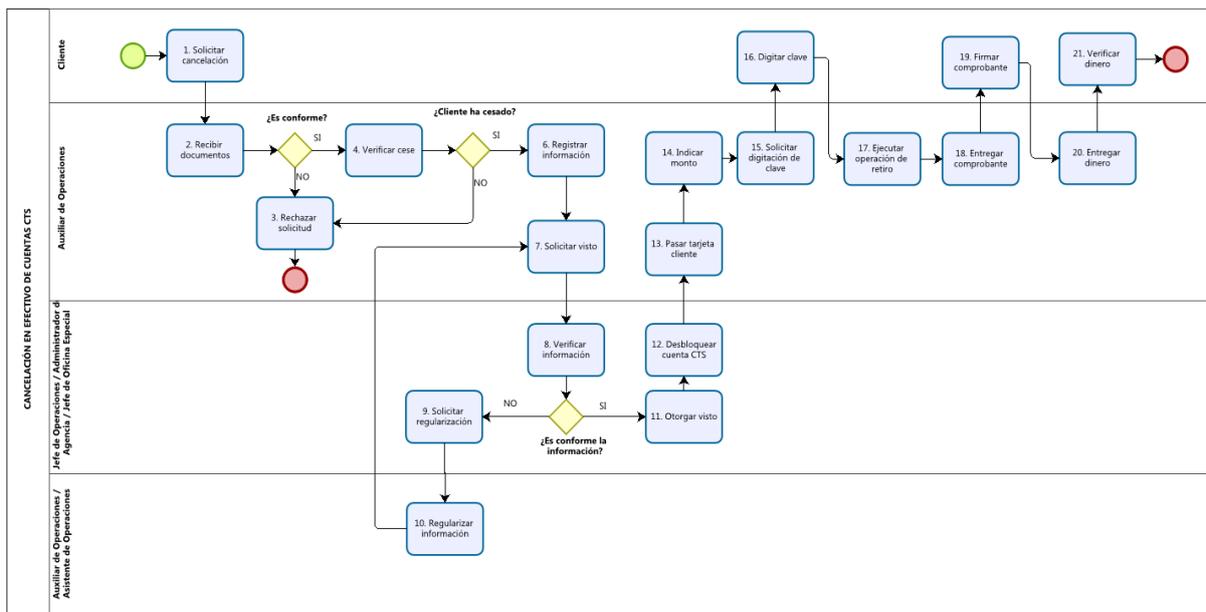
CANCELACIÓN DE CTS POR TRASLADO A OTRA ENTIDAD FINANCIERA

N°	Actividad	Descripción		Puesto/Rol	Control
1.	Solicitar cancelación		Solicita traslado de cuenta CTS a través de carta. <u>Ver política de Control 4.10</u> (T=20 s)	Empleador / Cliente	NO
2.	Recibir documentos		Recibe documentos y verifica requisitos. (T= 10 s) <u>Ver política de Control 4.9</u> ¿Es conforme?		SI Manual
3.	Denegar solicitud	NO	Rechaza solicitud y lo comunica a empleador. (T= 10 s) FIN	Asistente de Operaciones / Unidad de Ahorros	NO
4.	Coordinar solicitud de traslado	SI	Coordina solicitud con Jefatura de Operaciones. <u>Ver política de Control 4.10</u> [Ir A-5]		NO
5.	Verificar información		Verifica información de la cuenta CTS. Nota: Verifica documentos de apertura en regla, completamente firmados (contratos y demás); Retenciones Judiciales; Retiros del 80%, y bloqueo de la cuenta. <u>Ver política de Control 4.7</u> (T= 5 min) ¿Es conforme la información?	Jefe de Operaciones	SI Manual
6.	Solicitar regularización	NO	Solicita regularizar información. (T= 10 s)		NO
7.	Regularizar		Regulariza información.	Asistente de	NO

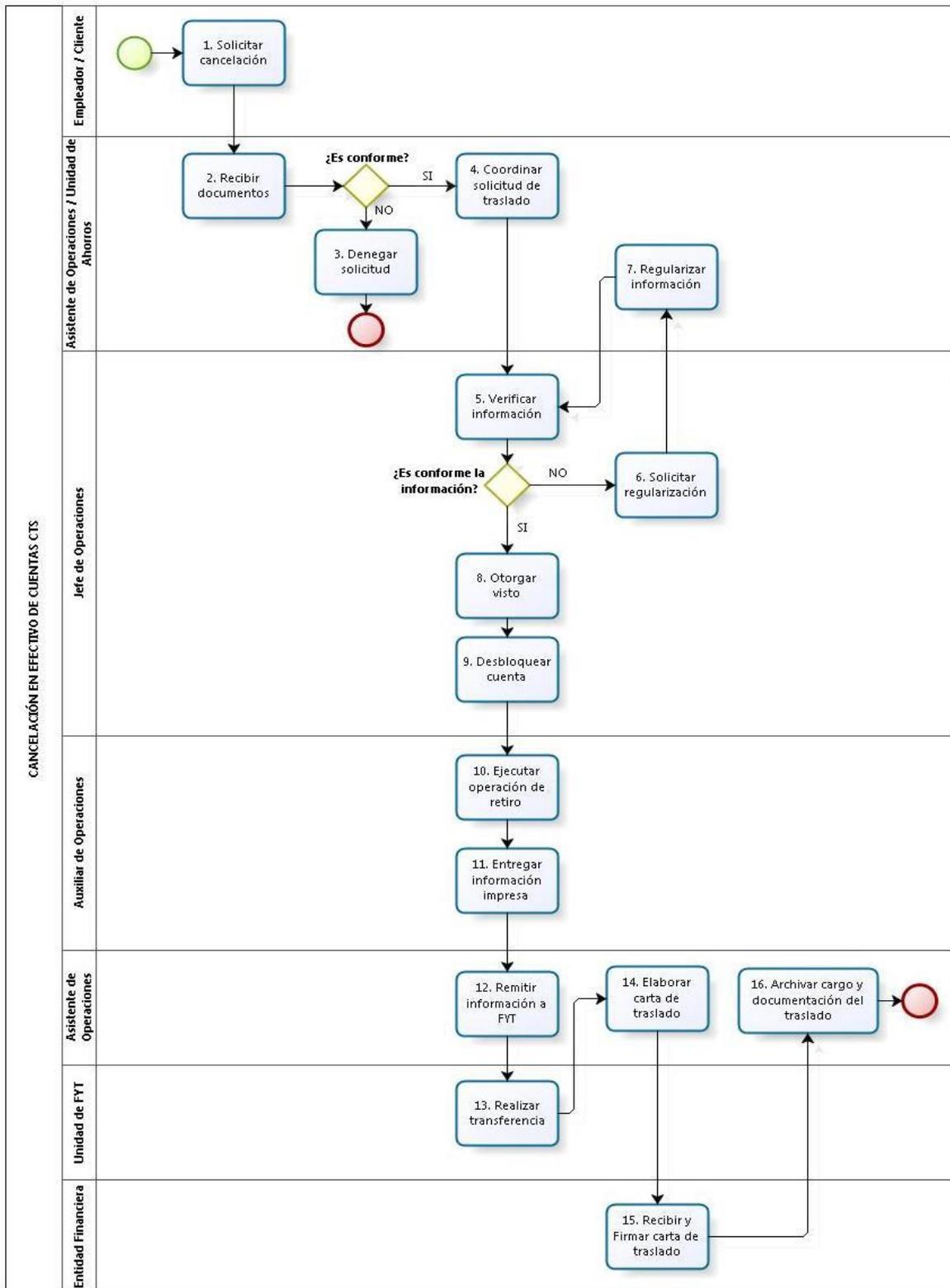
N°	Actividad	Descripción		Puesto/Rol	Control
	información		(T= 5 min) [Ir A-5]	Operaciones / Unidad de Ahorros	
8.	Otorgar visto	SI	Otorga Visto a solicitud. (T= 20 s)	Jefe de Operaciones	SI Manual
9.	Desbloquear cuenta		Desbloquea cuenta según información verificada y lo comunica al responsable. (T= 30 s) [Ir A-10]		SI Automatizado
10.	Ejecutar operación de retiro	Ejecuta la operación de cancelación. <i>Ver política de Control 4.12, y 4.14</i> (T= 1 min)		Auxiliar de Operaciones	NO
11.	Entregar información impresa	Entrega información procesada e impresa. (T = 10 s)			NO
12.	Remitir información a FYT	Remite información a FYT para que realice la transferencia interbancaria o emita el cheque de gerencia. (T= 20 s)		Asistente de Operaciones	SI
13.	Realizar transferencia	Realiza la transferencia interbancaria o emite el cheque de gerencia. (T= 1 min)		Unidad de FYT	NO
14.	Elaborar carta de traslado	Elabora Carta dirigida a la Entidad Financiera destino dando a conocer el Traslado de CTS del empleado en mención. Adjuntando requisitos necesarios. <i>Ver política de Control 4.13</i> (T= 15 min)		Asistente de Operaciones	SI Manual
15.	Recibir y Firmar carta de traslado	Recibe y Firma cargo de recepción de documentos		Entidad Financiera	NO
16.	Archivar cargo y documentación del traslado	Archiva cargo con documentación sustentatoria en file correspondiente a Traslados de CTS.		Asistente de Operaciones	SI Manual
17.		FIN.			

8. DIAGRAMA DE FLUJO:

CANCELACIÓN DE CTS POR CESE LABORAL



CANCELACIÓN DE CTS POR TRASLADO A OTRA ENTIDAD FINANCIERA



9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Reglamento de Ahorros

10. REGISTROS: No Aplica

11. GLOSARIO:

- CTS: Compensación por Tiempo de Servicio.
- ME: Moneda Extranjera.
- V°B°: Visto Bueno

12. ANEXOS: No Aplica.