

## **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: CANCELACIÓN EN EFECTIVO DE CUENTAS DE AHORRO.**

**1. FINALIDAD DEL PROCEDIMIENTO:** Realizar cancelaciones de cuentas de ahorro en moneda nacional (MN) y moneda extranjera (ME), a través de ventanilla de la red de agencias de CMAC-PAITA S.A.

**2. UNIDAD(ES) EJECUTORA(S):**

- Gerencia de Ahorro y Finanzas
- Asesoría Legal Interna
- Ahorros
- Finanzas y Tesorería
- Operaciones

**3. UNIDAD RESPONSABLE:**

- Operaciones

**4. POLÍTICAS DE CONTROL:**

**4.1.** Para realizar los retiros de cuentas de ahorros, es obligatorio presentar el DOI y Tarjeta Cliente, si el cliente no presenta su DOI no se realizará operación, si el cliente no presentase Tarjeta Cliente podrá solicitar una nueva Tarjeta asumiendo el costo del duplicado.

Nota: Mientras dure la pandemia, los Auxiliares de Operaciones tienen la obligación de solicitar a los clientes que descubran su rostro en caso de estar con mascarillas y/o protectores, para lograr una plena identificación del cliente(s).

**4.2.** Para cancelar una cuenta infante ahorro y/o cuenta joven, el padre, tutor o apoderado, deberá presentar el mandato judicial, según lo establecido en el Código Procesal Civil referente a la Autorización para Disponer Derechos de menores de edad. Este mandato deberá ser remitido para las cuentas aperturadas a partir del año 2015, las cuentas aperturadas antes del año 2015, se cancela con normalidad.

**4.3.** La cancelación de cuentas de ahorro, se realizará a solicitud expresa del titular, y pueden realizarla personas naturales, jurídicas, asociaciones sin personería jurídica, incapaces con su representante legal (menores de edad, declarados judicialmente como tal, etc.). El cliente debe presentar su DOI en forma física en original y copia, en caso el cliente solicite una apertura de cuenta de ahorros sin su DOI original, esta cuenta deberá estar bloqueada hasta que presente el original de su DOI.

**4.4.** 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 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

**4.5.** Para cancelación de cuentas de ahorro con órdenes de pago, el cliente devolverá las órdenes de pago que tenga sin utilizar para su destrucción, las cuales se anularán en el sistema informático.

**4.6.** Los Auxiliares de Operaciones, deberán tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ Cuando la operación de retiro es de una cuenta Mancomunada/Conjunta "Y", se debe reimprimir el voucher por cualquier monto, éste debe ser debidamente firmado y con huella dactilar por todos los titulares de la cuenta, el original se custodiará en su movimiento y la copia será entregada al cliente.
- ✓ Cuando el monto de retiro es menor a S/ 10,000 soles y pertenece a una cuenta individual o solidaria indistinta, se imprime el voucher en papel térmico y se entrega al cliente, no se custodiará en movimiento del Auxiliar de Operaciones.
- ✓ Cuando el monto de retiro es mayor a S/ 10,000 soles, se debe reimprimir el voucher como constancia de la operación de retiro debidamente firmados y con huella dactilar por el titular de la cuenta de ahorros. Entregándose una copia al cliente (impresión térmica) y guardando otra en el movimiento diario

**4.7.** 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.

**4.8.** Para las cancelaciones en efectivo de cuentas de ahorro, el Auxiliar de Operaciones debe verificar lo siguiente:

- ✓ Si la operación es realizada por un tercero con vigencia poder y el monto 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.

**4.9.** 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
			5min.

**6. FRECUENCIA:**

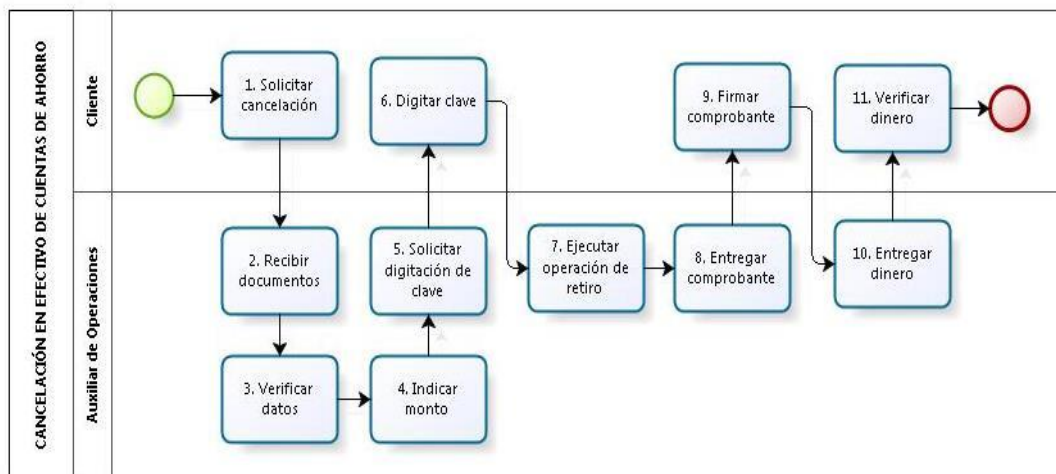
Diario	Mensual	Trimestral/Semestral	Quincenal	Anual	Eventual
					X

**7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO (A-Actividad)**

N°	Actividad	Descripción	Puesto/Rol	Control
1.	Solicitar cancelación	Solicita cancelación en efectivo de cuenta de ahorro que mantiene en la CMAC-PAITA S.A. y entrega tarjeta Cliente y DOI. <u>Ver política de Control 4.1, 4.2 y 4.3.</u> (T=20 s)	Cliente	NO
2.	Recibir documentos	Recibe documentos del cliente y pasa tarjeta Cliente por el lector de banda magnética. <u>Ver política de Control 4.1, 4.2, 4.3, 4.4 y 4.5.</u> (T= 10 s)	Auxiliar de Operaciones	SI Manual
3.	Verificar datos	Verifica datos del cliente y de la cuenta de ahorros. <u>Ver política de Control 4.6</u> (T= 30 s)		NO
4.	Indicar monto	Indica monto de cancelación que aparece en el sistema. <u>Ver política de Control 4.7</u> (T = 10 s)		NO
5.	Solicitar digitación de clave	Solicita al cliente digitar su clave. (T= 10 s)		NO
6.	Digitar clave	Digita Clave en el PIN PAD. (T = 10 s)	Cliente	SI Automatiza

N°	Actividad	Descripción	Puesto/Rol	Control
				do
7.	Ejecutar operación de retiro	Ejecuta la operación de retiro e imprime comprobante de operación. <i>Ver política de Control 4.8</i> <b>Nota:</b> En caso de ser una cuenta con órdenes de pago, se debe anular las órdenes sin utilizar. (T= 1 min)	Auxiliar de Operaciones	NO
8.	Entregar comprobante	Entrega comprobante de la operación. (T= 10 s)		SI
9.	Firmar comprobante	Verifica y Firma comprobante de la operación. (T= 20 s)	Cliente	
10.	Entregar dinero	Entrega dinero en efectivo para su conteo y verificación. <i>Ver política de Control 4.9</i> (T= 1 min)	Auxiliar de Operaciones	SI Manual
11.	Verificar dinero	Verifica dinero de acuerdo a monto indicado. (T= 1 min)	Cliente	SI Manual
12.		FIN.		

### 8. DIAGRAMA DE FLUJO:



### 9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Reglamento de Ahorros

### 10. REGISTROS: No Aplica.

### 11. GLOSARIO:

- MN: Moneda Nacional
- ME: Moneda Extranjera.
- Orden de Pago: una orden de transferencia cursada por el ordenante, y/o portador a su banco para que pague a un tercero.
- V°B°: Visto Bueno

### 12. ANEXOS: No Aplica.