


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE CLIENTES CON DIFICULTADES TEMPORALES PARA EL PAGO DE CRÉDITOS EN SITUACIONES DE EMERGENCIA

Elaborado por: Unidad de Negocios, Unidad de Riesgos.

Revisado por: Unidad de Procesos y Calidad y Unidad de Conducta de Mercado.

Aprobado por: Acuerdo de Directorio N° 0282-2022 del ROD 13.08.2022

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE CLIENTES CON DIFICULTADES TEMPORALES PARA EL PAGO DE CRÉDITOS EN SITUACIONES DE EMERGENCIA	RESTRINGIDO
MAN-NEG-005	Versión 2.2	Página 2 de 25

1. PRESENTACION

El mundo y sus condiciones son cambiantes. Las entidades operan en un entorno que puede ser hasta cierto punto predecible, pero sabemos que los factores o eventos externos a las empresas pueden cambiar rápidamente e influir en las operaciones y gestiones diarias de modo que podría llevarnos a tomar medidas y lineamientos que garanticen la continuidad del negocio.

Los Eventos Externos tales como crisis sanitarias, desastres, etc. generan impactos negativos excepcionales en las empresas. En este escenario, los gobiernos sea nacional o regional implementan medidas para estabilizar las situaciones producidas y reducir los daños, fortalecer sus sistemas, y aliviar los efectos en la economía para sobrellevar la situación.

La CMAC PAITA, como instrumento para este fin, tomará una serie de medidas y lineamientos para brindar el adecuado tratamiento a clientes con dificultades temporales para el pago de sus créditos resultante de estas situaciones, a fin de prevenir prácticas abusivas ofreciendo alternativas acordes con su situación financiera y capacidad de pago.

2. OBJETIVO

El presente documento tiene como objetivo brindar los lineamientos y procedimientos a seguir para garantizar una adecuada atención a nuestros clientes en situaciones de emergencia.

3. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en el presente Manual alcanza a la Unidad de Negocios de CMAC-PAITA S.A. a nivel nacional y a las unidades que se interrelacionan con ésta, asimismo a los clientes afectados en una situación de emergencia.

4. VIGENCIA


El presente manual será aprobado por Directorio y entrará en vigencia al día siguiente de su difusión a través de Memorándum de la Gerencia Mancomunada.

5. REVISIÓN Y APROBACIÓN

El presente Manual será actualizado de manera total o parcial a solicitud de la Unidad de Negocios y/o la Unidad de Riesgos, quien coordinará con la Unidad de Procesos y Calidad para que dicha propuesta sea aprobada por el Directorio.

6. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Dificultades Temporales:** Incapacidad de asumir una obligación en una situación determinada de manera temporal.
- **Situación de Emergencia:** Estado situacional que se presenta por el impacto de algún evento externo (Ejemplo: Desastre natural, plagas, pandemias, epidemias, catástrofes, etc.). Dicha situación debe ser comunicada mediante un decreto supremo u otra norma legal.
- **Prácticas abusivas:** Prácticas que, aprovechándose de la situación de desventaja del consumidor resultante de las circunstancias particulares de la relación de consumo, le impongan condiciones excesivamente onerosas o que no resulten previsibles al momento de contratar.
- **Normas legales:** Es toda disposición normativa emanada de un cuerpo legislativo estatal como: SBS, Estado, etc.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE CLIENTES CON DIFICULTADES TEMPORALES PARA EL PAGO DE CRÉDITOS EN SITUACIONES DE EMERGENCIA	RESTRINGIDO
MAN-NEG-005	Versión 2.2	Página 3 de 25


- **Modificaciones contractuales:** Todo cambio realizado a las condiciones del crédito pactadas originalmente de acuerdo a las normas legales establecidas.
- **Reversión:** Dejar sin efecto una cierta modificación o cambio.
- **Modificaciones unilaterales:** Modificación de las condiciones contractuales sin consentimiento de la contraparte, debido a normas prudenciales.

7. RESPONSABLES:

- **UNIDAD DE NEGOCIOS:** es la Unidad Responsable de :
 - Definir lineamientos y parámetros de acuerdo a las normas legales que los entes reguladores establezcan.
 - Clasificar la data de clientes que califican según los parámetros establecidos.
 - Coordinar la implementación de estos lineamientos en los sistemas informáticos correspondientes.
 - Ejecutar las actividades de los procedimientos del presenta Manual.
 - Realizar respectivo seguimiento y las acciones de cobranza pertinentes.
- **UNIDAD DE RIESGOS:** es la Unidad Responsable de :
 - Evaluar los lineamientos y parámetros de acuerdo a las normas legales que los entes reguladores establezcan.
 - Evaluar solicitudes de modificaciones contractuales según sea el caso.
 - Realizar el seguimiento mensual a las modificaciones contractuales realizadas para el respectivo análisis.
- **UNIDAD DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN:** es la unidad Responsable de:
 - Implementar dentro de los plazos establecidos los lineamientos y parámetros en los sistemas informáticos, según lo definido por la Unidad de Negocios.
- **UNIDAD DE OPERACIONES:** es la Unidad Responsable de :
 - Ejecutar las actividades de los procedimientos del presente Manual en coordinación con la Unidad de Negocios.
- **OFICIAL DE CONDUCTA DE MERCADO:** es el responsable de :
 - Evaluar y verificar la correcta implementación y adecuado cumplimiento de estos procedimientos, en línea con las funciones y responsabilidades establecidas en el presente manual.
- **UNIDAD DE RECUPERACIONES (CALL CENTER):** es el responsable de :
 - Asesorar y atender clientes que requieran modificar sus cronogramas, en caso se produzca el estado de emergencia, a través de los medios de comunicación disponibles y dispuestos por la unidad de Negocios.
 - Canalizar las SOLICITUDES DE REVERSIÓN a las agencias para que los encargados las ejecuten en el sistema.

8. BASE LEGAL

- Resolución SBS N° 3274-2017 “Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, de fecha 21 de agosto 2017.
- Resolución SBS N° 1870-2020 “Modifican el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero y el Reglamento de Infracciones y Sanciones

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE CLIENTES CON DIFICULTADES TEMPORALES PARA EL PAGO DE CRÉDITOS EN SITUACIONES DE EMERGENCIA	RESTRINGIDO
MAN-NEG-005	Versión 2.2	Página 4 de 25

de la Superintendencia de Banca y Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.

9. POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS GENERALES

- a) La CMAC PAITA S.A. se alineará a los oficios, resoluciones y normas legales prudenciales promulgadas en el marco de un estado de emergencia.
- b) La CMAC PAITA S.A. en cumplimiento a las normas legales ejecutará los procedimientos señalados en el presente documento normativo.
- c) Durante el estado de emergencia las unidades involucradas deberán cumplir las responsabilidades indicadas en el presente manual.
- d) Cuando las modificaciones contractuales obedezcan a motivos externos (ejemplo pandemias, desastres naturales et), éstas tendrán otro tratamiento. El haber modificado las condiciones por situaciones de emergencia no será motivo de observación para una nueva operación crediticia.
- e) Los días de atraso internos generados en una situación de emergencia (sustentado en Decreto de Urgencia) por pandemia /desastres naturales, no serán considerados para el perfil del cliente, ni récord crediticio para una nueva operación.
- f) A partir del ingreso de la solicitud con la documentación completa requerida por la empresa según sus políticas y procedimientos, y mientras se realice su evaluación, CMAC PAITA S.A. no aplicará intereses moratorios, penalidades, o comisiones y gastos adicionales asociados al monto devengado y pendiente de pago.


10. CONTENIDO.-

Este Manual contiene para cada uno de los procedimientos descritos lo siguiente:

- Nombre del Procedimiento
- Código del Procedimiento
- Finalidad
- Nombre de las Unidades Ejecutoras del Procedimiento
- Unidad Responsable
- Políticas de Control
- Tiempo de duración Aproximado
- Frecuencia (veces que se realiza el Procedimiento)
- Descripción del Procedimiento (Actividades)
- Diagrama de Flujo
- Documentos de Referencia
- Registros
- Glosario
- Anexos

N°	Nombre del Procedimiento
001	MODIFICACIONES UNILATERALES
002	MODIFICACIONES MEDIANTE ACUERDO CON EL CLIENTE
003	REVERSIÓN DE MODIFICACIONES UNILATERALES

11. PROCEDIMIENTOS

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE CLIENTES CON DIFICULTADES TEMPORALES PARA EL PAGO DE CRÉDITOS EN SITUACIONES DE EMERGENCIA	RESTRINGIDO
MAN-NEG-005	Versión 2.2	Página 5 de 25

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: MODIFICACIONES UNILATERALES | CÓDIGO: 001

1. FINALIDAD DEL PROCEDIMIENTO: dar a conocer los pasos para modificaciones unilaterales a clientes con dificultades de pagos temporales en una situación de emergencia, con la finalidad de evitar su mala calificación y cartera de alta morosidad.

2. UNIDAD(ES) EJECUTORA(S):

- Negocios
- Tecnología de la Información

3. UNIDAD RESPONSABLE:

- Negocios
- Riesgos
- Tecnología de la Información
- Contabilidad

4. POLÍTICAS DE CONTROL:

4.1. La CMAC PAITA S.A., cumple con publicar el procedimiento de modificaciones unilaterales en la página web de la institución, cuyo enlace es: https://www.cajapaita.pe/portal/wp-content/uploads/2022/02/Manual_de_Procedimientos_Tratamiento_clientes_dificultades_temporales_en_situaciones_emergencia.pdf


4.2. La Unidad de Riesgos realizará el respectivo seguimiento y análisis verificando que se haya cumplido con los parámetros establecidos.

4.3. La CMAC PAITA S.A. tendrá un plazo de siete (07) días calendarios para comunicar al cliente las modificaciones unilaterales realizadas a través de FORMATO 001 CARTA DE COMUNICACIÓN DE MODIFICACIÓN UNILATERAL, en dicho formato se le informa al cliente acerca del procedimiento y plazo para que solicite una evaluación a fin de obtener una estructura de pagos diferente. Asimismo, se incorpora información sobre las nuevas condiciones contractuales, se le da a conocer su nuevo cronograma de pagos, y se le brinda la posibilidad de contactar con el asesor por si desea mayor información. (Se adjunta Carta de comunicación de modificación unilateral).

4.4. El Administrador de Agencia es el responsable de coordinar con los ADN la entrega de la comunicación de las modificaciones unilaterales a cada uno de los clientes, dentro de los siete (07) días posteriores a dicha modificación a través de los siguientes medios: comunicaciones escritas al domicilio de los clientes, correos electrónicos, mensajería instantánea; mecanismos establecidos en nuestros contratos, plazo que podrá ser modificado por la SBS.

Cada Asesor de Negocios registrará en el sistema los campos mínimos requeridos tales como: Número de pagaré, nombres y apellidos completos, N° DOI, tipo de entrega/envío (carta domicilio, presencial, correo electrónico, Whatsapp, otros (especificar)), fecha de entrega/envío, confirmación cliente/entrega (sí o no), a fin de llevar un control de las entregas/envíos de las cartas de modificación unilateral.

4.5. El Oficial de Conducta de Mercado es el encargado de verificar la correcta implementación de acuerdo a la norma promulgada, para ello seleccionará una muestra aleatoria, de manera mensual, de expedientes de créditos que calificaron para reprogramación unilateral, y verificará la entrega/envío del Formato 001 CARTA DE COMUNICACIÓN DE MODIFICACIÓN UNILATERAL, y del nuevo cronograma remitido al cliente, a través de los medios indicados en la política 4.3 del presente manual. La OCM podrá requerir los cargos de dicha entrega/envío y generar el reporte correspondiente.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE CLIENTES CON DIFICULTADES TEMPORALES PARA EL PAGO DE CRÉDITOS EN SITUACIONES DE EMERGENCIA	RESTRINGIDO
	MAN-NEG-005	Versión 2.2

4.6. En caso el cliente no esté de acuerdo con la modificación se debe seguir con el procedimiento N°003 Reversión de Modificaciones Unilaterales.

5. TIEMPO DE DURACIÓN (APROX.):

Días	Semanas	Meses	Horas
x			

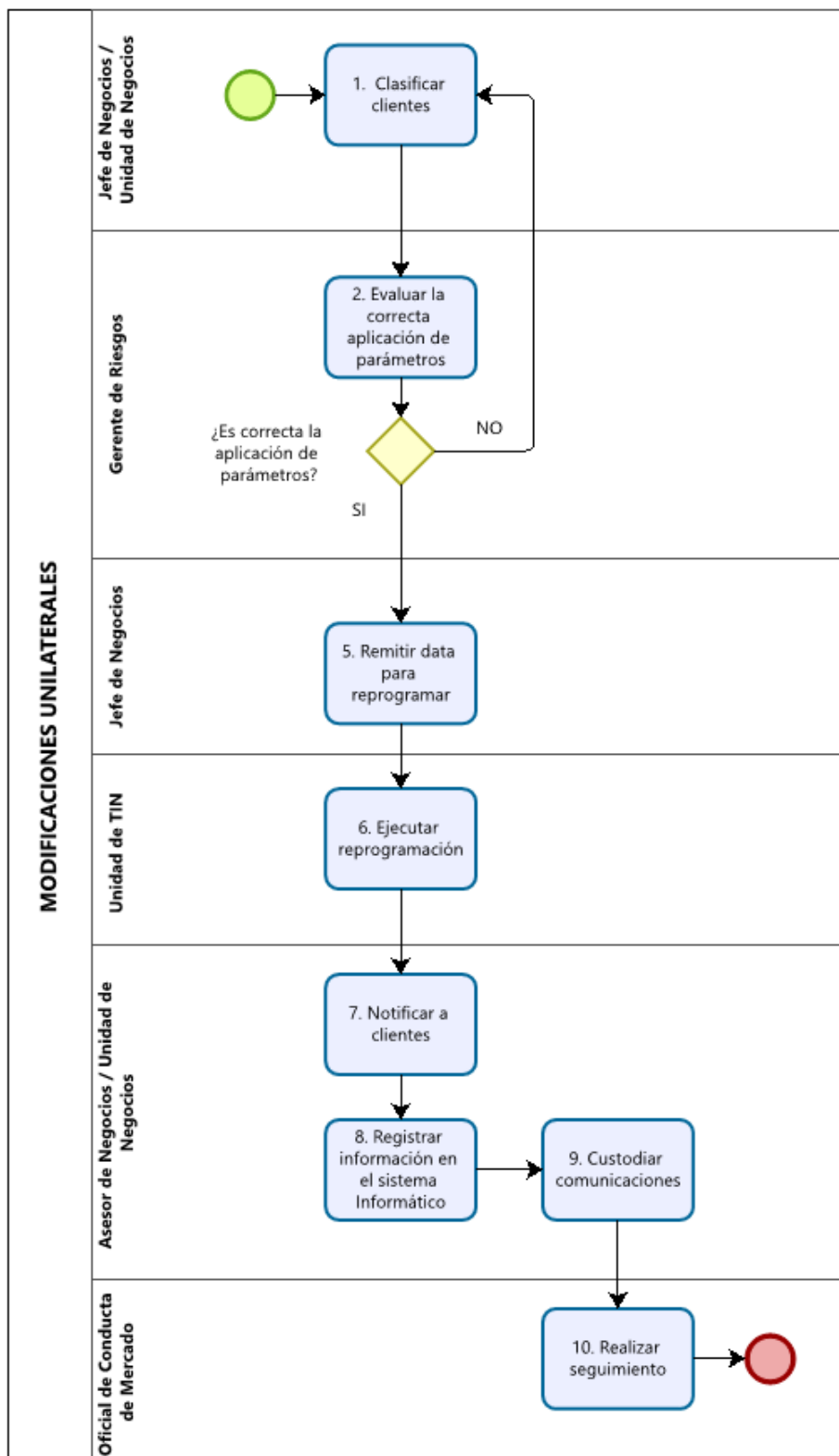
6. FRECUENCIA:

Diario	Mensual	Semestral	Quincenal	Anual	Eventual
					x


7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO (A-Actividad)

N°	Actividad	Descripción	Puesto/Rol	Control
1.	Clasificar clientes	Clasifica clientes que cumplan los parámetros establecidos, de acuerdo a los lineamientos establecidos en las normas legales publicadas por la SBS.	Jefe de Negocios / Unidad de Negocios	NO
2.	Evaluar la correcta aplicación de parámetros	Evalúa la correcta aplicación de los parámetros establecidos. <u>Ver Política de Control 4.2.</u> ¿Es correcta la aplicación de parámetros?	Gerente de Riesgos	SI
3.		SI [ir a A-05]		
4.		NO [ir a A-01]		
5.	Remitir data para reprogramar	Se remite la información a la Unidad de TIN para Ejecución.	Jefe de Negocios	NO
6.	Ejecutar reprogramación	Realiza automáticamente las modificaciones y comunica a Negocios su ejecución.	Unidad de TIN	NO
7.	Notificar a clientes	Notifica a los clientes través de carta sobre la modificación unilateral, anexándose el nuevo plan de pagos. <u>Ver Política de Control 4.3 y 4.4.</u>	Asesor de Negocios / Unidad de Negocios	NO
8.	Registrar información en el sistema Informático	Registrará en el sistema los campos mínimos requeridos, y adjunta cargo de entrega/envío de comunicación. <u>Ver Política de Control 4.4.</u>		NO
9.	Custodiar comunicaciones	Custodia las comunicaciones en el expediente de créditos.		NO
10.	Realizar seguimiento	Realiza seguimiento la implementación. <u>Ver Política de Control 4.5.</u>	Oficial de Conducta de Mercado	SI
11.		FIN		

8. DIAGRAMA DE FLUJO



9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA: No aplica


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE CLIENTES CON DIFICULTADES TEMPORALES PARA EL PAGO DE CRÉDITOS EN SITUACIONES DE EMERGENCIA	RESTRINGIDO
MAN-NEG-005	Versión 2.2	Página 8 de 25

10. REGISTROS:

CUENTA CONTABLE	DESCRIPCION
8109.37	CRÉDITOS REPROGRAMADOS OF.MULT. N° 11150-2020-SBS

11. GLOSARIO: No aplica.

12. ANEXOS:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE CLIENTES CON DIFICULTADES TEMPORALES PARA EL PAGO DE CRÉDITOS EN SITUACIONES DE EMERGENCIA	RESTRINGIDO
MAN-NEG-005	Versión 2.2	Página 9 de 25

- **FORMATO 001 - CARTA DE COMUNICACIÓN DE MODIFICACIÓN UNILATERAL.**



“[NOMBRE DEL AÑO]”

Fecha (Agencia, día, mes y año)

Carta Nro. 0001XX-2021 – JEF NEG-CMAC-P

Señor(a)(ita):

Dirección:

Ciudad xxxxx

Asunto: Comunica Modificación a Condiciones Contractuales de su Crédito

Estimado cliente:


Nos es grato dirigirnos a usted, para poder manifestar lo siguiente:

Que ante la situación generada por el Estado de Emergencia Nacional decretado por el Gobierno y evaluando el impacto que ello está generando en la economía del país, y con la finalidad de apoyarlo a que siga teniendo la mejor alternativa de solución para que pueda cumplir el pago de su crédito, le comunicamos que habiendo evidenciado que la cuota de su crédito estaba impaga, hemos aplicado las disposiciones emitidas por la SBS, con la intención de evitar que su crédito entre en mora y deteriore su clasificación crediticia.

Por lo tanto, le informamos que hemos reprogramado las fechas de pago de su crédito N° _____, siendo la próxima fecha de vencimiento de su cuota el **[INDICAR FECHA DE PAGO MÁS PRÓXIMA LUEGO DE LA REPROGRAMACIÓN]**, tendría **[N° DE CUOTAS]** cuotas pendientes por pagar y el monto de la cuota a pagar es de **[INDICAR MONTO S/ o US\$]**, priorizando mantener el mismo monto de su cuota, pero generando la ampliación del plazo.

También hacemos de su conocimiento que, si no se encuentra de acuerdo con el nuevo cronograma de pago establecido luego de la reprogramación de su crédito, **se puede acoger a la reversión del mismo**, y mantener las condiciones originales, sin embargo, debemos tener en consideración el pago de la(s) cuota(s) que estaría(n) vencida(s) en su cronograma original.

Para solicitar la reversión de dicha operación, puede presentar su requerimiento escribiendo al número **969633312** vía **Whatsapp**, o al correo reprogramatudeuda@cajapaita.pe, también puede presentarlo de manera presencial en las ventanillas de nuestras agencias u oficinas, o contactándose directamente con su Asesor de Negocio. Una vez ingresada su solicitud de reversión, procederemos a ejecutar la misma en nuestro sistema en un plazo máximo de 30 días calendario.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE CLIENTES CON DIFICULTADES TEMPORALES PARA EL PAGO DE CRÉDITOS EN SITUACIONES DE EMERGENCIA	RESTRINGIDO
MAN-NEG-005	Versión 2.2	Página 10 de 25

Asimismo, debemos informarle que Usted. Puede presentar una solicitud de evaluación del crédito en cualquier ventanilla de nuestras agencias u oficinas de Caja Paita, a fin de obtener una estructura de pago diferente, si así lo estima conveniente, por tanto, el plazo para solicitar dicha evaluación del crédito o la reversión de la reprogramación efectuada, es de siete (07) días calendario contados desde el día siguiente de notificada la presente carta.

Se adjunta al presente su nuevo cronograma de pago (**Anexo N° 1: Nuevo cronograma de pago de crédito reprogramado**).

Si desea mayor información puede comunicarse con su Asesor de Negocios el Sr **[NOMBRE DEL ASESOR DE NEGOCIOS]** al **[N° DE CELULAR INSTITUCIONAL]** de lunes a sábados en horarios de atención, publicados en la página web www.cajapaita.pe.

En caso usted no cumpla con sus obligaciones de pago, no contacte a la CMAC PAITA, o no responda a la presente comunicación, CMAC PAITA no se encuentra en obligación de atender nuevas solicitudes de modificación contractual de créditos.


Cabe mencionar que, en caso lo necesite, mantenemos nuestra disponibilidad de créditos sujetos a evaluación crediticia, porque nuestro especial interés es continuar brindándole las mejores facilidades de financiamiento, apoyarlo y darle la tranquilidad que necesita para superar esta difícil situación por la que todos los peruanos estamos atravesando.

Se emite la presente comunicación en concordancia con lo establecido por el artículo 85° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Agradecemos su atención.

Atentamente,

**[NOMBRE Y APELLIDOS DEL REPRESENTANTE DE CAJA PAITA]
CMAC PAITA S.A.**

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE CLIENTES CON DIFICULTADES TEMPORALES PARA EL PAGO DE CRÉDITOS EN SITUACIONES DE EMERGENCIA	RESTRINGIDO
MAN-NEG-005	Versión 2.2	Página 11 de 25

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: MODIFICACIONES MEDIANTE ACUERDO CON EL CLIENTE

CÓDIGO: 002

- 1. FINALIDAD DEL PROCEDIMIENTO:** Dar a conocer los pasos para modificaciones a clientes con dificultades de pagos temporales en una situación de emergencia, con la finalidad de evitar deterioro de nuestra cartera.
- 2. UNIDAD(ES) EJECUTORA(S):**
 - Negocios
 - Riesgos
 - Operaciones
- 3. UNIDAD RESPONSABLE:**
 - Negocios
 - Riesgos
- 4. POLÍTICAS DE CONTROL:**
 - 4.1. La CMAC PAITA S.A., cumple con publicar el procedimiento de modificaciones mediante acuerdo con el cliente en la página web de la institución, cuyo enlace es: https://www.cajapaita.pe/portal/wp-content/uploads/2022/02/Manual_de_Procedimientos_Tratamiento_clientes_dificultades_temporales_en_situaciones_emergencia.pdf
 - 4.2. El cliente deberá comunicarse con el Asesor de Negocio al número de celular institucional y/o apersonarse a la CMAC PAITA S.A. de lunes a sábado en horario de atención, publicado en la página web (www.cajapaita.pe).
 - 4.3. El Asesor de Negocios deberá informar al cliente que en caso no cumpla con su obligación de pago, que no contacte a la CMAC PAITA S.A., o que no responda a la comunicación en donde la CMAC PAITA S.A. ofrece alternativas de tratamiento según su capacidad y situación financiera; la CMAC PAITA S.A. no se encontrará en obligación de atender nuevas solicitudes de modificación contractual del crédito.
 - 4.4. El cliente debe presentar **FORMATO 002 SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DE CONDICIONES CONTRACTUALES DE CRÉDITO** debidamente firmado con toda la documentación completa. (Se adjunta modelo de solicitud,), la misma que puede ser recepcionada en las oficinas de la CMAC PAITA S.A. o utilizando los medios de comunicación directos regulados en los contratos de créditos.
 - 4.5. La CMAC PAITA S.A. deberá cumplir con un plazo de siete (07) días calendarios para otorgar respuesta al cliente sea favorable o desfavorable, utilizando los medios de comunicación directos regulados en los contratos de créditos.
 - 4.6. La Unidad de Riesgos emitirá opinión para todas las modificaciones contractuales a efectuar independientemente del monto o saldo capital del crédito. En el caso de créditos pignoratícios y autoliquidables solo valida el cumplimiento de los días de vencido.
 - 4.7. La CMAC PAITA S.A. ofrecerá alternativas de tratamiento a cada cliente según su capacidad y situación financiera, mismos que serán trasladadas al cliente utilizando los medios de comunicación directos regulados en los contratos de créditos.
 - 4.8. El plazo que otorgue la CMAC PAITA S.A. al cliente para que comunique su decisión será de cinco (05) días calendarios, vencido dicho plazo, la CMAC PAITA S.A. no se encuentra en obligación de atender nuevas solicitudes de modificación contractual del crédito en caso no responda a la presente comunicación.

- 4.9. La CMAC PAITA S.A., en la entrega de las nuevas condiciones pactadas, esto es, a través del plan de pago, informa al cliente que en caso no cumpla con su obligación de pago, que no contacte a la CMAC PAITA S.A., o que no responda a la comunicación en donde la CMAC PAITA S.A. ofrece alternativas de tratamiento según su capacidad y situación financiera; la CMAC PAITA S.A. no se encontrará en obligación de atender nuevas solicitudes de modificación contractual del crédito.
- 4.10. El Oficial de Conducta de Mercado es el encargado de verificar la correcta implementación de acuerdo a la norma promulgada, para ello seleccionará una muestra aleatoria -en forma mensual-, de solicitudes modificaciones individuales, o mediante acuerdo, y verificará que se hayan cumplido los plazos de respuesta indicados en el presente manual, política 4.2, a través del Formato N° 003 CARTA DE RESPUESTA AL CLIENTE. La Oficial de Conducta de Mercado podrá requerir los cargos de dicha entrega/envío y generar el reporte correspondiente.
- 4.11. Brindar al cliente las características específicas de las alternativas de reprogramación, tales como monto de cuota, tasa de interés y cuotas pendientes de pago.
- 4.12. El formato **F004 "CONSTANCIA DE CONSENTIMIENTO DEL CLIENTE"** debidamente firmado deberá ser archivado en el respectivo expediente de Créditos.
- 4.13. Si el cliente no cumple con sus obligaciones de pago, no contacte a la CMAC PAITA S.A.; ésta no se encuentra en obligación de atender nuevas solicitudes de modificación contractual del crédito.

Incluye modificaciones aprobadas en ROD 14.05.2022 y 13.08.2022.

5. TIEMPO DE DURACIÓN (APROX.):

Días	Semanas	Meses	Horas
			x

6. FRECUENCIA:

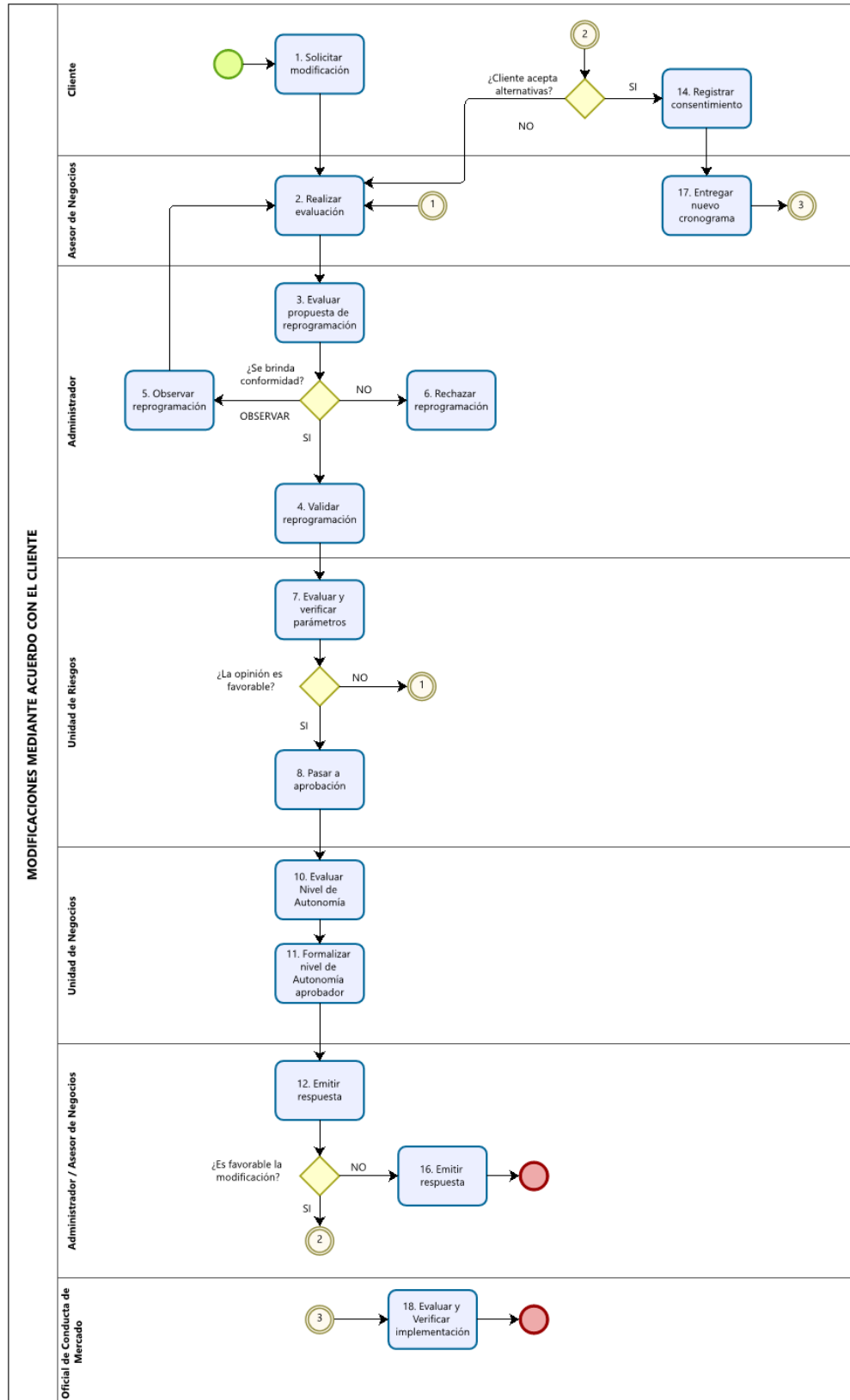
Diario	Mensual	Semestral	Quincenal	Anual	Eventual
					x


7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO (A-Actividad)

N°	Actividad	Descripción	Puesto/Rol	Control
1.	Solicitar modificación	Solicita modificación mediante FORMATO 002- SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DE CONDICIONES CONTRACTUALES DE CRÉDITO Según los canales establecidos por la CMAC PAITA S.A. <i>Ver Política de Control 4.2.</i>	Cliente	NO
2.	Realizar evaluación	Realiza evaluación correspondiente en el sistema EVA.	Asesor de Negocios	NO
3.	Evaluar propuesta de reprogramación	Emite V°B° sobre reprogramación propuesta. ¿Se brinda conformidad?	Administrador	SI
4.	Validar reprogramación	SI Pasa a aprobación. [Ir a A-07]		
5.	Observar	OBSERVAR [Ir a A-02]		

N°	Actividad	Descripción		Puesto/Rol	Control	
	reprogramación					
6.	Rechazar reprogramación	NO	[Ir a A-16]			
7.	Evaluar y verificar parámetros	Evalúa y verifica cumplimiento de parámetros. ¿La opinión es favorable?		Unidad de Riesgos	SI	
8.	Pasar a aprobación	SI	Pasa a aprobación. [Ir a A-10]		NO	
9.		NO	[Ir a A-02]		NO	
10.	Evaluar Nivel de Autonomía	El aplicativo EVA evalúa el nivel de autonomía que corresponde para la aprobación final.		Unidad de Negocios	SI	
11.	Formalizar nivel de Autonomía aprobador	Formaliza la aprobación en el aplicativo.			NO	
12.	Emitir respuesta	Emite respuesta a solicitud dentro del plazo de cinco (05) días calendario, haciendo uso del formato F003 - CARTA DE RESPUESTA AL CLIENTE . ¿Es favorable la modificación?		Administrador / Asesor de Negocios	NO	
13.		SI	¿Cliente acepta alternativas? <u>Ver Política de Control 4.10.</u>	Cliente		
14.	Registrar consentimiento		SI		Registrará en el sistema los campos mínimos requeridos, y adjunta cargo de entrega/envío de comunicación. Registra en el sistema informático consentimiento a una de las opciones de tratamiento en el formato F004 - "CONSTANCIA DE CONSENTIMIENTO DEL CLIENTE" . [Ir a A-17]	NO
15.			NO		[Ir a A-02]	
16.	Emitir respuesta	NO	Emite respuesta vía escrita dentro del plazo establecido a través del canal de comunicación establecido, haciendo uso del formato F005 - "CARTA DE DENEGACION DE SOLICITUD DE MODIFICACION CONTRACTUAL" . FIN	Administrador / Asesor de Negocios		
17.	Entregar nuevo cronograma	Entrega nuevo cronograma y documentos. <u>Ver Política de Control 4.3 y 4.9.</u>		Asesor de Negocios	NO	
18.	Evaluar y Verificar implementación	Evalúa y verifica la implementación.		Oficial de Conducta de Mercado	NO	
19.		FIN				

8. DIAGRAMA DE FLUJO



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE CLIENTES CON DIFICULTADES TEMPORALES PARA EL PAGO DE CRÉDITOS EN SITUACIONES DE EMERGENCIA	RESTRINGIDO
MAN-NEG-005	Versión 2.2	Página 15 de 25

9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA: No aplica


10. REGISTROS: Cuentas contables:

CUENTA CONTABLE	DESCRIPCION
8109.37	CRÉDITOS REPROGRAMADOS OF.MULT. N° 11150-2020-SBS

11. GLOSARIO: No aplica.

12. ANEXOS:

- FORMATO 002 - SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DE CONDICIONES CONTRACTUALES DE CRÉDITO
- FORMATO 003 - CARTA DE RESPUESTA AL CLIENTE
- FORMATO 004 - CONSTANCIA DE CONSENTIMIENTO DEL CLIENTE
- FORMATO 005 - CARTA DE DENEGACION DE SOLICITUD DE MODIFICACION CONTRACTUAL

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE CLIENTES CON DIFICULTADES TEMPORALES PARA EL PAGO DE CRÉDITOS EN SITUACIONES DE EMERGENCIA	RESTRINGIDO
MAN-NEG-005	Versión 2.2	Página 16 de 25

• **FORMATO 002 - SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DE CONDICIONES CONTRACTUALES DE CRÉDITO**

“Año xxxxxxxx”

Paita, ___ de _____ del 20__

Señores:

Gerencia Mancomunada

CAJA PAITA

Presente.

Asunto: Solicito Modificación de condiciones contractuales de Crédito.

Yo, _____, cliente de la Agencia _____ de CMAC Paita, identificado con DNI _____ por medio del presente, me presento ante Ud. y expongo:

Que, al verme afectado por el Estado de Emergencia Nacional emitido por Decreto de Urgencia decretada por el Gobierno a causa del _____, solicito la Modificación de mi crédito _____ con N° _____, con la finalidad de que el vencimiento de la cuota N° _____ sea reprogramada hasta el ____/____/202__, y de ahí en adelante continúe con el pago conforme a las condiciones pactadas en el contrato de crédito.

Para ello declaro que a la fecha mi negocio se encuentra en actividad.

Así mismo, por medio de la presente autorizo a CMAC Paita a realizar la gestión de cobranza, incluyendo la gestión preventiva (recordatorio de vencimiento de la cuota), para lo cual actualizo mis datos de contacto, los mismos que podrán ser utilizados para tal fin.

Teléfono Fijo: _____

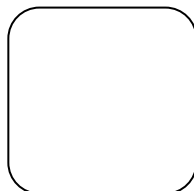
Teléfono Celular: _____

Correo Electrónico: _____

Atentamente,

NOMBRE:

DNI:



• **FORMATO 003 - CARTA DE RESPUESTA AL CLIENTE**

“ Año xxxxxxxx”

Paita,....de... del 20...

Sr(a):

Referencia: N° de Crédito

Estimado cliente:

Reciba un cordial saludo, y en respuesta a su solicitud comunicarle que SI procede la modificación contractual del crédito vigente que mantiene con nuestra representada, por lo que cuenta con cinco (05) días calendarios para elegir cualquiera de las opciones brindadas:

- Mantener la cuota del crédito original e incrementar el plazo del mismo.

Cuota: 565.67	Cuotas Pendientes de Pago: 12 cuotas	Plazo Reprogramación: 15 Cuotas	TEA: 40.44%
---------------	--------------------------------------	---------------------------------	-------------

- Mantener el plazo del crédito incrementando la cuota a pagar.

Cuota: 565.67	Cuotas Pendientes de Pago: 12 cuotas	Plazo Reprogramación: 15 Cuotas	TEA: 40.44%
---------------	--------------------------------------	---------------------------------	-------------

- Reducir la cuota del crédito e incrementar el plazo del mismo


Cuota: 565.67	Cuotas Pendientes de Pago: 12 cuotas	Plazo Reprogramación: 15 Cuotas	TEA: 40.44%
---------------	--------------------------------------	---------------------------------	-------------

La nueva cuota de la reprogramación se calculará en relación al saldo capital del crédito.

Mientras dure la evaluación de su solicitud de reprogramación durante siete (07) días calendario, no le cobraremos intereses moratorios, comisiones y gastos adicionales asociados al monto devengado y pendiente de pago.

Asimismo, CMAC Paita, no se encuentra en la obligación de atender nuevas solicitudes de modificación contractual de créditos, en caso el cliente no cumpla con sus obligaciones de pago, no contacten a la CMAC Paita o no respondan a las comunicaciones que se les curse.

Para seguir con su trámite, deberá comunicarse con su Asesor de Negocios al número de celular institucional (Whatsapp), o acercarse a nuestras instalaciones de lunes a sábado en el horario de atención publicado en nuestra página web (www.cajapaita.pe), a fin de hacer llegar su respuesta a la CMAC PAITA S.A.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE CLIENTES CON DIFICULTADES TEMPORALES PARA EL PAGO DE CRÉDITOS EN SITUACIONES DE EMERGENCIA	RESTRINGIDO
MAN-NEG-005	Versión 2.2	Página 18 de 25

<p>Asesor(a):</p> <p>Celular:</p>

Agradecemos su atención a la presente.

Atentamente,

Incluye modificaciones aprobadas en ROD 14.05.2022

• **FORMATO 004 - CONSTANCIA DE CONSENTIMIENTO DEL CLIENTE**

“ Año xxxxxxxx”

CONSTANCIA DE CONSENTIMIENTO PARA MODIFICACIÓN CONTRACTUAL DEL CRÉDITO

Yo, _____, identificado con DNI _____ brindo mi consentimiento para que la CMAC PAITA S.A. realice modificación contractual del crédito en lo siguiente: (Marcar con X)

- Mantener la cuota del crédito original e incrementar el plazo del mismo.

Marcar con (X) el consentimiento

Cuota: 565.67	Cuotas Pendientes de Pago: 12 cuotas	Plazo Reprogramación: 15 Cuotas	TEA: 40.44%	
---------------	--------------------------------------	---------------------------------	-------------	--

- Mantener el plazo del crédito incrementando la cuota a pagar.

Marcar con (X) el consentimiento

Cuota: 565.67	Cuotas Pendientes de Pago: 12 cuotas	Plazo Reprogramación: 15 Cuotas	TEA: 40.44%	
---------------	--------------------------------------	---------------------------------	-------------	--

- Reducir la cuota del crédito e incrementar el plazo del mismo

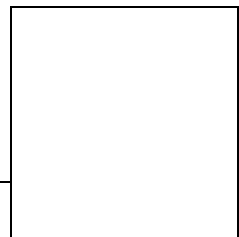
Marcar con (X) el consentimiento

Cuota: 565.67	Cuotas Pendientes de Pago: 12 cuotas	Plazo Reprogramación: 15 Cuotas	TEA: 40.44%	
---------------	--------------------------------------	---------------------------------	-------------	--


Atentamente,

Nombre:

DNI:



Huella digital

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE CLIENTES CON DIFICULTADES TEMPORALES PARA EL PAGO DE CRÉDITOS EN SITUACIONES DE EMERGENCIA	RESTRINGIDO
MAN-NEG-005	Versión 2.2	Página 20 de 25

FORMATO 005 - CARTA DE DENEGACION DE SOLICITUD DE MODIFICACION CONTRACTUAL

“AÑO DE xxxxxxx”

Paita,....de... del 20...

Sr(a): _____

N° de Crédito: _____


Estimado cliente:

Reciba un cordial saludo y a la vez comunicarle que su solicitud de Modificación de condiciones contractuales ha sido **DENEGADA** debido a que no cumple con los lineamientos establecidos por nuestra entidad y el ente supervisor (SBS).

Le recordamos que puede seguir realizando el pago de sus cuotas, a través de los **Agentes Kasnet, Western Unión y nuestras agencias y oficinas.**

Atentamente,

[Apoderado de la Agencia]

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE CLIENTES CON DIFICULTADES TEMPORALES PARA EL PAGO DE CRÉDITOS EN SITUACIONES DE EMERGENCIA	RESTRINGIDO
MAN-NEG-005	Versión 2.2	Página 21 de 25

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: REVERSIÓN DE MODIFICACIONES UNILATERALES. | **CÓDIGO: 003**

- 1. FINALIDAD DEL PROCEDIMIENTO:** Detallar los pasos a seguir en el caso de que el cliente solicite revertir una modificación realizada unilateralmente por la CMAC PAITA S.A.
- 2. UNIDAD(ES) EJECUTORA(S):**
 - Negocios
 - Operaciones
- 3. UNIDAD RESPONSABLE:**
 - Negocios.
 - Operaciones
- 4. POLÍTICAS DE CONTROL:**
 - 4.1. La CMAC PAITA S.A., cumple con publicar el procedimiento de reversión de modificaciones en la página web de la institución, cuyo enlace es: https://www.cajapaita.pe/portal/wp-content/uploads/2022/02/Manual_de_Procedimientos_Tratamiento_clientes_dificultades_temporales_en_situaciones_emergencia.pdf
 - 4.2. El cliente podrá solicitar la reversión dentro de los siete (07) días contados a partir de la notificación alcanzada por el ADN, vencido dicho plazo, la CMAC PAITA S.A. no se encuentra en obligación de atender solicitudes de Reversión. Excepcionalmente se podrá atender a clientes que comuniquen posterior al plazo. Para solicitar la reversión de dicha operación, puede presentar su requerimiento escribiendo al número 969633312 vía Whatsapp, o al correo reprogramatudeuda@cajapaita.pe, también puede presentarlo de manera presencial en las ventanillas de nuestras agencias u oficinas, o contactándose directamente con su Asesor de Negocio. Una vez ingresada su solicitud de reversión, procederemos a ejecutar la misma en nuestro sistema en un plazo máximo de 30 días calendario.
 - 4.3. Dicha solicitud, podrá ser realizada a través del **FORMATO 006 - SOLICITUD REVERSION DE MODIFICACIONES UNILATERALES** en ventanilla o con el ADN.
 - 4.4. La SOLICITUD DE REVERSIÓN podrá ser firmada por el titular del crédito y en casos especiales por los que intervienen en el crédito. En casos excepcionales, la decisión la tiene la Unidad de Negocios (Gerente de Negocios y/o Jefe de Negocios).
 - 4.5. Para revertir la operación se debe contar con la autorización previa del jefe de Negocios y/o jefe de Operaciones o Administrador de Agencia a través del sistema informático respectivo, en la opción firma de autorización.
 - 4.6. Una vez realizada la reversión en sistema, Cliente cancelará sus cuotas pactadas según cronograma original, en caso tenga cuotas vencidas debe cancelarlas.
 - 4.7. Si el cliente no cumple con sus obligaciones de pago, no contacta a la CMAC PAITA S.A., o no respondan sus comunicaciones; la CMAC PAITA S.A. no se encuentra en obligación de atender nuevas solicitudes de modificación contractual del crédito.
 - 4.8. Las solicitudes de reversión de las modificaciones serán custodiadas por la Unidad de Operaciones. (Asistente de Operaciones).

Incluye modificaciones aprobadas en ROD 14.05.2022 y 13.08.2022.

5. TIEMPO DE DURACIÓN (APROX.):

Días	Semanas	Meses	Horas
			X

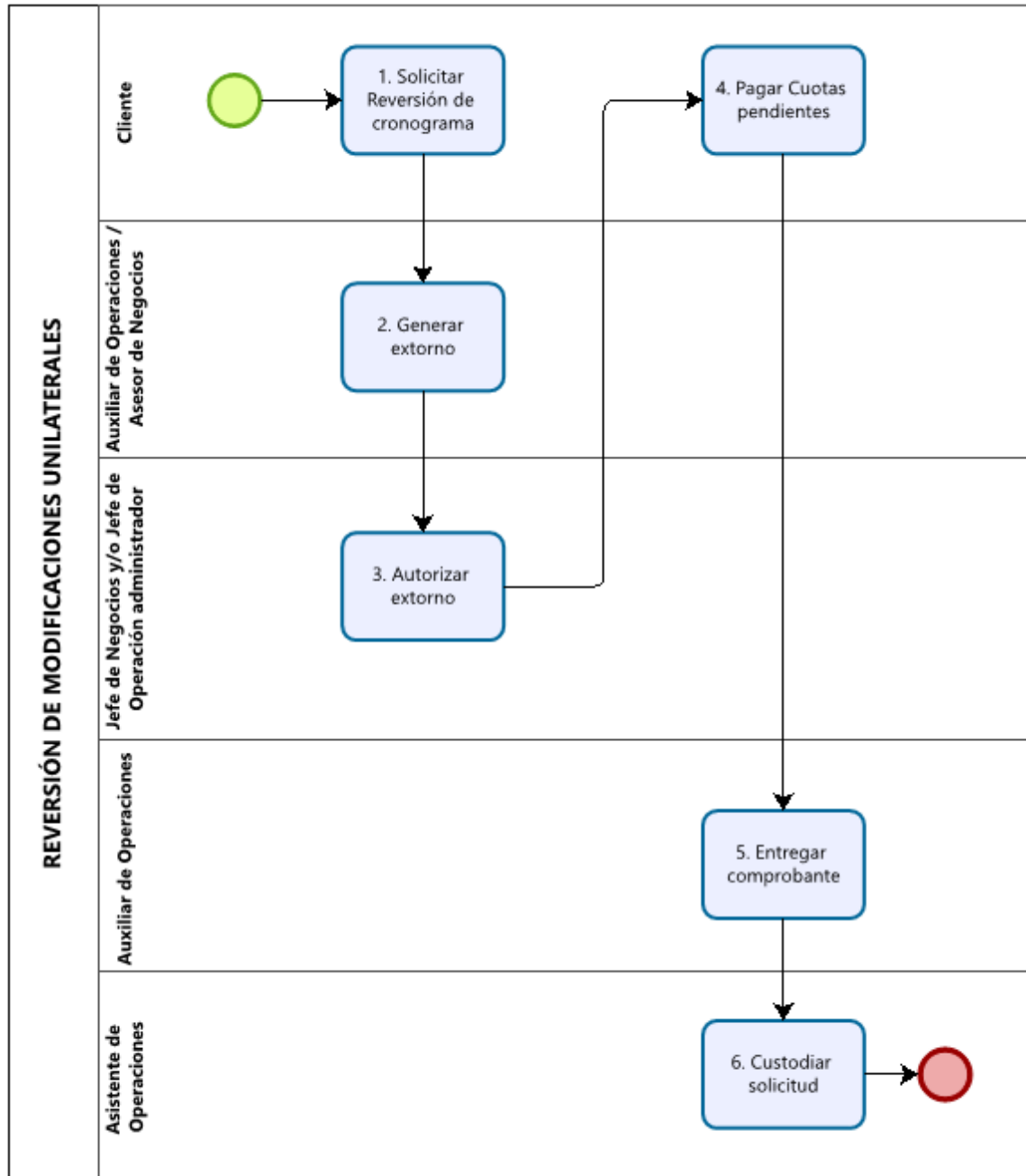
6. FRECUENCIA:

Diario	Mensual	Semestral	Quincenal	Anual	Eventual
					X

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO (A-Actividad)

N°	Actividad	Descripción	Puesto/Rol	Control
1.	Solicitar Reversión de cronograma	Solicita de manera presencial o por medio virtual a través de los medios indicados en la política N° 4.1, haciendo uso del FORMATO 003 SOLICITUD DE REVERSIÓN. <i>Ver Política de Control 4.2, 4.3 y 4.4.</i>	Cliente	NO
2.	Generar extorno	Genera el código de extorno y solicita firma de autorización en el sistema informático SysOne. Remite vía correo el código de extorno a la Jefatura de Negocios / Jefatura de Operaciones o Administrador, con copia a la Unidad de Contabilidad. Auxiliar de Operaciones: únicamente realiza extorno de producto pignoraticio. Asesor de Negocios: realiza extorno de todos los productos.	Auxiliar de Operaciones / Asesor de Negocios	NO
3.	Autorizar extorno	Autoriza el extorno de la Modificación. Jefe de Operaciones: Autoriza producto Pignoraticio Jefe de Negocios: Todos los productos.	Jefe de Negocios / Jefe de Operación / Administrador	NO
4.	Pagar Cuotas pendientes	Paga cuotas pendientes de pago a la fecha posterior a la reversión. <i>Ver Política de Control 4.6 y 4.7.</i>	Cliente	NO
5.	Entregar comprobante	Entrega comprobantes y entrega solicitud de Reversión a Asistente de Operaciones.	Auxiliar de Operaciones	NO
6.	Custodiar solicitud	Custodia Solicitud de Reversión debidamente firmada. <i>Ver Política de Control 4.8.</i>	Asistente de Operaciones	NO
7.		FIN		

8. DIAGRAMA DE FLUJO



9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA: No aplica

10. REGISTROS: No aplica

11. GLOSARIO: No aplica.

12. ANEXOS:

- **FORMATO 006 - SOLICITUD REVERSION DE MODIFICACIONES UNILATERALES**

SOLICITUD REVERSION DE MODIFICACIONES UNILATERALES

....., dedel 2020

Señores:

CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE PAITA S.A.

Yo.....
 con DNI N°, solicito se revierta la reprogramación del crédito N°....., el cual se realizó de manera unilateral de acuerdo a los disposiciones establecidas durante el Estado de Emergencia, por lo cual elijo la siguiente opción:

Solicito mantener mi cronograma original.	
Solicito una evaluación para obtener una estructura de pagos diferente	

Asimismo, señalo que he sido informado(a) que en caso elija mantener el cronograma original debo realizar el pago de las cuotas que resulten pendientes de pago al momento de la reversión, así como también efectuar el pago puntual de las cuotas por vencer, de lo contrario será reportado a las centrales de Riesgo.




_____ Firma

Nombres:

N° DNI:

Celular/Teléfono:.....

Correo electrónico:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE CLIENTES CON DIFICULTADES TEMPORALES PARA EL PAGO DE CRÉDITOS EN SITUACIONES DE EMERGENCIA	RESTRINGIDO
	MAN-NEG-005	Versión 2.2

CONTROL DE VERSIONES

Documento que sustenta la actualización	Versión	N° de acuerdo	ROD de Aprobación	Estado
Informe Nro. 00074-2020 - PCA-CMAC-P	1.0	0288-2020	12.09.2020	No Vigente
Informe Nro. 00091-2020 - PCA-CMAC-P	2.0	0233-2021	14.09.2021	No Vigente
Informe Nro. 00073-2022 - PCA-CMAC-P	2.1	0147-2022	14.05.2022	No Vigente
Informe Nro. 00124-2022 - PCA-CMAC-P	2.2	0282-2022	13.08.2022	Vigente

CONTROL DOCUMENTAL

Fuente de Cambio	Partes que Cambian	Versión	Documento de Difusión	Vigencia de la Versión
RESOLUCIÓN SBS N° 1870-2020	Nuevo documento	1.0	Memorándum Nro. 02347-2020 - GER-CMAC-P	15.10.2020
MEMORÁNDUM DE INSPECCIÓN N° 00029-2021-DSMA	NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL.	2.0	Memorándum Nro. 02366-2021 - GER-CMAC-P	22.09.2021
REUNIÓN VIRTUAL CON EL OFICIAL DE CONDUCTA DE MERCADO DE FECHA 04.05.2022 CORREO ELECTRÓNICO DEL COORDINADOR COMERCIAL DE FECHA 04.05.2022.	En Procedimiento "002: MODIFICACIONES MEDIANTE ACUERDO CON EL CLIENTE" se modificó lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Modificación de las Políticas de Control. • Modificación del Formato 003 - CARTA DE RESPUESTA AL CLIENTE En Procedimiento "003: REVERSIÓN DE MODIFICACIONES UNILATERALES", se modifica Política de Control 4.1.	2.1	Memorándum Nro. 01189-2022 - GER-CMAC-P	01.06.2022
ACTA DE REUNIÓN CON UNIDAD DE CONDUCTA DE MERCADO Y NEGOCIOS DE FECHA 09.08.2022.	En Procedimiento "001: MODIFICACIONES UNILATERALES" se Adiciona Política de Control 4.1. La actual Política de Control 4.1 pasa a ser la 4.2, y se sigue el orden correlativo correspondiente. En Procedimiento "002: MODIFICACIONES MEDIANTE ACUERDO CON EL CLIENTE" se modifica el ítem 4. Políticas de Control. En Procedimiento "003: REVERSIÓN DE MODIFICACIONES UNILATERALES", se Adiciona Política de Control 4.1. La actual Política de Control 4.1 pasa a ser la 4.2, y se sigue el orden correlativo correspondiente.	2.2	Memorándum Nro. 01725-2022 - GER-CMAC-P	22.08.2022