

GUÍAS PARA REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN



CAJA
**Inca
sur**

AHORRO
Y CRÉDITO

VAMOS CRECIENDO JUNTOS

ENCUENTRANOS

📍 Ofi. Principal:

Av. Juan Vidaurrázaga 112A
Parque Industrial.

☎ (054) 23 24 36



a) PROCEDIMIENTO EN EL CASO DE FALLECIMIENTO DEL TITULAR DE LA CUENTA

Para el manejo de cuentas de personas fallecidas los retiros o cancelación de cuenta, sólo se podrá realizar mediante la presentación de la sucesión intestada con la respectiva inscripción en Registros Públicos y la presentación de los documentos de identidad de todos los herederos, los cuales deberán firmar los documentos de retiro y/o cancelación de la cuenta.

b) PROCEDIMIENTO EN EL CASO DE FALLECIMIENTO DEL TITULAR DEL CRÉDITO

Dado el caso de fallecimiento de un asegurado, los familiares deberán enviar a CAJA INCASUR una carta comunicando el hecho, adjuntando las pruebas de fallecimiento que contengan datos exactos sobre la causa de deceso del (los) asegurado(s), legalizado(s), deberán ser presentados en las oficinas de CAJA INCASUR, dentro de los siete días de producido el deceso del asegurado.

Los documentos necesarios para la liquidación de un siniestro, dependiendo de la causa del fallecimiento, se encuentran detallados en el certificado de seguro de desgravamen, que se entrega al cliente al momento del desembolso del crédito.

Los documentos a presentar son:

- Copia de solicitud de crédito
- Copia de Pagare
- Copia de contrato de Préstamo
- Copia de Seguro Desgravamen
- Copia de Posición del cliente.
- Copia Estado de cuenta del crédito otorgado.
- Copia de Central de Riesgos
- Copia de DNI
- Copia de Certificado de Defunción.
- Copia de Acta de Defunción
- Historia Clínica, si la muerte fue en hospital.
- Denuncia Policial, en caso de muerte accidental
- Copia de Protocolo de Necropsia.

c) PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

I. CANCELACIONES POR RESOLUCIÓN CONTRACTUAL – CREDITOS

En caso el cliente decida resolver el contrato de crédito debido a modificaciones unilaterales que resulten perjudiciales y que no tengan origen la imposición de obligaciones normativas; el cual será debidamente informado al cliente. El cliente tiene 45 días si considera necesario para encontrar otro mecanismo financiero, caso contrario la Caja ejecutará las modificaciones contractuales comunicadas. El cliente podrá realizar este trámite a través de nuestra Red de Agencias; y debe ser realizado por el titular del crédito o su cónyuge, o podrá ser efectuado por una tercera persona con poder inscrito en Registros Públicos. No se cobra comisiones o gastos por el proceso de cancelación de crédito.



II. CANCELACIÓN DE CUENTAS PASIVAS

La cancelación de la cuenta se podrá realizar en cualquier Oficina de la Red de Atención de CAJA INCASUR.

La cancelación de la cuenta cuyo titular sea una Persona Natural se efectuará previa presentación del Documento Oficial de Identidad (DOI) vigente.

La cancelación de una cuenta cuyo titular sea una Persona Jurídica, deberá ser solicitada por escrito, mediante la presentación de una carta o solicitud, debidamente firmada por el(los) Representante(s) Legal(es) de la Empresa o Persona Jurídica, entregando las Vigencias de Poderes Actualizadas (máximo 30 días), asimismo deberán portar sus documentos de identidad para la verificación de los mismos.

1. Cancelación de Cuenta de Ahorros

Se realizará a solicitud del titular, con la presentación de su DOI vigente y registro de su clave secreta, asimismo deberá firmar y colocar su número de DOI en el comprobante de la cancelación de la cuenta, dicha operación se podrá realizar en cualquier Oficina de CAJA INCASUR. Al momento de la cancelación de una cuenta de ahorros el cliente recibirá el saldo más los intereses generados a la fecha.

2. Cancelación cuenta CTS

Se procederá a realizar la cancelación de una cuenta CTS mediante carta enviada por el empleador indicando que el vínculo laboral del cliente con su empresa ha finalizado. El cliente deberá presentar su DOI vigente y registro de su clave secreta, asimismo el titular de la cuenta deberá firmar y colocar su número de DOI en el comprobante de cancelación de la cuenta, dicha operación se podrá realizar en cualquier Oficina de Caja Incasur. Al momento de la cancelación de una cuenta CTS el cliente recibirá el saldo más los intereses generados a la fecha.

3. Cancelación de Depósito a Plazo Fijo

La cancelación de una cuenta a Plazo Fijo sea su modalidad, se podrá realizar en cualquier Oficina de Caja Incasur, para ello el cliente deberá presentar la Constancia de Depósito a Plazo Fijo o la Cartilla de Información, así como su DOI vigente, asimismo el titular de la cuenta deberá firmar y colocar su número de DOI en el comprobante de la cancelación de la cuenta. Al momento de la cancelación de un Depósito de Plazo Fijo, se le pagará al cliente el saldo de su cuenta más intereses generados, siempre que haya cumplido el plazo pactado. Sin embargo, si el plazo transcurrido es menor a los 90 días se pagará la tasa de rendimiento efectiva anual (TREA) de ahorro corriente vigente a la fecha de cancelación. En caso de incumplimiento del plazo pactado (mayor a 90 días); se le pagará la tasa de interés de acuerdo al tarifario vigente del producto.



d) PROCEDIMIENTO PARA OPERACIONES DE PAGO NO AUTORIZADAS O EJECUTADAS DE FORMA INCORRECTA

CAJA INCASUR cuenta con mecanismos para que el usuario o cliente notifique a la Caja cualquier operación de pago no autorizada o ejecutada incorrectamente.

Se puede realizar a través de los siguientes mecanismos:

1) REPORTE DE DENUNCIA DE HECHOS IRREGULARES

- ✓ Si el cliente detecta actos o procedimientos incorrectos, puede denunciar estos hechos a través de nuestras plataformas de atención, o por comunicación dirigida al Gerente de Auditoria Interna (Oficina principal: Av. Vidaurrázaga 112-A Parque Industrial).
- ✓ El cliente deberá llenar un formulario (Hoja de instrucciones), el cual es de carácter estrictamente confidencial y su envío tiene como destinatario único al Órgano de Control Interno de la institución.

2) REPORTE DE RECLAMOS

Los Clientes podrán notificar cualquier operación no autorizada o incorrecta, formulando un reclamo, el cual se puede realizar por los diferentes medios:

- ✓ De manera presencial en nuestra oficina principal a través de Plataforma de Lunes a Viernes de 9:00 am – 6:00 pm y Sábados de 9:00 am a 12:00 pm
- ✓ A través de nuestra pagina web www.cajaincasur.com.pe, en la opción Consultas y Reclamos, puede llenar el formulario o enviar su reclamo vía correo electrónico: atencionalcliente@cajaincasur.com.pe
- ✓ Vía telefónica, de Lunes a Viernes de 9:00 am – 6:00 pm y Sábados de 9:00 am a 12:00 pm al número (054) 232436 Anexo 150 o 151, registrado el reclamo se le proporcionará el número de reclamo como constancia de registro.

e) GUÍA PARA EL LEVANTAMIENTO DE GARANTÍAS

El cliente tiene el derecho de solicitar a CAJA INCASUR la emisión de la minuta o contrato necesario para proceder al levantamiento de la garantía, sin ningún cargo por dicho concepto, documento que le será entregado siempre y cuando no adeudase suma alguna a CAJA INCASUR, respecto a la obligación cubierta por dicha(s) garantía(s).

El procedimiento es el siguiente:

- ✓ Solicitar a través de una carta o solicitud simple indicando la referencia de la garantía y adjuntando la copia informativa actualizada del asiento registral donde se encuentre inscrita la garantía.
- ✓ Recibida la carta y/o solicitud de levantamiento de garantía, el Analista de Créditos asignado, emite un informe al área de garantías respecto del estado actual del crédito garantizado por el gravamen a cancelar y de la existencia o no de otras deudas a favor de Caja INCASUR, este informe debe contener el visto bueno tanto del Administrados de Agencia como de la Gerencia de Negocios.



- ✓ Entregado el informe indicado, el Área de Garantías elabora el documento necesario para el levantamiento de la garantía, trámite que se realiza en un plazo no mayor a 27 días desde que se recibe el informe con la solicitud del cliente y los documentos anexos a este.
- ✓ Elaborado el documento, se entrega directamente al cliente o en su defecto al representante que éste designe a través de una carta poder con firmas legalizadas. Es el cliente quién se encarga de manera personal de realizar los trámites notariales y registrales para lograr el levantamiento de garantía.
- ✓ Este servicio no está sujeto a cobro de comisión alguna

f) GUÍA PARA EL BLOQUEO DE CUENTAS

Los bloqueos de cuenta se ejecutan en los siguientes casos:

- ✓ A solicitud del cliente, adjuntando documento escrito.
- ✓ Ejecución coactiva del órgano administrativo (SUNAT, SBS, ESSALUD, Municipalidades, Fiscalía de la Nación, Comisiones Investigadoras del Congreso, Juzgados U otro órgano competente).
- ✓ Por mandato judicial.
- ✓ Cuando se constituye una garantía de crédito.
- ✓ Otros motivos justificados ante la Gerencia General y autorizada por esta.

El procedimiento a seguir es el siguiente:

- ✓ El encargo de Plataforma de Atención al cliente es quien recibe la solicitud del bloqueo de cuenta y debe enviarla a Gerencia General para que sea derivada al área correspondiente: Asesor Legal, Asistente de Operaciones o Jefe de Operaciones Central.
- ✓ La solicitud que puede ser:
 - Por orden del cliente
 - Por orden judicial

Si es por orden del cliente se debe verificar que sea el titular de la cuenta con su DOI.

Para el caso de garantías líquidas, el proceso corresponde al de afectación de garantías y el monto a bloquear será dispuesto por el Asesor de Negocios.

- ✓ El Asistente de Operaciones o Jefe de Operaciones Central recibe la solicitud y realiza el bloqueo de la cuenta de ahorros o Depósito a Plazo Fijo en el Sistema. Se debe ingresar al sistema el motivo del bloqueo en el campo Glosa.
- ✓ Colocar el VB en la solicitud en señal de haber registrado el bloqueo en el sistema y luego enviar el documento al encargado de Plataforma para su archivo. Si es por orden judicial es el Asesor Legal quien informa y responde a la entidad correspondiente quien solicitó el bloqueo. Este servicio no está sujeto a cobro de comisión alguna.



g) GUÍA PARA EMISION DE CARTA DE NO ADEUDO

El cliente tiene el derecho a solicitar a CAJA INCASUR la emisión de la Carta de No Adeudo, siempre y cuando el cliente no adeude suma alguna o no sea aval de un crédito vigente de Caja INCASUR.

El procedimiento es el siguiente:

- ✓ Solicitar a través de una carta simple o formulario de instrucciones debidamente llenado, indicando la referencia del crédito cancelado y la solicitud de la Carta de No Adeudo.
- ✓ En caso que se trate de un tercero a nombre del cliente, deberá presentar una carta poder con firmas legalizadas.
- ✓ Recibida la carta o formulario, el Analista de Créditos a cargo de la cuenta, emite un estado del cliente donde se certificará que el cliente ha cancelado sus créditos y a su vez no esté garantizando obligación alguna, este documento deberá tener el VB del Analista de Créditos y Administrador de Agencia.
- ✓ El área de operaciones (asistente de Operaciones o Jefe de Operaciones Central) recibirá tanto el formulario como el estado del cliente para proceder a la emisión de la carta solicitada.
- ✓ Elaborado el documento se entrega directamente al cliente o al representante debidamente identificado.
- ✓ El plazo de entrega es de 24 horas.
- ✓ La primera carta no está sujeto a cobro de comisión, pero las siguientes cartas tienen un costo de S/10.00

h) GUÍA PARA EMISION DE CARTAS DE PRESENTACIÓN A EMBAJADAS

El cliente tiene derecho a solicitar a CAJA INCASUR la emisión de Carta de Presentación a Embajadas siempre y cuando tenca cuentas vigentes.

El procedimiento es el siguiente.

- ✓ Solicitar a través de una carta simple o formulario de instrucciones debidamente llenado, indicando el nombre de la embajada a la cual se dirigirá la carta, opcionalmente la carta puede ser emitida en idioma ingles cuyo formato está ya establecido.
- ✓ En caso que se trate de un tercero a nombre del cliente, deberá presentar una carta poder con firmas legalizadas.
- ✓ Recibida la carta o formulario se verifica el estado de las cuentas del cliente y es el Gerente de Operaciones y Finanzas quien procederá a la emisión de la carta solicitada.
- ✓ Elaborado el documento, se entrega directamente al cliente al representante debidamente identificado.
- ✓ Las cartas de presentación son emitidas en español y pueden o no indicar los saldos del cliente, según detalle de una solicitud presentada.
- ✓ Las cartas de presentación no tienen corto y el plazo de entrega es de 24 horas.



i) GUÍA PARA DEVOLUCIÓN DE DOCUMENTOS SUSTENTATORIOS DE CRÉDITO

El cliente tiene derecho a solicitar a Caja INCASUR la devolución de los documentos originales presentados al momento de solicitar el crédito siempre y cuando éste haya sido cancelado o desistido del mismo.

El procedimiento para la devolución de documentos sustentatorios de un crédito es el siguiente:

- ✓ El titular del crédito deberá tramitar a través de una carta simple o formulario sírvase ejecutar indicando el motivo de la solicitud, en el caso el cliente utilice un tercero para efectuar el trámite deberá hacerlo por medio de una carta poder simple con firma legalizada.
 - Se deberá indicar el número de crédito cancelado o en el caso que haya desistido del crédito solo debe suministrar el nombre del cliente.
 - Adjuntar copia del DNI.
- ✓ El Analista de Créditos es quien solicita vía correo electrónico al Asistente de Operaciones los documentos del cliente siempre y cuando hayan sido presentados en original.
- ✓ Recibida la carta y/o solicitud, será el Asistente de Operaciones o Jefe de Operaciones Central quienes se encargarán de entregar la documentación en un plazo no mayor a 5 días los documentos solicitados por el titular.
- ✓ El documento será entregado al cliente titular o representante debidamente identificado, quien es el único autorizado de recoger la documentación solicitada.
- ✓ Este servicio no está sujeto o cobro de comisión alguna.

j) GUÍA PARA DEVOLUCIÓN DE PAGARÉ Y VALORADOS DE CRÉDITO CANCELADO

El cliente tiene derecho a solicitar a Caja Incasur la devolución del Pagaré y valorados que firmó al solicitar un crédito siempre y cuando éste haya sido cancelado. El trámite debe ser gestionado por el titular del crédito o por un tercero en representación del cliente portando una carta poder simple con la firma legalizada.

El procedimiento es el siguiente:

- ✓ El titular del crédito deberá tramitar a través de una carta simple o formulario sírvase ejecutar indicando el motivo de la solicitud.
 - Se deberá indicar el número de crédito cancelado
 - Adjuntar copia del DNI del titular (es)
- ✓ Recibida la carta y/o formulario, será el Asistente de Operaciones quien se encargarán de entregar la documentación en un plazo no mayor a 05 días, siempre y cuando esté dentro de los plazos de ley.
- ✓ Es el cliente titular o el representante el encargado de recoger la documentación solicitada.
- ✓ Este servicio no está sujeto a cobro de comisión alguna.



k) GUÍA PARA DUPLICADO DE COMPROBANTE DE PAGO DE CRÉDITO, RETIRO O DEPÓSITOS DE AHORROS

El cliente derecho a solicitar a Caja Incasur duplicado de comprobante de pago de crédito, retiro o depósito de cuenta de ahorros solo el cliente podrá efectuar esta transacción o puede efectuarlo un representante a nombre del cliente portando una carta poder simple con firma legalizada.

El procedimiento es el siguiente:

- ✓ El cliente titular o representante deberá solicitar a través de una carta simple o formulario sírvase ejecutar debidamente llenado con la información siguiente:
 - Indicando el número de crédito / número de cuenta de ahorro / CTS / Depósito a Plazo
 - Fecha de operación
 - Adjuntar copia del DNI
- ✓ Recibida la carta y/o solicitud, será el Asistente de Operaciones de cada oficina quien se encargarán de la entrega del documento.
- ✓ Es el cliente titular o representante el único encargado de recoger la documentación solicitada.
- ✓ Este servicio no está sujeto a cobro de comisión alguna.

l) GUÍA PARA DUPLICADO DE CRONOGRAMA DE PAGOS

El cliente tiene derecho a solicitar a Caja Incasur un duplicado de cronograma de pagos de su crédito vigente, trámite debe ser gestionado por el titular o por un tercero en representación del cliente portando una carta poder simple con la firma legalizada.

El procedimiento es el siguiente:

- ✓ El cliente titular o representante deberá solicitar a través de una carta simple o formulario sírvase ejecutar debidamente llenado.
 - Indicar el número de crédito
 - Adjuntar copia del DNI
- ✓ Recibida la carta y/o solicitud, será el Asistente de Operaciones de cada oficina quien se encargarán de la emisión y entrega del documento en un plazo no mayor a 2 días laborables.
- ✓ Es el cliente titular o representante el único encargado de recoger la documentación solicitada.
- ✓ Este servicio no está sujeto de cobro de comisión alguna.

m) GUÍA PARA LEVANTAMIENTO DE GARANTIAS

El cliente tiene el derecho a solicitar a CAJA INCASUR la emisión de la minuta o contrato necesario para proceder al levantamiento de la garantía, sin ningún cargo por dicho concepto, documento que le será entregado siempre y cuando no adeudase suma alguna a CAJA INCASUR, respecto a las obligaciones cubiertas por dicha(s) garantía(s).



El procedimiento es el siguiente:

- ✓ Solicitar a través de una carta o solicitud simple indicando la referencia de la garantía y adjuntando la copia informativa actualizada del asiento registral donde se encuentre inscrita la garantía.
- ✓ Recibida la carta y/o solicitud de levantamiento de garantía, el Analista de Créditos asignado, emite un informe al área de garantías respecto del estado actual del crédito garantizado por el gravamen a cancelar y de la existencia o no de otras deudas a favor de Caja INCASUR, este informe debe contener el visto bueno tanto del Administrador de Agencia como de la Gerencia de Negocios.
- ✓ Entregado el informe indicado, el Área de Garantías elabora el documento necesario para el levantamiento de la garantía, trámite que se realiza en un plazo no mayor a 27 días desde que se recibe el informe con la solicitud del cliente y los documentos anexos a este.
- ✓ Elaborado el documento, se entrega directamente al cliente o en su defecto al representante que éste designe a través de una carta poder con firmas legalizadas. Es el cliente quién se encarga de manera personal de realizar los trámites notariales y registrales para lograr el levantamiento de la garantía.
- ✓ Este servicio no está sujeto a cobro de comisión alguna.

n) GUÍA PARA REFINANCIACIÓN DE CRÉDITOS

El cliente tiene derecho a solicitar a CAJA INCASUR una refinanciación de crédito una sola vez sin cargo por dicho concepto.

El procedimiento para la Refinanciación de créditos es el siguiente:

- ✓ El cliente deberá presentar al Analista de Créditos una carta solicitando la operación y explicando los motivos por los que necesita la refinanciación.
- ✓ El cliente deberá presentar un expediente con documentación que demuestre su capacidad de pago.
- ✓ Debe presentar la siguiente documentación.
 - DNI
 - Recibo de Luz
 - Documentación de Propiedad
 - Documentación que sustenten actividad económica
 - Voucher de pago o cronograma de pagos de las entidades donde mantiene deudas
- ✓ Todo expediente es sujeto a evaluación

o) GUÍA PARA REPROGRAMACIÓN DE CRÉDITOS

El cliente tiene el derecho a solicitar a CAJA INCASUR la reprogramación de un crédito según las siguientes condiciones:

- ✓ Presentar al Analista de Créditos una solicitud explicando el motivo explícito por el cual está solicitando la reprogramación, debe estar al día en el pago de la última cuota y su clasificación debe ser 100% NORMAL en el sistema financiero.



- ✓ El plazo máximo para solicitar una reprogramación es hasta 29 días después de vencida la cuota.
- ✓ Sólo se permitirá una reprogramación de crédito.

REPROGRAMACIÓN POR SINIESTRO

- ✓ El cliente deberá detallar en la solicitud de reprogramación los motivos por los cuales se ve afectado en el pago de sus cuotas (choque, volcadura, incendio, etc.) y el número de días que requiere.
- ✓ En todos los casos deberán anexar imágenes que muestren el siniestro o documentos sustentatorios como denuncia policial, SOAT, tarjeta de propiedad, constancia de afiliación del taxi, etc.
- ✓ Toda operación está sujeta a evaluación
Esta operación no está sujeta a cobro de comisión alguna.