	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INFORMACION ADICIONAL A LOS USUARIOS		CODIGO: MPR-GCM-003
	Macroproceso: Gestión de Servicio	Proceso: Gestión de Conducta de Mercado	Clasificación: Público

ANEXO N° 1
INFORMACIÓN REFERIDA A BENEFICIOS, RIESGOS Y CONDICIONES DEL PRODUCTO
FINANCIERO PARA OPERACIONES PASIVAS

A. COBERTURA DE LOS DEPÓSITOS POR EL FONDO DE SEGURO DE DEPÓSITOS.

Los depósitos que mantienes en CAJA CENTRO están protegidos y garantizados por el Fondo de Seguro de Depósitos. El Fondo se rige por las disposiciones contenidas en la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, como por las demás disposiciones que emite la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP. El monto de cobertura del Fondo de Seguro de Depósitos se actualiza trimestralmente.

El Fondo respalda únicamente las siguientes imposiciones:

- i. Los depósitos nominativos, bajo cualquier modalidad, de las personas naturales y personas jurídicas privadas sin fines de lucro;
- ii. Los intereses devengados por los depósitos referidos en el literal precedente, a partir de sus respectivas fechas de constitución o de su última renovación. Estos intereses se devengan hasta la fecha que el Fondo de por recibida la relación de los asegurados cubiertos; y,
- iii. Los depósitos a la vista de las demás personas jurídicas.


Cuando existan cuentas mancomunadas en una misma empresa, su monto se distribuye a prorrata entre los titulares de la cuenta de que se trate y la cobertura tiene lugar respecto de cada uno de ellos, con arreglo a los límites y condiciones previstos en la normatividad vigente.

B. MEDIDAS PARA PRESERVAR LA SEGURIDAD DEL MEDIO DE PAGO:

- Efectivo: revise la autenticidad del efectivo y datos del comprobante de la operación antes de retirarse de ventanilla.
- Cheque: revise las firmas, monto del cheque y datos del beneficiario.
- Depósito en cuenta del cliente: Revise los datos correctos del comprobante antes de su suscripción en señal de conformidad.

C. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN EN EL CASO DE FALLECIMIENTO DEL TITULAR DE LA CUENTA DE AHORROS, DPF O CTS:


N°	Responsable	Descripción de tareas
INICIO		
1	Cliente / Usuario	1.1 Solicita informes sobre los documentos y/o requisitos a presentar para la cancelación de cuentas de ahorros, plazo fijo o CTS.
2	Jefe de Operaciones o Ejecutivo de Plataforma	2.1. Cumple con el protocolo establecido e informa que el(los) heredero(s) deben presentar la siguiente documentación: <ul style="list-style-type: none"> - Copia legalizada de partida de defunción del titular. - Copia literal original y completa o legalizada de la partida registral de la inscripción de la "Declaratoria de herederos". - Copia simple de DOI (DNI) o del Carné de Extranjería (CE) del o los herederos legales. - En caso la cuenta sea de CTS, se podrá solicitar adicionalmente la Carta de Cese u otro documento emitido por el empleador.
Vigencia: 14-11-2025		Versión: 9.0
		Página: 6 de 27

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INFORMACION ADICIONAL A LOS USUARIOS		CODIGO: MPR-GCM-003
	Macroproceso: Gestión de Servicio	Proceso: Gestión de Conducta de Mercado	Clasificación: Público


N°	Responsable	Descripción de tareas
		<p><u>Nota:</u> Una vez que los herederos dispongan de la documentación requerida se deberán acercar a las plataformas de CAJA CENTRO a solicitar la cancelación de cuenta.</p> <p>2.2. Recibe la solicitud y documentación requerida para la cancelación de cuentas de ahorros.</p> <p>2.3. Remite al Analista de Captaciones, la documentación respectiva.</p>
3	Analista de Captaciones	<p>3.1. Verifica la documentación presentada por los herederos y solicita la revisión y visto bueno de la Asesora Legal.</p> <p><u>De No ser conforme:</u></p> <p>3.2. Solicita la regularización de la documentación o información faltante. Continúa tarea N° 2.2.</p> <p><u>De ser conforme:</u></p> <p>3.3. Comunica al Jefe de Operaciones y Auxiliar de Operaciones proceder con la cancelación de la cuenta respectiva.</p>
3	Auxiliar de Operaciones	<p>4.1. Registra la operación en el sistema informático, imprime la boleta de operación y solicita la firma de todos los herederos, tal como se encuentra detallado en el documento visado por la Asesora Legal.</p> <p>4.2. Cumple con la entrega del efectivo y archiva la boleta de operación firmada junto con la documentación de sustento.</p>
FIN DE LA ACTIVIDAD.		

D. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE CANCELACIÓN DE CUENTAS O RESOLUCIÓN DEL CONTRATO:

N°	Responsable	Descripción de tareas
INICIO		
1	Cliente	<p>1.1. Presenta su DNI y solicita la cancelación de cuenta de ahorros, depósito a plazo fijo o CTS o Resolución del contrato:</p> <p><u>Nota:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - En caso se trata de personas jurídicas, los representantes deben presentar su Vigencia de Poder actualizado. - En caso se trata de un depósito a plazo fijo, el cliente o representante debe presentar el Certificado a Plazo Fijo. - En caso la cuenta sea de CTS, se solicitará adicionalmente la Carta de Cese (cuya validez será previamente verificada con el empleador) o constancia de cese a cargo de la Autoridad Inspectiva de Trabajo. De aplicarse el silencio administrativo positivo, para el retiro de la compensación por tiempo de servicios, el cliente deberá presentar la copia de la solicitud o el formato presentado ante la Autoridad Inspectiva de Trabajo competente, en la que se aprecie el sello oficial de recepción, sin observaciones e indicando el número de registro,
Vigencia: 14-11-2025		Versión: 9.0
		Página: 7 de 27

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INFORMACION ADICIONAL A LOS USUARIOS		CODIGO: MPR-GCM-003
	Macroproceso: Gestión de Servicio	Proceso: Gestión de Conducta de Mercado	Clasificación: Público

N°	Responsable	Descripción de tareas
		fecha, hora y firma del agente receptor. Finalmente, deberá presentar una copia de DNI para la actualización de datos.
2	Auxiliar de Operaciones	<p><u>Si se trata de cancelaciones de cuentas de ahorros y DPF:</u></p> <p>2.1. Verifica la identidad del titular o representantes de la cuenta a cancelar y registra en el sistema la operación solicitada, imprime la boleta de operación y solicita al titular o representantes de cuenta que registren sus claves en el teclado numérico.</p> <p><u>Nota:</u> En caso la cuenta sea a plazo fijo, y la cancelación se realice antes del plazo pactado, la tasa de interés a aplicarse será la que corresponda a Ahorro Convencional considerando el número de días que se mantuvo el efectivo en CAJA CENTRO.</p> <p>2.2. Imprime y genera dos boletas de operaciones, sella y solicita la firma del titular o representantes de la cuenta.</p> <p>2.3. Cumple con realizar la entrega de efectivo y copia de la boleta de operación, la boleta original quedará para el archivo al cierre del día. Fin.</p> <p><u>Si se trata de cancelación de CTS:</u></p> <p>2.4. Deriva al cliente con el Ejecutivo de Plataforma.</p>
3	Ejecutivo de Plataforma	<p>3.1. Solicita al cliente la copia de su DNI y Carta de Cese del ex - empleador.</p> <p>3.2. Ingresa al sistema, procede a actualizar los datos del cliente.</p> <p>3.3. Solicita la firma en el registro de firmas.</p> <p>3.4. Realiza las verificaciones necesarias y solicita al Jefe de Operaciones, la activación de la cuenta para proceder con la cancelación en ventanilla.</p>
4	Jefe de Operaciones	<p>4.1. Verifica la documentación y actualización de datos del cliente y procede a activar la cuenta de CTS.</p> <p>4.2. Valida si la cuenta de CTS cuenta con Ordenanzas de Retención.</p> <p><u>Si cuenta con retenciones:</u></p> <p>4.3. Solicita al Ejecutivo de Plataforma la entrega de los Oficios de Retención, para realizar el cálculo, si corresponde e indica los montos de retención y disponibilidad a favor del titular. Continúa tarea N° 5.1.</p> <p><u>Si no cuenta con retenciones:</u></p> <p>4.4. Visa la carta de cese, en señal de conformidad.</p>
5	Ejecutivo de Plataforma	<p>5.1 Deriva al cliente a la ventanilla para proceder con la cancelación.</p>
6	Auxiliar de Operaciones	<p>6.1 Ingresa al sistema informático a la opción de cancelación de cuenta y hace entrega del efectivo que corresponde, solicita la firma del cliente, entrega la copia del documento y el original se conserva con la carta de cese, registro de firma, los cuales se archivarán al cierre de operaciones.</p>
Vigencia: 14-11-2025		Versión: 9.0
		Página: 8 de 27

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INFORMACION ADICIONAL A LOS USUARIOS		CODIGO: MPR-GCM-003
	Macroproceso: Gestión de Servicio	Proceso: Gestión de Conducta de Mercado	Clasificación: Público

Nº	Responsable	Descripción de tareas
	FIN DE LA ACTIVIDAD	

E. PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD Y ENTREGA DE INFORMACIÓN PERIÓDICA A LOS CLIENTES DE PRODUCTOS PASIVOS:

Nº	Responsable	Descripción de tareas
	INICIO	
1	Cliente	1.1. Solicita el envío de su extracto de cuenta indicando la periodicidad de su entrega.
2	Jefe de Operaciones	<p>2.1. Solicita al Cliente que elija la forma en que CAJA CENTRO le remitirá la información solicitada (medio físico o electrónico) y le comunica el importe de la comisión a pagar, por la remisión de la misma, de ser el caso.</p> <p>NOTA: Si la forma de entrega de información elegida es a través de medio físico:</p> <ul style="list-style-type: none"> - CAJA CENTRO cobrará la comisión establecida en el Tarifario de Comisiones vigente, en caso de modificación de la comisión le será debidamente comunicado. - Dicha comisión sea cargada a sus cuentas de ahorro; en dicho caso CAJA CENTRO solo procederá al envío de la información si la cuenta indicada para tal fin mantiene los fondos suficientes para realizar el cobro total de la comisión. - CAJA CENTRO entregará la información dentro de los 30 días posteriores a cierre de cada mes. Esta solicitud solo tendrá validez en la medida que, a la fecha de su suscripción, EL CLIENTE mantenga vigente con CAJA CENTRO el producto pasivo. <p>2.2. Registra en el formato establecido para tal fin, las condiciones para el envío de la información requerida y solicita al Cliente la consignación de su firma en señal de conformidad.</p> <p>2.3. Archiva el formato debidamente firmado por EL CLIENTE.</p>
	FIN DE LA ACTIVIDAD.	


F. FORMA DE CONVERSIÓN DE MONEDA:

Si para ejecutar tu operación es necesario hacer una operación de cambio de moneda, CAJA CENTRO la realizará al tipo de cambio que tenga vigente el día en que ejecute tu operación.

G. PROCEDIMIENTO PARA LA EMISIÓN DE CHEQUES DE GERENCIA O DEPÓSITOS A CUENTAS BANCARIAS:

Consideraciones:

Vigencia: 14-11-2025	Versión: 9.0	Página: 9 de 27
-------------------------	-----------------	--------------------

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INFORMACION ADICIONAL A LOS USUARIOS		CODIGO: MPR-GCM-003
	Macroproceso: Gestión de Servicio	Proceso: Gestión de Conducta de Mercado	Clasificación: Público

- La emisión de cheques de gerencia está destinada a las operaciones de desembolso, cancelación y retiro de cuentas de ahorros, DPF y CTS; se aplicarán para los montos que solicite el cliente, previa coordinación con el Departamento de Finanzas.
- Los cheques de gerencia están sujetos a un cobro de comisión por su emisión, conforme a lo establecido en el Tarifario de Comisiones de CAJA CENTRO.

Nº	Responsable	Descripción de tareas
	INICIO	
1	Cliente/Usuario	1.1. Informa que desea realizar un desembolso, retiro o cancelación de cuentas de ahorros, DPF y CTS y el monto de la operación debe ser entregado a través de un cheque de Gerencia o depósito bancario.
2	Ejecutivo de Plataforma	2.1. Informa al cliente o usuario que el monto de la comisión que cobra el Banco será trasladado al cliente, solicita la firma del cliente en el Formato N° 01 Formato Instrucciones para Operaciones. 2.2. Recibe el Formato firmado por el cliente y procede a presentar el documento al Jefe de Operaciones.
3	Jefe de Operaciones	3.1. Recibe el Formato de Instrucciones para Operaciones, verifica el saldo disponible en la cuenta del cliente que ordena la operación. 3.2. Coordina con el Auxiliar de Operaciones el registro de la operación indicada por el cliente, solicita el registro de firmas y consigna el número de documento de identificación. <u>Nota:</u> El Auxiliar de Operaciones debe emitir un recibo de egreso por el concepto de operación en trámite "Emisión de Cheque" y un recibo de ingreso por el concepto de Traslado de comisiones al cliente por emisión de Cheque de Gerencia. 3.3. Emite un correo electrónico al Analista de Finanzas indicando: <ul style="list-style-type: none"> - Monto de emisión de cheque o transferencia. - Monto de comisión cobrada. - Nombre de la persona natural o persona jurídica, beneficiaria del cheque. - DNI o RUC del beneficiario.
4	Jefe de Finanzas	4.1. Coordina o registra la operación en el sistema disponible del Banco e informa al Jefe de Operaciones, a través de un correo electrónico, la emisión del cheque o transferencia.
5	Jefe de Operaciones	5.1. Comunica al cliente la conformidad de la emisión de cheque e informa el código de seguridad o la culminación de la transferencia solicitada.
	FIN DE LA ACTIVIDAD.	

Vigencia: 14-11-2025	Versión: 9.0	Página: 10 de 27
-------------------------	-----------------	---------------------