

	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° 2
INFORMACIÓN REFERIDA A BENEFICIOS, RIESGOS Y CONDICIONES DEL PRODUCTO
FINANCIERO PARA OPERACIONES ACTIVAS

A. LÍMITES A LAS OPERACIONES QUE SE EJECUTEN A TRAVÉS DE ESE MEDIO DE PAGO:

En Agencias:

- **En efectivo:** Sin límite
- **Cheque:** Sin límite
- **Depósito en cuenta del cliente:** Sin límite

Canales de atención del Interbank:

- **Pago de cuota:** Sólo se acepta el pago de la cuota próxima a vencer
- **Cancelación anticipada:** Las cancelaciones anticipadas sólo se pueden realizar en ventanillas de CAJA CENTRO.

Nota: Los pagos de crédito en los canales de atención del Interbank están sujetos a un cobro de comisión, conforme a lo señalado en el Tarifario de Comisiones de CAJA CENTRO.

Canales de atención del BCP – Banco de Crédito del Perú:

- **Pago de cuota:** Sólo se acepta el pago de la cuota próxima a vencer
- **Cancelación anticipada:** Las cancelaciones anticipadas sólo se pueden realizar en ventanillas de CAJA CENTRO.

Nota: Los pagos de crédito en los canales de atención del BCP están sujetos a un cobro de comisión, conforme a lo señalado en el Tarifario de Comisiones de CAJA CENTRO.

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

- Efectivo: revise la autenticidad del efectivo y datos del comprobante de pago antes de retirarse de ventanilla.
- Cheque: revise las firmas, monto del cheque y datos del beneficiario.

C. REQUISITOS PARA QUE EL USUARIO PUEDA CONTRATAR EL SEGURO DIRECTAMENTE O A TRAVÉS UN CORREDOR DE SEGUROS:

El cliente puede optar libremente por la contratación del seguro de desgravamen que le ofrece CAJA CENTRO o contratarlo con la empresa de seguros que elijas. Si el cliente opta por contratar el seguro de desgravamen con una empresa de seguros independiente de CAJA CENTRO, ello no generará comisión o gasto adicional para el cliente.

Contratación directa del seguro por el usuario o a través de un corredor de seguros

- Para solicitar el endoso de seguro, el cliente/usuario deberá adjuntar la siguiente documentación:
 - o Copia de la póliza de seguro, incluyendo las condiciones generales, particulares y especiales que forman parte del contrato.
 - o Declaración de la Compañía de Seguros (original del endoso de Cesión de Derechos Indemnizatorios a favor de CAJA CENTRO, por hasta el monto del saldo de la deuda).

Vigencia: 14-11-2025	Versión: 9.0	Página: 11 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

- Copia del pago del pago de la póliza. El seguro deberá estar vigente y encontrarse al día en los pagos de la prima a la fecha de presentación a CAJA CENTRO.
- La póliza: No debe presentar Cláusulas de Garantía o Carencia (medidas de protección o inicios de vigencia) pendientes de cumplimiento, de ser el caso.
 - Debe contar, como mínimo, con las mismas coberturas principales que se ofrecen en las pólizas que se comercializan a través de CAJA CENTRO.
 - Debe contar con términos y condiciones equivalentes a aquellos que se ofrecen en las pólizas que se comercializan a través de CAJA CENTRO.
- El seguro debe haber sido emitido por una Compañía de Seguros que domicilie, opere y tribute en el Perú, sea supervisada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

Una vez que el usuario presente la información y/o documentación para el endoso, CAJA CENTRO evaluará su solicitud, sin costo alguno, en el plazo máximo de veinte (20) días posteriores a su solicitud, la misma que será comunicada al correo electrónico declarado por el usuario.

Contratación del seguro a través de CAJA CENTRO

Al contratar el seguro con CAJA CENTRO, se entregará el Certificado de seguros a que se refiere el Reglamento sobre Pólizas de Seguro y Notas Técnicas aprobado por la SBS, expedido por la empresa o Compañía de seguros.

D. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN EN EL CASO DE FALLECIMIENTO DEL TITULAR DE LA CUENTA CON SEGURO DE DESGRAVAMEN:

Nº	Responsable	Descripción de tareas
INICIO		
1	Cliente/Usuario	<p>1.1. Solicita informes sobre los documentos a presentar para iniciar el trámite de cobro de la cobertura de seguro de desgravamen y otros.</p>
2	Jefe de Operaciones o Ejecutivo de Plataforma o Asesor Financiero	<p>2.1. Cumple con el protocolo establecido y brinda la información requerida.</p> <p>Para la cobertura de Fallecimiento: Se deberá presentar la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Certificado Médico de Defunción. b) Partida o Acta de Defunción del Asegurado. c) Historia clínica completa, foliada y fedateada. d) Estado de cuenta emitido por el Beneficiario, donde conste el saldo deudor o saldo insoluto, según corresponda. <p>En caso que el fallecimiento se produzca a consecuencia de un accidente, se deberán presentar adicionalmente, según corresponda los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Atestado o Informe Policial Completo. b) Protocolo de Necropsia. c) Dosaje Etílico, en caso de accidentes de tránsito; o, d) Resultado del examen toxicológico (con resultado de toxinas y alcoholemia), en aquellos casos que no se trate de accidentes de tránsito. <p>En aquellos casos en que, conforme a las condiciones particulares, se</p>

Vigencia: 14-11-2025	Versión: 9.0	Página: 12 de 27
-------------------------	-----------------	---------------------

Nº	Responsable	Descripción de tareas
		<p>otorgue el Beneficio Adicional, y, sin embargo, no exista designación de Beneficiario Adicional, se deberá presentar copia literal de la inscripción definitiva del Testamento o Sucesión Intestada o Declaratoria de Herederos.</p> <p>Para la cobertura de invalidez total y permanente: Se deberá presentar la siguiente documentación: a) DNI del Asegurado b) Historia Clínica del Asegurado completa, foliada y fdateada. c) Certificado o Dictamen de Invalidez Total y Permanente, expedido por la autoridad competente (Minsa, EsSalud, COMAfp o COMEC, INR, de forma indistinta) en donde se detalle la fecha de la configuración de la invalidez y el porcentaje del menoscabo. d) En caso de Invalidez Total y Permanente por Accidente, adicionalmente cuando corresponda, deberá presentarse el Atestado o Informe policial completo y/o dosaje etílico y/o examen toxicológico.</p> <p>2.2. Indica que, el aviso del siniestro y la solicitud de cobertura deberán ser presentados por escrito en las oficinas de CAJA CENTRO o de la Compañía de Seguros, en un plazo no mayor a 360 días contados desde la fecha que se tome conocimiento de la ocurrencia del siniestro o del beneficio de la póliza.</p>
3	Cliente/Usuario	<p>3.1. Recopila y consolida todos los documentos solicitados y cumple con presentar al Jefe de Operaciones o Asesor Financiero.</p>
4	Jefe de Operaciones o Asesor Financiero	<p>4.1. Recibe los documentos, verificando su originalidad e informa al cliente que los documentos serán remitidos a la Compañía de Seguros.</p> <p>4.2. Informa que, la Compañía de Seguros tendrá un plazo máximo de treinta (30) días calendario contados desde la recepción completa de los documentos antes indicados, para aprobar o rechazar la solicitud de cobertura; salvo que solicite una prórroga al Contratante o Beneficiario Adicional para realizar nuevas investigaciones y obtener evidencias relacionadas con el siniestro.</p> <p>4.3. Remite la información recibida al Jefe de Control de Operaciones.</p>
5	Jefe de Control de Operaciones	<p>5.1. Consolida la documentación y solicita la cobertura del saldo del crédito a la Compañía de Seguros e informa el saldo capital del crédito, indicando fecha de desembolso.</p> <p>Si la compañía de seguro no cubre el saldo de crédito:</p> <p>5.2. Recibe la carta de la compañía, en donde se indica el motivo del rechazo.</p> <p>5.3. Comunica al Jefe de Operaciones, Asesor Financiero y Administrador de Agencia el resultado de la solicitud.</p> <p>5.4. Remite carta al solicitante de la cobertura a través de los medios directos pactados (correo electrónico y/o dirección domiciliaria). Fin.</p> <p>Si la compañía de seguro cubre el saldo de crédito:</p> <p>5.5. Coordina el ingreso del monto del cheque en ventanilla para la cancelación del crédito, si el caso lo amerita debe coordinar el registro de fecha valor.</p>

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INFORMACION ADICIONAL A LOS USUARIOS****CODIGO:
MPR-GCM-003**Macroproceso:
Gestión de ServicioProceso:
Gestión de Conducta de MercadoClasificación:
Público

Nº	Responsable	Descripción de tareas
	FIN DE LA ACTIVIDAD.	

SIN SEGURO DE DESGRAVAMEN

La obligación de pago subsiste, el mismo que deberá ser asumido por el (i) cónyuge, (ii) fiador solidario o (iii) herederos con cargo a la masa hereditaria.

E. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN EN EL CASO DE RESCATE Y DEVOLUCIÓN DE PRIMAS (SOBREVIVENCIA AL FINAL DE LA VIGENCIA) DEL TITULAR DE LA CUENTA CON DESGRAVAMEN CON DEVOLUCIÓN:

Nº	Responsable	Descripción de tareas
	INICIO	
1	Cliente/Usuario	<p>1.1. Solicita informes sobre los documentos a presentar para iniciar el trámite de atención de rescate o devolución de primas.</p>
2	Jefe de Operaciones o Ejecutivo de Plataforma o Asesor Financiero	<p>2.1. Cumple el protocolo establecido y brinda la información requerida.</p> <p>Para la Atención de Rescates: A partir del mes 24 de vigencia si se da una cancelación anticipada del crédito, se le devolverá al contratante un porcentaje de las primas pagadas hasta esa fecha (valor de rescate), según lo definido en las condiciones particulares de la póliza.</p> <p>Para la Devolución de Primas: Si el Asegurado sobrevive a la vigencia pactada, la compañía de seguro le otorgará el porcentaje de devolución de las primas pagadas por las coberturas principales que se establezcan en el condicionado particular. Para créditos entre 1 y 23 meses corresponde la devolución del 25% siempre que se cumpla con el plazo acordado.</p> <p>Se deberá presentar la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none">- Solicitud Simple, firmada con datos de contacto.- Copia simple de DOI del asegurado.- Constancia de no adeudo.- Cronograma de pagos. <p>2.2. Informa al cliente que los requisitos para el inicio del trámite ante la Compañía de Seguros, deben ser presentados físicamente ante Mesa de Partes de CAJA CENTRO. El plazo máximo de atención de todos los rescates y devolución de primas por parte de Compañía de Seguros es de 30 días calendario.</p>
3	Cliente/Usuario	<p>3.1. Recopila y consolida todos los documentos solicitados y cumple con presentar al Jefe de Operaciones o Asesor Financiero.</p>

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

Nº	Responsable	Descripción de tareas
4	Jefe de Operaciones o Asesor Financiero	<p>4.2. Recibe los documentos, verificando su originalidad e informa al cliente que los documentos serán remitidos a la Compañía de Seguros.</p> <p>4.3. Informa que la Compañía de Seguros tendrá un plazo máximo de treinta (30) días calendario, contados desde la recepción completa de los documentos antes indicados, para aprobar o rechazar la solicitud de atención de rescate o devolución de primas.</p> <p>4.4. Remite la información recibida al Jefe de Control de Operaciones.</p>
5	Jefe de Control de Operaciones	<p>6.1. Consolida la documentación y solicita la atención de rescate o devolución de primas a la Compañía de Seguros.</p> <p><u>Si la Compañía de seguro no acepta la atención de rescate o devolución de prima:</u></p> <p>6.2. Recibe la carta de la compañía, indicando el motivo del rechazo.</p> <p>6.3. Comunica al Jefe de Operaciones, Asesor Financiero y Administrador de Agencia el resultado de la solicitud.</p> <p>6.4. Remite carta al solicitante de la atención de rescate o devolución de primas a través de los medios directos pactados (correo electrónico y/o dirección domiciliaria).</p> <p>Fin.</p> <p><u>Si la Compañía de seguro acepta la atención de rescate o devolución de prima:</u></p> <p>6.5. Recibe el correo electrónico por parte de la Compañía de Seguros informando que se contactará con el cliente a fin de indicar la fecha estimada de pago del rescate o de la devolución de primas.</p>
FIN DE LA ACTIVIDAD		

F. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE ENDOSO DE SEGURO DE VIDA EN REEMPLAZO DEL SEGURO DE DESGRAVAMEN:

Nº	Responsable	Descripción de tareas
INICIO		
1	Cliente/Usuario	<p>1.1. Solicita informes sobre los documentos a presentar para iniciar el trámite de endoso de seguro de vida en reemplazo del seguro de desgravamen que comercializa CAJA CENTRO.</p>
2	Jefe de Operaciones o Ejecutivo de Plataforma o Asesor Financiero	<p>2.1. Cumple con el protocolo establecido y brinda la información requerida.</p> <p><u>Para solicitar el endoso de seguro, el cliente/usuario deberá adjuntar la siguiente documentación:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Copia de la póliza de seguro, incluyendo las condiciones generales, particulares y especiales que forman parte del contrato. - Declaración de la Compañía de Seguros (original del endoso de Cesión de Derechos Indemnizatorios a favor de CAJA CENTRO, por hasta el monto del saldo de la deuda).

Nº	Responsable	Descripción de tareas
		<ul style="list-style-type: none"> - Copia del pago del pago de la póliza. El seguro deberá estar vigente y encontrarse al día en los pagos de la prima a la fecha de presentación a CAJA CENTRO. <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La póliza: No debe presentar Cláusulas de Garantía o Carencia (medidas de protección o inicios de vigencia) pendientes de cumplimiento, de ser el caso. <ul style="list-style-type: none"> o Debe contar, como mínimo, con las mismas coberturas principales que se ofrecen en las pólizas que se comercializan a través de CAJA CENTRO. o Debe contar con términos y condiciones equivalentes a aquellos que se ofrecen en las pólizas que se comercializan a través de CAJA CENTRO. - El seguro debe haber sido emitido por una Compañía de Seguro que domicilie, opere y tribute en el Perú, sea supervisada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. <p>2.2. Informa al cliente que los requisitos para el inicio del trámite ante la Compañía de Seguros, deben ser presentados físicamente ante Mesa de Partes de CAJA CENTRO o través de correo a la siguiente dirección electrónica: g_operaciones_finanzas@cajacentro.com.pe</p> <p>Nota: El plazo máximo de atención de la solicitud de endoso es de veinte (20) días calendarios.</p>
3	Cliente/Usuario	<p>3.1. Recopila y consolida todos los documentos solicitados y cumple con presentar al Jefe de Operaciones o Asesor Financiero o través de correo a la siguiente dirección electrónica: g_operaciones_finanzas@cajacentro.com.pe</p>
4	Jefe de Operaciones o Asesor Financiero	<p>4.1. Recibe los documentos, verificando su originalidad e informa al cliente/usuario que los documentos serán enviados a la Compañía de Seguros para su revisión y/o conformidad.</p> <p>4.2. Remite la información recibida al Jefe de Control de Operaciones.</p>
5	Jefe de Control de Operaciones	<p>5.1. Consolida la documentación y solicita la revisión de la documentación a la Compañía de Seguros para la atención de la solicitud de endoso.</p> <p>Nota: La compañía de Seguros verificará que póliza del seguro de vida a endosar mantenga los términos y condiciones equivalentes a aquellos que se ofrecen en las pólizas que se comercializan a través de CAJA CENTRO.</p> <p>Si no se acepta la atención del endoso:</p> <p>5.2. Recibe el correo electrónico por parte de la Compañía de Seguros, indicando el motivo del rechazo.</p> <p>5.3. Comunica al Jefe de Operaciones y Asesor Financiero el resultado de la solicitud.</p> <p>5.4. Remite carta al solicitante de la atención de endoso a través de los medios directos pactados (correo electrónico y/o dirección domiciliaria). Fin.</p>

	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
		<p><u>Si se acepta la atención del endoso:</u></p> <p>5.5. Recibe el correo electrónico por parte de la Compañía de Seguros informando que la solicitud de endoso ha sido aceptada.</p> <p>5.6. Remite carta al solicitante de la atención de endoso a través de los medios directos pactados (correo electrónico y/o dirección domiciliaria).</p>
	FIN DE LA ACTIVIDAD	

G. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE CANCELACIÓN ANTICIPADA DE CRÉDITOS RESOLUCIÓN DEL CONTRATO:

Nº	Responsable	Descripción de tareas
INICIO		
1	Cliente/ Usuario	<p>1.1. Comunica su deseo de cancelar anticipadamente su crédito o realizar amortizaciones.</p>
2	Auxiliar de Operaciones	<p>2.1. Informa al cliente el monto de la cancelación.</p> <p>2.2. Recibe y verifica el monto. Graba e imprime 2 boletas de operación.</p> <p>2.3. Entrega una copia de la boleta de operación al cliente, consignando firma y sello.</p> <p>2.4. Conserva la copia de las boletas hasta el final del día.</p>
FIN DE LA ACTIVIDAD.		

H. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE PAGOS ANTICIPADOS:

Nº	Responsable	Descripción de tareas
INICIO		
1	Cliente/ Usuario	<p>1.1. Informa al Auxiliar de Operaciones que desea realizar una amortización de crédito.</p>
2	Auxiliar de Operaciones	<p>2.1. Solicita al cliente presentar su DOI, verifica su identidad, y explica al cliente las implicancias económicas y beneficios de procederse con la reducción del monto de las cuotas o del número de cuotas:</p> <p>Adelanto de cuotas: Pago que trae como consecuencia la aplicación del monto pagado a las cuotas inmediatamente posteriores a la exigible en el periodo, sin que se produzca una reducción de los intereses, las comisiones y los gastos derivados de las cláusulas contractuales, es decir, continúa pagando la misma cantidad de dinero en las siguientes cuotas, con la diferencia de que el número de cuotas se redujo.</p>

Nº	Responsable	Descripción de tareas
		<p>Pago anticipado: Pago aplicable al capital del crédito, con la consiguiente reducción de los intereses, comisiones y gastos. El cliente debe elegir entre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reducir el monto de las cuotas, manteniendo el mismo plazo del crédito o - Reducir el plazo del crédito (número de cuotas), manteniendo el monto de las cuotas. <p>Nota: En caso de pago anticipado parcial realizado por un tercero: Si no se cuenta con la instrucción expresa del cliente, se procederá conforme lo pactado en el Contrato Multiproducto de Servicios Crediticios, aplicándose el pago anticipado a la reducción del número de cuotas.</p> <p>2.2. Recibe el dinero del cliente y verifica su conformidad, aplicando el procedimiento MPR-OPE-005 Manual de Procedimientos de Retención Control y Envío de Presuntas Falsificaciones, de ser el caso.</p> <p>2.3. Selecciona en el sistema la modalidad elegida por el cliente.</p> <p>Nota:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En caso, el crédito se encontrase en mora, se deberá cobrar previamente las cuotas en mora. 2. En el caso que la transacción sea mayor o igual a US\$ 10,000 o su equivalente en moneda nacional, ingresa la información solicitada por el sistema e imprime el formulario de Registro de Operación Única para la firma del cliente, el cual se envía al Jefe de Operaciones de acuerdo a lo establecido en el MPR-PLA-001 Manual de Procedimientos de Registro de Operación. <p>Si el cliente eligió disminución del monto de la cuota</p> <p>2.4. Procesa mediante el sistema la amortización como un pago anticipado con reducción del monto de las cuotas. Continúa tarea 2.6.</p> <p>Si el cliente eligió la disminución al número de cuotas</p> <p>2.5. Procesa mediante el sistema la amortización como un pago anticipado con reducción del número de cuotas.</p> <p>2.6. Genera el nuevo cronograma e informa al cliente la cuota resultante, el número de cuotas restantes y el próximo vencimiento, según corresponda.</p> <p>Si el cliente está conforme</p> <p>2.7. Solicita el llenado del Formato N° 09 Formato de Elección para realizar Pago Anticipado o Adelanto de Cuotas y firma del cliente, en señal de conformidad.</p> <p>2.8. Emite a través del sistema dos ejemplares del nuevo cronograma de pagos, solicitando al cliente su firma y entrega un ejemplar del mismo al cliente.</p> <p>Nota: En caso de pago anticipado parcial realizado por un tercero (persona distinta al titular, incluyendo el fiador): El nuevo cronograma se entregará a solicitud del titular del crédito, el cual se le entregará en un plazo no mayor de 7 días contados a partir de la fecha de solicitud,</p>

Vigencia: 14-11-2025	Versión: 9.0	Página: 18 de 27
-------------------------	-----------------	---------------------

Nº	Responsable	Descripción de tareas
		<p>salvo que el tercero cuente con poder con facultades suficientes para recoger el nuevo cronograma de pago.</p> <p>2.9. Realiza la aprobación de la amortización en el sistema informático con el botón guardar. Continúa tarea N° 2.11.</p> <p><u>Si el cliente no está conforme</u></p> <p>2.10. Cancela la operación. Retorna Tarea 1.1. o Devuelve el efectivo al cliente. Fin.</p> <p>2.11. Imprime dos ejemplares del voucher de pago por la transacción realizada, consigna su sello y V°B° en señal de conformidad; y entrega un ejemplar del mismo.</p>
	FIN DE LA ACTIVIDAD.	

I. CONSIDERACIONES PARA SOLICITAR EL LEVANTAMIENTO DE GARANTÍAS:

- El cliente debe haber pagado completamente las obligaciones asociadas a la garantía que se desea levantar.
- El cliente deberá apersonarse con el Ejecutivo de Plataforma o Jefe de Operaciones y solicitar la Minuta o Contrato privado de levantamiento de garantía sin costo alguno.
- El cliente deberá asumir directamente los costos asociados a gastos Notariales y Registrales que deberán pagarlos directamente a los prestadores del servicio. CAJA CENTRO no tramita el levantamiento de garantías antes Notaria y Registros Públicos, siendo de responsabilidad del cliente, pudiendo considerar la Notaria de su libre elección.

J. DIFERENCIAS ENTRE EL PAGO ADELANTADO Y EL PAGO ANTICIPADO Y LOS DERECHOS QUE TIENEN LOS CLIENTES DE REQUERIR SU APLICACIÓN Y LA FORMA EN LA QUE ESTÁ PROcede:

Adelanto de cuotas	Pago anticipado
Aplica a las cuotas inmediatamente posteriores a la exigible en el periodo.	Aplica al capital del crédito.
No se reducen los intereses, las comisiones y los gastos derivados de las cláusulas contractuales.	Se reducen los intereses, las comisiones y los gastos derivados de las cláusulas contractuales al día del pago.
Se mantiene el monto y plazo pactado.	El cliente debe elegir la reducción del monto de las cuotas restantes, pero manteniendo el plazo original, o reducción del número de cuotas con la consecuente reducción del plazo del crédito.

	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

Adelanto de cuotas	Pago anticipado
Los pagos menores o iguales al equivalente de dos (2) cuotas (que incluyen aquella exigible en el período), se consideran adelanto de cuotas; siempre que el cliente no indique expresamente que debe procederse a la aplicación del pago como anticipado.	Los pagos mayores a dos (2) cuotas (que incluye aquella exigible en el período) se consideran pagos anticipados; siempre que el cliente no indique expresamente su voluntad para adelantar el pago de cuotas, procediendo CAJA CENTRO a aplicar el monto pagado en exceso sobre la cuota del período a las cuotas inmediatas siguientes.
Esta modalidad no genera un nuevo cronograma de pago, se mantiene el cronograma original.	Esta modalidad de pago genera un nuevo cronograma de pagos.

K. 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.

L. DERECHOS DE LOS AVALES O FIADORES DE LOS CLIENTES:

- A solicitar y recibir toda la información verbal y escrita necesaria que describe la operación de crédito que desea ejecutar su garantizado.
- A exigir a su garantizado el cumplimiento de las obligaciones programadas.
- A subrogarse en los derechos del garantizado y, por lo tanto, utilizar todos los derechos y excepciones que éste hubiera podido utilizar contra CAJA CENTRO.
- A acercarse a cualquier agencia y requerir toda la información respecto al estado de la deuda en la que el participa como Aval o Fiador.
- A recibir, en caso exista incumplimiento de pago por parte del deudor principal, los avisos de pago necesarios.
- A acercarse a cualquier agencia, de manera individual o con su garantizado, y gestionar una solución, en caso exista problemas de pago.
- A solicitar (previo al pago) y recibir el otorgamiento de las correspondientes constancias de pago por las amortizaciones que haga a la deuda de su garantizado.
- A intervenir en los procesos judiciales que eventualmente se le pudiera iniciar contra el deudor principal respecto de la deuda en que haya actuado como Aval o Fiador.

M. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE SUS DERECHOS DE LOS AVALES O FIADORES:

Los avales o fiadores se deben acercar directamente con el Asesor Financiero que evaluó el crédito, quien tiene la obligación de:

- Brindar información respecto a la situación crediticia, en donde interviene el aval o fiador.
- Recibir las cartas o documentos presentados por los avales.
- Realizar el seguimiento a la atención de las cartas o documentos presentados, dentro de los plazos previstos (30 días).
- Orientar las acciones que se seguirán en caso de incumplimiento de pagos.

N. CONSECUENCIAS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE PAGOS:

Vigencia: 14-11-2025	Versión: 9.0	Página: 20 de 27
-------------------------	-----------------	---------------------

- Ante el incumplimiento del pago según las condiciones pactadas en su cronograma de pagos, se procede a realizar el reporte, con la calificación correspondiente, a la Central de Riesgos.
- CAJA CENTRO, con la finalidad de recuperar el crédito, procederá a realizar llamadas y emitir notificación o cartas dirigidas a los domicilios de los intervenientes del crédito.
- Se asignará las clasificaciones crediticias a los deudores de acuerdo a los días de atraso que presenten en el pago de sus obligaciones, conforme a lo señalado en la siguiente tabla:

Categoría	Días de atraso: Crédito Minorista – Consumo	Días de atraso: Créditos Hipotecarios
Normal	0 – 8	0 – 30
Con problemas potenciales	9 – 30	31 – 60
Deficiente	31 – 60	61 – 120
Dudosos	61 – 120	121 – 365
Pérdida	120 a más	365 a más

O. EFECTOS DEL REFINANCIAMIENTO O REESTRUCTURACIÓN DE LA DEUDA:

La clasificación crediticia que se asignará a un cliente en caso de firmarse el contrato de refinanciación o de aprobarse la reprogramación de pagos, según corresponda a un crédito refinanciado o reestructurado se mantendrá en su categoría original, a excepción de los deudores clasificados como Normal que deberán ser clasificados como Con Problemas Potenciales, conforme a lo señalado en la Resolución SBS N° 11356-2008 Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y Exigencia de Provisiones.

Posteriormente, la clasificación crediticia de los deudores refinaciados o reestructurados podrá ser mejorada en una categoría, cada dos (2) trimestres, siempre que el deudor haya efectuado pagos puntuales de las cuotas pactadas, y se encuentre cumpliendo las metas del plan de refinanciación. Si, por el contrario, el deudor presenta atrasos en el pago de las cuotas pactadas o incumplimientos de las metas acordadas o deterioro en su capacidad de pago, CAJA CENTRO procederá a reclasificar al deudor, inmediatamente, en una categoría de mayor riesgo.

De haberse otorgado períodos de gracia, la periodicidad para la clasificación del deudor se aplicará a partir de la conclusión de dicho período de gracia.

P. PROCEDIMIENTO PARA RECUPERAR UN MONTO CANCELADO EN EXCESO:

Nº	Responsable	Descripción de tareas
INICIO		
1	Titular del crédito	<p>1.1. Solicita la devolución del monto pagado al Jefe de Operaciones información sobre el monto pagado en exceso.</p>
2	Jefe de Operaciones	<p>2.1. Cumple con el protocolo, solicita DOI al cliente y verifica en el sistema informático, si el cliente mantiene una cuenta de ahorros con depósito por el monto reclamado.</p> <p><u>Si el cliente tiene deposito por el monto pagado en exceso:</u></p> <p>2.2. Informa al cliente el saldo de su cuenta y orienta a realizar su operación de retiro o cancelación de cuenta en la ventanilla. Fin.</p> <p><u>Si el cliente no tiene deposito por el monto pagado en exceso:</u></p>

Nº	Responsable	Descripción de tareas
		<p>2.3. Solicita al cliente la firma en el Formato de Instrucciones para Operaciones (Anexo 01), asimismo solicita adjuntar los documentos que sustenta el pago en exceso. Informa que el documento será remitido al área responsable para su verificación, debiendo recibir una respuesta dentro de las 24 horas.</p> <p>2.4. Remite un correo electrónico al responsable que corresponde, adjuntando el documento recibido.</p> <p><u>Si es depósito a un banco:</u></p> <p>2.5. Remite el correo al Jefe de Finanzas, adjuntando la boleta de operación escaneada.</p> <p><u>Si es exceso de descuento de planilla:</u></p> <p>2.6. Remite el correo al Asesor Financiero responsable de la cartera de créditos de convenio, adjuntando los documentos de sustento escaneados.</p>
3	Jefe de Finanzas o Asesor Financiero	<p>3.1. Verifica y analiza la información, procede a responder a través de correo electrónico, informando el resultado:</p> <p><u>Si el depósito al banco o devolución por exceso de descuento en planilla está pendiente:</u></p> <p>3.2. Confirma que se debe realizar la devolución a favor del cliente, a través de un depósito a su cuenta de ahorros, indicando el interés adicional que corresponde.</p> <p>Nota: El Jefe de Créditos debe identificar el responsable, con la finalidad que asuma los intereses. Continúa tarea 4.1.</p> <p><u>Si el depósito al banco o devolución por exceso de descuento en planilla NO está pendiente:</u></p> <p>3.3. Informa que la solicitud del cliente no procede, debiendo demostrar el sustento que corresponde, para su posterior comunicación al cliente. Continúa tarea 4.1.</p>
4	Jefe de Operaciones	4.1. Cumple con comunicar al cliente el resultado de la respuesta y procede según corresponda.
FIN DE LA ACTIVIDAD.		

Q. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR UNA CONSTANCIA DE NO ADEUDO:
Consideraciones:

Recuerde que una vez haya culminado de pagar todos los préstamos directos e indirectos con CAJA CENTRO puede acercarse a cualquiera de nuestras agencias a recoger su constancia de no adeudo la cual indica que a la fecha no cuenta con ninguna deuda vigente dentro de nuestra institución.

Nº	Responsable	Descripción de tareas
	INICIO	

Vigencia: 14-11-2025	Versión: 9.0	Página: 22 de 27
-------------------------	-----------------	---------------------

Nº	Responsable	Descripción de tareas
1	Cliente / Titular del Crédito	<p>1.1. Solicita la constancia de no adeudo en una de nuestras agencias u oficinas en el momento en que cancele su(s) crédito(s).</p> <p>Nota: En caso la solicitud la realice un tercero, deberá presentar una Carta Poder simple o una solicitud con la firma y huella del titular del crédito que indique expresamente la autorización al tercero para solicitar la emisión y entrega de la Carta de No Adeudo.</p>
2	Jefe de Operaciones	<p>2.1. Cumple con el protocolo y atiende al cliente o titular del crédito que la primera constancia de no adeudo está libre de comisiones, mientras que a partir de la segunda emisión estará afecta al cobro de comisiones de acuerdo al Tarifario de Comisiones y Gastos vigente</p> <p>2.2. Valida que el cliente haya culminado de pagar todos los préstamos directos e indirectos con CAJA CENTRO.</p> <p>2.3. Emite la constancia de no adeudo por duplicado, y los firma.</p> <p>Nota: En caso la solicitud lo realice un tercero; la constancia se entregará a solicitud del titular, salvo que el tercero cuente con poder con facultades suficientes para recoger la constancia de no adeudo.</p> <p>2.4. Solicitud al cliente o titular del crédito que consigne su firma en señal de conformidad y entrega el documento, mientras que el cargo lo custodia y archiva para fines de control.</p>
		FIN DE LA ACTIVIDAD.

R. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR CERTIFICADO DE CANCELACIÓN INDIVIDUAL DE UN CRÉDITO

Nº	Responsable	Descripción de tareas
INICIO		
1	Cliente / Titular del Crédito	<p>Presencial:</p> <p>1.1. Solicita la constancia de no adeudo en una de nuestras agencias en el momento en que cancele su crédito.</p> <p>Nota: En caso la solicitud la realice un tercero, deberá presentar una Carta Poder simple o una solicitud con la firma y huella del titular del crédito que indique expresamente la autorización al tercero para solicitar la emisión y entrega de la Carta de No Adeudo.</p> <p>Continúa tarea 2.1.</p> <p>Correo electrónico:</p> <p>1.2. Presenta solicitud dirigida del correo atencióncliente.creéditos@cajacentro.com.pe.</p> <p>Continúa tarea 3.1.</p>

Nº	Responsable	Descripción de tareas
2	Jefe de Operaciones	<p>2.1. Cumple con el protocolo e informa que el plazo para su atención es de 5 días hábiles.</p> <p>2.2. Rellena el Formato N° 01 Formato de Instrucciones para Operaciones, solicita al cliente que consigne su firma y solicita su identificación.</p> <p>2.3. Genera el certificado individual de créditos por duplicado y los firma.</p> <p>Nota: En caso la solicitud lo realice un tercero; la constancia se entregará a solicitud del titular, salvo que el tercero cuente con poder con facultades suficientes para recoger la constancia de no adeudo.</p> <p>2.4. Solicita al cliente o titular del crédito que consigne su firma en señal de conformidad y entrega el documento original, mientras que el cargo se deriva al Ejecutivo de Plataforma para su respectivo archivo.</p> <p>Fin.</p>
3	Analista de Gestión de Crédito	<p>3.2. Recibe el correo de solicitud de constancia de no adeudo presentada por los clientes.</p> <p>3.3. Deriva los correos de solicitud de constancia de no adeudo al Analista de Control de Operaciones.</p>
4	Analista de Control de Operaciones	<p>4.1. Valida los datos e identidad del solicitante.</p> <p>De ser conforme:</p> <p>4.2. Genera el certificado individual de créditos por duplicado, solicita la firma del Jefe de Operaciones respectivo.</p> <p>Nota: En caso la solicitud lo realice un tercero; la constancia se entregará a solicitud del titular, salvo que el tercero cuente con poder con facultades suficientes para recoger la constancia de no adeudo.</p> <p>4.3. Remite al cliente del crédito vía correo electrónico el certificado individual de crédito correspondiente.</p> <p>De no ser conforme:</p> <p>4.4. Solicita al cliente, apersonarse a la oficina para la entrega del certificado de cancelación individual de un crédito correspondiente que consigne su firma en señal de conformidad y entrega el documento original, mientras que el cargo (acuse) se deriva al Ejecutivo de Plataforma para su respectivo archivo.</p> <p>Fin.</p>
FIN DE LA ACTIVIDAD.		

S. PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD Y ENTREGA DE INFORMACIÓN PERIÓDICA A LOS CLIENTES DE PRODUCTOS ACTIVOS:

Nº	Responsable	Descripción de tareas
INICIO		
1	Cliente	
	Vigencia: 14-11-2025	Versión: 9.0
		Página: 24 de 27

Nº	Responsable	Descripción de tareas
		<p>1.1. Solicita, en caso lo requiera, la remisión de la información relacionada a los pagos de cuotas efectuados y aquellos que se encuentran pendientes conforme al cronograma de pagos.</p>
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 activo. <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.

T. INSTANCIAS ANTE LAS QUE PUEDEN RECURRIR LOS USUARIOS PARA PRESENTAR RECLAMOS Y/O DENUNCIAS POR LAS OPERACIONES Y SERVICIOS:

- Libro de Reclamaciones virtual de CAJA CENTRO: portal web www.cajacentro.com.pe; agencias y correo electrónico reclamos@cajacentro.com.pe.
- INDECOP.
- SBS.

U. MECANISMOS EXISTENTES PARA QUE EL USUARIO NOTIFIQUE A CAJA CENTRO, CUALQUIER OPERACIÓN DE PAGO NO AUTORIZADA O EJECUTADA DE FORMA INCORRECTA:

- Agencias de Caja del Centro.
- Fono Centro 064-484848.
- atencioncliente.creditos@cajacentro.com.pe
- atencioncliente.ahorros@cajacentro.com.pe

V. INFORMACIÓN DE SERVICIOS NOTARIALES:

En cumplimiento al Artículo 28º de la Resolución SBS N° 3274-2017 Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, se indica las siguientes consideraciones:

- Los usuarios / clientes pueden elegir la Notaría de su preferencia.
- CAJA CENTRO únicamente utiliza los servicios de aquellos notarios que se encuentren en los listados administrados por los Colegios Notariales.
- La relación de notarios puesta a disposición por el Colegio de Notarios de Junín es la siguiente: www.notariosjunin.org.pe. Para otras jurisdicciones, por favor, sírvase verificar la página web del Colegio de Notarios de la localidad donde realizará la transacción.

W. PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD Y ENTREGA DE NOTIFICACIÓN DE DENEGATORIA DE CRÉDITO

Nº	Responsable	Descripción de tareas
INICIO		
1	Cliente / Usuario	<p>1.1. Solicita carta de denegatoria de solicitud de crédito mediante solicitud simple o FIO (Formato de Instrucción de Operaciones).</p>
2	Jefe de Operaciones o Ejecutivo de Plataforma	<p>2.1. Recibe solicitud de entrega de carta de denegatoria por parte de solicitante de crédito.</p> <p>2.2. Solicita DOI a cliente y verifica en sistema el estado de solicitud de crédito.</p> <p>Si solicitud de crédito está rechazada:</p> <p>2.3. Indica a cliente que en el transcurso de 7 días hábiles se le realizará la entrega o envío de carta de denegatoria de solicitud de crédito por el canal que mencione.</p> <p>2.4. Elabora la carta de respuesta a solicitud de crédito con los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombres y apellidos de cliente - Fecha de solicitud - Motivos de rechazo - Nombre de responsable <p>2.5. Solicita conformidad de carta de respuesta a Oficial de Conducta de Mercado mediante correo electrónico.</p> <p>Continúa tarea 3.1.</p> <p>Si solicitud de crédito está en proceso:</p> <p>2.6. Indica a cliente que su solicitud de crédito está en proceso y que debe contactarse con asesor financiero.</p> <p>Fin.</p>
3	Oficial de Conducta de Mercado	<p>3.1 Recibe correo electrónico con carta de denegatoria de solicitud de crédito.</p> <p>3.2 Revisa el formato de carta de denegatoria de solicitud de crédito y brinda conformidad mediante correo electrónico.</p>
4	Jefe de Operaciones o Ejecutivo de Plataforma	<p>4.1 Notifica a cliente a través del canal que solicitó respuesta.</p> <p>4.2 Informa la entrega o envío de carta a cliente mediante correo electrónico</p>
Vigencia: 14-11-2025		Versión: 9.0
		Página: 26 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

Nº	Responsable	Descripción de tareas
		a Oficial de Conducta de Mercado
FIN DE LA ACTIVIDAD.		

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