

PROCEDIMIENTO	PRODUCTO	CANALES	CARTA / FORMATO	TARIFA O COMISIÓN POR CANCELACIÓN
Atención de las solicitudes de cierre de cuenta, cancelación de Tarjeta de Crédito, según corresponda.	1) Tarjeta de Crédito	Red Agencias	Firmar la Solicitud de cancelación de TC	No aplica
	2) Cuenta Corriente PN	Red Agencias	1) Devolver chequera con cheques no utilizados. 2) El cliente deberá llenar y firmar el formato Sírvase Ejecutar . 3) La cuenta no deberá tener saldo deudor.	No aplica
	3) Cuenta de Ahorro	Red Agencias	El cliente deberá llenar y firmar el formato Sírvase Ejecutar.	No aplica
	4) Depósito a Plazo	Red Agencias	El cliente deberá llenar y firmar el formato Sírvase Ejecutar.	No aplica
	5) CTS	Red Agencias	1) Carta de Cese de la Empresa Empleadora. 2) Devolver Tarjeta de Débito en caso fue entregada.	No aplica
Para realizar pagos anticipados en forma parcial o total.	1) Tarjeta de Crédito	Red Agencias	No aplica, el cliente puede pagar el total de la deuda en cualquier momento.	No aplica
	2) Crédito Hipotecario	Red Agencias	El cliente deberá llenar y firmar el formato Sírvase Ejecutar.	No aplica
	2) Crédito Hipotecario-Cofide			
	3) Crédito por Convenio			
	4) Préstamos Personales			
	5) Préstamo GNV			
6) Pignoraticio				

PROCEDIMIENTO	PRODUCTO	CANALES	CARTA / FORMATO
Orden de imputación de pagos aplicable a los contratos de tarjetas de crédito, conforme a lo negociado y pactado por la empresa con el cliente.	Tarjeta de Crédito	Red Agencias	1) Comisión de mora (gestión de cobranza). 2) Comisión de exceso de línea (sobregiro). 3) Intereses. 4) Comisiones transaccionales. 5) Gastos administrativos (portes, manejo de cuenta). 6) Comisión de membresía (afiliación y renovación). 7) Capital.
Para el ejercicio de los derechos de los avales o fiadores de los usuarios.	Todos los Productos	Red Agencias	1) Requerir en cualquier momento toda la información sobre el estado actual del crédito que garantizaron. 2) Solicitar la entrega del título valor (pagaré) original, siempre y cuando realice el pago total de lo adeudado. 3) Iniciar todas las acciones legales previstas con la finalidad de realizar el cobro de lo pagado por éste al deudor que garantizaron.
Para dejar sin efecto una autorización de débito automático.	Cuenta Ahorro Planilla	Red Agencias	El cliente debera llenar y firmar el formato Sírvase Ejecutar .
1) Consecuencias en caso de incumplimiento en el pago de las obligaciones. 2) Efectos del refinanciamiento o reestructuración de la deuda.	Todos los Productos	Red Agencias	1.1) Deterioro de la Calificacion del cliente según grado de morosidad. 1.2) Reporte de su situacion de morosidad a todas las centrales de riesgo. 1.3) Inhabilitación como sujeto de crédito en el sistema financiero. 1.4) Inicios de acciones de Cobranza, Recuperación y Judiciales por parte del Banco contra titular y avales (si los tuviera), para recuperar la obligación. 1.5) Generación de comisiones, honorarios, costos y costas por las gestiones de recuperación realizadas. 2.1) El cliente mantiene la calificacion al momento de refinanciar por 6 meses, con excepción de los deudores clasificados como Normal que deberán ser reclasificados como Con Problemas Potenciales, luego si el cliente ha cumplido puntualmente podrá ser mejorada en una categoría, cada dos (2) trimestres, siempre que el deudor haya efectuado pagos puntuales de las cuotas pactadas. 2.2) Se informa como deuda refinanciada a todas las Centrales Riesgo.

