

## Procedimiento 8.4 Suspensión de pago Certificado de Garantía

No.	Procedimiento	Págs.
	Lineamientos Particulares	E-25
8.4.1	¿Cómo recibir, registrar y aprobar una Solicitud de Suspensión de Pago de un Certificado de Garantía y/o Certificación de Depósito Judicial en el sistema?.	E-26

## Lineamientos Particulares

---

### Políticas



1. La Solicitud de Suspensión de Pago de un Certificado de Garantía, en caso de robo o pérdida debe ser presentada mediante nota emitida por la autoridad a favor de quien se emitió. En caso de Certificación de Depósito Judicial se suspende mediante un Oficio del tribunal competente.
  2. El levantamiento de la suspensión de pago de un Certificado de Garantía, se debe realizar en la sucursal donde se emitió dicho documento.
- 


### Controles



1. Toda solicitud de suspensión de pago de un Certificado de Garantía, será atendida por el Gerente de la Sucursal o Jefe o Supervisor de la Sección de Atención al Cliente.
-


### 8.4.1 ¿Cómo recibir, registrar y aprobar una Solicitud de Suspensión de Pago de un Certificado de Garantía en el Sistema?

Siga los siguientes pasos para recibir y registrar en el Sistema la Solicitud de Suspensión de Pago de un Certificado de Garantía:

Actor	Paso	Acción
 <b>Jefe de Sección de Atención al Cliente</b>	1	<p>Recibe del solicitante una Nota del Juzgado, solicitando la Suspensión de Pago de un Certificado de Garantía y verifica según se establece en la Sección D, de esta Sección. La nota será archivada en la Sucursal.</p> <p><b>Nota:</b></p> <p>La aceptación de la suspensión de pago de un Certificado de Garantía mediante nota escrita por el beneficiario sin cumplir los trámites legales, y la nota del Juzgado, será responsabilidad del colaborador de la Sucursal que autorice la suspensión.</p>
	2	<p>Ingresa al Módulo de <b>Certificaciones Garantía / Depósito Judicial</b>, Opción de Consulta, y verifica que el estatus del Certificado sea "Disponible".</p>
	3	<p>Ingresa al Módulo de <b>Certificaciones Garantía / Depósito Judicial</b>, Opción de <b>Suspensión</b> y captura la Suspensión de Pago del Certificado de Garantía.</p>
	4	<p>Presione en <b>Enviar</b> para suspender el pago de Certificado de Garantía, "<i>Referirse al Manual de Usuario - Suspensión, de esta sección</i>".</p>
	5	<p>Verifica en el sistema la aprobación de la suspensión del Certificado de Garantía (estatus Suspendido), a través de la opción de Consulta, "<i>Referirse al Manual de Usuario, Opción de Consulta de esta sección</i>".</p>

Continúa en la siguiente página

### 8.4.1 ¿Cómo recibir, registrar y aprobar una solicitud de suspensión de pago de Certificado de Garantía y/o Certificación de Depósito Judicial en el Sistema?, *Continuación*

Actor	Paso	Acción
 <p><b>Jefe de Sección de Atención al Cliente</b></p>	<p><b>6</b></p>	<p>Archiva en el expediente de “<i>Suspensión de Pago de Certificados de Garantía</i>” en orden lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotocopia de cédula del comprador (por ambos lados).</li> <li>• Nota escrita al Banco y firmada por la persona que solicita la suspensión de pago, haciendo una relación detallada del cheque y circunstancia que dieron lugar a la situación presentada.</li> <li>• Fotocopia autenticada de la denuncia o querrela penal interpuesta por el robo o pérdida del Certificado de Garantía ante la Dirección de Investigación Judicial o Corregiduría correspondiente.</li> <li>• Cualquier otra documentación relacionada con el trámite de Suspensión de Pago del Certificado de Garantía.</li> </ul>