



POLITICAS DE REMBOLSO/CANCELACION

1. Generalidades

Esta política establece los lineamientos para la cancelación y reembolso de pagos realizados, y cancelación de préstamos solicitados por los servidores públicos en el marco de los créditos otorgados por ISSSSPEA.

2. Cancelación de Créditos

- Una vez aprobado y otorgado un crédito, no podrá ser cancelado unilateralmente por el solicitante.
- En caso de detectar errores administrativos en la formalización del crédito, ISSSSPEA podrá proceder con la cancelación antes del otorgamiento.

3. Cancelación de Pagos.

- El usuario podrá decidir si proceder al pago en la ventana del resumen de las quincenas a pagar del crédito o cancelar dicho movimiento volviendo al menú de inicio o saliendo del centro de pagos.

4. Reembolsos de Pagos

- Los pagos realizados a través del centro de pagos no son reembolsables, salvo en los siguientes casos:
 - Pago duplicado por error del solicitante.
 - Cobros no reconocidos debido a fallas técnicas en la plataforma.
 - Pago efectuado luego de la liquidación total del crédito.
- Para solicitar un reembolso, el servidor público deberá presentar una solicitud formal al área de prestaciones, contando con comprobantes de pago y la justificación correspondiente.

5. Tiempos de Procesamiento

- Las solicitudes de reembolso serán revisadas en un plazo de 30 días hábiles.
- En caso de aprobación, el reembolso se efectuará en un plazo de 15 días hábiles mediante el mismo método de pago utilizado o mediante transferencia bancaria.

6. Disposiciones Finales

- Esta política está sujeta a cambios sin previo aviso, conforme a las normativas internas de ISSSSPEA.
- Para cualquier aclaración, los solicitantes pueden comunicarse con ISSSSPEA.

