



Manual : Operaciones Bancarias
Sección : Servicios al Cliente
Asunto : Manejo de casos nuevos con reclamaciones de cheques pagados con endosos fraudulentos

Introducción:

En la sección de Servicios al Cliente se tramitan las reclamaciones de cheques con endosos fraudulentos. El beneficiario formaliza la reclamación con la agencia que le expidió el cheque. La reclamación contiene los siguientes documentos. Carta de trámite, original y copia de la forma SC811 ó una declaración jurada y notariada por un abogado y dos copias del cheque con endoso fraudulento por ambos lados y que sean legibles.

Responsabilidad:**Acción:****PRIMER PASO: PREPARACION DE LOS CASOS PARA COBRO****Oficinista Dactilógrafo III:**

1. Valida con el reloj ponchador los documentos recibidos.
2. Verifica la lista de casos enviadas por la agencia con los documentos que estén completos. Solicita a la Agencia correspondiente aquellos documentos que falten. La Agencia nos envía un “set’s” de copia original.
3. Verifica que la información del cheque tal como cantidad, nombre, número de Seguro Social, etc. concuerden en todos los documentos y la información del cheque sea legible.
4. Divide las reclamaciones por bancos comerciales donde se pagó el cheque. De no poder identificar el banco comercial que pagó el cheque, accede los siguientes programas:
 - Si el cheque es de un banco en Puerto Rico accede el programa “AFS Work Station”, presiona OK. En la columna del lado izquierdo selecciono ‘Search’, luego Login y aparece pantalla “Item Search”. Escribe en las siguientes líneas:
 - Sequence number – número de secuencia que aparece en la imagen del cheque en la parte de abajo.
 - Date - fecha en que fue pagado, esté al lado de Sequence numberSelecciona Query y aparece la imagen del cheque. Verifica que sea el mismo y con el Origin Routing number verifica cual es el banco que pagó el cheque.
 - Si el cheque es de un banco de Estados Unidos accede el programa “Lyons”. Escribe el username y password. Busca el número que aparece en el lado izquierdo de cheque y escribes el Routing Number y presionas Search. Aparece pantalla con la información del banco e imprime la hoja.
5. Accede el programa “Clearing Transaction Managment System” escribiendo el “Username y Password”.
6. Entra a “Forged Endorsement” donde aparece un menú.
7. Selecciona “Transaction Entry”, luego “New”. Aparece pantalla “Forged Endorsement (New)” donde escribe lo siguiente:
 - Bank Code - nombre del banco donde se cambia el cheque
 - Account number - número de cuenta de la agencia

Check number...

**Sección
Asunto**Servicios al Cliente
Manejo de casos nuevos con reclamaciones de cheques pagados con endosos fraudulentos**Oficinista Dactilógrafo III (cont.):**

- Check number - número de cheque
- Social Security number - número de Seguro Social
- Payee First Name - nombre de beneficiario
- Payee Last Name - apellido de beneficiario
- Referente - Número de referencia, si no tiene se le escribe el número de seguro social
- Ammount - Cantidad
- Observation – observaciones o comentarios de haber alguna.

8. Presiona OK
9. Repites los pasos 7 al 8 para cada uno de los casos.
10. Regresa a pantalla “Forged Endorsement” y selecciona “Report”.
11. Presiona “Claim Letters”, “Get Report Parameters” y luego OK.
12. Imprime reporte “Detalle de Reclamaciones” que es un listado de todos los casos entrados con información del reclamante divididos por banco. Este reporte se imprime al finalizar la entrada de todos los casos del día.
13. Poncha la copia del cheque que va a enviarse al banco por ambos lados.
 - Sello con fecha del día entrado al sistema, va al frente del cheque, cancela la copia y lo identifica como endoso fraudulento.
 - Sello que garantiza que el cheque es una copia fiel y exacta del original - se poncha en la parte de atrás del cheque y debe ser firmado por el Supervisor. A ese cheque se une la declaración jurada, cualquier otro documento enviado por la agencia, el detalle de reclamaciones y una carta dirigida al banco.

Supervisor:

14. Verifica, aprueba y firma la carta de trámite y firma el sello por la parte de atrás de cada cheque.

Oficinista Dactilógrafo III:

15. Adjunta la carta al informe “Detalle de Reclamaciones” a la documentación de cada caso.
16. Envía al banco correspondiente.
17. Archivan los casos pendientes de pago por bancos.
18. Envía, mediante correo electrónico o por fax a cada banco, todas las reclamaciones. En aquellos casos que soliciten la reclamación física, se enviará por correo certificado.
19. Mensualmente se le da seguimiento a los cheques que queden pendientes.

Segundo Paso...

Oficinista Dactilógrafo III (cont.):

SEGUNDO PASO: CASOS DE ENDOSO FRAUDULENTO EN BANCOS DE ESTADOS UNIDOS

1. Sigue los pasos del 1 al 18 del primer paso. Se procesan igual que los casos que se envían a los bancos en Puerto Rico pero se acompañan con copia de Affidavit en Inglés y IRD (copia del cheque y una carta en inglés explicativa) y por correo certificado.
2. Archiva copia en expediente.

TERCER PASO: CUANDO LOS BANCOS COMERCIALES PAGAN LOS ENDOSOS FRAUDULENTO

1. Recibe los cheques casi siempre con copia del Detalle de Reclamaciones adjunto indicando a que casos pertenecen los pagos.
2. Busca los casos que se están pagando en el archivo y se saca la documentación. Si se queda alguno sin pagar se le marcan con “highlighter” en color indicando cuales fueron pagados y se deja en el archivo los casos que no fueron pagados.
3. Suma la cantidad de los cheques de cada caso para verificar que cuadre el total de los casos con la cantidad pagada por el banco.
4. Accede el programa “Clearing Transaction Management System” escribiendo el ‘Username y Password’ y entra a la pantalla “Forged Endorsement”
5. Selecciona Transaction Entry y luego Search.
6. Escribe el número de de seguro social y presionas OK para que aparezca el caso.
7. Selecciona Edit y en Reimbursement se escribe la fecha que se esta pagando y presionas OK.
8. Selecciona Search y repite los pasos 6 y 7 hasta terminar con todos los casos.
9. Vuelve a la pantalla “Forged Endorsement” y selecciona Report – Recoverd Cases Detail (External), Get Report Parameter y presionas OK. De esta forma se obtiene la lista de casos pagados y a la cuenta de quién se va acreditar.

Nota: Para la agencia a quien fue acreditado enviar por fax o correo electrónico el detalle y aviso de crédito.

10. Imprime 2 copias del Informe por agencia de casos acreditados que crea el sistema automáticamente. Una para nuestros archivos, otra para el Auxiliar de Servicio al Cliente.
11. Entrega al cajero las listas y los cheques para el depósito, luego de sumar y cuadrar los casos con los cheques, lo cual debo indicarle a que cuenta depositará el dinero. Existen dos cuentas:
 - a. Cuenta 255050 - a la que van los pagos que se hacen a los casos del Fondo del Seguro del Estado.
 - b. Cuenta 106000 - que van los pagos de todos los demás casos de las otras agencias.
12. Busca, al DIA siguiente, el o los avisos de créditos en “BankMate”
13. Accede el Menú y presionas la opción 3 “Customer Information System”.
14. Presiona “Enter” y luego F1.
15. Escribe el número de la cuenta, presionas “Enter” dos veces y luego F1.

Busca con la ...

Oficinista Dactilógrafo III (cont.):

16. Busca con la flecha de “drop down” el número de la cuenta que aparece en el Informe de Casos Acreditados, la cantidad y el día.
17. Escribe en “Account Serial Number” el número que aparece en la primera columna, al lado del número de la cuenta.
18. Busca el aviso de crédito en TY of Inquiry de una de dos formas:
 - Escribe 2 para que aparezca todas las transacciones de esa cuenta
 - Escribe 4 y luego presiona Enter para que aparezca “Search File”. Luego escribes en Date Range la fecha cercana a la fecha del aviso de crédito. En Ammount Range escribes 2 veces, en la misma línea, la cantidad que estas buscando y luego presionas Enter. Aparece la cantidad buscada,. Pones el cursor sobre la cantidad y das “clic” y aparece el Aviso de Débito.
19. Imprime el Aviso de Crédito.
20. Saca 2 copias. Una para ser archivada junto a los documentos de los casos pagados y el detalle y la otra copia se envía a la agencia por fax o correo electrónico con el detalle.

CUARTO PASO: CUANDO LOS BANCOS COMERCIALES DENIEGAN UN CASO

1. Sigue paso 4 al 6 del Tercer Paso.
2. Selecciona Edit y se escribe la fecha en denegado.
3. Escribe en observaciones la razón de denegado y presionas OK.
4. Saca dos copias de todos los documentos del caso. Una para el archivo y otra para la agencia con la carta denegada del banco comercial.

QUINTO PASO: LOS CHEQUES PAGANDO LOS CASOS DEL FONDO DEL SEGURO DEL ESTADO

1. Sigue los pasos 1 al 12 del Tercer Paso.
2. Prepara una Requisición para la Emisión de Cheque, Formulario NN49-002, por cada caso mencionado en la lista de casos acreditados de la agencia del Fondo del Seguro del Estado. Se le adjunta copia de la lista marcando el nombre correspondiente a esa requisición y se entrega a Preintervención para que le hagan un cheque a nombre del reclamante.

Nota: Cuando el cheque es recibido de Preintervención se le sacan dos copias uno para el expediente de la agencia (que esta ubicado en el Archivo de Cuenta de Depósitos) y otra copia para el expediente de Casos pagados y acreditados.
3. Llama al Fondo del Seguro del Estado para que vengán a recoger los cheques. A esos cheques se le adjunta la copia del detalle para que ellos sepan que casos se están pagando.
4. Solicita firma al mensajero, en nuestra copia del cheque, cuando los recoge como evidencia y se archiva.

Oficinista Dactilógrafo III (cont.):

CASOS PAGADOS CON CARGOS AL BANCO COMERCIAL

1. Sigue Paso 5 al 6 del Primer Paso.
2. Selecciona "Transaction Entry".
3. Escribe en el encasillado de Search el número de seguro social y presionas OK.
4. Selecciona Edit.
5. Escribe en "Reimbursement Date" la fecha del día y presionas OK.
6. Regresa a pantalla "Forged Endorsment".
7. Selecciona Report, luego Recovered Cases y presionas OK.
8. Imprime dos copias del reporte.
9. Prepara un "Debit Advice", Formulario N4250-038, ver procedimiento para la preparación MOB-9910-06, dirigido al banco comercial que requiere el aviso.
10. Saca copia al "Debit Advice" y a la Lista de Casos de Endosos Fraudulentos.
11. Entrega al Auxiliar de Finanzas, de la Sección de Estados de Cuentas, el original del "Debit Advice" y una copia de la Lista de Casos Acreditados de Endosos Fraudulentos para hacer el "Clearing Adjustment".
12. Crea un aviso de crédito, al día siguiente, en "BankMate".
13. Selecciona el número 4 "DDA System Menu", luego el número 2 "Daily Operacional Menu" y número 1 "Manual Transaction".
14. Accede "Data Entry of Daily Transactions" y en "Transaction Code" escribes M24.
15. Presiona "Enter", luego F1 y escribes el número de cuenta que aparece en la Lista de Casos Acreditados a la que se le va hacer el crédito.

Nota: Puede ser el total del cargo o dividirse a diferentes cuentas el crédito.
16. Presiona "Enter".
17. Escribe la cantidad y una breve descripción. Ejemplo, Endosos Fraudulentos con cargo al Banco Popular.
18. Presiona "Enter" 3 veces para completar el aviso.
19. Imprime 2 copias. Una para el archivo del área y otra para el Contador IV de la Sección de Estados de Cuentas.
20. Prepara una carta al Banco indicando la cantidad a cargar y junto con la copia del "Debit Advice", copia del Aviso de Crédito, listado de casos y se envía por correo electrónico al Banco que efectuó el cargo.
21. Envía por correo electrónico y por fax la Lista de Casos Acreditados de Endosos Fraudulentos y el Aviso de Crédito a las agencias que le corresponde el crédito
22. Archiva en Expediente de cada agencia lo siguiente:
 - Lista de Casos Acreditados de Endosos Fraudulentos
 - Carta del Banco
 - "Debit Advice"
 - Aviso de Crédito

Sección
AsuntoServicios al Cliente
Manejo de casos nuevos con reclamaciones de cheques pagados con endosos fraudulentos

Oficinista Dactilógrafo III (cont.):

CASOS NUEVOS DE ENDOSOS FRAUDULENTOS PAGADOS AUTOMATICAMENTE POR EL SISTEMA
(CASOS DEL DEPARTAMENTO DEL TRABAJO, DIVISION DE DESEMPLEO)

1. Todo cheque endosado fraudulentamente del Departamento del Trabajo, División de Seguro por Desempleo y cambiado en el Banco Popular, se pagan automáticamente cuando son entrados al sistema.
2. Valida con el reloj ponchador los documentos recibidos.
3. Verifica la lista de casos enviadas por la agencia con los documentos que estén completos. Solicita a la Agencia correspondiente aquellos documentos que falten. La Agencia nos envía un “set’s” de copia original.
4. Verifica que la información del cheque, cantidad, nombre, núm. de Seguro social, núm. de cheque, concuerden en todos los documentos y la información sea legible.
5. Separa un “set” de documentos para enviar al banco. Ej. Declaración jurada y copia de cheque legible.
6. Poncha la copia del cheque por ambos lados con dos tipos de sellos.
 - Sello con fecha del día - va al frente del cheque, cancela la copia y lo identifica como endoso fraudeulento.
 - Sello que garantiza que el cheque es una copia fiel y exacta del original - se poncha en la parte de atrás del cheque y debe ser firmado por el Supervisor.

Supervisor:

7. Verifica, aprueba y firma la carta de trámite y firma el sello por la parte de atrás de cada cheque.

Oficinista Dactilógrafo III:

8. Entra al sistema de “*Forged Endorsement*” la información como caso nuevo de cada uno de los casos y automáticamente el sistema pone la fecha del próximo día como pagado.
9. Sigue los pasos 6 al 17 de Casos Pagados con Cargo al Banco Comercial de este procedimiento.
10. Selecciona Report, luego Recovered Cases y escribe la fecha del día siguiente y presiona OK.
11. Imprime el Detalle de Reclamaciones.
12. Prepara un “*Debit Advice*”, Formulario N4250-038 ver procedimiento para la preparación MOB-9910-06, dirigido al Banco Popular con la cantidad de endoso fraudulentos, se especifica que son de la División de Seguro por Desempleo y se pone la cantidad a cargar y la ruta del banco
13. Sigue los pasos del 10 al 14 de Casos Pagados con Cargos al Banco Comercial.
14. Presiona “Enter”, luego F1 y escribe el número de la cuenta de desempleo 46710018 para hacer el crédito.
15. Sigue los paos 16 al 19 de Casos Pagados con Cargos al Banco Comercial.
16. Prepara una carta al Banco indicando la cantidad a cargar y junto con la copia del “*Debit Advice*”, copia del Aviso de Crédito, listado de casos, y todo los documentos del caso incluyendo la imagen del cheque ponchado por ambos lados y se envía por correo electrónico al Banco que efectuó el cargo.

Archiva en Expediente...

Oficinista Dactilógrafo III (cont.):

17. Archiva en Expediente de cada agencia lo siguiente:

- Lista de Casos Acreditados de Endosos Fraudulentos
- Carta del Banco
- "Debit Advice"
- Aviso de Crédito
- Y cualquier otro documento del caso

oOo