Introducción:

El Banco Gubernamental de Fomento provee a sus clientes el servicio de suspensiones de pago de cheques y revocación de suspensiones de pago.

Existen varias agencias que tienen sistema conectado con el BGF y procesan las suspensiones o revocaciones de los cheques en su sistema. Luego envían las confirmaciones para que se siga el proceso.

Responsabilidad:

Oficial de Servicios al Cliente u Oficinista Designado:

Acción:

1. Recibe mediante facsímile o correo electrónico la solicitud del cliente para procesar una suspensión de pago o su revocación.

2. Verifica que la solicitud esté completa. En caso de que la información no esté completa, solicita al cliente toda la información relacionada con el cheque.

3. Valida la solicitud en el reloj ponchador.

4. Accede al programa Bankmate para procesar la solicitud

5. Escribe el "User Name" y "Password"

6. Escoge el #4 "DDA System Menu"

7. Escoge #1 "Check Processing Menu"

8. Escoge el #3 "Check Management and Inquire Menu"

9. Escoge el #11 para acceder a la pantalla "Check Maintenance"

10. Registra en la pantalla el número de la cuenta y el número del cheque para verificar el status. Oprime la tecla "*Enter*" para desplegar la información del cheque registrada en los archivos.

11. Verifica si el cheque ha sido pagado o no

12. Informa al cliente, mediante llamada telefónica o correo electrónico, si el cheque ha sido pagado.

13. Selecciona el #5 "Add Stop Payment" para acceder la pantalla en la que registrará la suspensión.

    Nota: Si es una revocación de suspensión de cheque, escoge el #6 "Remove Stop Payment"

14. Oprime F4 y selecciona la razón para la suspensión

15 Oprime la tecla "*Enter*" dos veces para validar la información registrada.

16. Inicia la solicitud del cliente, al lado de la fecha del ponchador, como evidencia de que procesó la suspensión.

Entrega…

17. Entrega al Supervisor la solicitud para su verificación y firma.

Supervisor de Servicios al Cliente:

18. Verifica y firma la solicitud en el espacio que lee "Aceptado por:"
19. Entrega la solicitud al Oficial de Cuentas de Depósito para que la envíe al cliente que solicitó la suspensión.

Oficial de Cuentas de Depósito

20. Envía al cliente, vía facsímil ó correo electrónico, copia de la solicitud firmada por el Supervisor.
21. Entrega el original de la solicitud a la Secretaria del área para que la archive en el expediente del cliente.

Oficial Administrativo

22. Archiva documentación en el expediente del cliente

oOo