



Manual : **Operaciones Bancarias**
Sección : **Servicio al Cliente**
Asunto : **Servicio de cambio de cheques**

Número de Sección : MOB-140-01

Aprobado por : **José Guillermo Dávila**

Fecha : **02/08/05**

Introducción:

Proveer el servicio de cambiar cheques emitidos por nuestros clientes. El servicio se proveerá para cheques que no excedan los \$500.00 y que sean de programas de beneficio, (ver lista para los clientes) y caja menuda de Pagadores de Hacienda.

Responsabilidad:

Acción:

Certificación del Cheques

Oficinista Dactilógrafo:

1. Recibe y verifica la corrección de todo cheque presentado para cambio observando que éste no exceda los \$500.00.
2. Procede a identificar a la persona según el procedimiento MOB-105-01, certificación de cheques.
3. Cancela el cheque en el sistema bancario (*DDA*) según descrito en el procedimiento MOB-931-03.
4. Prepara informe detallando todos los cheques recibidos para cambio. Esta debe especificar número de cuenta, de serie, beneficiario, fecha de emisión y cantidad. Esta debe totalizarse al final del día y entregarla al recaudador.
5. Refiere al beneficiario al pagador receptor para que éste proceda a desembolsar el efectivo al beneficiario.

Cambio en efectivo y registro del cheque

Pagador-receptor (*teller*):

6. Vuelve a cotejar la fecha de emisión para asegurarse que no está caduco, observa que esté endosado y procede a cambiar el cheque en efectivo.
7. Accesa en la pantalla Menú Principal (TTLM01) del sistema *Terminal Teller* para registrar el Cheque .
 - Ver la descripción de la información a entrar al sistema que aparece en esta pantalla, en la Sección MOB-930-26 del Manual de Operaciones Bancarias.
 - Selecciona del menú principal la aplicación de pagos misceláneos (04), otros pagos (17) y llena los campos requeridos.
 - o El número de cuenta bancaria a ser utilizado es el 1100000-*Cash on Hand*

NOTA: En el Manual de Operaciones Bancarias en *Asunto Indice de Pantalla* MOB-1-4, aparece la descripción del contenido de las distintas pantallas del sistema "Terminal Teller".

8. Al finalizar el día, el recaudador debe verificar que el listado de cheques pagados coincida con el total de la cuenta 11000000 (100000) - *Cash in hand* en el Informe TT PRELI. Le entrega ambos informes al Supervisor de Servicio al Cliente.

Verifica...

Sección : Servicio al Cliente
Asunto : Servicio de cambio de cheques

Supervisor de Servicios al Cliente:

9. Verifica y firma el original del reporte de cheques pagados y el TT PRELI y se asegura que reconcilien y lo devuelve al Pagador Receptor.
10. Restituye el dinero desembolsado por cheques cambiados, neto de cualquier depósito en efectivo, a la caja del Pagador-Receptor.

Pagador Receptor:

11. Cuenta el dinero entregado por el supervisor y lo verifica contra el informe de los cheques desembolsados. Guarda el dinero en la caja de seguridad, y ésta a su vez en la bóveda del área junto a los adelantos de caja menuda, al finalizar las operaciones diarias
12. Realiza un cuadro diario de Caja Menuda, sumando el total de dinero disponible, todos los *vouchers* o comprobantes de adelantos de desembolsos realizados y lo compara contra el balance que debe haber en caja. Lo entrega al supervisor para su aprobación
13. Entrega copia del Informe TT- PRELI, copia del informe de cheque pagados y los cheques al codificador de Técnicas de Operaciones.

Supervisor de Servicios al Cliente:

14. Verifica el cuadro de Caja Menuda y lo autoriza. Se lo entrega a la secretaria ejecutiva para archivarlo.
15. Periódicamente solicita la restitución del dinero utilizado para los cheques desembolsados hasta \$500.00.
16. Se comunica con la compañía que supe el efectivo y le solicita la restitución del mismo. Le informa al Area de Tesorería para que tengan conocimiento de la cantidad que la compañía cargaría.

Contador del área:

17. Realiza las entradas para reconocer la entrega del dinero al Pagador Receptor, diariamente y cuando se solicite el reembolso a la compañía de acarreo.
18. Reconcilia las cuentas 10000 Cash in Hand, diariamente y la de Cash in Vault, 100050 en el momento que se restituya el dinero.

oOo