



**Introducción:**

En la sección de Servicios al Cliente se verifica diariamente las cuentas que al cierre del día anterior su balance es negativo. El informe que se utiliza es el “BDDP27 DDA Overdrawn Accounts” el cual se genera al cierre del día.

**Oficial de Cuentas de Depósito:**

1. Accede el sistema “Bankmate”
2. Registra el “username y pssword”.
3. Presiona “enter” y aparece la pantalla “Security Investment System Main Menu”.
4. Selecciona el número dos (2) Bankmate System y aparece la pantalla “Bankmate Main Menu”.
5. Selecciona la opción 23 “Reports Distribution”.
6. Imprime el reporte BDDP27 desde el “Report Distribution” DDA Overdrawn Accounts.
7. Escribe 4 “Print” en la columna OPT y presionas “enter” dos veces.
8. Verifica en el informe cual cuenta esta sobregirada.
9. Regresa al “Bankmate Menu” y selecciona el número 3.
10. Anota el número de cuenta en “Customer ID”, los primeros 6 dígitos del “Customer Number”.
11. Escribe el número de la cuenta que quieres ver en la parte de abajo en el encasillado “Account Serial Number”.
12. Presionas “enter”.
13. Verifica que no se haya cometido ningún error en la cuenta y que sí está sobregirada.
14. Contacta al cliente para indicarle del sobregiro y las consecuencias que pueden haber al respecto. Entre estas se encuentra:
  - a. la devolución de cheques – de ser necesaria la devolución del cheque, el oficial le comunica a la Sección de Procesamiento de Valores dicha situación, para que prepare los cheques de devolución a la banca.
  - b. reversos de transacciones – de ser necesaria la devolución de transacciones electrónicas, el oficial le comunica a la Sección de Banca Electrónica dicha situación, para que cancele las transacciones.
  - c. posible cargo por sobregiro – los cargos por sobregiro se realizarán a fin de mes a las cuentas afectadas. Estos cargos el Sistema los hace automáticamente.
15. Da seguimiento diario hasta que el mismo sea cubierto.

**Nota:** Notifica al Supervisor de cualquier cuenta que esté en sobregiro por más de 2 días.
16. Anota todo manualmente en el informe “DDA Overdrawn Account”.
17. Archiva en la base diaria.

oOo