

APERTURA DE CUENTA



Actualizado el
DD/MM/AAAA



Propósito

Delinear con exactitud la normativa en el área de capacitaciones para una correcta apertura de cuentas de certificados de aportación y ahorros a la vista y las tareas inmersas en el proceso como la firma de contrato de la cuenta de ahorro, la impresión de cartolas, la verificación en la base de datos de Bam, tanto de sindicados como de homologados.

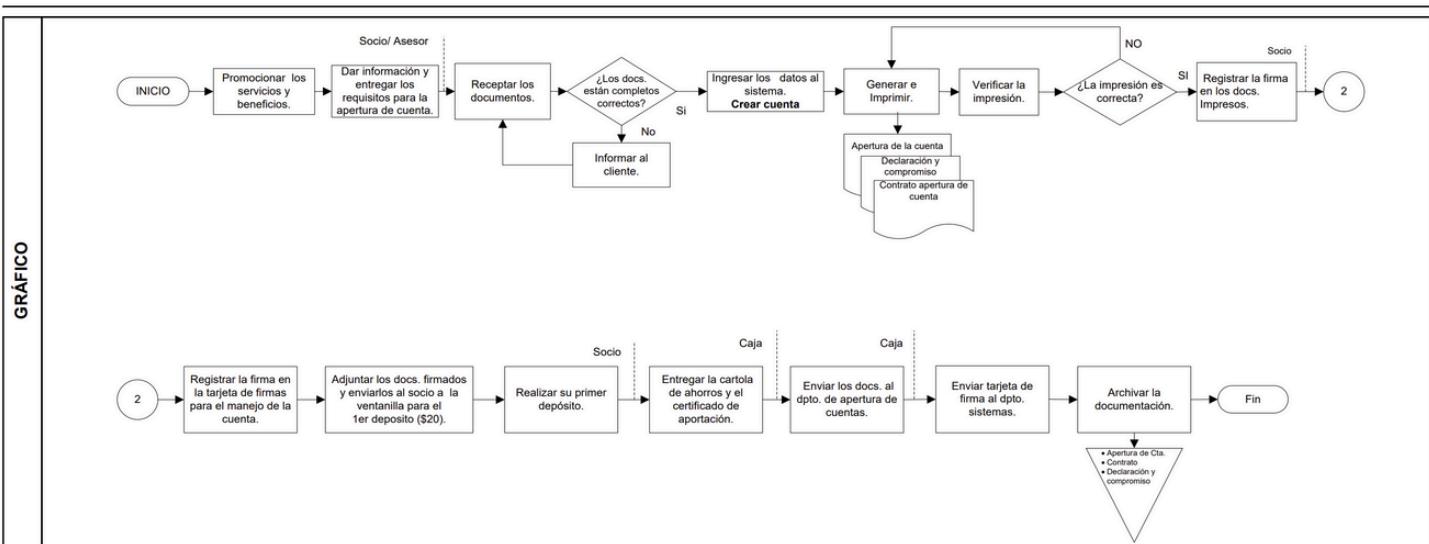
Líder del Proceso

Los responsables directos del proceso son los Jefes de Agencias en sus respectivas agencias, y en la matriz el supervisor de servicios.

Implicados en el proceso:

- Jefes de Agencias
- Supervisor de Servicios
- Recibidor - Pagador

Diagrama de flujo con resumen del proceso



Primeros pasos

¡Te damos la bienvenida! Como parte valiosa del personal, tú eres el centro de este manual. Esperamos que contenga todo lo que necesitas para navegar nuestros procesos y políticas generales.

1	<p><u>Promocionar servicios y beneficios</u></p> <p>El asesor explica al cliente las ventajas de abrir una cuenta y motiva su interés.</p>
2	<p><u>Entregar información y requisitos</u></p> <p>Se brindan los formularios y lista de documentos necesarios para iniciar la apertura.</p> <p>Requisitos persona individual:</p> <ul style="list-style-type: none">• DPI o pasaporte para extranjeros legalmente residentes en Guatemala.• Recibo de agua, luz o teléfono de la residencia donde vives actualmente.• 2 beneficiarios.• 2 referencias personales con número de teléfono.• Llenar formulario-contrato (IVE-IR-01 y anexos).
3	<p><u>Recepción de documentos</u></p> <p>El asesor explica al cliente las ventajas de abrir una cuenta y motiva su interés.</p>
4	<p><u>Verificación de documentos</u></p> <p>El asesor confirma si los requisitos cumplen con lo solicitado; en caso contrario se informa al cliente.</p>
5	<p><u>Ingreso de datos al sistema</u></p> <p>Se registran los datos del cliente en la modulo de la plataforma en Escritorio Bam para crear la nueva cuenta.</p>

Generación e impresión de formularios

El sistema produce los documentos oficiales de apertura (contrato, compromiso).

Documentos a imprimir y entregar:

- Constancia de apertura de cuenta.
- Declaración y compromiso.
- Contrato de apertura de cuenta.
- Formulario IVE-IR-01

Ejemplo de formulario IVE-IR-01

FORMULARIO IVE-IR-01		Número o Código de Cliente:		
				
FORMULARIO PARA INICIO DE RELACIONES -Persona o Empresa Individual-				
1. LUGAR:	Guatemala	2. FECHA (dd/mm/aaaa):	10 de agosto 2018	
DATOS DE LA PERSONA OBLIGADA				
3.1 Razón Social y Nombre Comercial:	FHA	3.2 Nombre de la central, sucursal o agencia donde se solicita el producto o servicio:	3.2.1 Código de agencia o sucursal: FHA	
DATOS PERSONALES DEL SOLICITANTE				
4.1 Primer apellido:	Segundo apellido:	Apellido de casada:		
GRANADOS	LÓPEZ			
Primer nombre:	Segundo nombre:	Otros nombres:		
GUSTAVO	ADOLFO			
4.2 Fecha de nacimiento (dd/mm/aaaa):	4.3 Nacionalidad:	4.4 Otra nacionalidad:	4.5 Lugar de nacimiento:	
09/07/1968	GUATEMALA		GUATEMALA	
4.6 Condición migratoria: (Cuando aplicable)	Rresidente temporal: Turista o visitante: Otra (especifique):	Rresidente permanente: Permiso de trabajo: Permiso en tránsito: Permiso consular o similar:		
M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>	CASADO	Universitaria		
4.7 Género:	4.8 Estado Civil:	4.9 Profesión u oficio:		
M <input checked="" type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>	CASADO			
4.10 Tipo de documento de identificación:	4.10.1 Número:	4.10.2 Lugar de emisión:		
DPI	2492265610101	Departamento: GUATEMALA Municipio: MEXICO País: GUATEMALA		
4.11 Número de Identificación Tributaria (NIT):	4.12 Teléfono (línea fija):	4.13 Celular / Móvil:	4.14 Correo electrónico / e-mail:	
15405830-9	32334855		graciela.a.gutierrez@gmail.com	
4.15 Dirección particular completa: (calle o avenida, número de casa, colonia, sector, lote, manzana, otros)	Zona: 7 Departamento: Guatemala Municipio: Mixco País: Guatemala	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
3a. Calle 9-77 Colonia La Brígida				
4.16 El solicitante actúa en nombre propio:	4.16.1 Si la respuesta anterior es negativa, proporcionar información de la persona en nombre de quien actúa:	4.16.2.1 Nombre completo de la persona:	4.16.2.2 Segundo apellido:	4.16.2.3 Apellido de casada:
4.16.1.1 Si la respuesta anterior es negativa, proporcionar información de la persona en nombre de quien actúa:				
4.16.1.2 Primer apellido:	Segundo apellido:	Apellido de casada:		
Primer nombre:	Segundo nombre:	Otros nombres:		
		Género: M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>		
Razón Social/Nombre Comercial:				
4.16.1.3 Fecha de nacimiento, creación o constitución (dd/mm/aaaa):	4.16.1.4 País de Constitución/Nacionalidad:	4.16.1.5 Otra nacionalidad:		
4.16.1.6 Tipo de documento de identificación:	4.16.1.7 Número:	4.16.1.8 Lugar de emisión:		
4.16.1.9 Número de identificación tributaria (NIT):	4.16.1.10 Teléfono (línea fija):	4.16.1.11 Celular / Móvil:		
4.16.1.12 La persona en nombre de quien actúa es Persona Exenta Políticamente (PEP)*:	4.16.1.13 País de Constitución/Nacionalidad:	4.16.1.14 Otra nacionalidad:		
4.16.1.15 La persona en nombre de quien actúa es Contratista o Proveedor del Estado (CPE)**:	4.16.1.16 País:			
4.16.1.17 El solicitante es Persona Exenta Políticamente (PEP)*:	4.16.1.18 País:			
4.16.1.19 En el caso de que el solicitante sea PEP, indicar el origen o procedencia de su riqueza*** (bienes muebles e inmuebles) - marcar la(s) que aplique(n):	4.16.1.20 Herencia: <input type="checkbox"/> Negocio propio: <input type="checkbox"/> Servicios profesionales: <input type="checkbox"/> Prestamos bancarios: <input type="checkbox"/> Trabajos anteriores: <input type="checkbox"/> Trabajo actual: <input type="checkbox"/>			
4.16.1.21 El solicitante tiene parentesco con una Persona Exenta Políticamente (PEP)*:	4.16.1.22 Si: <input type="checkbox"/> No: <input type="checkbox"/>			
4.16.1.23 El solicitante es asociado cercano de una Persona Exenta Políticamente (PEP)*:	4.16.1.24 Si: <input type="checkbox"/> No: <input type="checkbox"/>			
4.16.1.25 El solicitante es empleado de una Persona Exenta Políticamente (PEP)*:	4.16.1.26 Si: <input type="checkbox"/> No: <input type="checkbox"/>			
*PEP: Quienes determinen o hayan desempeñado un cargo público relevante en Guatemala o en otro país, o aquella persona que tiene o se le ha confiado o que tiene la función prominente en una organización internacional, así como los dirigentes de partidos políticos nacionales y de otros países por su perfil ético expuestos a riesgos inherentes a su nivel o posición jerárquica".				
**CPE: La persona individual o jurídica, nacional o extranjera, que sin importar la modalidad de la adquisición pública, provea o venda bienes, suministros, obras, servicios o arrendamientos al Estado o a cualquiera de las entidades, instituciones o sujetos indicados en el artículo 1 de la Ley de Contrataciones del Estado, publica, por valor que exceda a novecientos mil quetzales (Q900,000.00), en uno o varios contratos, no importando la modalidad de adquisición pública.				
***Riqueza: Conjunto de bienes inmuebles y muebles que el solicitante posee. Los bienes (inmuebles y muebles) se entenderán de acuerdo a lo estipulado en los artículos 445, 446 y 451, del Código Civil, Decreto Ley Número 106.				
5. REFERENCIAS DEL SOLICITANTE				
5.1 Laborales (nombre de los dos últimos patronos):	Relación de dependencia (ir a numeral 6.2) <input checked="" type="checkbox"/> Sí: <input type="checkbox"/> Relación de dependencia (ir a numeral 6.3) <input type="checkbox"/> Negocio propio (ir a numeral 6.3) <input type="checkbox"/> Otras (ir a numeral 6.4) <input type="checkbox"/>	Teléfonos (línea fija):	Celular / Móvil:	
Ovidiano Sanchez, Socio Asociado, S.C. Pad Transportes, S.A.		2056-9700		
5.2 Personales (nombres de dos personas que no sean familiares):		5379-5813		
Santiago Varela Edith Hernandez		3630-0470		
		5717-5917		
6. INFORMACIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA DEL SOLICITANTE				
6.1 Fuentes de ingreso -marcar la(s) que aplique(n):	Relación de dependencia (ir a numeral 6.2) <input checked="" type="checkbox"/> Sí: <input type="checkbox"/> Negocio propio (ir a numeral 6.3) <input type="checkbox"/> Otras (ir a numeral 6.4) <input type="checkbox"/>			
6.2 Nombre de la empresa o institución donde trabaja:				
Ovidiano Sanchez, Socio Asociado, S.C.				
6.2.1 Teléfonos:	6.2.2 Puesto que desempeña:			
2056-9700	Gerente de Inversiones			
6.2.3 Dirección completa de la empresa o institución (calle o avenida, número de casa, colonia, sector, lote, manzana, otros):				
6a. Avenida 6-63, Edificio Sistecno, Nivel 12 Oficina 1203				
Zona 10 Departamento: Quetzaltenango Municipio: Quetzaltenango País: Guatemala				
6.2.4 Actividad económica principal en que la empresa o institución se desarrolla -Indicar la actividad específica desarrollada en el sector al que pertenece: Comercio (comercio de vehículos, joyas, vestuario, etc.); Industria (producción de alimentos, calzado, etc.); servicios profesionales (abogacía y notariado, auditoría y contaduría pública, servicios médicos, etc.); Sector Público (Ministerios, Secretarías, Superintendencias, etc.);:				
Servicios de Auditoría Externa y Fiscal				

Revisión de impresión

Se comprueba que la información impresa coincide con la ingresada.

8	<p><u>Firma de documentos por el cliente</u></p> <p>El socio firma los contratos y formularios requeridos.</p>
9	<p><u>Registro de firma en tarjeta de control</u></p> <p>El cliente firma la tarjeta de registro que servirá como referencia para movimientos futuros.</p>
10	<p><u>Entrega de documentos para primer depósito</u></p> <p>Los papeles firmados se entregan al cliente para presentarlos en ventanilla.</p>
11	<p><u>Realización del primer depósito</u></p> <p>El cliente efectúa el depósito inicial para activar la cuenta.</p>
12	<p><u>Entrega de cartola y certificado</u></p> <p>Caja entrega al socio la cartola de ahorros y el certificado de aportación.</p>

Ejemplo de cartola y certificado de aprobación

13	<u>Envío de documentos a apertura de cuentas</u> Se remiten los papeles al departamento encargado de formalizar la apertura.
14	<u>Envío de tarjeta de firma a sistemas</u> Se deriva la tarjeta al área de sistemas para su registro digital.
15	<u>Archivado de documentación</u> Se archivan los contratos, declaraciones y formularios como respaldo del proceso.

Políticas

Se procederá de acuerdo a lo dictado del Manual de Políticas de Captaciones.

A. Requisitos para apertura de cuenta

Cualquier persona natural o jurídica que cumpla con los requisitos legales, estatutarios y que presenten la documentación exigida, podrá abrir una cuenta de ahorros, como socio y en caso de aperturar como cliente, será autorizado por el Jefe Agencia o Supervisor de Servicios.

B. Restricción de clientes en listas de impedidos

La Institución no entablará relaciones comerciales con personas que se encuentren en las listas de impedidos a las que tenga acceso, salvo casos en los que presente justificación.

C. Verificación de información y documentos

El Asesor de Servicio al Cliente, deberá realizar la verificación de la información y documentación proporcionada por la persona que ingresa en calidad de socio o cliente de acuerdo a los documentos presentados, así como la vigencia de los mismos.

D. Uso personal e intransferible de la cuenta

La cuenta de ahorros es de uso personal e intransferible

E. Firma obligatoria del socio titular o representante autorizado

Para la apertura de una cuenta de ahorros, es requisito indispensable la firma del socio titular, a menos que una tercera persona cuente con el poder que lo autorice a hacerlo a su nombre.

F. Registro por huella digital en caso de no firmar

Las personas que no sepan o no puedan firmar, registrarán su huella digital

G. Procedimiento para PEP's y Sociedades de Hecho

Para el ingreso de las PEP'S (personas calificadas como políticamente expuestas) o Sociedades de Hecho, se procederá de acuerdo a lo que se determine en el Manual de Prevención de Lavado de Activos.