

PAGO DE SERVICIOS

Actualizado el
DD/MM/AAAA



Propósito

Estandarizar el procedimiento para la **recepción, validación, registro y confirmación** de los pagos de servicios básicos efectuados por los socios/clientes a través de ventanilla, banca en línea o cajero automático, garantizando exactitud, seguridad y trazabilidad en cada transacción.

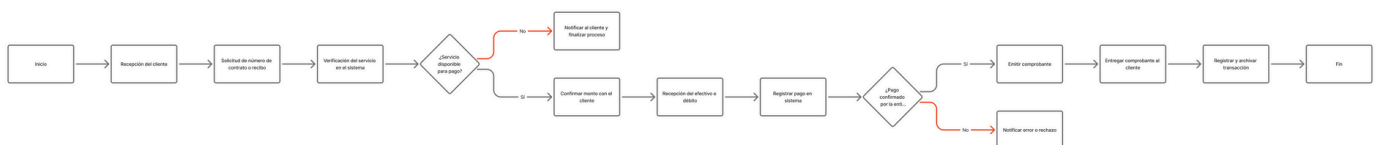
Líder del Proceso

Los responsables directos del proceso son los **Cajeros y Asesores de Servicio al Cliente**, bajo la **supervisión del Jefe de Agencia** y la **coordinación de la Gerencia de Operaciones**.

Implicados en el proceso:

- Cajero / Asesor de Servicio
- Jefe de Agencia
- Entidad Receptora del Servicio (Ej. EEGSA, INDE, Claro, etc.)

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	<u>Recepción del cliente</u> El cliente se presenta en ventanilla o canal digital solicitando realizar el pago de un servicio básico (electricidad, agua, teléfono, etc.).
2	<u>Solicitud de información</u> El cajero solicita el número de contrato, código de cliente o recibo del servicio a pagar.
3	<u>Verificación en sistema</u> Se ingresa el número proporcionado en el sistema de pagos para verificar que el servicio esté disponible y que el monto corresponda al periodo actual.
4	<u>Confirmación de monto</u> El cajero informa al cliente el monto total y solicita su confirmación antes de proceder.
5	<u>Recepción del pago</u> El cliente entrega el efectivo, cheque o autoriza el débito automático desde su cuenta.
6	<u>Registro del pago</u> El cajero ingresa el monto en el sistema, validando la referencia del servicio y confirmando la transacción.
7	<u>Emisión del comprobante</u> Se imprime o genera digitalmente el comprobante de pago , que debe ser firmado o aceptado por el cliente.
8	<u>Entrega al cliente</u> El cajero entrega el comprobante y confirma que la operación ha sido procesada exitosamente.

Cierre y archivo

La transacción queda registrada en el sistema interno y se archiva digitalmente el número de operación para control contable.

Políticas

A. Autorización de pagos

Solo podrán procesarse pagos de empresas con convenio vigente y sistema enlazado al Banco.

B. Validación de datos

Antes de procesar el pago, el cajero debe confirmar el número de contrato, nombre del cliente y monto exacto.

C. Comprobantes

Todo pago debe generar un comprobante físico o digital con número de referencia verificable.

D. Rechazo de pagos

No se aceptarán pagos vencidos, fuera de convenio o con datos inconsistentes.

E. Horario de recepción

Los pagos se procesarán únicamente dentro del horario de atención y validación de la entidad recaudadora.

F. Reversión de pagos

Solo podrá efectuarse el mismo día hábil, previa autorización de la Gerencia de Operaciones.

G. Seguridad y confidencialidad

Toda información del cliente deberá manejarse conforme a las políticas de protección de datos vigentes.