

# CONSULTA DE SALDOS Y MOVIMIENTOS

Actualizado el  
DD/MM/AAAA



## Propósito

Establecer un procedimiento estandarizado y seguro para la **consulta de saldos y movimientos** de las cuentas de los socios/clientes, ya sea a través de ventanilla, banca en línea, cajeros automáticos o asistencia telefónica, asegurando la **confidencialidad, exactitud y trazabilidad** de la información consultada.

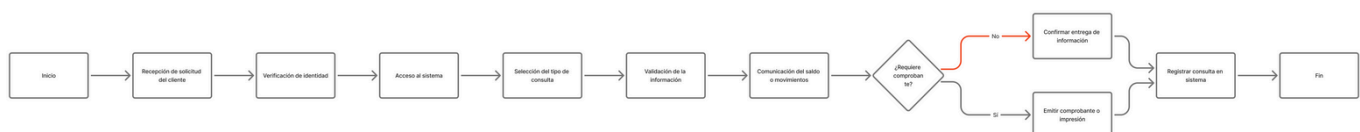
## Líder del Proceso

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

Implicados en el proceso:

- Cajero / Asesor de Servicio
- Jefe de Agencia
- Área de Tecnología y Sistemas (para soporte de canales digitales)

## 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.

Este procedimiento aplica tanto para consultas en ventanilla, como para canales digitales y telefónicos.

1	<u>Recepción de solicitud</u>  El cliente solicita la información sobre el <b>saldo disponible</b> o los <b>movimientos recientes</b> de su cuenta. Puede hacerlo en ventanilla, vía digital o por llamada al centro de atención.
2	<u>Verificación de identidad</u>  El colaborador solicita el <b>documento de identificación</b> o valida los <b>datos personales de seguridad</b> (según el canal) para confirmar la identidad del titular.
3	<u>Acceso al sistema</u>  Se ingresa al sistema bancario o plataforma digital correspondiente para acceder a la cuenta del cliente.
4	<u>Selección del tipo de consulta</u>  El colaborador elige el tipo de información requerida: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulta de saldo disponible.</li> <li>• Consulta de movimientos recientes.</li> <li>• Emisión de estado de cuenta (si aplica).</li> </ul>
5	<u>Validación de la información</u>  El sistema genera la información solicitada, que debe ser revisada por el colaborador antes de compartirla con el cliente.
6	<u>Comunicación al cliente</u>  El colaborador informa el saldo o los movimientos solicitados de forma <b>clara y discreta</b> . En canales digitales, el sistema muestra la información directamente al usuario.
7	<u>Emisión de comprobante (si aplica).</u>  En caso de consulta en ventanilla, puede emitirse un <b>comprobante o impresión del saldo</b> . En medios electrónicos, se genera un recibo o se deja registro en el historial digital.

Cierre del proceso

Se registra la atención en el sistema, garantizando que la consulta quede documentada para fines de control y auditoría.

## Políticas

### **A. Confidencialidad de la información**

Toda consulta deberá realizarse únicamente con la autorización del titular de la cuenta, previa verificación de identidad.

### **B. Autenticación de usuarios**

Las consultas por canales digitales requerirán autenticación mediante credenciales válidas o segundo factor de verificación.

### **C. Entrega de información**

No se proporcionará información parcial o incompleta; todo saldo o movimiento debe provenir directamente del sistema oficial.

### **D. Comprobantes de consulta**

El cliente podrá solicitar comprobante impreso o digital de la consulta, el cual deberá generarse automáticamente desde el sistema.

### **E. Registros y auditoría**

Cada consulta realizada deberá quedar registrada para control interno, trazabilidad y revisiones posteriores.

### **F. Soporte técnico**

Cualquier incidencia detectada en el sistema de consultas deberá reportarse de inmediato al área de Tecnología para resolución.

### **G. Limitación de información telefónica**

Por vía telefónica únicamente se podrán brindar saldos generales, nunca movimientos detallados, salvo mediante validación de autenticidad reforzada.