

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.

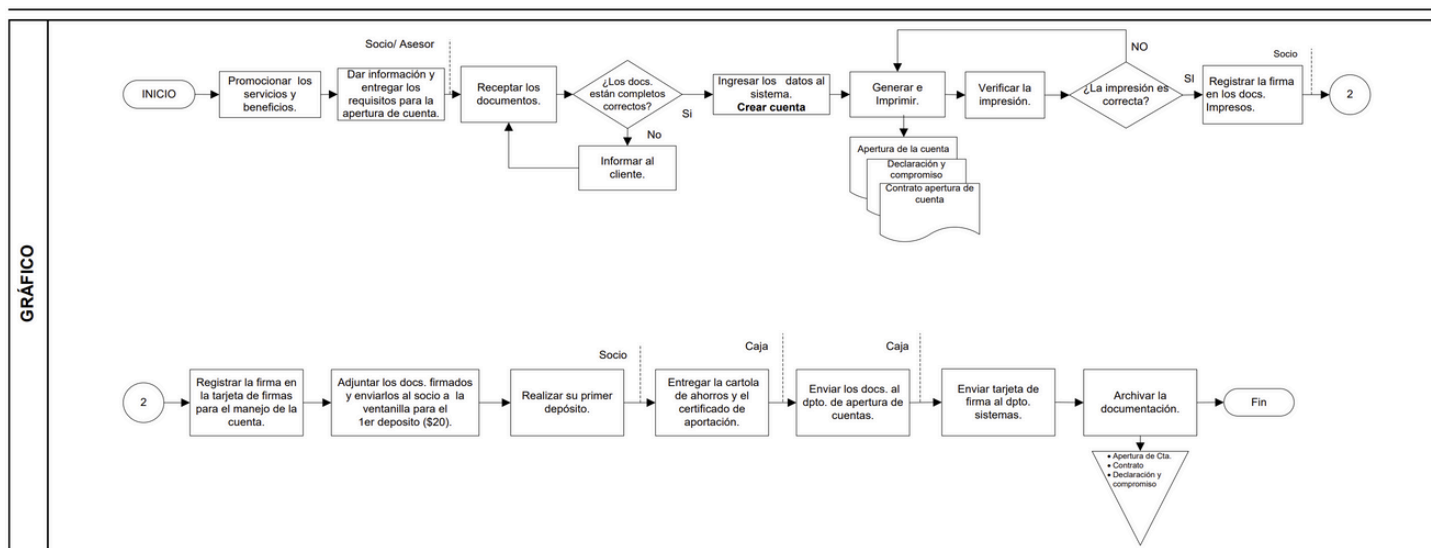
Líder del Proceso

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).

6

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: PHA		3.2.1 Código de agencia o sucursal:	
3.2 Nombre de la central, sucursal o agencia donde se solicita el producto o servicio: PHA			
DATOS PERSONALES DEL SOLICITANTE			
4.1 Primer apellido: LOPEZ		Apellido de casada:	
4.2 Segundo apellido: LOPEZ		Otros nombres:	
4.3 Fecha de nacimiento (dd/mm/aaaa): 10 de agosto 1985		4.4 Nacionalidad: GUATEMALA	
4.5 Condición migratoria: Residente temporal: <input type="checkbox"/> Residente permanente: <input type="checkbox"/> Turista o visitante: <input type="checkbox"/> Otra (especificar): <input type="checkbox"/>		4.6 Lugar de nacimiento: GUATEMALA	
4.7 Género: M <input checked="" type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>		4.8 Estado Civil: CASADO	
4.9 Profesión u oficio: Universitaria			
4.10 Tipo de documento de identificación: DPI		4.10.1 Número: 2492265610101	
4.11 Número de Identificación Tributaria (NIT): 10000000000000000000		4.12 Teléfono (línea fija): 51234567	
4.13 Celular / Móvil: 912345678		4.14 Correo electrónico / e-mail: jlopez@gmail.com	
4.15 Dirección particular completa: (calle o avenida, número de casa, colonia, sector, lote, manzana, otros) Da. Calle 9-77 Colonia La Breña			
4.16 El solicitante actúa en nombre propio: SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>			
4.16.1 Si la respuesta anterior es negativa, proporcionar información de la persona en nombre de quien actúa:			
4.16.1.1 Nombre completo de la persona:			
4.16.1.2 Fecha de nacimiento (dd/mm/aaaa):			
4.16.1.3 País de Constitución/Nacionalidad:			
4.16.1.4 Otra nacionalidad:			
4.16.1.5 Tipo de documento de identificación:			
4.16.1.5.1 Número:			
4.16.1.5.2 Lugar de emisión:			
4.16.1.6 Número de identificación tributaria (NIT):			
4.16.1.7 Teléfono (línea fija):			
4.16.1.8 Celular / Móvil:			
4.16.1.9 La persona en nombre de quien actúa es Persona Exposta Politicamente (PEP)**:			
4.16.1.10 La persona en nombre de quien actúa es Contratista o Proveedor del Estado (CPE**):			
4.17 El solicitante es Persona Exposta Politicamente (PEP)**:			
4.17.1 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)-:			
Herencia: <input type="checkbox"/> Negocio propio: <input type="checkbox"/> Servicios profesionales: <input type="checkbox"/> Préstamos bancarios: <input type="checkbox"/> Trabajos anteriores: <input type="checkbox"/> Trabajo actual: <input type="checkbox"/>			
Otras (especificar):			
4.18 El solicitante tiene parentesco con una Persona Exposta Politicamente (PEP)**:			
4.19 El solicitante es asociado cercano de una Persona Exposta Politicamente (PEP)**:			
4.20 El solicitante es Contratista o Proveedor del Estado (CPE**):			
**PEP: Quiénes desempeñan o hayan desempeñado un cargo público relevante en Guatemala o en otro país, o aquella persona que tiene o se le ha confiado una función prominente en una organización internacional, así como los dirigentes de partidos políticos nacionales y de otro país que por su perfil están 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, 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.			
* Si la respuesta es positiva, proporcionar información según lo indicado en el Anexo A.12 de Personas Expuestas Politicamente (PEP).			
REFERENCIAS DEL SOLICITANTE			
5.1 Laborales (nombre de los dos últimos patrones):		Teléfonos (línea fija):	
Ondara Sanchi Sanchi Asociados, S.C.		2200-5700	
Paul Treviño S.A.		5270-5800	
5.2 Personales (nombres de dos personas que no sean familiares):		Teléfonos (línea fija):	
Santiago Valez		3130-0470	
Edwin Hernandez		5747-5507	
INFORMACIÓN ECONOMICO-FINANCIERA DEL SOLICITANTE			
6.1 Fuentes de ingreso -marcar la(s) que aplique(n)-:			
6.2 Nombre de la empresa o institución donde trabaja:			
6.2.1 Teléfonos:			
6.2.2 Puesto que desempeña:			
6.2.3 Dirección completa de la empresa o institución (calle o avenida, número de casa, colonia, sector, lote, manzana, otros):			
Da. Avenida 6-63, Edificio Sixtino Nivel 12 Oficina 1203			
Zona: 10 Departamento: Guatemala Municipio: Guatemala 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

7

Se comprueba que la información impresa coincida con la ingresada.

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

Ejemplo de cartola y certificado de aprobación

CARTOLA DE AHORROS			
NÚMERO DE CUENTA _____			
NOMBRE DEL TITULAR _____			
FECHA _____			
SALDO _____			
FECHA	DESCRIPCIÓN	DEPOSITO	SALDO

CERTIFICADO DE APORTACIÓN	
Se certifica que _____	
es titular de _____	
aportaciones, con un valor de _____	

Firma	

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.