

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

8	<u>Cierre del proceso</u> 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.