|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Elaboró** | | **Revisó** | | **Aprobó** | |
| **Nombre:** | Edward Izquierdo | **Nombre:** | Liliana Sánchez | **Nombre:** | Yina Cubillos |
| **Cargo:** | Asesor Procesos | **Cargo:** | Administradora Comercial Y Tesorería | **Cargo:** | Gerente |
| **Fecha:** | 17/05/2022 | **Fecha:** | 17/05/2022 | **Fecha:** | 17/05/2022 |

1. **OBJETIVO.**

Establecer el procedimiento a seguir en el momento de revertir o corregir una operación realizada por caja.

1. **ALCANCE.**

Aplica a todas las Agencias en el momento de revertir una operación de caja afectando los productos del asociado.

1. **NORMATIVIDAD.**
   1. **INTERNA.**
      1. **N/A.**
   2. **EXTERNA.**
      1. **N/A.**
2. **DEFINICIONES.**
   * 1. **N/A**.
3. **RESPONSABLES.**
   1. Cajero Principal
   2. Servicajero
   3. Administrador Comercial Y Tesorería
   4. Subgerente Financiero
4. **POLÍTICA DE OPERACIÓN.**
   1. Toda operación que se realice podrá revertirse o corregirse siempre y cuando cumplan la siguiente condición:
      1. Si la reversión es motivada por la cancelación de cuotas de créditos, esta se podrá realizar siempre y cuando la reversión no sea de cuotas vencidas.
      2. Aplica para cupos rotativos, siempre y cuando la reversión se realice el mismo día.
      3. Que la operación se haya realizado por error del funcionario o de la persona que hace la transacción.
   2. Si una operación se corrige después de la fecha de la transacción, el asociado debe presentar por escrito la solicitud de la corrección de la operación, adjuntando original de la copia del comprobante de caja y será autorizado por la Subgerencia Financiera.
   3. Se recomienda a los cajeros preguntar al asociado cual es el destino del pago que va a realizar, para estar seguros de la operación que va a aplicar y minimizar el número de reversiones.
   4. La Subgerencia Financiera será quien definirá si se aprueba o no la reversión o corrección cuando los montos sean superiores a Cinco millones de pesos ($5.000.000).
   5. Se recomienda a los Cajeros que antes de realizar una transacción de abono extra, se determine con claridad con el asociado que realmente desea hacer con este abono. Si el asociado no está seguro o envió a un tercero que no tiene claridad sobre la operación, es preferible registrar el dinero en un depósito de ahorro y hasta tanto no se determine con claridad con el titular de la cuenta, qué operación realmente se va a realizar, no se puede elaborar la nota contable.
   6. Toda corrección de aportes debe coordinarse con la Subgerencia Financiera por medio de correo electrónico donde se indique de manera clara las razones por la cuales se lleva a cabo dicha corrección. Se deben escanear las respectivas autorizaciones de los implicados en el error. Sin embargo, por supervisión de las entidades de vigilancia, no se autorizarán reversiones o correcciones de operaciones de aportes realizadas en meses anteriores al del reclamo.

1. **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.**
   1. Reversiones automáticas de operaciones de Caja del mismo día
      1. Reversión por error del Asociado:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **REGISTRO** |
| 1 | **Recibir la Solicitud**  El asociado o la persona encargada de realizar la operación suministra erradamente la información de la transacción y solicita la reversión verbalmente. | asociado o la persona encargada de realizar la operación | N/A |
| 2 | **Diligenciar Formato**  Diligencia el formato **CJ-FO-9** **Solicitud De Reversión Transacciones En Caja,** lo hace firmar por el asociado o la persona encargada de realizar la operación.  Junto con el formato y el comprobante de caja se dirige al funcionario encargado solicita la reversión y sustenta el motivo por el cual se hace | Cajero y/o Servicajero | Formato CJ-FO-9 Solicitud De Reversión Transacciones En Caja |
| 3 | **Reversar Transacción**  Recibe del cajero la solicitud de reversión y procede a verificar los motivos  Si la solicitud es aprobada Procede a realizar la reversión en el sistema Financiero  Posteriormente escribe ANULADO en el comprobante de caja original.  En caso de no ser aprobada debe indicar al cajero una posible solución. | Administrador Comercial Y Tesorería  o  Subgerente Financiera | N/A |

* + 1. Reversión por error del Cajero:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **REGISTRO** |
| 1 | **Diligenciar Formato**  Diligencia el formato **CJ-FO-9** **Solicitud De Reversión Transacciones En Caja,** lo hace firmar por el asociado o la persona encargada de realizar la operación.  Junto con el formato y el comprobante de caja se dirige al funcionario encargado solicita la reversión y sustenta el motivo por el cual se hace | Cajero y/o Servicajero | Formato CJ-FO-9 Solicitud De Reversión Transacciones En Caja |
| 2 | **Reversar Transacción**  Recibe del cajero la solicitud de reversión y procede a verificar los motivos  Si la solicitud es aprobada Procede a realizar la reversión en el sistema Financiero  Posteriormente escribe ANULADO en el comprobante de caja original.  En caso de no ser aprobada debe indicar al cajero una posible solución. | Administrador Comercial Y Tesorería  o  Subgerente Financiera | N/A |

* 1. **Correcciones de operaciones en días posteriores a la de la transacción.**
     1. **Correcciones en Créditos:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **REGISTRO** |
| 1 | **Recibir la Solicitud**  El asociado o la persona encargada de realizar la operación suministra erradamente la información de la transacción y solicita la reversión de manera escrita | asociado o la persona encargada de realizar la operación | N/A |
| 2 | **Informar de la Solicitud**  Recibe de parte del asociado solicitud por escrito de corregir la operación, junto con copia del comprobante de la transacción.  Envía correo electrónico a la Subgerencia Financiera, solicitando autorización para corregir la operación, adjuntando carta de solicitud de corrección (escaneada) presentada por el asociado. | Cajero y/o Servicajero | Nota De Solicitud De Reversión |
| 3 | **Reversar Transacción**  Recibe del cajero la solicitud de reversión y procede a verificar los motivos  Si la solicitud es aprobada Procede a realizar la reversión en el sistema Financiero  Realiza la reversión por movimiento contable, se registra el Concepto correspondiente al Detalle General registrando claramente el motivo por el cual se hace la reversión y especifica si el error fue por parte del cajero o del asociado  Se imprime nota contable anexando carta de solicitud para corregir la operación, comprobante de validación y carta de autorización, para archivar en el movimiento contable del día.  En caso de no ser aprobada debe indicar al cajero una posible solución. | Subgerente Financiera | Nota Contable |

* + 1. **Corrección Consignación realizada a cuenta de ahorros diferente a la del destino:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **REGISTRO** |
| 1 | **Recibir la Solicitud**  El asociado o la persona encargada de realizar la operación suministra erradamente la información de la transacción y solicita la reversión de manera escrita | asociado o la persona encargada de realizar la operación | N/A |
| 2 | **Informar de la Solicitud**  Recibe de parte del asociado solicitud por escrito de corregir la operación, junto con copia del comprobante de la transacción.  Envía correo electrónico a la Subgerencia Financiera, solicitando autorización para corregir la operación, adjuntando carta de solicitud de corrección (escaneada) presentada por el asociado. | Cajero y/o Servicajero | Nota De Solicitud De Reversión |
| 3 | **Recibir autorización**  Se debe contactar al otro asociado al cual se realizó erradamente la operación, para que se acerque a la cooperativa a autorizar la corrección de la transacción. | Cajero y/o Servicajero | Nota Autorización Debito |
| 4 | **Realizar Corrección**  Si se logra contactar al titular errado y autorizada la corrección envía la autorización a la Subgerencia Financiera para el respectivo ajuste  Si no se logra contactar al titular o este no autoriza la corrección y se carga la responsabilidad al Cajero, colocando el valor al débito y acreditando la cuenta de ahorros a la que se debió hacer la consignación. | Subgerente Financiera | Nota Contable |

1. **REGISTROS REFERENCIADOS.**
   1. **CJ-FO-9** SOLICITUD DE REVERSIÓN TRANSACCIONES EN CAJA
2. **CONTROL DE ACTUALIZACIONES.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **FECHA** | **DESCRIPCIÓN** | **VERSIÓN** |
| 31/10/2018 | Elaboración inicial del documento | 1 |
| 17/05/2022 | Se ajusta documento, Se agrega la política de operación No. 6.4, 6.5 y 6,6 | 2 |