|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Elaboró** | | **Revisó** | | **Aprobó** | |
| **Nombre:** | Edward Izquierdo Arizmendi | **Nombre:** | Liliana Sánchez | **Nombre:** | Yina Cubillos |
| **Cargo:** | Asesor externo de Procesos | **Cargo:** | Administradora Comercial Y Tesorería | **Cargo:** | Gerente |
| **Fecha:** | 15/10/2018 | **Fecha:** | 15/10/2018 | **Fecha:** | 15/10/2018 |

1. **OBJETIVO.**

Realizar el procedimiento para la consignación, retiros y cancelación de cuentas de ahorros a la vista, cumpliendo con todos los requisitos exigidos por COOPEAIPE y la ley.

1. **ALCANCE.**

Aplica a todas las áreas de Caja de la Cooperativa, en el momento de atender una consignación, retiro o cancelación que se realice en una cuenta de ahorros, ya sea en efectivo o cheque.

1. **NORMATIVIDAD.**
   1. **INTERNA.**
      1. **AS-P-001** Vinculación De Asociados.
      2. **TD-P-001 Activación Tarjeta Debito.**
      3. **TD-I-002** Operaciones Virtual Pos en caja.
   2. **EXTERNA.**
      1. **N/A.**
2. **DEFINICIONES**

**Condiciones de Manejo:**

* 1. **Firmas Conjuntas:** Es cuando el titular solicita que para cualquier transacción debe venir registrada la firma del titular y la del o los autorizados o segundo o segundos titulares y no tienen ninguna otra condición. Pueden ser dos o más firmas.
  2. **Firmas Independientes:** Es cuando el titular solicita que para cualquier transacción es suficiente la firma del titular o del o los autorizados y no tienen ninguna otra condición. Pueden ser dos o más firmas.
  3. **Firma única Representante Legal:** Se utiliza cuando en una cuenta de ahorros de un asociado infantil o persona jurídica se solicita que las transacciones que realice se hagan únicamente con la firma de él como representante legal. Para el caso de las personas jurídicas, así lo deben estipular los documentos que se solicitan para la apertura de la cuenta.
  4. **Firma Autorizada 2 de 3:** Se utiliza cuando la cuenta se apertura con tres firmas y se solicita que cualquier transacción que se realice deben venir registradas 2 de las tres firmas registradas y no tiene ninguna otra condición.
  5. **Condiciones Especiales:** Se utiliza cuando lo que solicita el titular de la cuenta no se suple con las condiciones de manejo antes mencionadas y para su manejo trae una diversidad de condiciones que se deben detallar con claridad.

1. **RESPONSABLES.**
   1. Cajero Principal
   2. Cajero Auxiliar - Servicaja
   3. Tesorería.
2. **CONDICIONES DE OPERACIÓN.**
   1. Son condiciones para las consignaciones o retiros en cuentas de ahorros a la vista en la Cooperativa y en cualquiera de sus modalidades las siguientes:
   2. **Reserva Bancaria**: Es deber de los funcionarios de la cooperativa por mandato de ley guardar firme secreto en todo lo concerniente en los negocios de sus asociados. Solamente los funcionarios de la rama jurisdiccionales y ejecutivas del poder político podrán ordenar de oficio, la prestación o examen de los libros o papeles de la Cooperativa.

**Condiciones para depósitos de fondos:**

* 1. El monto de los depósitos en la cuenta de Ahorros a la Vista será de cuantía ilimitada, aunque la Cooperativa podrá en cualquier tiempo limitarlo a suma que se estime conveniente, negarse a recibirlo o fijar valores mínimos a partir de los cuales acepta depósitos.
  2. Para las consignaciones la Cooperativa suministrará los formatos válidos y correspondientes que aseguren la transacción, cualquiera que sea la persona que lo realice.
  3. Se podrán realizar consignaciones en otras entidades solidarias con las cuales COOPEAIPE tenga convenio. Esto aplica para las cuentas de ahorros a la vista cuyo manejo sea por medio de Tarjeta Débito.
  4. Cuando el monto de un depósito en cualquier modalidad de ahorros sea igual o superior a DIEZ MILLONES DE PESOS ($10.000.000), en efectivo, el asociado deberá diligenciar de manera veraz, el formato “Declaración Individual de Transacciones en Efectivo”, requisito sin el cual no podrá realizarse la transacción. Este procedimiento se aplica para dar cumplimiento a las normas del “SARLAFT”.
  5. La Cooperativa no asume responsabilidad alguna por errores originados en la defectuosa e incompleta elaboración de los formatos de consignación y que no sean imputables a la Cooperativa.
  6. Los depósitos realizados en cheque se entienden consignados bajo la cláusula “Salvo buen cobro” y no obstante su registro. El titular de la cuenta solo podrá retirar su valor después de su confirmación y pago por el banco librado.
  7. Los cheques de otras plazas serán enviados al cobro y solo se abonarán a la cuenta cuando se reciba su conformidad. Estos cheques al cobro que hayan sido consignados causarán la comisión vigente para esta clase de remesas, la cual podrá ser cancelada en efectivo o en su defecto debitada de la cuenta de ahorros, para lo cual se entiende otorgada a favor de COOPEAIPE una autorización expresa irrevocable del titular.
  8. Cuando se reciba nota debito del banco en donde se especifique la devolución de un cheque por una causal a cargo del depositante, se procederá a debitarlo de manera inmediata de la cuenta de ahorros a la cual fue consignado y se le dará aviso a la última dirección o número telefónico registrado para que recoja el titulo valor. Transcurridos seis (6) meses sin ser reclamado el cheque por el depositante, la COOPERATIVA podrá destruir el cheque dejando evidencia mediante acta.
  9. Los depósitos efectuados en horarios adicionales o extendidos se entienden efectuados al día hábil siguiente.

**Condiciones para retiros de fondos:**

* 1. Los cupones de retiro no deben ser diligenciados por los cajeros, se debe verificar que su diligenciamiento sea correcto en caso de presentar errores se debe solicitar a la persona que realice el retiro el correcto diligenciamiento del cupón.
  2. Para retirar fondos de las cuentas de ahorro a la vista o para su cancelación, constituye requisito indispensable presentar la libreta correspondiente y/o plástico de Tarjeta Débito, así como el original del documento de identidad del titular de la cuenta.
  3. Los retiros con Tarjeta Debito solo se podrán realizar únicamente en ventanilla por el titular de la cuenta, como requisito indispensable debe presenta el plástico y el original del documento de identidad.
  4. Los retiros deberán solicitarse en los formatos válidos y correspondientes que aseguren la transacción, los cuales serán suministrados por la Cooperativa. Si el retiro es mediante libreta el formato deberá estar totalmente diligenciado, el cual deberá registrarse con letras y números legibles y coincidentes, sin tachones ni enmendaduras.
  5. Se podrán realizar retiro de fondos en otras entidades Cooperativas con las cuales COOPEAIPE tenga convenio. Esto aplica para las cuentas de ahorros cuyo manejo sea por medio de Tarjeta Débito.
  6. La Cooperativa, pagará retiros a personas distintas al titular de la cuenta, mayores de edad, siempre que medie autorización escrita y original de éste que deberá presentarse junto con los documentos de identidad, tanto del titular como del autorizado. COOPEAIPE, se reserva el derecho de aceptar o rechazar autorizaciones de retiro de fondos y en ningún caso aceptará autorizaciones para cancelar cuentas de ahorro.
  7. En las cuentas de Ahorros a la Vista, que tengan más de un titular, cualquiera de ellos podrá disponer de los fondos de dicha cuenta, con excepción de las cuentas que se manejen con firma conjunta o que las partes (Cooperativa y ahorradores) hayan pactado otra cosa.
  8. Si un ahorrador llegare hacer retiros más allá de su saldo disponible, se compromete a rembolsar dichas sumas de manera inmediata y de no hacerlo sin perjuicio de las acciones legales la Cooperativa reconocerá intereses de mora sobre estas sumas a la tasa máxima legal permitida o certificada por la Superintendencia Bancaria.
  9. Si en cualquiera de las cuentas de ahorros a la vista se producen pagos fuera de línea, sin estar plenamente disponibles los fondos; el ahorrador autoriza expresa e irrevocablemente a la Cooperativa, hacer los traslados o débitos que sean necesarios, con cargo a cualquier otra cuenta o depósito que tenga en la Cooperativa.
  10. De los retiros de las cuentas de Ahorros a la Vista, la Cooperativa deducirá los porcentajes de gravamen a los movimientos financieros y demás impuestos y gravámenes establecidos por la ley; salvo cualquier otra disposición del organismo competente.
  11. Está prohibido a los Cajeros mantener en su poder libretas de ahorros que no sean de su propiedad.
  12. Para las operaciones de consignación con Tarjeta Débito se debe proceder con forme a lo estipulado en los procedimientos: **TD-P-004** Transacciones en Caja con Tarjeta Débito y **TD-I-002** Operaciones Virtual Pos en caja.
  13. **Autorización para retiros de personas privadas de la libertad:** Cuando se requieren documentos autenticados de personas privadas de su libertad, por tratarse de una situación excepcional, se acostumbra que estos lleven el sello del centro carcelario donde está detenida la persona, lo que en cierta medida da seguridad y certeza sobre su origen y suscripción. El autorizado debería presentar una solicitud en tal sentido y aportar la autorización dada por el titular de la cuenta, y debe anexar copia de su cédula.
  14. En el caso que un asociado se encuentre preso y autorice a un familiar para realizar retiros de su cuenta, por lo dispendioso que resultaría exigir la autenticación del documento dada la situación del asociado, se debe tratar de confirmar con el centro penitenciario si allí se encuentra recluida esta persona y si dicho oficio pertenece al recluso, siendo recibido y despachado por el centro carcelario. En caso de no brindarse información telefónica, tratar de confirmar esta información con un funcionario de la cooperativa. En caso de no obtenerse información debe negarse la solicitud hasta tener total certeza del origen de dicho oficio. De ser verídica la información el familiar o hijo autorizado debe acreditar su parentesco (con el registro civil de nacimiento.
  15. Si en ventanilla al digitar la cédula del asociado aparece un mensaje de atraso en aportes o actualización de datos, es deber del Cajero orientar al asociado de qué hacer si está atrasado en aportes o indicarle a donde se debe dirigir para actualizar los datos, siempre y cuando sea el titular de la cuenta.
  16. Cuando se reciba un retiro de cuenta de ahorros de un asociado INTERDICTO o que se presume es INCAPAZ (por su edad o salud), a estos asociados se le puede recibir la solicitud de retiro siempre y cuando se les haya nombrado legalmente un curador. Estas solicitudes de retiro no deben venir con firma a ruego. Los documentos que debe presentar el curador del interdicto deben ser:
      1. Oficio a la Cooperativa por parte del curador para el manejo de las cuentas del Interdicto.
      2. Fotocopia de identidad del interdicto como del curador o guardador.
      3. Copia del registro civil del interdicto con la anotación del acto.
      4. Copia de la sentencia donde nombra a la persona como curador.
      5. Copia del edicto donde publican la sentencia.
      6. Copia de las certificaciones secretariales donde conste que ni el ministerio público ni el defensor de familia se pronunciaron sobre el fallo emitido.
  17. Para evitar la suplantación del documento de identificación se deben aplicar y tener en cuenta las siguientes medidas de seguridad:
      1. Para todo retiro en efectivo o cheque, siempre se debe solicitar el original de la cédula de ciudadanía y se debe determinar que realmente corresponda al titular, corroborando por observación que el número de identificación corresponde al sexo de la persona que está realizando el retiro, que la fotografía corresponde a la persona si está presente, que la edad reflejada de la persona presente coincida con la indicada en la fecha de nacimiento de la cédula.
      2. Se deben intensificar las medidas de seguridad para las personas que no conozcamos o que distinguiéndola se tenga duda de la veracidad o autenticidad de la información y documentación presentada para hacer su retiro de ahorros.
      3. Se deben adoptar todas las iniciativas y creatividad para cerciorarnos de manera imperceptible (sin que se dé cuenta) para el asociado e investigar con la mayor cautela: si estamos frente al titular de la cuenta o a su autorizado.
      4. Se deben agotar todos los esfuerzos en procura de manejar de manera muy inteligente estos procesos para evitar los trámites con documentos suplantados o falsos.
  18. En casos muy especiales se pueden aceptar contraseñas de cédulas; siempre y cuando se tenga pleno conocimiento del titular de este documento. El único funcionario que puede autorizar sobre la base de que se tiene pleno conocimiento de una persona que presente contraseña, es el Gerente; quien se hace responsable de cualquier irregularidad que se pueda presentar con este hecho. Cuando se acepten contraseñas como documento válido el Gerente debe registrar un Vo.Bo. en el cupón de retiro.
  19. Si el valor del retiro es igual o superior a $500. 000.oo, toma huella dactilar del índice derecho al frente de la firma del titular de la cuenta. Esta huella la debe tomar el Cajero y debe ser nítida de tal manera que se distingan sus rasgos.
  20. Se deben tener en cuenta los siguientes montos de retiros**:** 
      1. Si el retiro en efectivo es igual o superior a $5.000.000 Debe ser autorizado por el **Administrador Comercial y de Tesorería**, quien debe confrontar los datos y firma con los registrados en las tarjetas que reposan en la Cooperativa. La autorización debe quedar registrada en el cupón de retiro.
      2. Todo retiro en efectivo superior a $15.000.000 debe ser autorizado por la **Gerencia** o a quien esta delegue.
      3. Si el retiro en efectivo es igual o superior a $10.000.000, le aparecerá la ventana de Control de Lavado de Activos. Debe pedir autorización al **Administrador Comercial y de Tesorería**, y diligenciar y hacer firmar el **Formato** de declaración individual de transacciones en efectivo.
  21. Por ningún motivo se deben autorizar retiros con cheques en canje.
  22. Si con el valor de un retiro se está cancelando la cuenta de ahorros, se le debe aplicar el GMF al saldo y el retiro se debe hacer por la diferencia.
  23. Se deben tener en cuenta y aplicar los demás controles que emita la Administración sobre medidas de seguridad para autorizar retiros de dineros.
  24. Se deben tener en cuenta las siguientes medidas de seguridad con relación a las firmas:
      1. Si la cuenta es administrada por una o más firmas y la(s) firma(s) invisible(s) está(n) defectuosa(s) o carece(n) de ella(s); esta(s) firma(s) se debe(n) confrontar con la(s) registrada(s) en el formato donde figuren registradas las firmas para el manejo de la respectiva cuenta.
      2. Si la cuenta es administrada con firmas y sellos, esta confrontación siempre se debe hacer con las firmas y sellos registrados en el formato donde figuren registradas las firmas para el manejo de la respectiva cuenta.
      3. Cuando se trate de ahorradores ciegos, la firma deberá estar autenticada por notaría, juzgado municipal o alcaldía.
      4. Para ahorradores, analfabetos que no dibujan la firma, se deberá hacer “**Firma a Ruego**”, que además de dejar constancia en el **Formato** de Firmas a ruego, sobre la clase de firma, deberá quedar claro el nombre y la cédula de quien prestó el servicio, acompañada de sendas huellas digitales del rogante y el rogado. Esta persona debe ser preferiblemente familiar del ahorrador.
      5. Tratándose de impedidos transitorios, que firman con la mano contraria por problemas de traumatología, se aceptará firma transitoria, mientras recobra su normalidad. En el documento deberá dejarse constancia del hecho en mención.
      6. Si las firmas no coinciden devuelve libreta al interesado sin legalizar el retiro. Si las firmas son correctas, continúa con el proceso de retiro.

1. **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.**

**CONSIGNACION CUENTAS DE AHORROS**

**Cajero Principal y Auxiliar de Servicaja**

* 1. Recibe libreta con cupón de consignación o formato de comprobante de consignación completamente diligenciado; con su respectivo dinero y/o cheques.
  2. Cuenta el dinero y lo clasifica. Verifica que el total del dinero más el total del valor de los cheques corresponda al total de la transacción.:
     1. El cupón de consignación o el comprobante de consignación deben están completamente diligenciados sin enmendaduras ni tachones.
     2. Es de obligatorio cumplimiento aplicar la norma **SARLAFT** al recibir el dinero. Si el valor recibido en efectivo es igual o mayor a $10.000.000. de pesos, se debe diligenciar y hacer firmar de quien realiza la transacción el **Formato** de declaración individual de transacciones en efectivo.
     3. Si consignan cheques, se debe registrar al respaldo de los cheques el número de la cuenta, dirección y teléfono del titular de la cuenta.
     4. Los cheques de otras plazas se deben enviar al cobro.
  3. Ingresa al Módulo de **Ventanilla**. Digita número de identificación del asociado. Verifica que aparezca el nombre del titular de la cuenta. Da clic en Recuperar cuentas.
  4. Da clic en el producto y número de cuenta de ahorros correspondiente. Da clic en agregar y registra el valor total por el cual está diligenciado el formato de consignación.
  5. Si todo está correcto, da clic en **Aceptar.** Aparece el valor total del depósito. Si el valor está correcto da clic en **Aplicar.** Valida cupón de consignación.
  6. Coloca sello de recibido en los cupones de consignación. Entrega libreta o copia del comprobante de consignación a la persona. Guarda provisionalmente el cupón de consignación para cuadre al final del día.

**RETIROS EN EFECTIVO CUENTA DE AHORROS**

**Cajero Principal y Auxiliar de Servicaja**

* 1. Recibe libreta de ahorros, con cupón de retiro debidamente diligenciado y original de la cédula de ciudadanía del titular de la cuenta de ahorros.
  2. Compara datos de la cédula con los registrados en el cupón de retiro y verifica su correcto diligenciamiento (fecha de retiro, que los valores en números y letras del retiro sean iguales). sin enmendaduras ni tachones, con la respectiva firma del titular o titulares de la cuenta de ahorros. Si existe algún error en el diligenciamiento del cupón, devuelve la libreta al interesado para que diligencie un nuevo cupón.
  3. Para evitar la suplantación del documento de identificación se deben aplicar y tener en cuenta las siguientes
  4. Confronta firma(s) del cupón de retiro dando clic en el botón “Ver Firmas”. En caso de que no aparezca en el sistema, se confronta con la firma(s) invisible registrada en la carátula de la libreta de ahorros, y las marcas de seguridad invisibles. Si no aparece la firma invisible en la libreta se confronta con la registrada en el formato donde figuren registradas las firmas para el manejo de la respectiva cuenta.
  5. Si el proceso cumple con todas las condiciones y seguridades para realizar el retiro, Ingresa al Módulo de **Ventanilla**. Digita número de identificación del ahorrador. Verifica que el nombre corresponda al titular de la cuenta. Da clic en Recuperar cuentas.
  6. Si el retiro lo está realizando el titular de la cuenta, y su foto aparece en el sistema confronta de manera prudente que coincida con la persona que tiene al frente.
  7. Da clic en el producto y número de cuenta de ahorros correspondiente. Da clic en agregar, digita de manera exacta el número del cupón diligenciado y que corresponde al retiro.
  8. En el campo correspondiente, registra de manera exacta el valor que figura en el cupón de retiro, da clic en **Aceptar.** Aparece el valor del retiro. Si el valor está correcto da clic en **Aplicar**. Valida cupón de retiro.
  9. Si quien realiza el retiro es el titular de la cuenta, le consulta si necesita el saldo de la cuenta, en caso de ser afirmativa la respuesta, selecciona la opción de imprimir saldo y luego se da clic en **Aplicar**.
  10. Coloca sello de pagado en los cupones de retiro. Cuenta y recuenta el dinero por el valor de la transacción y lo entrega junto con la libreta de ahorros a la persona que realiza el retiro. Guarda provisionalmente cupón de retiro para cuadre de Caja al final del día.
  11. Si después de validada la transacción, el titular de la cuenta solicita el saldo, se debe seleccionar la opción de Imprimir Saldo y luego se da Revalidar. Se debe tener en cuenta que el sistema arroja el saldo actual de la cuenta seleccionada.

**RETIROS EN CHEQUE CUENTA DE AHORROS**

**Cajero Principal**

* 1. Realiza lo estipulado en los numerales **7.13** al **7.16** de esta norma, teniendo en cuenta además:
     1. En el módulo de ventanilla y en el campo correspondiente, registra de manera exacta el valor que figura en el cupón de retiro. Selecciona la opción de pago en cheque.
     2. En la ventana que le aparece, selecciona la cuenta bancaria de donde se va a girar el cheque. Coordina con el **Administrador Comercial y de Tesorería**, para determinar la cuenta bancaria y número de cheque.
     3. En el campo de Nombre del Beneficiario se digita el número del cheque y nombre del beneficiario del cheque (el número del cheque. Da clic en **Aceptar.** Aparece el valor del retiro. Si el valor está correcto da clic en **Aplicar**. Valida cupón de retiro.
     4. Coordina con el Administrador **Comercial y de Tesorería**, para realizar la impresión del cheque y legalización y entrega del cheque.
     5. Todo retiro en cheque debe ser girado al titular de la cuenta de ahorros. Si el titular de la cuenta autoriza que el cheque se le gire a un tercero, el titular de la cuenta de ahorros debe enviar o presentar carta de autorización debidamente diligenciada (nombres y apellidos completos del titular de la cuenta y nombres y apellidos completos de la persona a quien autoriza se le gire el cheque, con sus respectivos números de identificación y sus respectivas firmas y huellas dactilares).

**Administrador Comercial y de Tesorería**

* 1. Legaliza cheque (protectógrafo, sellos, firmas correspondientes etc.). Entrega cheque junto con la libreta y documento de identificación al ahorrador titular o a la persona autorizada. Entrega al cajero cupón de retiro.

**Cajero Principal.**

* + 1. Guarda temporalmente cupón de retiro para cuadre de caja al final del día.

**CANCELACION CUENTA DE AHORROS.**

**Cajero**

* 1. Solicita el número de identificación al titular de la cuenta de ahorros, verifica el saldo total y se lo suministra a la persona para que diligencie el cupón de retiro.
  2. Recibe libreta de ahorros con cupón debidamente diligenciado y cédula de ciudadanía.
  3. Ingresa al Módulo de Ventanilla. Digita número de identificación del asociado. Verifica que aparezca el nombre del titular de la cuenta.
  4. Da clic en Recuperar cuentas y clic en el producto y número de cuenta de ahorros correspondiente. Verifica que el valor total del retiro ya tenga calculado el GMF.
  5. Da clic en agregar y registra el valor por el cual está diligenciado el cupón de retiro. Da clic en Aceptar. Aparece el valor total del retiro. Si el valor está correcto da clic en Aplicar. Valida cupón de retiro.
  6. Coloca sello en los cupones de retiro y desprende cupón para la Cooperativa. Guarda provisionalmente cupón de retiro para cuadre de caja al final del día.
  7. Destruye los cupones que no han sido utilizados en presencia del ex-ahorrador. Cuenta y recuenta el dinero por el valor de la transacción, lo entrega junto con las colillas de la libreta de ahorros y documento a la persona.

1. **REGISTROS REFERENCIADOS.**
   1. **N/A**.
2. **CONTROL DE ACTUALIZACIONES.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **VERSIÓN** | **FECHA ACTUALIZACIÓN** | **OBSERVACIONES** | **USUARIO** |
| 1 | 15/10/2018 | Modelo inicial | Asesor de Calidad |