

## CAPITULO

### OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CAJERO

#### OBJETIVOS DEL CAPITULO I

Al finalizar el Modulo, el participante será capaz de:

- Reconocer los deberes y responsabilidades respecto de las especies a cargo Del cajero.
- Identificar las responsabilidades derivadas del cargo de cajero.
- Distinguir las prohibiciones que conlleva el cargo de cajero.

#### 1. DEBERES Y RESPONSABILIDADES RESPECTO DE LAS ESPECIES A SU CARGO.

Todo cajero, al momento de ser designado como tal, es provisto de los elementos necesarios (especies) para cumplir su función y respecto de él asume responsabilidades.

- **LAS ESPECIES A CARGO DEL CAJERO SON:**

- a. Tarro de cajero o gaveta con sus respectivas llaves.
- b. Timbre de caja.
- c. Clave computacional para ingresar el Sistema a través del terminal financiero.
- d. Estación de trabajo
- e. Luz Ultravioleta

- **LAS RESPONSABILIDADES DEL CAJERO RESPECTO DE ESTE MATERIAL SON:**

- a. **Tarro de cajero:**

- Mantener, siempre que no lo tenga en uso, permanentemente cerrado con llave el tarro a su cargo, incluso cuando deba abandonar por un momento su lugar de trabajo para obtener alguna autorización de su superior. En especial, cuando es guardado en la Tesorería, bóveda o caja fuerte de la Oficina del Banco, no siendo válido por tanto, ante cualquier faltante de dinero, excusar o querer explicarlo aduciendo que terceras personas pudieran haberlo sustraído.
- Exigir solución a cualquier desperfecto de este tarro.
- Mantener en su interior solamente dinero o especies, como libros, timbre de caja, etc., estrictamente necesarios y correspondientes a las operaciones del cajero, vale decir, de propiedad del Banco.

- Al momento de ser designado como cajero usted, debe solicitar el duplicado de las llaves de acceso a su tarro y mueble de caja, queden debidamente sellados, para lo cual debe firmar el sobre en la zona de cierre, en forma cruzada.

## **b. Timbre de caja**

El timbre de caja es ejemplar único con un número que identifica la caja y al cajero titular, de tal modo que cualquier comprobante exhibido por terceras personas como prueba de haber ingresado al Banco determinados valores, dinero, etc., responsabiliza sin lugar a duda al cajero titular que figura a cargo de dicho timbre.

### **¡Importante!**

Por tanto, debe dejarlo guardado con llave y obviamente no puede facilitarlo a otro funcionario para timbrar papeles ajenos a su movimiento de caja.

#### **▪ Uso del timbre de caja**

- Permanentemente deberá efectuar mantención a este elemento.
- Hágase el hábito de cambiar la fecha de su timbre, por ejemplo al inicio del día o al término de la jornada de atención de público.
- Mantenga su timbre de caja con la tinta necesaria, con el propósito de obtener una impresión correcta.

#### **▪ Procedimiento de entrega del timbre de caja.**

Al momento que usted. Sea designado como cajero, la entrega del timbre de caja tiene que ser efectuada de acuerdo al siguiente procedimiento:

1. Asignar timbre de caja a la persona designada. (usted)
2. En el libro de tesorería existente en las oficinas se deberá dejar constancia de:
  - a) Día y hora de entrega
  - b) Timbre entregado/recepcionado estampado.
  - c) Firma del Jefe de Operaciones o Supervisor.
  - d) Firma del Cajero receptor.

## **c. Clave de acceso al terminal.**

### ***Definamos el concepto:***

Esta clave es la que permite abrir el acceso hacia el terminal, a través de la estación de trabajo, mediante la cual el cajero registra su movimiento de caja.

### ***Expliquemos brevemente:***

El procedimiento de grabación del registro de su movimiento de caja es secreto y administrado en tal forma que hace imposible la existencia de un duplicado, por tanto, toda operación registrada en el terminal queda debidamente identificada con esta clave y el código del respectivo cajero, todo ello, verificable en la llamada **IMAGEN DEL TERMINAL**, que no es otra que la centralización o impresión en microficha de todo lo obrado por el cajero durante el día en la caja.

La clave o password de acceso a la estación de trabajo se conforma de 8 dígitos:

Mario Vergara Rodriguez, Diplomado Administración Empresas      Cajero Bancario - Modulo I Obligaciones y responsabilidades

- 4 dígitos correspondientes al N° de la estación de trabajo y
- 4 dígitos que corresponden a **su clave secreta** (inventados por usted)

#### **d. Estación de trabajo**

El cajero es responsable del cuidado de este elemento computacional, debiendo dejarlo resguardado con su funda al término de la jornada.

Es de responsabilidad del cajero, cerrar la estación de trabajo en cada oportunidad en que se ausente de su lugar de trabajo.

## **2. RESPONSABILIDADES DERIVADAS DE LAS LABORES DEL CAJERO.**

Al asumir su función de cajero son de su responsabilidad las siguientes labores que a continuación se detallan:

### **a. SOBRE LAS CIRCUNSTANCIAS Y BOLETINES INFORMATIVOS:**

- Leer, comprender y estudiar detenidamente las Circulares y Boletines Informativos que tenga relación con las labores de su cargo, por lo que se consideran conocidas por el funcionario todas las normas, manuales, reglamentos y guías emitidos por el Banco y que rigen las labores del cajero.

### **b. SOBRE EXAMEN DE FORMULARIOS:**

- **Realizar un adecuado examen.** El cajero debe efectuar, en el desempeño de su cargo un **adecuado examen** de los formularios, documentos y recuento del efectivo, conforme se instruye en el presente manual del cajero.
- **Dar fe de su conformidad.** Consecuentemente, la conformidad de tal análisis y/o recuento, queda de manifiesto al estampar su timbre de caja y proceder a digitar en su terminal la respectiva transacción.

### **c. SOBRE DOCUMENTOS CON REPAROS.**

- **Consultar a su Jefe Superior.** Si el examen de la documentación no se ajusta estrictamente a las normas aplicables a la función de caja. (Manual de Cajeros y Normas Legales), deberá consultar a su Jefe Superior, informándole los reparos detectados. **(Seguimiento)**

Este último determinará el rechazo o aprobación. En este último caso, el Apoderado deberá estampar su V° B° con indicación expresa de la razón del mismo.

- Toda irregularidad o anomalía que se origine en una determinada situación no sujeta al procedimiento señalado precedentemente, será de exclusiva responsabilidad del Cajero.
- Es su obligación estampar en los comprobantes de depósito su timbre de caja y V° B°, en el original y copia.
- Deberá verificar que el comprobante o copia de cualquier operación recepcionada por caja y que es entregada con su timbre de caja al cliente, es copia fiel del original.

#### **d. SOBRE FALTA GRAVE**

El efectuar un deficiente análisis, no timbrar un documento o formulario, no estampar su V° B° cuando corresponde y no digitar las respectivas transacciones en el terminal, constituyen faltas graves que afectan su responsabilidad, tanto civil como administrativa.

### **3. OBLIGACIONES ORDINARIAS DEL CARGO DE CAJERO**

A continuación se señalan las obligaciones de todo cajero.

**VERIFICARÁ** que los montos señalados como saldo anterior en su **Hoja de Caja** más el pedido de dinero, sean coincidentes con el efectivo en su poder al inicio de sus funciones diarias.

#### **RECEPCIONARÁ:**

- Depósitos en efectivo y o documentos
- Recaudaciones de cobranzas, de facturas de empresas.
- Pago de servicios
- Recaudaciones de impuestos
- Vales vista tomados
- Pagos de préstamos y créditos
- Depósitos a plazo, etc.

#### **¿Cuál es el procedimiento?**

- Timbrará la totalidad de la documentación que por estos conceptos genere al momento de recepcionarla y previa la verificación conforme de lo recepcionado, ingresando inmediatamente lo que corresponda en su terminal de caja.

**REVISARÁ LA CORRECTA EXTENSIÓN** de todos los depósitos que recepcione.

#### **¿Cuál es el procedimiento?**

- Contar el dinero o el número de documentos en presencia del depositante, constatando lo anotado en la papeleta.
- Guardar el dinero en su caja, timbrará los cheques por el anverso.
- Verificar que estén debidamente endosados y con el número de cuenta corriente que figura en la papeleta de depósito.
- Timbrar original y comprobante si lo hubiere del depósito entregando este último al depositante, previa verificación que sea copia fiel del original e inmediatamente ingresará dicha transacción al terminal computacional
- Cualquier diferencia contenida en el detalle de la constitución del depósito que signifique sobrante con respecto a la suma erróneamente determinada, reclamada posteriormente por el depositante, es de responsabilidad ineludible del cajero.
- Cuando un depósito venga con algún error, el cajero no podrá corregirlo, limitándose a informar al cliente para que por éste confeccione una nueva papeleta de depósito, un error en depósito arroja una diferencia en contra para el cajero no detectada en el momento de la recepción, pasa a constituir una pérdida de responsabilidad del cajero por no haberla detectado durante la recepción del mismo. Si el error es al revés, se asume que debe existir un sobrante que deberá existir en la caja.

**PAGARÁ CHEQUES DEL BANCO Y OTROS DOCUMENTOS** emitidos por el mismo Banco, como ser, vales vistas, depósitos a plazo, avances de tarjetas de crédito, boletas de garantía tomadas en efectivo, traspaso de cajero, según las normas y requisitos establecidos en el caso de cada tipo de documento.

Pagará igualmente, los servicios que el Banco ha convenido con diversas empresas, tal como pago de pensiones, remuneraciones, dividendos, etc.

Tanto las recaudaciones de servicios como también los pagos por concepto de otros servicios, son conocidas por el cajero, como también su forma y reglamentación, a través de las circulares internas pertinentes.

**OBRARÁ AJUSTÁNDOSE ESTRICTAMENTE** a las normas de la ley de Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques.

**SERÁ RESPONSABLE** ante el Banco por el pago de cheques y otros documentos en los cuales sea dable constatar adulteraciones (mediante raspaduras u otras alteraciones notorias), que sean visibles en un análisis o lectura del documento. Su responsabilidad incluirá la restitución al Banco del valor pagado en esta forma y reclamado por terceros.

**SERÁ RESPONSABLE DE LA CANCELACIÓN** de un cheque en que la firma giradora no corresponda a la registrada por el titular de la cuenta corriente girada o haya sido falsificada en forma visible, vale decir que exista visible disconformidad, respondiendo por el valor del documento cancelado o de los perjuicios que su acción origine.

**IDENTIFICARÁ EN TODA CIRCUNSTANCIA** fehaciente y satisfactoriamente a quien cobra, dejando además constancia al dorso del documento, del nombre y cédula de identidad de quien cobra, todo ello de su puño y letra y responderá de los eventuales perjuicios económicos que deriven de tal incumplimiento.

En caso que el documento se presente en caja con la firma de cancelación ya hecha, el cajero deberá determinar si dicha firma **OBSTACULIZA RIESGOSAMENTE** la revisión de la extensión y condición del documento, en cuyo caso deberá requerir al portador que firme el documento, procediendo luego a comparar ambas firmas y recurrir al supervisor si estas aparecen visiblemente disconformes.

**INGRESAR AL TÉRMINO DE SU CAJA** todas las transacciones que generan egresos de caja en efectivo debe ser en forma previa al pago del mismo.

**INFORMARÁ DE INMEDIATO LAS DIFERENCIAS** que se produzcan al final del día, para su contabilización en la cuenta Operaciones Pendientes, antes del cierre de las operaciones diarias y su reintegro o regularización oportuna será de su exclusiva responsabilidad.

**AVISARÁ INMEDIATAMENTE A SU JEFATURA**, ante cualquier diferencia que detecte en su caja; no hacerlo constituye una falta grave.

**SERÁ DE SU RESPONSABILIDAD** el extravío de cualquier especie a su cargo, fuera de significar la lógica indemnización para el Banco; quedará sujeta a una investigación.

**SERÁ DE SU RESPONSABILIDAD**, de acuerdo con la oportunidad que dé aviso, ante la eventualidad que se le dé un mal uso a las especies extraviadas.

**ESTARÁ LLANO** a proporcionar el máximo de información que le sea requerida en el transcurso de una investigación, tendiente a aclarar hechos en los cuales se encuentre involucrado, debiendo hacer presente a su respectiva jefatura todos aquellos hechos que en su conocimiento ya a su juicio signifiquen un menoscabo para el banco, originados en anomalías o irregularidades en que incurren otros funcionarios. Su omisión podría construir encubrimiento o falta grave.

**EXIGIR RUT O CEDULA DE IDENTIDAD EN OPERACIONES DE CARÁCTER PATRIMONIAL.** La Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras ha instruido respecto de la obligatoriedad de exigir la presentación del RUT a las personas naturales Y RUT a las jurídicas que realicen operaciones tales como prestamos o créditos, descuentos de documentos mercantiles, compra de valores mobiliarios, avales o fianzas, emisión boleta garantía, carta de crédito, apertura de ctas.ctes., cobranzas, recepción de valores en custodia, arrendamiento de cajas de seguridad, comisiones de confianzas, compra o venta de divisas (Salvo cuando se trate de turistas extranjeros, compras clasificadas por el Banco Central de Chile siempre que su monto sea inferior US\$ 50.000 o su equivalente en otras monedas), CONSTITUCION DE DEPOSITOS A LA VISTA O A PLAZO, VALE VISTA( Salvo cuando se trate de abrir o mantener cuentas de ahorro, depósitos efectuados por extranjeros no residentes o correspondan a depósitos en Ctas. Ctes.) Con la excepciones correspondientes. Las personas naturales pueden exhibir su CEDULA DE IDENTIDAD

#### **Consideraciones importantes**

- Cuando proceda a solicitarla exhibición del RUN o CEDULA DE IDENTIDAD, deberá quedar constancia del respectivo numero en la información acerca del cliente o si se trata de una transacción ocasional, en el documento respectivo.
- En aquellas ocasiones en que, sin ser exigibles la presentación del RUN, la operación la realiza un extranjero no residente, se dejará constancia del documento exhibido que acredite su calidad de transeúnte.
- Todas las operaciones en que sea necesario verificar la identidad de los solicitantes, tales como apertura de cuentas corrientes o de ahorro, pago de CHEQUES, o depósitos a plazo, etc., se debe exigir la CEDULA DE IDENTIDAD, único documento VALIDO, para comprobar LA IDENTIDAD DE LAS PERSONAS.

#### **4. PROHIBICIONES DEL CARGO DE CAJERO.**

Debido a lo delicado del tema de las responsabilidades del cajero, aquí se especifican lo que constituyen las prohibiciones.

Entonces, queda estrictamente prohibido al Cajero:

**PAGAR A FUNCIONARIO O EJECUTIVOS** cheques u otros documentos extendidos a nombre de terceras personas.

Cualquier excepción a esta disposición deberá ser calificada directamente por el Jefe de Operaciones o el Jefe de Oficina, quienes en caso de autorizarla, deberán dejar constancia escrita de ello al dorso del documento, junto con estampar su correspondiente firma y timbre. En ningún caso, el apoderado que autorice esta excepción, podrá ser la persona que cobre el documento.

**CANCELAR CHEQUE O DOCUMENTO POR CAJA, CONTRAVINIENDO NORMAS LEGALES.**

Si algún Apoderado o Supervisor le ordena cancelar un documento en las condiciones señaladas, el cajero deberá exigir el correspondiente V° B° del supervisor del mismo, expresa constancia de las razones que motivan su autorización.

**PAGAR "DOCUMENTOS MAYORES"** sin previa calificación del Supervisor, quien en caso de autorizar su cancelación deberá autorizarlos con su correspondiente V° B° junto con estampar en el documento la razón de su V° B°.

**PAGAR O RECIBIR EN DEPÓSITO** documentos que tengan enmendaduras, raspaduras o cualquier alteración apreciable a simple vista.

**ENTREGAR POR DETRÁS DE LAS CAJAS** a funcionarios o ejecutivos valores provenientes de clientes.

**ENTREGAR DINERO A FUNCIONARIOS O EJECUTIVOS**, sin previa recepción del documento que respalde el egreso, el cual tendrá que imputarlo de inmediato en su terminal.

**RECIBIR CHEQUES U OTROS DOCUMENTOS NOMINATIVOS** en depósito para una cuenta corriente distinta de la del beneficiario.

**ACEPTAR QUE UN APODERADO O UN COLEGA**, instruya pagar y dejar en su Caja como dinero efectivo, el documento que fue cobrado.

**ENMENDAR UNA PAPELETA** de depósito y otro documento recibido o pagado.

**TRASPASAR O RECIBIR DINERO A O DE OTROS CAJEROS** y/o Tesorería, omitiendo las siguientes exigencias:

- a) Recuento de los dineros por parte del Cajero o Tesorero que lo recepciona.
- b) Entrega o recepción del comprobante contable previamente autorizado por dos apoderados, cuyo original deberá ser devuelto a quien entrega, debidamente timbrado y con V° B° , en señal de conformidad.
- c) Digitación inmediata en su terminal del ingreso o egreso de los dineros.

**ABANDONAR SU CAJA**, sin cumplir previamente con los siguientes resguardos básicos de seguridad.

- a) Dejar el timbre de Caja y los dineros debidamente resguardados bajo llave, llevándose esta última consigo y jamás delegarla en un colega o superior.
- b) Dejar desactivado su terminal.

**DEJAR SU TARRO DE CAJA EN PASILLOS** o lugares distintos al recinto donde desempeña su labor de Cajero, o en ese lugar, sin adoptar las medidas de resguardo que impidan que éste sea sustraído.

**INTENTAR INGRESAR DINERO A MODO DE RESTITUCIÓN DE ACCESAR POR SÍ SOLO**  
**A:**

- a) La Bóveda o Caja de Fondos que contienen la Reserva.
- b) Los dineros y movimientos recibidos a través del Cajero Automático
- c) Los movimientos recibidos a través de la Caja Buzón.

**EFFECTUAR SIN LA PRESENCIA DE UN APODERADO O SUPERVISOR, LA APERTURA DE:**

- a) Los sobres que se extraigan del Cajero Automático.
- b) Los sobres que se extraigan de la Caja Buzón
- c) Las bolsas de remesas provenientes de Tesorería o de Retiros Domiciliarios

**TRANSPORTAR DINERO DESDE TESORERÍA A SU CAJA** o viceversa, portándolo en sus manos y menos delegarlo en manos de otras colegas o ejecutivos.

**ENVIAR O RECIBIR REMESAS DE DINERO SIN QUE ÉSTAS ESTÉN DEBIDAMENTE GUARDADAS EN VALIJAS**, protegidas con sus correspondientes precintos (sellos de seguridad), cuyos números, en caso de estar enviando remesa, obligadamente tendrá que anotar de puño y letra en las guías utilizadas para tal efecto. Asimismo, en caso de recepción, en forma previa a la apertura, deberá verificar que el número de la valija y precintos correspondan a los especificados en la guía.

**MANTENER EN SU CAJA SALDO SUPERIOR A LOS MÁRGENES ESTABLECIDOS** durante las horas de atención al público, estando obligado a solicitar las veces que sea necesario la autorización a sus superiores para traspasar los excesos.

**GUARDAR DINERO EN LUGARES DISTINTOS AL TARRO DE CAJA, CAJONES O BÓVEDA**, como por ejemplo: papeleros, tarros de basura, o en tarros de Cajero que no están en funcionamiento, carentes de una elemental visualización permanente y custodia responsable.

**ACCESAR A LOS DINEROS QUE PUDIERAN QUEDAR EN SU CAJA, DESPUÉS DE HABER SIDO VÍCTIMA DE UN ASALTO**, debiendo limitarse exclusivamente a poner llave a los cajones, evitando borrar posibles huellas dactilares en los lugares que hubiese accedido él o los asaltantes. Todo esto, hasta que la Contraloría efectúe los arqueos correspondientes y la policía realice sus análisis.

**Qué aprendimos**

Que todo cajero, al momento de ser designado como tal es provisto de los siguientes elementos necesarios para cumplir tal función.

- a) Tarro de cajero con sus respectivas llaves.
- b) Timbre de caja
- c) Clave de cajero para ingresar al sistema computacional a través del terminal financiero.
- d) Estación de trabajo de caja. Luz UV

Que el cajero es responsable del buen uso y mantenimiento de estos elementos para lo cual debe seguir las normas establecidas.

Que de las labores del cargo se derivan una serie de responsabilidades, obligaciones y prohibiciones que el cajero debe conocer, asumir y respetar en todo momento durante el desempeño de su trabajo, exponiéndose, de lo contrario, a las consecuencias que cualquier transgresión a estos preceptos puede acarrear.