

Resumen Imprimible

Curso Cajero Bancario

## Módulo 4

### **Contenidos:**

- Principales responsabilidades de un Cajero Bancario
- Tipo y características de las principales herramientas de trabajo
- Funciones básicas del cajero bancario
- Tareas operativas
- Ambiente de trabajo: condiciones sugeridas
- Puesto de caja: tareas de una jornada de trabajo completa

## **Responsabilidades del cajero bancario**

los cajeros efectúan varias tareas. Brindan orientación y asistencia a los clientes en lo referente a los diferentes servicios, productos y operaciones ofrecidas por el banco; gestionan transacciones financieras, velan por el cumplimiento de los controles internos y los procedimientos establecidos, a los fines de garantizar la transparencia en cada transacción u operación bancaria. Los empleados bancarios son sujetos obligados a velar por el cumplimiento de las medidas de prevención, tratando de detectar las manifestaciones ilegales, de corrupción o hechos delictivos. Entidades como el AFIP (Administración Federal de Ingresos Públicos) y la UIF (Unidad de Información Financiera) exigen a las entidades financieras el conocimiento de sus clientes y la declaración jurada requerida según normativas vigentes, buscando evitar el lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.

El cajero también debe procurar la confidencialidad de datos de los usuarios. Como en cualquier trabajo, se deben cuidar los equipos y el material de trabajo necesario para la jornada. Es su responsabilidad registrar en el sistema cada operación y por supuesto balancear/encuadrar entre el efectivo en caja y el monto resultante del sistema al cierre de cada jornada.

## **Herramientas de trabajo**

- Calculadora. Por más sencilla que suponga la cuenta, siempre debemos dejarla registrada.
- Cofres/latas. Sin importar necesariamente su tamaño o color, lo que debemos saber es que cada cajero va a tener su propio cofre, y en él se deberá guardar el dinero sobrante, donde el monto máximo permitido que dependerá de las normativas vigentes; el sello de caja y el sello personal, de una jornada a la otra.

- Contadoras-validadoras de billetes. Son dispositivos que permiten contar grandes cantidades de billetes de forma automática. Aunque pueden variar su color o tamaño, lo importante es reconocer los distintos tipos de máquinas que se diferencian por sus funcionalidades. En algunos casos nos encontramos con una máquina que simplemente nos muestran de forma automática el número de billetes contabilizados, al manipular grandes cantidades de dinero en efectivo, las contadoras permiten conocer con exactitud y rapidez el número de billetes disponibles. En otros casos dispondremos de máquinas más sofisticadas que, además de contar, valida y clasifica, es decir que ofrece mayores posibilidades como: la detección de billetes falsos, el valor de lo contado, la separación de billetes de diferente valor, la división por lotes según la cantidad deseada y la detección de billetes dobles, pegados o de mala calidad.
- Lectoras de cheques: herramienta que permite la lectura ágil de los caracteres magnéticos impresos en los cheques; con la lectura del código magnético, se verifican tanto la presencia de la tinta magnética como la fuerza del magnetismo de los caracteres, proporcionando un primer indicio de cheque adulterado, reduciendo los fraudes y aumentando la eficiencia del cajero. Todos los cheques que receptiona un cajero, ya sea para pago o depósito deberán ser procesados a través de las lectoras.
- Contadoras de monedas. Herramienta capaz de contar monedas mezcladas sin una previa clasificación. Las clasifica por denominación según su tamaño y muestra el valor total de cada una de ellas de una manera rápidas y seguras.
- Lámparas de luz ultravioleta, infrarroja o blanca. En la caja se utiliza esta herramienta como medida de seguridad, allí se exponen tanto los cheques como los billetes de diferentes monedas y denominaciones ya que ambos casos presentan luminiscencia.

- Pos net Es un dispositivo compacto pasatarjeta que si bien, generalmente, lo vemos instalado en los comercios, también lo veremos en cada puesto de caja, del lado del cliente para que, al pasar su tarjeta de débito o crédito, este pueda ser identificado por el sistema operativo del banco y resulte más rápida y certera la transacción.
- Ticketeadora: herramienta extremadamente práctica pero también necesaria en su uso diario ya que sirve para emitir tickets, comprobantes, de las operaciones realizadas por caja, funciona con un rollo de papel de doble vía, original para el cliente y copia para el cajero.

### **Ambiente de trabajo**

En nuestro país, el puesto de caja se ubica en un sitio cerrado, pero generalmente agradable ya que dispone de aires acondicionados frio/calor, sin contacto con agentes contaminantes. El riesgo ambiental es prácticamente irrelevante, con posibilidad de ocurrencia baja. Sin embargo, debemos contemplar el diseño ergonómico, para que sea el adecuado del puesto, junto con una buena organización del trabajo, unas condiciones termo higrométricas y de iluminación idónea. Existe un factor de carga estática, que refiere al esfuerzo físico de estar mucho tiempo de pie o sentado) donde se adoptan posturas incorrectas. También sucede que, en la incorrecta distribución de los elementos de trabajo en el puesto y una mala higiene postural por falta de formación e información, sumado a movimientos repetidos, pueden ser la causa de posturas forzadas, con importantes consecuencias para la salud de los trabajadores.

### **Funciones básicas del puesto de caja**

La primera de las funciones está relacionada con la apertura del día, es decir, la preparación para el inicio del día. Una vez que se abren las puertas al público los cajeros podrán, recibir

y gestionar depósito de valores, tanto en efectivo como en cheques, también realizarán retiros de cuentas bancarias ya sean cajas de ahorro o cuentas corrientes; Los cajeros gestionarán nuevas inversiones y compraventa de moneda extranjera. Como parte de sus funciones los cajeros deben verificar y procesar las operaciones provenientes de los medios automáticos. Finalmente realizarán el cierre y balanceo de su saldo buscando encuadrar, balancear, con lo registrado por sistema durante toda la jornada.

Cada mañana cuando se inicia la jornada laboral, todos los cajeros deben preparar sus puestos de trabajo y como son varias las tareas a realizar, es necesario que podamos priorizarlas. Es necesario priorizar las tareas para optimizar el tiempo de inicio. Una de las primeras tareas que se recomienda hacer, es prender los equipos de trabajo, incluyendo sin duda la PC, e inmediatamente habilitarse en los sistemas correspondientes, se busca de esta forma, reducir la probabilidad de errores de sistema que no podríamos resolver por cuenta propia. Paralelamente debemos ir chequeando que nuestro puesto de trabajo se encuentre limpio y ordenado; Debemos contar con los elementos necesarios para afrontar la jornada, por ejemplo, una almohadilla con tinta para nuestro sello de caja, lapiceras o biromes, papel carta/A4 para la impresora, rollo de papel doble vía para la ticketadora, clips, banditas elásticas, una esponja (redonda) con agua para humedecer los dedos y facilitar el conteo de billetes. Mientras tanto el responsable del área, tesorero/a, hará entrega del cofre, que como ya vimos es donde se guarda el dinero sobrante de un día hacia el otro, junto con los sellos de caja y la antefirma (sello con nombre y cargo). Recordar actualizar la fecha del sello de caja diariamente. El monto máximo permitido al cierre de la jornada, varía según el banco; ese mismo saldo es el que recibiremos como saldo inicial del siguiente día y sin duda el que se deberá registrar en la apertura del día en su sistema. Siendo el horario pertinente, se abrirán las puertas al público y cada cajero comenzará a realizar las diferentes transacciones.

### **Realizar un depósito en efectivo**

Teniendo en cuenta que, para realizar un depósito, no necesariamente, se debe ser cliente del banco; el cajero que vaya a recibir el depósito en efectivo, debe disponer de datos

---

necesarios y certeros sobre la cuenta receptora; la mejor forma de reducir equivocaciones es pedir el DNI físico y copiar el número en nuestro sistema. Si se trata de un tercero entonces pediremos número de cuenta receptora, más nombre o DNI del titular de la cuenta. Una vez verificados los datos de la cuenta entonces nos dispondremos a contar y validar los billetes, para ello, recibiremos los billetes, los ordenaremos, de mayor a menor o a la inversa. Utilizando la técnica de conteo y el recuento por maquinas contadoras, si el monto resulta conforme a lo esperado, entonces se procede a guardar el dinero en los cajones, confirmar la operación por sistema de manera que se emita un comprobante, ticket, de la transacción realizada el cual se le entregará como constancia al cliente.

### **Realizar un depósito en cheque**

Si bien muchos bancos, sobre todo privados, derivan esta transacción a los medios automáticos, la realidad es que es parte de las funciones principales del banco, por ello, ante la solicitud de algún usuario, sea cliente o no, una vez recibido el cheque, el cajero deberá chequear su autenticidad, los datos mínimos en cuanto a su confección técnica, por lo cual se deberá verificar que esté en fecha de pago, que contenga la firma del librador y que al dorso se encuentren los datos del beneficiario o endosante. Una vez realizado este chequeo se dejará registro por sistema, validando el cheque por la lectora y luego interviniéndolo con el sello de caja al dorso del mismo. El sistema emitirá un comprobante de la operación realizada, el cual debemos sellar y entregar al cliente.

### **Retiro de caja de ahorro**

En este caso los clientes quieren llevarse sus valores del banco. Para ello si el retiro es sobre una cuenta caja de ahorro , el procedimiento debería ser la solicitud del DNI credencial por parte del cajero, en muchos bancos también se le pide al cliente que pase alguna de sus tarjetas (débito o crédito) por el posnet a fin de identificarlo, luego se ingresa en el sistema el monto de retiro solicitado por el cliente, en ese momento el sistema emitirá un ticket con un espacio para que el cliente firme, la misma deberá ser verificada con la que

se encuentra registrada en el sistema bancario, una vez validada la firma y la existencia de fondos suficientes, se le entrega el monto solicitado y una copia del ticket al cliente, pidiéndole que controle lo recibido, para disminuir probables diferencias.

### **Retiro de cuenta corriente**

El cajero debe solicitar a la persona que se presente en ventanilla el cheque y el DNI credencial, al mismo tiempo, va a corroborar que las fechas sean las correctas, que no posea ninguna tachadura o corrección de escritura, que esté firmado correctamente, se le pedirá al beneficiario que al dorso complete con sus datos personales, y una vez ingresado al sistema se deberá chequear que posee fondos suficientes para afrontar el pago, ya sea de saldo real o descubierto, y que no posea ninguna denuncia por extravío, robo o adulteración. Realizado todos esos controles se confirma el cheque; se entrega el dinero al cliente; se guarda el cheque en una de las gavetas para su posterior balanceo.

### **Pagos**

En la actualidad, la mayoría de ellos suelen realizarse por débitos automáticos o cualquier otro medio de pago electrónico. Sin embargo, como ya lo hemos mencionado estas son funciones básicas y habilitadas para cualquier puesto de caja. Por eso todo cajero debe realizar pagos de tarjetas de crédito, para lo cual le solicitará a cliente su DNI, número de Tarjeta o número de cuenta crédito, por otro lado, el monto a pagar podrá ser el saldo mínimo, el saldo total o alguna diferencia entre ellos. Para aquellos clientes que tengan que pagar la cuota de algún prestamos, generalmente lo hacen de forma automática, sin embargo, cuando se trata de cancelaciones anticipadas parciales o totales, entonces deben presentarse en ventanilla para el cálculo final del capital adeudado más los intereses correspondientes. Si bien hace varios años que el pago de los servicios públicos, luz, agua, gas, teléfono, fue derivado a medio automáticos, esta operación fue rápidamente suplantada por el pago de servicio privados, por ejemplo, empresas privadas que contratan el servicio de cuenta recaudadora, para que sus usuarios le paguen a través

de los diferentes bancos, para lo que el cajero le tendrá que pedir los datos de la empresa que quiere pagar, quien quiere pagar y cuanto quiere pagar. Cuando nos piden pagar impuestos, debemos contar con algunos datos fundamentales, primero saber que impuesto necesita pagar, segundo quien lo quiere pagar y para eso necesitamos el número de CUIT, tercero el periodo de pago y por último cuanto va a pagar. Llegado el momento de los jubilados y/o pensionados, los cajero intervienen solo en casos de excepción, ya que a la mayoría de nuestros jubilados el ANSES le liquida sus haberes mensualmente para que ellos lo retiren de cualquier cajero automático con sus tarjetas de débito; Algunos beneficiarios no poseen cuentas activas con lo cual la forma de pago es por ventanilla y en ese caso es responsabilidad del cajero solicitar siempre, el DNI del titular y en el caso de tener un apoderado, también solicita ese DNI. Los últimos pagos posibles a realizar por ventanilla son las nuevas inversiones o la renovación de otras si la confección original se realizó por ventanilla; el mayor ejemplo es el plazo fijo, que muchos clientes deciden confeccionarlo por internet, pero otros tantos prefieren hacerlo en ventanilla con DNI y certificado en mano.

### **Inversiones. Compra venta de divisas**

En los bancos argentinos, las divisas autorizadas son los dólares americanos, los euros y en poquitos bancos, los reales. Los bancos solo operan con billetes, las monedas solo se podrán cambiar en casas de cambio, al igual que algún billete deteriorado.

Cuando se expresa el valor de la divisa, hablamos de cuantos pesos se necesita para adquirir una unidad de esa divisa. Y como el control lo tienen las entidades financieras, debemos saber que la cotización siempre está expresada desde ellas, es decir el banco compra a..., el banco vende a..... Este razonamiento genera muchas confusiones, a saber, siempre que un cliente se presente en ventanilla, debemos pedirle el DN y preguntarle q operación va a realizar. Si su respuesta es “quiero comprar dólares” entonces el empleado tiene que realizar una operación de venta de dólares.



## **Balanceo / Arqueo de caja**

El arqueo de caja consiste en el análisis de las transacciones del efectivo, durante un lapso determinado, con el objeto de comprobar si se ha contabilizado todo el efectivo recibido y de forma correcta; el saldo que arroja esta cuenta, corresponde con lo que se encuentra físicamente en caja en dinero efectivo, el cual debemos verificar que coincida con el saldo resultante esperado que arroja el sistema de caja. Por ejemplo: sobre las distintas denominaciones de pesos, se detalla la cantidad y/o el importe que físicamente hay en nuestra caja, en su sumatoria, nos da \$321.733. Al pie de la pantalla, seguramente veremos un total esperado, es decir que es lo que espera el sistema que tengamos en nuestra caja luego de todos los registros diarios; en este caso supongamos que el sistema espera tener un saldo de \$331.733. ¿Qué sucedió? El sistema espera que tengamos \$10.000 más del que pudimos contabilizar físicamente. Al cierre del día nuestra caja posee un faltante de \$10.000 que debemos buscar entre las transacciones realizadas.

## **Balanceo /Arqueo de operaciones**

Recordemos que cada operación imprime un comprobante/ticket que guardaremos para que llegada esta instancia nos sirva de soporte para el arqueo. Posicionados en la pantalla correspondiente debemos verificar cada una de las operaciones registradas, entonces veremos por ejemplo los cheques pagadores, que son los cheques que el cajero pagó por ventanilla, en este ejemplo durante toda la jornada el cajero pago 30 cheques generando una salida de efectivo por un total de \$225.346,90; ¿Cómo saber si eso está bien? lo que debería hacer el cajero, es sumar los cheques físicamente. Supongamos que de ese conteo resulta que físicamente el cajero tiene 31 cheques que dan un total de \$235.346,90. Entonces durante el día, el cajero le pago un cheque a un cliente, pero nunca lo registró. Una vez localizado el cheque sin procesar y suponiendo que sea por \$10.000, se normaliza la situación buscando encuadrar con el monto esperado.

## **Diferencia no localizada**

Es momento de saber que sucede si llegada la instancia de balanceo el cajero no logra cerrar satisfactoriamente. Ante una diferencia de sobrante o faltante, el cajero deberá recontar el efectivo para una mayor seguridad y luego balancear las operaciones registradas contra los documentos, tickets y comprobantes físicos. Si luego de estos controles la diferencia persiste, el cajero deberá dar aviso al responsable de caja o sector operativo para que regularice dicha situación; lo que hará entonces es compensar la diferencia del cajero de forma contable, utilizará para ello, cuentas contables de pérdidas o ganancias dependiendo el caso, sobrante o faltante. La caja de todos los cajeros debe cerrar diariamente balanceadas y sin diferencias. Si con el pasar de los días se logra localizar la diferencia, entonces el encargado del sector contable registrará la normalización de saldos; si no se logra localizar entonces pasados los días necesarios se informa al sector de liquidaciones, porque en el caso de los faltantes serán compensados con el concepto de falla de caja de cada empleado. Recordemos que los sobrantes quedan a favor del banco.

## **Cierre del día**

El momento del cierre será realizando un pase de efectivo al responsable del sector, tesorero/a, el pase físico, se deberá registrar por sistema al mismo tiempo de realizado; Un monto menor, que dependerá del banco, queda resguardado en nuestro cofre, junto con el sello de caja y el ante firma. Una vez que el cajero se encuentre listo, solicitará al tesorero/a la supervisión del mismo. El responsable del sector es el encargado de auditar diariamente que lo guardado en los cofres coincida físicamente con lo que el cajero declara por sistema y que en ningún momento supere el monto máximo permitido. Finalizada esta situación, se resguardará el cofre en el tesoro de la sucursal para poder ser utilizado al siguiente día. De esta manera se da por finalizada la jornada laboral de los cajeros bancarios.