

Resumen Imprimible

Curso Cajero Bancario

## Módulo 5

### **Contenidos:**

- Operatoria de caja /Manejo de efectivo
- Resguardo y ordenamiento del dinero.
- Pases de dinero
- Armado de remesas
- Detección de billetes falso, normativa a seguir según BCRA
- Técnica de conteo y recuento del dinero

## **Operatoria de caja**

Es necesario que el cajero cuente con un método o procedimientos estandarizados para que realice apropiadamente sus labores y si bien muchas de estas operatorias son comunes al puesto de cajero siempre existe alguna particularidad que exija cada banco. Conozcamos algunas operatorias de caja, con respecto al manejo del dinero, comunes y necesarias para el día a día.

### Requisitos necesarios del cajero con respecto al efectivo:

Es fundamental que la persona que decida ser cajero/a de un banco sea responsable, honesta y ordenada.

Algunas de las operatorias de caja ligadas al manejo de efectivo son:

1. El deber de mantener el efectivo ordenado por denominación y dentro de los cajones asignados.
2. Mantener bajo llave todos los lugares de resguardo del efectivo.
3. Es importante que se custodien todos los comprobantes resultantes de operaciones diarias, ya que son la constancia o garantía que dispone el banco ante algún reclamo.
4. Se debe administrar y registrar el efectivo que ingresa y sale de caja, ya sea generado por una operación con el cliente o de un pedido o entrega algún compañero o responsable del sector.
5. Siempre que se deba abandonar el puesto de trabajo, es necesario bloquear la terminal, como medida de seguridad.
6. Las diferencias de caja se generan por una mala manipulación de efectivo, pero también por errores de registro en las terminales.

## Sugerencias

Al momento de recepción de efectivo, existen sugerencias, y en algunos casos, normativas que establecen el cómo. Siempre se espera recibir por parte del cliente el efectivo de manera ordenada, sin embargo, esto no siempre sucede, por lo que es necesario que, a la visita del cliente, el cajero realice esa tarea. El orden de recepción del efectivo es por denominación, es decir, por valor del billete y el conteo se hace de forma descendente o ascendente (de mayor a menor o de menor a mayor) nunca mezclados. Ya con los billetes ordenadas, utilizaremos la técnica de conteo, buscando armar fajos y de no ser posible, obtendremos lomos y billetes sueltos. Como método de control antes de su guardado debemos recontar el dinero utilizando las maquinas recontadoras. Es importante que el cajero respete el límite de caja asignado; para lo cual se debe tener presente el límite fijado para evitar infringir las medidas de seguridad establecidas.

## Ordenamiento de los billetes

La forma más básica es el armado de lomos o lomitos. Siempre serán armados por 10 billetes de la misma denominación y moneda; por ejemplo, si hay cinco lomos de u\$s 100 (cien dólares) tenemos un total de 5000 mil dólares. Es de esta forma como el cajero deberá armar y sumar hasta 10 lomos, siempre igual denominación e moneda para lograr tener un fajo.

Cada fajo, chato o estirado está compuesto con 100 billetes del mismo valor y de la misma moneda, simplemente se estiran 10 lomos y se los faja, para poder sostenerlos e identificarlos. Armados en fajos es la manera que cada cajero realizará los pases al tesorero/a o responsable del sector, para que luego se generen las remesas de efectivo o simplemente para su resguardo en el tesoro de la sucursal. Muchos se preguntan cómo hace un tesorero/a para saber rápidamente cuánto dinero tiene en el tesoro. Sencillamente cuenta las balas o ladrillos.

¿A qué se llaman balas o ladrillos? como parte del ordenamiento de los billetes nos encontraremos cada bala o ladrillo que está compuesto por 10 fajos, chatos o estirados,

es decir que en cada ladrillo hay 1000 (mil) billetes del mismo valor y de la misma moneda. El mismo cajero o sino el responsable del sector sostiene los 10 fajos con banditas elásticas cruzadas, para un mejor ordenamiento y conteo. Es de esta forma como el tesorero/a guarda el dinero en el tesoro/bóveda de la sucursal, esto permite rápidamente el conteo y control del mismo para determinar el saldo total de la sucursal. De ser necesario también es la forma requerida para el armado de remesas de efectivo que se envían a otra entidad bancaria o al Banco Central de la República Argentina.

### **Fajado de billetes. Identificación**

Como parte de los elementos de trabajo, todos los cajeros dispondrán de fajas de papel, de 5cm ancho por 25 cm de largo, y en mucha de ellas, con 1 cm de cinta bifaz. Recordemos que todos los fajos deben contener cien billetes de la misma denominación y moneda. La faja debe colocarse encima de la imagen central del billete, dándole la vuelta, logrando una intensidad justa que permita, sin romperse, sostener los 100 billetes. Es importante no poner broches, clips o cinta adhesiva, entre la faja y los billetes ya que cualquiera de estos elementos genera inconvenientes para su manipulación. No se acepta más de una faja por fajo, ni las colocadas al revés, es decir ocultando la parte impresa, o con sellos sobrepuestos de otra entidad.

Tarea de identificación de los fajos: El cajero receptor y responsable del armado del fajo, una vez colocada la faja, deberá sellarla al frente con su sello caja. Recordemos que en todos los sellos encontraremos el nombre del banco; el número y nombre de la agencia/sucursal; el número de caja; el legajo del cajero y la fecha del día. Antes de entregarlo definitivamente al tesorero/a o responsable del sector o al momento de traspaso del dinero, es necesario un control adicional, para lo cual un segundo cajero será el responsable del recuento del fajo. Una vez enviada la remesa de efectivo, si existiese alguna diferencia se tendrán en cuenta los sellos intervinientes. El cajero que sella al frente se hace responsable de la calidad de los billetes, certificando que en ese fajo no hay ningún billete falso, mientras que el segundo cajero, que ponga su sello al dorso, en el

recuento, será el responsable de la cantidad de billetes, certifica entonces que en ese fajo no hay efectivamente 100 billetes.

### **Armado de remesas de efectivo**

La palabra remesa se usa para nombrar al giro de dinero; por eso vamos a hablar de remesa de efectivo. Es responsabilidad del tesorero/a mantener el saldo del tesoro de la sucursal dentro de los valores asegurados; si durante la jornada de trabajo el ingreso de efectivo excede ese monto, el tesorero deberá armar ladrillos cruzando bandas elásticas y/o embolsándolos al vacío y enviar remesas de efectivo hacia el BCRA, o a otra sucursal del mismo banco. De acuerdo a los movimientos puede suceder que la sucursal necesite pedir efectivo, ya sea pesos o divisas. En cualquiera de los casos se envía o se solicita una remesa de efectivo, a través de las empresas de transporte de caudales/valores, actividad que se encuentra regulada por el BCRA.

### **Billetes deteriorados**

Los billetes deteriorados pueden canjearse por otros en buen estado en una ventanilla habilitada en la sede del Banco Central, o bien en una sucursal de algún banco comercial. El cambio por billetes utilizables, de no mediar dudas, se hace en forma inmediata. Uno de los requisitos es llevar a la ventanilla al menos 60% de la superficie del papel a canjear. Esto es para evitar que un mismo billete sea cambiado dos veces. Una de las tareas diarias del cajero, es la separación de los billetes deteriorados de los que se encuentran en buen estado y será tarea del tesorero/a retirarlos periódicamente para lograr armar fajos de deteriorados que serán enviados al BCRA para la quema, en realidad para su trituración y así quitarlos de circulación.

## **Billetes presuntamente falsos**

Durante toda la jornada los cajeros reciben billetes, efectivo de diferentes denominaciones. Es responsabilidad del cajero controlar la cantidad recibida, pero también de verificar la calidad de los mismos. Es necesario que todos los cajeros estén capacitados en cuanto a medidas de seguridad de los billetes para poder cumplir con esta responsabilidad. Todas las instituciones comprendidas en la ley de Entidades Financieras deben retener los billetes argentinos, dólares estadounidenses o euros que fuesen presuntamente falsos y les sean presentados por ventanilla. De esta obligación los bancos deben librar un acta de retención, como constancia del hecho; del acta completa se entregará una copia a quien presentó el billete (cliente) junto con una fotocopia del billete; otras dos copias del acta, junto con el billete original serán enviados por la entidad al BCRA, sin aditamentos ni perforaciones, y finalmente, la entidad guardará una copia del acta con una fotocopia del billete. El envío de los billetes presuntamente falsos es al Banco Central donde el laboratorio interviene y evalúa las medidas alcanzadas y confirma si efectivamente ese billete es falso o no. Si resultase que el presunto billete NO es falso, entonces el BCRA lo devuelve al banco, para que luego el banco lo devuelva al cliente que lo presentó.

Existe un acta/formulario que se descarga de la página del BCRA y simplemente se completa con datos básicos.

## **Técnica de conteo en efectivo**

Si bien existen varias técnicas alrededor del mundo, en nuestro país existe una, que es la más utilizada; conoceremos sus pasos pero primero debemos tener en cuenta algunos consejos antes de empezar:

- Se recomienda que todos los billetes estén estirados y planos, sin doblez, así se logrará visualizar la mayor cantidad posible del billete;
- Siempre ordenarlos por valores y mirando hacia el mismo lado;

- Airearlos con pequeños golpes para evitar que se peguen;
- Tener en cuenta la posición del brazo para que no esté en alto y procurar estar sentado;
- Frenar y separar ante algún billete que contenga cinta adhesiva para verificar que no sea falso (se une medio trozo auténtico al resto de una fotocopia, obteniendo de esa manera, la multiplicación de un billete)
- Teniendo en cuenta la cantidad de billetes a contar se harán pilones de distintas cantidades, en el caso de los fajos, se podrá hacer un corte a la mitad, 50 billetes, para que resulte más cómodo para el cajero.

### Técnica paso a paso

1. Estirar los billetes ya acomodados por valor.
2. Con los brazos apoyados, si eres diestro, se debe colocar la mano izquierda en el medio del billete, con el pulgar en el centro/bajo y el meñique más el anular en el centro/arriba, formando como una letra C. (si se es zurdo, simplemente, hazlo al revés)
3. Es necesario lograr la fuerza justa para poder sostener los billetes y manipularlos, sin que su exceso dificulte el traspaso de un billete a otro.
4. Son el dedo índice y el medio, de la mano izquierda, los que deberán alternarse uno a uno, haciendo como una escalera para lograr pasar cada billete.
5. Mientras tanto el dedo índice de la mano derecha se deberá humedecer.
6. Utilizar una esponja con agua, mojadero, o un humedecedor, ya que, con el dedo pulgar y el índice de la mano derecha, debemos tomar (pellizcar) los billetes de su extremo derecho superior, para ir empujándolos o pasándolos de a uno.
7. El resto de los dedos deben estar retraídos y flojos sobre hacia la palma de la mano.
8. Para poder pasar cada billete se debe caminar, alternando uno y uno sucesivamente entre los dedos índice y mayor de la mano izquierda. Recordemos que el meñique, el anular y el pulgar estarán retraídos sobre los billetes sosteniéndolos.

La velocidad permite al ojo retener una imagen en cuanto a color y definición; rápidamente cuando esa imagen difiere, como sucede en los billetes falsos, nuestra vista suele detectarlo rápidamente. En ese momento se debe apartar el billete raro, sospechoso, para profundizar el control de las medidas de seguridad y de ser necesario utilizar la lámpara ultravioleta.