

CHEMONICS INTERNATIONAL INC.



# MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACIÓN

Presentado a:  
USAID/México  
Mayo del 2003

Presentado por  
Chemonics International Inc.  
• Lic. Luis Bochio •

Preparado con la ayuda y apoyo de



El Manual Marco de Políticas y Procedimientos de Captación fue elaborado el Lic. Luis Bochio, consultor de corto plazo contratado por Chemonics International, Inc. con financiamiento de la Agencia para el Desarrollo Internacional de los EE.UU. en México (USAID/México) bajo el Contrato Implementación de la Estrategia de USAID/México sobre Microempresas No. PCE-I-00-99-00007-00, Orden de Trabajo No.: 804. En su elaboración y revisión participó Mario González y Raymundo de la Unión de Crédito Progreso SA, Vicente Fenoll de Servicios Financieros Comunitarios (Fincomún) S.A., Luis Felipe Lizarraga, Sigeo Hirota M. y Vicente Fenoll de Supervisora Prodesarrollo, AC y Miguel A. Rivarola de Chemonics International, Inc. en México.

El presente documento es propiedad del Gobierno de los EE.UU. y puede ser copiado o reproducido en todo o en parte, con solo citar las fuentes de su elaboración y financiamiento.

Aprobado por Consejo de Administración	Aprobado por Dirección General	Aprobado por Comité Técnico	Elaborado por

<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION</b>	
Fecha de Emisión:	<b>ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA</b>

## **PRESENTACIÓN**

El presente Manual constituye un documento marco para las instituciones microfinancieras beneficiadas dentro de la Estrategia para el Apoyo a la Microempresa en México que lleva a cabo US AID a través de Chemonics International Inc, el cual deberá ser adaptado a la situación particular de cada entidad. Para la redacción del Manual se ha denominado genéricamente como **La Financiera** a la institución microfinanciera modelo.

Dentro del esquema de supervisión auxiliar que contempla la Ley de Ahorro y Crédito Popular, se ha considerado que la estandarización de políticas y procedimientos traerá un abaratamiento significativo de los costos de transformación en primer lugar, y de los costos de supervisión.

En el Título de Políticas Generales, se mencionan porcentajes y cifras en las políticas de diversificación de pasivos que se basan en prácticas y experiencias internacionales y que servirán como referencia para que las instituciones establezcan sus propios niveles.

Para aspectos muy específicos de la legislación mexicana, como son el régimen tributario y el mecanismo aplicable en casos de fallecimiento del titular, se ha utilizado como modelo el procedimiento aplicado a la fecha por instituciones microfinancieras mexicanas. Se sugiere obtener una opinión legal al respecto.

Otro aspecto que requiere un pronunciamiento legal específico es el referente a la posibilidad de recibir depósitos de personas físicas y morales de nacionalidad extranjera, que a nuestro entender ya no está prohibida por la nueva legislación, más aún cuando las “Disposiciones de Carácter General a que se refiere el Artículo 124 de la Ley de Ahorros y Crédito Popular” elaboradas en borrador por la Secretaría de Hacienda, establece requisitos específicos para clientes de nacionalidad extranjera. Similar consulta deberá formularse con respecto a la posibilidad de recibir depósitos en moneda extranjera.

Cuando ha sido posible, se ha hecho referencia a Cargos ya definidos en las entidades microfinancieras, ya sea por las disposiciones legales o el Manual de Control Interno. En otros casos se ha utilizado una denominación genérica para el puesto, mencionando a modo de ejemplo o sugerencia determinados cargos que pueden asumir las funciones descritas, debiendo el Consejo de Administración de cada entidad definir los cargos respectivos. Las funciones y responsabilidades de Captación se detallan en el Título X. Desarrollo del Manual

***Los procedimientos descritos se refieren a una estructura organizativa ideal de las sucursales que pudiera no coincidir con la organización vigente en las oficinas:***

- Coordinador de Sucursal
- Encargado de Plataforma, definido como el responsable de la atención a los clientes de depósitos en la Sucursal, por lo cual debe encontrarse permanentemente disponible para realizar esta función. Si la institución sólo considera la existencia de Asesores

Aprobado por Consejo de Administración	Aprobado por Dirección General	Aprobado por Comité Técnico	Elaborado por

<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION</b>	
<b>Fecha de Emisión:</b>	<b>ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA</b>

Financieros multifuncionales (para créditos y captaciones) deberá disponer que uno de ellos permanezca en la Sucursal para atender a los depositantes.

- Cajero

En el caso de una dotación más reducida de personal que la prevista, la Gerencia de La Financiera señalará el o los puestos funcionales que asumirán la responsabilidad de los procesos cuando no existan todos los puestos mencionados.

Esto permitirá la vigencia del documento normativo sin necesidad de formular uno para cada tipo de Sucursal en particular. Es por ello que al tomar conocimiento o capacitar al personal de una oficina en función al Manual de Procedimientos, se debe tener en cuenta la estructura de puestos y responsabilidades funcionales señaladas para dicha oficina.

Como se ha señalado, es probable que el Asesor Financiero asuma las funciones del Encargado de Plataforma en el caso que éste último no exista, pero sí es deseable que las funciones de Cajero y Coordinador de la Sucursal estén separadas de las del Encargado de Plataforma, por cuanto la concentración en menos personas genera algunas debilidades en el sistema de control.

Dentro de las funciones del **Encargado de Plataforma** está la gestión de productos y servicios utilizando la base de datos de clientes existente en La Financiera con el fin de generar pasivos con clientes que solo tienen o tuvieron productos de préstamo, e identificar potenciales nuevos clientes, todo esto con metas específicas.

Las responsabilidades del **Encargado de Plataforma** en la apertura y cierre de cuentas, incluyen la entrega de constancias y libretas de depósito. Es claro que para que esto funcione, el asesor de captaciones deberá disponer de un terminal y tener cierto nivel de acceso al sistema para registrar las acciones que esté ejecutando.

Se plantea que al registrarse al depositante en la Base de Datos de Clientes se genere un número de cliente único, posiblemente basado en el documento de identidad, que permita asociar todas las cuentas que el cliente mantenga en la Financiera.

Se asume que los terminales de cómputo de todos los funcionarios de una agencia están **interconectados entre sí** y todos ellos disponen de un cierto nivel de ingreso al Sistema.

La posibilidad de realizar transferencias o abonos en las cuentas del cliente en otras entidades financieras, puede constituir un valor agregado al servicio que se le brinda y por ello se incluye dicha opción en algunos procedimientos.

Sin embargo, para poder brindar esta facilidad, la Financiera debe evaluar la conveniencia de hacerlo y en caso de estimarlo así, debe establecer dentro de su organización una instancia que centralice estas operaciones y aplicar medidas de control apropiadas.

De manera similar, otro servicio contemplado en el presente Manual como el de **Domiciliación**, requiere no solamente una instancia que centralice y controle las operaciones, sino el establecimiento de convenios con las empresas de servicios (Telefonía, Agua, Electricidad, etc.) y

Aprobado por Consejo de Administración	Aprobado por Dirección General	Aprobado por Comité Técnico	Elaborado por

<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION</b>	
--	--

Fecha de Emisión:	<b>ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA</b>
-------------------	---

el desarrollo de programas de cómputo para el intercambio de información con dichas empresas, así como el cargo automático en la cuenta del cliente.

Las referencias a estas operaciones en cuentas del cliente en otras entidades y de domiciliación se resaltan en el texto mediante un borde en el párrafo correspondiente y la indicación “Opcional” y su aplicación se deja a criterio de las instituciones que implementen el presente Manual.
---

Aprobado por Consejo de Administración	Aprobado por Dirección General	Aprobado por Comité Técnico	Elaborado por

<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION</b>	
Fecha de Emisión:	<b>ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA</b>

## Índice

I.-PROCESO DE APROBACIÓN Y DE MODIFICACIÓN DEL MANUAL.- .....	1
II.-CONTROL DE APROBACIONES Y MODIFICACIONES DEL MANUAL .....	3
III.- DISTRIBUCIÓN, GUARDA Y CUSTODIA DEL MANUAL. ....	4
IV. DEFINICIONES:.....	6
V. INTRODUCCIÓN .....	9
VI. OBJETIVOS DEL MANUAL.....	10
VII. ALCANCE DEL MANUAL.....	11
VIII. APLICACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACION DEL MANUAL.- .....	12
IX. NORMATIVIDAD APLICABLE.....	14
X. DESARROLLO DEL MANUAL.....	15
A.- Organización del Área de captación.-.....	15
A.1.-Responsable de captación directa.- .....	15
A.2.-Comité de Captación .- .....	16
B.- Políticas de Captación.....	18
B.1. Generales.-.....	18
B.1.1 Diversificación de fuentes e instrumentos .....	18
B.1.2.Conocimiento del cliente.....	19
B.1.3 Vencimientos.....	20
B.1.4. Lanzamiento de Nuevos productos .....	20
B.1.5. Confidencialidad de la Información.....	20
B.1.6. Políticas de tasas de interés.- .....	20
B.1.7.-Depósitos de empleados, funcionarios, Directivos y personas vinculadas	22
B.1.8.-Cuentas inmovilizadas .....	22
B.1.9.-Aspectos de personal.....	23
B.1.10.-Seguridad en el uso de la plataforma .....	23
B.1.11.- Sistemas de Información.....	23
B.1.12.- Atención de quejas y reclamos .....	24
B.1.13.- Manejo de efectivo para operaciones de depósito .....	24
B.2 Políticas específicas.....	25
B.2.1. Características de los Depósitos.-.....	25
B.2.1.2.-Monto Mínimo de Apertura, de depósito y saldo mínimo de la cuenta.	26
B.2.1.3.-Tasas de Interés y comisiones.....	27
B.2.1.9. Beneficiarios.....	33
B.2.1.10.-Impuesto sobre la renta.- .....	34
B.2.1.11.- Libreta de Ahorros .....	34
B.2.1.12.-Boleta de movimientos de ahorros.- .....	35
B.2.1.13.-Emisión de estados de cuenta.- .....	35
B.2.1.14.- Domiciliación de servicios (OPCIONAL).....	36
Según lo establece la Ley de Ahorros y Crédito Popular: .....	36

# MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION

Fecha de Emisión:	<b>ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA</b>
-------------------	---

B.2.1.15.- Constancia de Depósito a Plazo.-.....	37
C.-Procedimientos.....	39
C.1. Depósitos de Ahorros.....	39
C.1.1.- Apertura de cuenta.....	39
C.1.2.- Depósitos.....	43
C.1.3.-Retiros.....	45
C.1.4.-Cierre de Cuenta.....	47
C.1.5.-Renovación o reposición de Libreta de Ahorros.....	50
C.1.6.- Cambio de firmas registradas.....	52
C.1.7. Notas de Cargo.....	55
C.1.8. Notas de Abono.....	58
C.1.9. Atención de Solicitudes.....	59
C.2. Depósitos a la vista.....	60
C.3. Depósitos a plazo fijo.....	61
C.3.1.-Apertura de Depósito a plazo fijo.....	61
C.3.2.-Cancelación al vencimiento.....	65
C.3.3.- Pago de Intereses.....	67
C.3.4.- Renovación automática.-.....	68
C.3.5.- Renovación Manual.....	69
C.3.6. Archivo de Documentación de cuentas.....	70
D.- Controles Internos mínimos.....	71
D.1.-Apertura de cuentas.....	71
D.2.-Cuentas canceladas.....	71
D.3.-Notas de cargo.....	71
D.4.-Notas de abono.....	71
D.5. Formas numeradas.....	72
D.6. Transferencias y Cheques emitidos.....	72
D.7. Cuentas del personal.....	73
D.8.-Cuentas Inactivas.....	74
D.9.- Personal.....	74
XI FORMATOS UTILIZADOS.....	75
Registro de clientes           F.001.....	76
TARJETA DE REGISTRO DE FIRMAS   F.002.....	77
RELACION DE BANCOS Y NUMEROS DE CUENTA DEL CLIENTE   F.003..	78
RELACION DE BENEFICIARIOS   F.004.....	79
Libreta de Ahorros           F.005.....	80
Boleta movimiento de Ahorros   (Sólo titulares) F.006.....	81
Boleta movimiento de Ahorros   F.007.....	82
Nota de Cargo / Abono           F.008.....	83
INSTRUCCIONES DEL CLIENTE   F.009.....	84
Domiciliación           F.010.....	86
MODELO DE CONSTANCIA       F.011.....	87
Comprobante de Cancelación/ Apertura de Depósito a Plazo   F.013.....	90

<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION</b>	
Fecha de Emisión:	<b>ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA</b>

XII.-FLUJOGRAMA DE LAS PRINCIPALES TAREAS .....	91
Ver Anexo C .....	91
XIII.-PROCESO DE EVALUACIÓN, AUTOEVALUACIÓN Y MEJORA.....	92
XIV Anexos.- .....	93
A.Reportes.- .....	93
1. Reportes Operativos.....	93
1.1 Diarios.....	93
1.2 Semanales .....	93
1.3 Mensuales .....	93
2. Reportes Gerenciales .....	94
B. Instrumentos para la Administración de Pasivos .....	96
Perfil de pasivos.....	96
Flujo de vencimientos de pasivos .....	98
Mayores depositantes.....	100

<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION</b>	
Fecha de emisión:	<b>ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA</b>
<u>TÍTULO</u> I.- Proceso de Aprobación y Modificación	PAGINA <b>1</b>

## I.-PROCESO DE APROBACIÓN Y DE MODIFICACIÓN DEL MANUAL.-

Según lo dispuesto por la norma de Regulación Prudencial en el numeral 5.23:

*“Los citados manuales de políticas y procedimientos, con excepción de los manuales de administración de riesgos y de crédito, así como el código de ética, podrán ser revisados anualmente e incluso aprobados por un Comité Técnico integrado con personas especializadas nombradas por el Consejo de Administración, siempre y cuando participe en dicho Comité el Director o Gerente General.”*

En consecuencia, el presente Manual será revisado por un Comité Técnico que se constituya para tal efecto, el que aprobará el texto del Manual y lo presentará a través del Gerente o Director General para la aprobación del Consejo de Administración de La Financiera (según lo dispone el Art. 22 de la Ley).

En el caso en que exista un Área de Organización y Procedimientos, el responsable de dicha Área integrará el Comité Técnico, actuando como Secretario del mismo.

El Manual de Captación será revisado por el Comité Técnico por lo menos una vez al año y las modificaciones que se establezcan a partir de dichas revisiones, deberán hacerse del conocimiento de los consejeros, funcionarios y empleados de la Entidad bajo los procedimientos establecidos en este mismo Manual.

Adicionalmente a ello, el Manual puede ser modificado en cualquier momento, basado en las siguientes circunstancias:

- 1.- Cambios en la normativa legal expedida por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y el Banco de México
- 2.-Observaciones o sugerencias provenientes de las inspecciones de la CNBV, informes de Auditoría Externa y Auditoría Interna, observaciones del Comité de Supervisión y de la Federación.
- 3.- Cambios en la estructura organizativa de La Financiera, en los sistemas de cómputo y otros mecanismos internos que modifiquen lo dispuesto por el Manual.
- 4.-Modificación en las prácticas bancarias de las instituciones de la competencia (cobro de comisiones, montos mínimos, etc.)
- 5.-Modificaciones propuestas a partir de la revisión periódica de la operatividad, según lo previsto en el Capítulo XIII del Manual.

Según el tipo de causales de modificación descritas anteriormente, las áreas deberán presentar al Comité Técnico una propuesta de modificación del Manual.

<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION</b>	
Fecha de emisión:	<b>ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA</b>
<u>TÍTULO</u> I.- Proceso de Aprobación y Modificación	PAGINA <b>2</b>

Las propuestas de modificación serán analizadas por el Comité Técnico, el cual de considerarlas procedentes, las aprobará preliminarmente para someterlas a la aprobación final del Consejo de Administración.

<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION</b>	
Fecha de emisión:	<b>ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA</b>
<u>TÍTULO</u> II.-Control de aprobaciones y modificaciones	PAGINA <b>3</b>

## II.-CONTROL DE APROBACIONES Y MODIFICACIONES DEL MANUAL

El área de Organización y Procedimientos de la institución mantendrá el archivo actualizado de las políticas y procedimientos.

Para ello, verificará que en el documento original del Manual, consten la aprobación del Consejo de Administración, de la Gerencia General y del Comité Técnico mediante la firma de los ejecutivos respectivos y la fecha de aprobación correspondiente.

El mismo procedimiento se aplica a las modificaciones que se aprueben posteriormente. En el caso de modificaciones parciales del Manual, éstas deberán aplicarse a toda la sección correspondiente, de manera de permitir su sustitución íntegra para mantener una versión permanentemente actualizada del Manual. En la sección modificada se registrará la fecha de modificación y el número de veces que el procedimiento se ha modificado.

Producida una modificación total o parcial del Manual de Captación, Organización y Procedimientos será el encargado de la distribución de los documentos actualizados.

<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION</b>	
Fecha de emisión	<b>ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA</b>
<u>TÍTULO</u> III.-Distribución, guarda y custodia	PAGINA <b>4</b>

### III.- DISTRIBUCIÓN, GUARDA Y CUSTODIA DEL MANUAL.

Según lo señalan las REGLAS DE CARÁCTER PRUDENCIAL PARA LAS ENTIDADES DE AHORRO Y CRÉDITO POPULAR CON ACTIVOS SUPERIORES A 50 Y HASTA 280 MILLONES DE UDIS en su numeral 5.3:

***“Manuales de Operación***

Las Entidades deberán documentar adecuadamente las políticas y procedimientos de todas sus actividades, en manuales de operación. Dichos manuales serán la base de la operación, así como la referencia para evaluar tanto la efectividad de los controles internos en lo particular, como el adecuado funcionamiento del sistema de control interno en lo general.

Los manuales de operación deberán ser revisados por lo menos una vez al año y deberán hacerse del conocimiento de los consejeros, funcionarios y empleados de la Entidad cada vez que sean modificados”.

El Comité Técnico designará al área encargada de distribuir el Manual a las áreas involucradas. En el caso que exista, la encargada sería por la propia naturaleza de sus funciones, el Área de Organización y Procedimientos o la que haga sus veces.

Para la distribución de este y otros Manuales Operativos, la Gerencia General deberá definir cuál es el nivel jerárquico de los receptores, los que a su vez serán responsables de hacerlo circular dentro del personal a su cargo, en cumplimiento de lo dispuesto por la Regulación Prudencial mencionada. En principio, los receptores obligatorios del Manual son los siguientes:

- 1.-Consejo de Administración
- 2.-Gerencia General
- 3.-Consejo de Vigilancia
- 4.-Comité Técnico
- 5.-Gerencia de Finanzas y otras Gerencias de la Institución (Sistemas, Operaciones, Contabilidad). Si los Gerentes respectivos integran el Comité Técnico, sólo recibirán un ejemplar.
- 6.- Coordinadores de Sucursales.

El Manual será distribuido obligatoriamente de forma impresa, acompañado de un cargo de recepción que deberá ser firmado por los funcionarios que lo reciban. Adicionalmente, el Manual también puede ser distribuido de forma electrónica, debiendo limitarse en este caso el archivo que lo contenga a la opción de “sólo lectura”, para evitar su modificación involuntaria (o intencional),

<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION</b>	
Fecha de emisión	<b>ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA</b>
<u>TÍTULO</u> III.-Distribución, guarda y custodia	PAGINA <b>5</b>

así como su impresión no autorizada, para lo cual se incorpora dentro del Sistema de Información Gerencial, como una consulta sin opción de impresión.

Al interior de las Sucursales, el Coordinador será el encargado de la guarda y custodia del Manual y será el responsable de que los Encargados de Plataforma lo revisen, dejando constancia escrita de ello, utilizando el formato que se anexa. Dicho formato deberá ser firmado por duplicado, conservando el Coordinador una copia del mismo y enviando el original a Organización y Procedimientos.

El Coordinador de la Sucursal será responsable de que el Encargado de Plataforma (en el caso que exista o el Asesor si es que se utilizan asesores multifuncionales) de su oficina revise las modificaciones al Manual en la fecha en que se reciban..

Dentro de las Sucursales, los Encargados de Plataforma podrán consultar el Manual en las oportunidades que así lo requieran, dejando constancia escrita de la fecha de consulta y el motivo de la misma.

De manera similar a lo que sucede en las Sucursales, en otras Áreas de la Financiera, el Jefe de la misma será el encargado de la guarda y custodia del Manual, con la responsabilidad de hacerlo circular entre el personal a su cargo, dejando constancia escrita de ello, utilizando el formato que se anexa. Dicho formato deberá ser firmado por duplicado, conservando el Encargado del Área una copia y enviando el original a Organización y Procedimientos.

Está prohibida la reproducción del presente Manual. Cualquier área de la entidad o autoridad que requiera una copia deberá solicitarla por escrito a la Dirección General, la que autorizará la reproducción del mismo. Los ejemplares distribuidos a las distintas áreas deberán ser identificados bajo algún procedimiento poco visible o poco evidente, para poder detectar en los casos de reproducción no autorizada del Manual, cuál fue el documento reproducido.

<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION</b>	
Fecha de emisión	<b>ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA</b>
<u>TÍTULO</u> IV. Definiciones	PAGINA <b>6</b>

## IV. DEFINICIONES:

### **Asesor Financiero**

Se refiere a la persona que, dependiente del Coordinador de Sucursal, tiene a su cargo las responsabilidades de contactar a los potenciales clientes o socios de la entidad, asesorarlos en los productos y servicios que ofrece, así como para hacer seguimiento respecto de la evolución de su negocio y la utilización de los productos de la microfinanciera.

### **Cliente**

Cualquier persona física o moral que utilice los servicios que presta La Financiera

### **Coordinador de Sucursal**

Se refiere a la persona que tiene bajo su dirección todo lo relacionado con la operación y control en una oficina o sucursal.

### **Control**

Cualquier medida que tome la dirección para aumentar la probabilidad de alcanzar los objetivos y metas establecidos.

### **Cumplimiento**

Se refiere a la capacidad de asegurar razonablemente el cumplimiento y adhesión a las políticas de la organización, planes, procedimientos, leyes, regulaciones y contratos.

### **Encargado de Plataforma**

Se refiere a la persona que, dependiente del Coordinador de Sucursal, tiene a su cargo las responsabilidades de atender a los clientes que se acercan a la Sucursal a solicitar los servicios de depósitos, asesorándolos en los productos y servicios que ofrece la entidad, así como para hacer seguimiento respecto de la evolución del negocio o actividad del cliente y la utilización de los productos de la microfinanciera.

### **Fraude**

Cualquier acto ilegal caracterizado por engaño, ocultación o violación de confianza.

### **Monitoreo o Supervisión**

Acciones tomadas por el Consejo de Administración, la Dirección General y demás áreas de la organización, para evaluar la calidad del desempeño del sistema de control interno a través del tiempo.

### **Operación Inusual**

Son inusuales aquellas operaciones cuya cuantía o características **no guardan relación con la actividad económica** de los clientes, o que **por su número, por las cantidades transadas o por**

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION	
Fecha de emisión	ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA
<u>TÍTULO</u> IV. Definiciones	PAGINA 7

**sus características particulares**, se salen de los parámetros de normalidad establecidos para determinado rango de mercado.

### **Operación Relevante**

la que se realice en Instrumentos Monetarios por un monto igual o superior al equivalente a diez mil dólares de los Estados Unidos de América en moneda nacional o en cualquiera otra de curso legal, o bien, por los montos que señale la Secretaría de Hacienda, atendiendo al lugar, región o zona en que operen las Entidades, o a cualquier otra circunstancia;

### **Operación sospechosa**

La Microfinanciera podrá considerar como sospechosas aquellas operaciones del cliente que, no obstante mantenerse dentro de los parámetros de su perfil financiero, la microfinanciera estime en todo caso irregular o extraña, a tal punto que escapa de lo simplemente inusual.

### **Operación Preocupante**

aquella conducta u operación que asuma o realice un empleado, funcionario, comisario o miembro del consejo de administración o de vigilancia o del comité de crédito de la Entidad, que por sus características pudiera estar vinculada con la realización de Operaciones Inusuales;

### **Política**

Mandato de la administración respecto de qué debe hacerse para efectuar el control. Una política sirve como base para proceder a su implementación.

### **Procedimiento**

Una acción que implementa una política.

### **Riesgo de Liquidez**

Es el riesgo de que la microfinanciera no cuente con el efectivo suficiente para atender sus obligaciones, o pasivos, a su vencimiento, ocasionada por el desfase en los plazos de las posiciones activas y pasivas.

### **Riesgo Operativo**

Se origina como consecuencia del volumen y complejidad de las transacciones y operaciones que realiza la microfinanciera. El riesgo operativo está asociado a falla en los sistemas, procedimientos, en los modelos o en las personas que manejan dichos sistemas. También está asociado a pérdidas por fraudes o por falta de habilidad o incompetencia de algún empleado.

<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION</b>	
Fecha de emisión	<b>ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA</b>
<u>TÍTULO</u> IV. Definiciones	PAGINA <b>8</b>

### **Sistema de Control Interno**

Es un proceso, efectuado por el Consejo de Administración, la administración y el resto de personal de la microfinanciera, diseñado para proporcionar seguridad razonable respecto de la consecución de los objetivos en cuanto a:

- Efectividad y eficiencia en las operaciones
- Confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento con las leyes y demás regulaciones aplicables

<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION</b>	
Fecha de emisión	<b>ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA</b>
<u>TÍTULO</u> V. Introducción	PAGINA <b>9</b>

## V. INTRODUCCIÓN

Toda institución debe contar con una guía concisa y conveniente de políticas y procedimientos, que establezca los lineamientos de la Alta Dirección y las prácticas operativas que gobiernan cada uno de los productos y servicios que brinda. Estas políticas deben ser desarrolladas y aprobadas considerando la estructura institucional y deben ser acordes con la visión, las metas institucionales y los negocios. Las políticas determinan el curso de acción que debe ser consistentemente seguido bajo determinadas circunstancias, asegurando la eficiencia, la calidad del servicio y los controles necesarios.

El Manual de Operaciones es la guía que sirve de base para las actividades diarias a nivel de los usuarios participantes en la Entidad, así como la referencia para evaluar la efectividad de los controles internos en lo particular, como el adecuado funcionamiento del sistema de control interno en lo general, como lo menciona la Regulación Prudencial.

Toda la plana gerencial debe adherirse a las políticas y éstas deben ser comunicadas a todo el personal involucrado.

Ningún nivel de la organización debe desconocer las políticas señaladas por la institución, por lo tanto si cualquier funcionario tiene conocimiento de un incumplimiento a las normas que rigen la institución emitidas por el Consejo de Administración o por las disposiciones legales estará en la obligación de ponerlo en conocimiento del Consejo de Vigilancia o Auditoría a través de los mecanismos que se señalen para el efecto.

El Manual de Políticas y Procedimientos de Captación se complementa los Reportes Operativos y Reportes Gerenciales diseñados para el control de los depósitos, así como los Instrumentos para la Administración de Pasivos, contenidos en los Anexos al presente Manual.

<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION</b>	
Fecha de emisión	<b>ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA</b>
<u>TÍTULO</u> VI. Objetivos del Manual	PAGINA <b>10</b>

## VI. OBJETIVOS DEL MANUAL

Los objetivos del presente manual son:

- Dar a conocer el marco normativo interno y externo al cual se deberán apegar las personas involucradas en los procesos de captación de recursos.
- Contar con un documento único que brinde una guía de procedimientos para la prestación de un servicio ágil y eficiente al cliente en materia de captación de depósitos, permitiendo a la vez ejercer un debido control.
- Servir de guía para capacitar y entrenar al personal que cumplirá funciones en el área de captación de depósitos
- Establecer los mecanismos para la permanente actualización del propio Manual

<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION</b>	
Fecha de emisión	<b>ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA</b>
<u>TÍTULO</u> VII. Alcance del Manual	PAGINA <b>11</b>

## VII. ALCANCE DEL MANUAL

Este manual contiene procedimientos relacionados con las operaciones captación de recursos del público a través de depósitos de ahorros y a plazo fijo que realizan las Sucursales de La Financiera, siendo de aplicación a todo el personal de las Oficinas, tales como Coordinadores de Sucursales, Encargados de Plataforma y Cajeros, independientemente de la ubicación geográfica de la Sucursal.

Adicionalmente, existe una Gerencia de Sucursales que supervisa las operaciones de todas las Oficinas de La Financiera. Es probable que adicionalmente o en sustitución de ésta, exista una Gerencia de Negocios o de Captación que podrían cumplir similares funciones.

Habitualmente, la Gerencia de Finanzas es la encargada de definir los montos mínimos de apertura y tasa de interés aplicables a los depósitos.

<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION</b>	
Fecha de emisión	<b>ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA</b>
<u>TÍTULO</u> VIII. Aplicación y seguimiento a la implementación	PAGINA <b>12</b>

## VIII. APLICACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACION DEL MANUAL.-

Corresponde al Consejo de Administración en última instancia, el seguimiento para la implementación práctica del Manual de Captación.

La aplicación del presente Manual corresponde a los Encargados de Plataforma, Cajeros y Coordinadores de Sucursales, además de Gerencia de Finanzas y Gerencia de Captación (o quien haga sus veces como una Jefatura de Negocios o Jefatura de Sucursales).

El primer responsable en la supervisión de la aplicación del Manual es el Coordinador de la Sucursal, quien deberá verificar que el personal a su cargo cumple con los procedimientos establecidos.

En una segunda instancia, la Jefatura de Captación (de Sucursales o de Negocios según sea el caso), será la encargada de evaluar si las Sucursales aplican correctamente lo dispuesto en el presente Manual.

Según lo establece la Regulación Prudencial

**“5.53** El área o las personas que desempeñen las funciones de contraloría, llevarán a cabo las siguientes funciones:

**5.53.1** Evaluar el funcionamiento operativo de las distintas áreas de la Entidad, así como su apego a los manuales de políticas y procedimientos;

**5.53.5** Informar al Consejo de Administración, por lo menos una vez al año, sobre la situación que guarda el sistema de control interno de la Entidad y los avances de la auditoría externa.

Los resultados de sus revisiones y evaluaciones deberán reportarse al Director o Gerente General, y deberán dar seguimiento a las deficiencias detectadas para que sean rectificadas oportunamente”.

En el caso de La Financiera, las labores de contraloría corresponden a Auditoría Interna. En tal sentido, la Dirección General y la Auditoría Interna, conjuntamente con el Área de Captación, diseñarán las actividades de control o las revisiones que se harán a la política, el procedimiento o la organización del Área que implementa el presente Dichas actividades o revisiones deberán indicar la forma de hacerlo, la periodicidad y la oportunidad, así como los responsables.

Los responsables de realizar las actividades de control y de revisarlas deberán rendir informes de su gestión, al menos mensualmente, a la Dirección General, en donde además se indiquen los hallazgos, las oportunidades de mejoramiento y, de ser necesario, las modificaciones a los controles vigentes y las nuevas políticas, procedimientos, operaciones.

<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION</b>	
Fecha de emisión	<b>ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA</b>
<u>TÍTULO</u> VIII. Aplicación y seguimiento a la implementación	PAGINA <b>13</b>

La Dirección General, conjuntamente con la Auditoría Interna, hará seguimiento a la gestión de los responsables y formulará las correcciones, profundizaciones o ajustes que sean necesarias para mejorar el control del riesgo operativo en el proceso de captaciones.

La Dirección General, con base en dicho seguimiento informará al Consejo de Administración (mensualmente) y al Comité de Control Interno (al menos trimestralmente) sobre el seguimiento y administración de este riesgo, y de las acciones realizadas.

El Comité de Control Interno (al menos trimestralmente) hará seguimiento detallado al riesgo y la probabilidad de ocurrencia, con base en los informes que rindan los responsables de su seguimiento y de la Dirección General. De sus resultados informará al Consejo de Administración.

<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION</b>	
Fecha de emisión	<b>ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA</b>
<u>TÍTULO</u> IX. Normatividad Aplicable	PAGINA <b>14</b>

## IX. NORMATIVIDAD APLICABLE

Para la elaboración del Manual se ha tomado en cuenta la Normatividad aplicable, tanto la que ya ha sido publicada y está en vigencia, como los proyectos de Reglas de Carácter Prudencial y Reglas de Carácter General que si bien constituyen versiones preliminares y referenciales, reflejan la intención regulatoria de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, el Banco de México y la Secretaría de Hacienda.. Asimismo, se incorporan acuerdos del Consejo aplicables al tema de captación.

Cualquier nueva norma que modifique los aspectos materia del presente Manual será incorporada en los procesos de revisión futuros establecidos en el punto I.

A la fecha la reglamentación aplicable emitida es la siguiente:

-Ley de Ahorros y Crédito Popular del 4.6.01 y sus modificaciones publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 27 de enero del 2003.

-Reglas de Carácter General para normar en lo conducente lo dispuesto por el Artículo 32 primer párrafo en relación con el 9 último párrafo y 36 de la Ley de Ahorro y Crédito Popular emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, publicada el 23.10.02.

-Circular 2019 del Banco de México, capítulo M.1 sobre Operaciones Pasivas

-Reglas de carácter prudencial para las entidades de Ahorros y Crédito Popular emitida por la CNBV aplicable a entidades con activos de entre 50 y 280 UDIS.(Versión preliminar)

-Disposiciones de Carácter General a que se refiere el Artículo 124 de la Ley de Ahorros y Crédito Popular (Versión preliminar)

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION	
Fecha de emisión	ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA
<u>TÍTULO</u> X. Desarrollo del Manual	PAGINA 15
<u>A.-Organización del Área de Captación</u>	

## X. DESARROLLO DEL MANUAL

### *A.- Organización del Área de captación.-*

La Institución entiende la labor de Captación en una doble dimensión: una directa como responsabilidad de obtener la porción de recursos del público que la Financiera necesita a través de la red de Sucursales que posee y otra dimensión de carácter más global de manejo de activos y pasivos, en la que se definen las metas de captación, la estructura de tasas de interés, se analiza la competencia y se evalúa el calce financiero.

#### A.1.-Responsable de captación directa.-

Dentro de la dimensión de captación directa, se debe contar con un Responsable de Captación (Jefe de Sucursales, Jefe de Negocios o similar) cuyas funciones y responsabilidades básicas sean las siguientes:

- a.-Asegurarse la captación de recursos del público en los montos y plazos adecuados al volumen y plazo de los activo, observando para ello las políticas y procedimientos institucionales y la normatividad vigente.
- b.- Promover productos y servicios utilizando la base de datos de clientes existente en La Financiera con el fin de generar pasivos con clientes que solo tienen o tuvieron productos de préstamo, e identificar potenciales nuevos clientes, todo esto con metas específicas.
- c.-Presentar al Comité de Captación una propuesta de metas de captación en conjunto con la Gerencia de Finanzas (o quien haga sus veces)
- d.- Proponer un sistema de incentivos para el logro de metas y administrar su aplicación
- e.-Realizar el seguimiento diario, semanal y mensual del cumplimiento de metas aprobadas por el Comité de captación.
- f.-Asegurarse de que las Sucursales cuentan con el material necesario para el desarrollo de sus tareas de captación, en lo que se refiere a formas y material publicitario.
- g.-Asegurarse de que el personal de Sucursales conoce los procedimientos de captación y que dichos procedimientos se aplican correcta y cabalmente
- h.-Evaluar el funcionamiento de los sistemas de cómputo y procesos contables automatizados en los productos de captación, informando a las Áreas de Sistemas y Contabilidad los posibles problemas observados.
- i.-Proponer modificaciones a los procesos de captación, así como la creación de nuevos productos, basado tanto en la identificación de necesidades del cliente como en las tendencias de la competencia.
- j.-Realizar controles periódicos en forma sorpresiva y al azar en las Sucursales para constatar que las cuentas abiertas durante un determinado período de tiempo se encuentran respaldadas por la correspondiente documentación.
- k.-Atender reclamos de los clientes a través de la Unidad de Atención al Usuario

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION	
Fecha de emisión	ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA
<u>TÍTULO</u> X. Desarrollo del Manual	PAGINA <b>16</b>
<u>A.-Organización del Área de Captación</u>	

#### A.2.-Comité de Captación <sup>1</sup>.-

Con el fin de abordar el aspecto más global, que requiere un adecuado análisis de la labor de Captación y de sus repercusiones en los Planes de Negocio de la Institución, en la rentabilidad de las operaciones y en el calce de los activos y pasivos, se sugiere la existencia de un Comité de Captación o una instancia que cumpla las funciones que se detallan más adelante.

La composición ideal de este Comité incluye la participación del Director General (Gerente General), un miembro del Consejo de Administración, el responsable de la Captación, el encargado de Finanzas y los Coordinadores de Zonas o de Sucursales.

El comité se reúne no menos de una vez al mes, pudiendo convocarse con mayor frecuencia dependiendo de la volatilidad del mercado.

En las reuniones del Comité se realizan las siguientes actividades:

- Se analizan las condiciones del mercado y la posición relativa de la institución financiera frente a estas condiciones
- Se determinan estrategias inmediatas a seguir
- Se establecen guías de acción para las operaciones de la entidad en lo referente a tasas de interés pasivas, plazos, monedas, calces, etc.
- Se fijan las metas de captación, tanto en montos absolutos como en lo que respecta a la composición por tipo de cliente, tipo de depósito y plazo.
- Se asignan responsabilidades para estas guías de acción a los diferentes departamentos de la institución financiera. Las tareas asignadas son evaluadas en la siguiente Sesión del Comité.

---

<sup>1</sup> Aunque se plantea un Comité de Captación, la idea es que las tareas del mismo se pueden realizar en algún momento del Comité de Negocios o Sucursales o, de ser el caso, en la propia sesión del Consejo de Administración. Si se opta por incorporar en la sesión de Consejo el tema de Captación, en una instancia previa se debe recoger la opinión y comentarios de los Coordinadores de Zona o de Sucursal.

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION	
Fecha de emisión	ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA
<u>TÍTULO</u> X. Desarrollo del Manual	PAGINA <b>17</b>
<u>A.-Organización del Área de Captación</u>	

En los comités se presenta la siguiente información:

- Tasas de pizarra activas y pasivas vigentes en el Sistema Financiero, particularmente en las instituciones financieras de la competencia directa.
- Tasas de pizarra y tasas promedio ponderadas activas y pasivas de la Financiera, para medir el margen financiero
- Plazos promedio, tanto de activos como pasivos, para vigilar el calce de plazos.
- Perfil de pasivos
- Flujo de vencimientos (ver Anexo Flujo de vencimientos Formato.xls)
- Mayores acreedores

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION	
Fecha de emisión	ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA
<u>TÍTULO</u> X. Desarrollo del Manual	PAGINA <b>18</b>
<u>B. Políticas de Captación</u>	B.1. Políticas Generales

## ***B.- Políticas de Captación***

### **B.1. Generales.-**

#### **B.1.1 Diversificación de fuentes e instrumentos**

- La institución contará con una amplia gama de productos orientada a satisfacer las necesidades de servicios financieros de los diferentes Usuarios, evitando la concentración en determinado producto, cliente o tipo de cliente.
- Las características de nuestros productos pasivos en términos de plazos y tasas de interés, se adecuan a las de nuestros activos.

Con referencia a esta política general, la normatividad vigente contenida en la Regulación Prudencial, en los acápites 9.2 y 9.3 sobre Diversificación de Pasivos señala lo siguiente:

“Los recursos prestados a la Entidad, provenientes de depósitos o préstamos otorgados por una sola persona o empresa, no podrán representar más de una vez el capital neto de la Entidad. No les será aplicable este criterio a los Fideicomisos Públicos y Fondos de Fomento nacionales e internacionales, a las instituciones de Banca Múltiple establecidas en el país, ni a las Instituciones de Banca de Desarrollo nacionales e internacionales.

**Excepciones** La Comisión, a solicitud de la Entidad interesada, acompañada de la opinión de la Federación que ejerza sobre ella facultades de supervisión auxiliar, podrá autorizar en casos excepcionales, operaciones específicas por montos superiores a los límites señalados en los numerales 9.1 y 9.2. La Comisión establecerá los requerimientos generales que se deberán cumplir para aprobar las solicitudes a que se refiere este numeral”.

Sin embargo, adicionalmente a dicha disposición oficial que restringe a aproximadamente un 10% de los pasivos la participación de un cliente individual, el Consejo de Administración de La Financiera ha adoptado las siguientes políticas propias de diversificación de pasivos:

- *El porcentaje de depósitos de personas morales no financieras y entidades financieras se limitará en conjunto a un máximo de 40% del total de los depósitos en el mediano plazo.*
- *Asimismo, ningún cliente deberá concentrar individualmente un porcentaje superior al 5% de los depósitos totales.*
- *Los primeros 30 depositantes no podrán acumular o concentrar más que el 20% del total de depósitos.*
- *Los 5 principales acreedores, considerando el total de pasivos (depósitos y líneas de crédito), no podrán concentrar más de tres veces el capital neto de la Financiera .*

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION	
Fecha de emisión	ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA
<u>TÍTULO</u> X. Desarrollo del Manual	PAGINA <b>19</b>
<u>B. Políticas de Captación</u>	B.1. Políticas Generales

- *La diversificación geográfica estará en función de la distribución de los activos por regiones y las características de cada región (captadora / colocadora). El objetivo es que las Sucursales financien al menos el 80% de sus colocaciones con depósitos captados en la propia sucursal.*
- *A nivel de instrumentos, los depósitos de ahorros representarán como máximo un 35% del total de depósitos por su carácter estable y masificado. Sin embargo, para un adecuado calce los depósitos a plazo aportarán un mínimo del 50% de los fondos del público.*
- *La distribución del pasivo por tipo de tasa de interés (fija o variable) debe guardar correspondencia con la estructura de la cartera, lo que contribuye al calce financiero. Si colocamos a tasa fija, debemos captar nuestros depósitos en el mismo tipo de tasa.*
- *“Las Entidades únicamente podrán recibir depósitos de los Gobiernos Federal, Estatales o Municipales, ya sea a través de sus sectores central o paraestatal, **cuando se ubiquen en los Niveles de Operaciones III y IV y obtengan autorización de la Comisión** “*

### **B.1.2. Conocimiento del cliente**

- *La Financiera diseñará y pondrá en práctica mecanismos de control que le permitan conocer a sus clientes, especialmente en cuanto a **su identificación** y la **determinación de su actividad económica**.*
- *El conocimiento del cliente empezará por el registro de entrada al sistema y el cumplimiento de los requisitos que se determinen para su vinculación, a través de un **Expediente** en el que se incluirán los datos personales y comerciales relevantes, los cuales deben estar verificados, soportados adecuadamente, y actualizados cuando menos una vez al año.*
- *El encargado de Plataforma de la Sucursal donde el cliente mantiene su cuenta, será el responsable de conocer las actividades que desarrolla el cliente, con el fin de poder evaluar si las operaciones inusuales y relevantes (según lo define la norma de Prevención de Lavado de Dinero) se ajustan a las características del cliente.*

Con esto se da cumplimiento a lo dispuesto por el Art. 124 de la Ley de Ahorro y Crédito Popular, y al borrador de una Norma de la Secretaría de Hacienda en la que establece medidas y procedimientos para que las Entidades identifiquen adecuadamente a sus Socios o Clientes, así como las operaciones que realizan en función de su actividad económica o profesional específica

Cuando la norma entre en plena vigencia, se solicitará a las entidades que preparen un Manual referente a este tema, según un modelo que se proporcionará posteriormente y al cual tendrá que adecuarse La Financiera, incorporando al presente Manual los aspectos relevantes.

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION	
Fecha de emisión	ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA
<u>TÍTULO</u> X. Desarrollo del Manual	PAGINA <b>20</b>
<u>B. Políticas de Captación</u>	B.1. Políticas Generales

### **B.1.3 Vencimientos**

- La concentración de vencimientos de depósitos a plazo en el tiempo deberá guardar correspondencia con el plazo promedio de la cartera de colocaciones, es decir que si el plazo promedio de los préstamos es de 12 meses, en cada mes no debieran producirse vencimientos superiores al 8 % del total de depósitos. El cumplimiento de esta medida contribuye a un adecuado calce de plazos y reduce el riesgo de liquidez.
- Dentro de cada mes se evitará la concentración de vencimientos de depósitos a plazo en una semana o un día determinados.

### **B.1.4. Lanzamiento de Nuevos productos**

- Cuando se trate de procedimientos relacionados a la implementación de un nuevo producto o al cambio de procedimientos por cambios radicales en la plataforma de atención al cliente, se establecerán programas de capacitación y canales de comunicación eficaces para asegurar que todo el personal se familiarice con ellos.

### **B.1.5. Confidencialidad de la Información**

- En ningún caso se podrá dar información de los depósitos, servicios o cualquier tipo de operaciones, sino al Cliente, a sus representantes legales o apoderados, salvo en los casos en que se proporcione información a las autoridades competentes, cuando la información sea requerida de acuerdo a las formalidades de ley. (Artículo 34 de la Ley de Ahorros y Crédito Popular)
- El incumplimiento de la norma constituye falta grave para efectos laborales del empleado involucrado.

### **B.1.6. Políticas de tasas de interés.-**

- Nuestras tasas de interés para depósitos toman como referencia las tasas aplicables en las instituciones más representativas en la plaza en la que operamos, principalmente aquellas que constituyen nuestra competencia más directa porque se orientan al mismo público objetivo, porque poseen características similares a las de nuestra entidad y establecen condiciones equivalentes a las nuestras (montos mínimos, plazos, etc.) .
- De acuerdo con la posición relativa de nuestra institución dentro del mercado y la percepción del público, debemos fijarnos un objetivo de tasas de interés en el sentido de si éstas serán inferiores, similares o superiores a las de la competencia identificada.
- Además de la tasa de mercado, la determinación de nuestras tasas pasivas en el Comité de Captación toma en cuenta nuestros costos administrativos por producto de captación y nuestro margen financiero con respecto a las tasas activas.
- Periódicamente se realizan verificaciones al azar para determinar si las tasas de interés aplicadas a los depósitos son las que corresponden y si la forma de cálculo es correcta.

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION	
Fecha de emisión	ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA
<u>TÍTULO</u> X. Desarrollo del Manual	PAGINA <b>21</b>
<u>B. Políticas de Captación</u>	B.1. Políticas Generales

#### ***B.1.6.1. Depósitos a plazo.-***

- Las tasas de interés promueven la diferenciación por monto y plazo. La estructura de tasas favorece claramente la mayor permanencia de los depósitos, remunerando adecuadamente los depósitos a plazos más extensos, mientras que dentro de un mismo plazo, el monto de depósitos proporciona un beneficio marginal menor.
- **Las tasas de interés se revisan semanalmente.**
- Se tomará como referencia para determinar la tendencia de las tasas en el mercado, los resultados de las subastas de CETES. (Certificados de la Tesorería de la Federación en moneda nacional emitidos a plazo de 28 días o al plazo que sustituya a éste en caso de días inhábiles, en colocación primaria) .Las tasas de referencia obtenidas deberán ajustarse de acuerdo con las tasas de mercado efectivamente observadas en cada momento, con la situación de liquidez de nuestra entidad y con la escala de nuestras tasas activas.
- Para depósitos a plazos a partir de 90 días, el pago de intereses se podrá realizar mensualmente a solicitud del cliente.
- Todos los rendimientos de depósitos a plazo se expresarán en tasas anuales y se calcularán dividiendo éstas entre 360 y multiplicando el resultado así obtenido por el número de días efectivamente transcurridos durante el período en el cual se devenguen los rendimientos a la tasa correspondiente.
- Las tasas de interés se devengan diariamente.

#### ***B.1.6.2-Depósitos de ahorro.-***

- **La tasa fijada en ahorros se aplica de manera uniforme a todos los depositantes.** (Circular 2019 del Banco de México)
- Dicha tasa se revisa y de ser necesario, se ajusta mensualmente.
- Los intereses de ahorros se abonan mensualmente y se calculan dividiendo la suma del Saldo Disponible diario del mes correspondiente entre el número de días de dicho mes, valor que se multiplica por el resultado de la división de la tasa de interés anual convenida, entre 360 y finalmente ese valor se multiplica por el número de días del mes correspondiente.
- Se realizarán análisis periódicos (al menos anuales) con respecto al número promedio de transacciones mensuales por cuenta. Si el número de transacciones se incrementa o el saldo promedio disminuye, se evaluará la necesidad de establecer montos promedio mínimos a mantener como saldo de la cuenta.
- Se podrá optar por no pagar intereses a las cuentas que no alcancen el saldo promedio mínimo o aplicar algún cobro por mantenimiento de cuenta que compense el costo administrativo.

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION	
Fecha de emisión	ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA
<u>TÍTULO</u> X. Desarrollo del Manual	PAGINA <b>22</b>
<u>B. Políticas de Captación</u>	B.1. Políticas Generales

### **B.1.7.-Depósitos de empleados, funcionarios, Directivos y personas vinculadas**

- Los empleados no podrán tener en la Financiera más de una cuenta de ahorros abierta, para efecto de remuneraciones y otros cargos laborales. La intención de constituir otro tipo de modalidades de depósito deberá ser de conocimiento del Gerente de Operaciones, Coordinador de Sucursal o jefe inmediato superior *quien deberá autorizar expresamente esta operación*
- Los empleados no podrán firmar de manera individual ni conjunta (Y/O) en otras cuentas que no sean las suyas.
- Todas las cuentas abiertas por parientes del personal de la institución bajo cualquier modalidad, deberán ser reportadas al Gerente de Operaciones y Coordinador de Sucursal, quien llevará un archivo de todas las cuentas relacionadas por cada empleado. Según lo define la Ley de Ahorro y Crédito Popular en su artículo 35, el parentesco es aquel que existe por consanguinidad y afinidad en línea recta en primer grado y por consanguinidad y afinidad en línea colateral en segundo grado o civil
- Las tasas preferenciales a los empleados no serán superiores a las que percibiría un cliente preferencial ajeno a la institución (no empleado ni accionista). Ello obedece tanto a consideraciones éticas como a criterios prácticos, para evitar que los empleados pudieran utilizar sus cuentas para intermediar recursos de terceros en el caso de tasas de interés excesivamente favorables para el personal.

### **B.1.8.-Cuentas inmovilizadas**

De acuerdo con el artículo 33 de la Ley de Ahorro y Crédito Popular:

*“Los intereses de las operaciones pasivas a cargo de las Entidades que no tengan fecha de vencimiento y que en el transcurso de cinco años, contados a partir de la fecha del último movimiento del Socio o Cliente, no hayan tenido movimientos por retiros o depósitos y con un saldo que no exceda del equivalente a una vez el salario mínimo general diario vigente en el Distrito Federal elevado al año, podrán ser abonados en una cuenta global que llevará la entidad para ese efecto”*  
*Cuando el cliente cuya cuenta se hubiera trasladado a la cuenta global se presente a realizar una consulta o una transacción, la entidad procederá a retirar de la cuenta global los intereses devengados y abonarlos a la cuenta del cliente.*

*Transcurridos cinco años desde que los intereses de la cuenta fueron transferidos a la cuenta global definida por la Ley, el capital y los intereses de estos depósitos pasarán a formar parte del patrimonio de la entidad en los casos que no excedan al equivalente a 300 días de salario mínimo general diario.*  
Como un paso previo a las acciones dispuestas por la ley en el citado Artículo 33, se adoptarán las medidas siguientes:

- Las cuentas que permanezcan sin movimiento (excluyendo el abono por intereses) por más de seis meses deben ser identificadas y trasladadas a un status especial de “cuentas inactivas”.

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION	
Fecha de emisión	ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA
<u>TÍTULO</u> X. Desarrollo del Manual	PAGINA 23
<u>B. Políticas de Captación</u>	B.1. Políticas Generales

### **B.1.9.-Aspectos de personal**

- El personal encargado de la atención al público, será sometido a un programa de capacitación previa que incluya: cursos de relaciones humanas, técnicas de venta y motivación, calidad del servicio, actitud positiva. Asimismo, debe estar plenamente familiarizado con los productos financieros, políticas y procedimientos internos de la Institución.
- Los programas de incentivos no generarán actitudes débiles ante el cumplimiento de los procedimientos o de las normas de calidad de las transacciones.
- La Entidad verificará periódicamente la posición de endeudamiento del personal de captación y atención al público para prevenir situaciones en que el empleado pueda ser más propenso a involucrarse en acciones fraudulentas.

### **B.1.10.-Seguridad en el uso de la plataforma**

- Es responsabilidad de todo el personal de captación el uso de claves de acceso a los sistemas
- Todo funcionario autorizado para solicitar y aprobar requerimientos de claves de seguridad a los sistemas, deberá tener pleno conocimiento de las opciones de los módulos a los cuales solicita y aprueba acceso para su personal, y tomará en cuenta que no exista incompatibilidad del acceso solicitado con las funciones que desempeña.
- Los usuarios que posean claves de acceso a la plataforma de atención, serán los únicos responsables de las transacciones efectuadas con dicha clave, por lo que es indispensable se mantenga la confidencialidad de su password o contraseña.
- Cuando el usuario deba retirarse temporalmente de su terminal de trabajo o si ha terminado el mismo deberá salirse del sistema, y de esta forma liberar al terminal de su clave.
- Las claves de acceso deben ser modificadas periódicamente.
- Las claves de acceso a los sistemas son personales e intransferibles, por consiguiente un usuario no deberá trabajar con una clave diferente a la suya. El incumplimiento de esta política se considerará como gravísima falta de responsabilidad en el trabajo.
- Las claves de acceso del personal que deje de prestar sus servicios a la Institución serán eliminados de los sistemas a los cuales tenía ingreso. En caso de ausencias temporales (vacaciones, licencias etc), las claves serán suspendidas por el período establecido de acuerdo a las notificaciones recibidas, y serán reactivadas luego de transcurrido dicho período.

### **B.1.11.- Sistemas de Información.**

- Los sistemas de información permiten detectar desviaciones o distorsiones de las operaciones a fin de proceder a orientar un análisis más profundo.

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION	
Fecha de emisión	ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA
<u>TÍTULO</u> X. Desarrollo del Manual	PAGINA <b>24</b>
<u>B. Políticas de Captación</u>	B.1. Políticas Generales

- Toda implementación de un producto nuevo o su modificación, debe contemplar la elaboración de reportes de seguimiento y monitoreo de los puntos relevantes del proceso o de aquellos que definan niveles de riesgo, sugeridas por las unidades responsables del desarrollo y lanzamiento del producto y aprobadas por Auditoría.

#### **B.1.12.- Atención de quejas y reclamos**

- Las áreas de captación o el asesor de negocio dispondrán de formularios que faciliten al cliente la comunicación de su reclamo o sugerencia.
- El cliente indicará el tipo de reclamo (mala información, mala atención, cargos indebidos, errores de cálculo de intereses, etc.), la Sucursal involucrada y no será requisito indispensable que lo firme, a no ser que requiera que se entregue una respuesta por escrito.
- El plazo máximo para que las Sucursales contesten los reclamos o quejas ante la Unidad especializada, será de 8 días a partir de la fecha de su presentación. La ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros establece en su Artículo 50Bis un plazo de 30 días para informar al cliente el resultado de su reclamo.
- Se debe llevar un archivo de reclamos y quejas por Sucursal y funcionario, identificando situaciones recurrentes.

#### **B.1.13.- Manejo de efectivo para operaciones de depósito**

- Sólo los cajeros deben manejar el efectivo para la atención de depósitos y retiros del público.
- Límites de efectivo a ser mantenido por cada cajero deben ser fijados. aprobados y revisados periódicamente por la instancia pertinente del Area de Operaciones, asegurando una adecuada atención de los retiros de clientes.
- Todo depósito en efectivo recibido por un cajero debe ser contado al detalle en presencia de quien lo entrega.
- Bajo ninguna circunstancia los cajeros prepararán o alterarán las papeletas de depósito. Cuando existan datos faltantes, el cajero debe solicitar que los datos sean completados y cuando exista evidencia notoria de alteración (enmendaduras o tachaduras) deberá solicitar se llene un nuevo formato.

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION	
Fecha de emisión	ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA
<u>TÍTULO</u> X. Desarrollo del Manual	PAGINA <b>25</b>
<u>C. Procedimientos</u>	C.1. Depósitos de ahorros

## B.2 Políticas específicas

### **B.2.1. Características de los Depósitos.-**

(Extraídas de la Circular 2019 del Banco de México)

#### ***B.2.1.1.-Descripción.-***

##### **Ahorros**

La cuenta de ahorros está constituida por imposiciones a un plazo indeterminado realizadas por personas físicas o morales.

En las cuentas de ahorros, el titular podrá hacer depósitos sucesivos y retirar fondos de su cuenta a la vista o con previo aviso, de acuerdo a la importancia de sus pedidos y de la reglamentación interna.

Los depósitos se documentan en una **LIBRETA DE AHORROS (F.005)** de hojas removibles que La Financiera proporciona gratuitamente al (los) titular(es) de la cuenta.

##### **Vista**

La cuenta de depósitos a la vista está constituida por imposiciones a un plazo indeterminado realizadas por personas físicas o morales.

En las cuentas de depósitos a la vista, el titular podrá hacer depósitos sucesivos y retirar fondos de su cuenta a la vista sin ningún tipo de restricción o necesidad de aviso previo.

El titular de una cuenta de depósitos a la vista se identifica con una Tarjeta de Depósito a la Vista y los depósitos se documentan mediante Boletas de Depósito. Mensualmente La Financiera proporciona al cliente un Estado de cuenta con el detalle de sus movimientos y el saldo de su cuenta.

##### **Plazo**

**Son imposiciones de dinero en las cuales el capital se liquida únicamente al vencimiento del plazo pactado y los intereses pueden pagarse al vencimiento o mensualmente a solicitud del cliente, abonándose en una cuenta de ahorros.** Pueden ser documentados mediante Certificados de Depósito a Plazo o mediante Constancias de Depósito a plazo fijo

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION	
Fecha de emisión	ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA
<u>TÍTULO</u> X. Desarrollo del Manual	PAGINA <b>26</b>
<u>C. Procedimientos</u>	C.1. Depósitos de ahorros

En nuestro caso, hemos optado por la **CONSTANCIA DE DEPÓSITO A PLAZO (F.011)** por ser título nominativo que puede ser renovado automáticamente a su vencimiento (a diferencia de los Certificados que no se renuevan), y los derechos que ampara la constancia no deben ser cedidos a instituciones de crédito. (Circular 2019 Banco de México, Operaciones Pasivas, numeral M.11.15.6)

**La opción de pago mensual de intereses sólo procede para plazos a partir de 90 días.**

### **B.2.1..2.-Monto Mínimo de Apertura, de depósito y saldo mínimo de la cuenta**

Mediante políticas de carácter general, la Financiera podrá establecer los montos y saldos mínimos a los cuales esté dispuesta a recibir y mantener depósitos, según la modalidad de éstos. Las disposiciones vigentes y modificaciones en estos aspectos serán informadas por la Gerencia de la entidad mediante Comunicación Interna, que formará parte del presente Manual.

#### **Ahorros**

Habitualmente sólo se aplica un monto mínimo de apertura, pero la Financiera se reserva el derecho de fijar montos mínimos de depósito y saldos mínimos en cuenta. El concepto de saldo mínimo puede aplicarse para determinar el importe a partir del cual se devengarán intereses a favor del cliente.

En el reverso del formato Registro de Clientes F.001, constan todas las condiciones a las que se sujetan los servicios que presta La Financiera, el que debe ser firmado por el cliente en señal de aceptación.

#### **Vista y Plazo**

Los montos mínimos y plazos aplicables, así como las modificaciones en estos aspectos que se definan en el Comité de Captación serán informadas por la Gerencia de Finanzas de la entidad mediante Comunicación Interna

Inicialmente el monto mínimo de apertura es de \$ 1,000 (mil pesos). y los plazos disponibles son de 1 a 360 días

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION	
Fecha de emisión	ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA
<u>TÍTULO</u> X. Desarrollo del Manual	PAGINA <b>27</b>
<u>C. Procedimientos</u>	C.1. Depósitos de ahorros

### **B.2.1.3.-Tasas de Interés y comisiones**

La tasa de interés y las comisiones definidas por el Comité de Captación son informadas por la Gerencia de Finanzas mediante Comunicación Interna y deben ser publicitadas en un tablero o pizarrón con exposición al público. En dicho tablero también se incluirá información sobre montos mínimos de apertura, depósito, saldos mínimos en cuenta y plazos.

El Encargado de Plataforma deberá mantener un archivo actualizado de la información escrita sobre tasas y comisiones en la entidad.. En el caso de observar un cambio significativo en el comportamiento de los clientes o en las tasas de interés de las otras instituciones financieras del mercado, el Encargado de Plataforma deberá informar al Coordinador de la Sucursal quien comunicará la información al Area de Captación para que la ponga en conocimiento de la Gerencia de Finanzas, si la considera relevante.

### **Ahorros**

*La tasa de interés fijada se aplica de manera uniforme a todos los depositantes. Dicha tasa de interés, así como las comisiones que pudieran existir, se revisan y de ser necesario, se ajustan mensualmente.*

### **Vista**

Estos depósitos pueden establecerse sin pago de intereses o con pago de intereses, según lo determine La Financiera. En los depósitos con interés, La Financiera podrá pactar libremente con los clientes las tasas de interés que devenguen los mismos, las cuales podrán ser distintas para diferentes tipos de cuentahabientes. La Financiera se reserva el derecho de ajustar diariamente la tasa pactada. Las tasas se aplicarán sobre el promedio de saldos diarios del periodo en el cual hayan estado vigentes. La Financiera podrá pactar libremente la periodicidad de pago de los intereses.

### **Plazo**

Las tasas de interés se aplicarán en función al plazo y al monto de los depósitos y serán informadas semanalmente por la Gerencia de Finanzas mediante Comunicación Interna.

### **B.2.1.4.-Clases de Cuentas y de Clientes.-**

- a) *Individual*: Sólo a nombre de una persona física.
- b) *Mancomunada*: (y), dos o más personas, requiriendo la firma de dos de los titulares para efectos de retiros.
- c) *Indistinta*: (y/o), dos o más personas, pudiendo firmar cualquiera de ellas en caso de retiro.

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION	
Fecha de emisión	ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA
<u>TÍTULO</u>	PAGINA
X. Desarrollo del Manual	28
<u>C. Procedimientos</u>	C.1. Depósitos de ahorros

Los clientes pueden ser tanto personas físicas como morales de nacionalidad mexicana o extranjera, que cumplan con los requisitos que se detallan en el punto siguiente. Al momento, la única restricción existente en cuanto al tipo de cliente que puede constituir depósitos en La Financiera es la que establece la propia Ley de Ahorros y Crédito Popular en su artículo 36 que indica:

*“Las Entidades únicamente podrán recibir depósitos de los Gobiernos Federal, Estatales o Municipales, ya sea a través de sus sectores central o paraestatal, cuando se ubiquen en los Niveles de Operaciones III y IV y obtengan autorización de la Comisión “*

#### ***B.2.1.5.-Requisitos para la Apertura de Cuenta***

Los requisitos para la apertura de cuentas incorporan lo dispuesto en las “Disposiciones de Carácter General a que se refiere el Artículo 124 de la Ley de Ahorros y Crédito Popular”. El Borrador de esta norma en su Capítulo II, disposición Segunda detalla la documentación a solicitar al Cliente en el marco de la Prevención del Lavado de Dinero, determinando asimismo la apertura de un expediente para la adecuada identificación y conocimiento de los Clientes, tanto titulares como cotitulares.

Las personas que quieran abrir una cuenta de ahorros en La Financiera pueden ser personas físicas (mayores y menores de edad) o personas morales, de nacionalidad mexicana o extranjera.

Para una **persona mayor de edad** son:

- \* Identificación oficial con fotografía (credencial del elector, cartilla, pasaporte, cédula profesional, etc.) y una copia. El documento de identidad debe ser original, emitido por autoridad competente, vigente a la fecha de su presentación, en donde aparezca fotografía, domicilio y firma del portador.
- \* Comprobante de domicilio (recibo de luz, agua, teléfono, pago de predio, etc.) y una copia.
- \* En el Manual de Prevención del Lavado de Dinero se podrán determinar los documentos o testimonios alternativos que resulten idóneos para la adecuada identificación y conocimiento del cliente, considerando su actividad económica específica y las condiciones socioculturales donde opere la Entidad.

Para un **menor de edad** son:

- \* Acta de nacimiento y una copia.
- \* Identificación oficial con fotografía del padre o tutor y una copia.
- \* Comprobante de domicilio y una copia, tanto del tutor como del menor

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION	
Fecha de emisión	ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA
<u>TÍTULO</u> X. Desarrollo del Manual	PAGINA <b>29</b>
<u>C. Procedimientos</u>	C.1. Depósitos de ahorros

Para una **empresa** son:

- \* Acta Constitutiva y una copia certificada
- \* Identificación oficial de las personas que firmen en la cuenta y una copia.
- \* Poder notarial del representante legal y de las personas que firmen en la cuenta, con una copia.
- \* Registro Federal de Contribuyentes y una copia.
- \* Cédula de Identificación Fiscal de la persona moral expedida por la Secretaría
- \* Publicación en el Diario Oficial de liberación de retención de impuestos en caso de estar exento del pago de impuestos y una copia.

**En el caso de extranjeros**, además de cumplir con los requisitos señalados para las personas de nacionalidad mexicana, deberán:

- a) Las personas físicas, presentar original de su pasaporte y del documento que acredite su legal estancia en el país.
- b) Las personas morales, presentar copia debidamente legalizada del documento que acredite su legal existencia, así como del que acredite como su representante a la persona física que se presente como tal y en caso de ser ésta también extranjera, original de su pasaporte y del documento que acredite su legal estancia en el país.

### ***B.2.1.6.- De los depósitos***

#### **Generales**

Todos los servicios que solicite el Cliente en La Financiera se podrán realizar ya sea con su **Número de Cliente** que funcionará como cuenta universal, a la que se asociarán tantos **Números de Cuenta** como posea el cliente en la entidad, como por el Número de Cuenta específico. Los depósitos a la cuenta de ahorros pueden ser realizados por cualquier persona.

Cualquier cantidad superior al monto mínimo establecido puede ser constituida como depósito.

La Financiera únicamente recibirá en depósito las cantidades que se entreguen en los días y horas laborales en las oficinas de La Financiera o a través de sus sucursales. Si el Cliente lo desea, podrá girar cheques a nombre de La Financiera para depósito en las cuentas a nombre de El Cliente. *Los depósitos con cheque sólo estarán disponibles dos días útiles después de la fecha de depósito.*

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION	
Fecha de emisión	ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA
<u>TÍTULO</u>	PAGINA
X. Desarrollo del Manual	<b>30</b>
<u>C. Procedimientos</u>	C.1. Depósitos de ahorros

Sólo para fines del cálculo de intereses los depósitos que se realicen en días hábiles de lunes a viernes, hasta las 13:30 hrs. Serán considerados en la misma fecha del depósito. Los depósitos realizados con posterioridad a esa hora, así como los efectuados el día sábado se entenderán como realizados en el día hábil siguiente.

Cada depósito se hará constar en el documento que La Financiera entregue como comprobante de la operación.

Cuando el monto del depósito a realizarse *por terceras personas* exceda el límite fijado para Operaciones Relevantes (actualmente US\$ 10,000 o su equivalente) dentro de la Norma de Prevención de Lavado de Dinero, el Cajero deberá solicitar original y copia del documento de identidad de la persona que realiza el depósito. La copia del documento de identidad será entregada al Encargado de Plataforma para que se integre al Expediente del Cliente y para realizar los análisis respectivos.

#### **Para depósitos a plazo:**

Al recibirse los depósitos las partes pactarán, en cada caso, el plazo y la tasa de los mismos, haciéndose constar en la constancia de depósito. El plazo se pactará por días naturales, y será forzoso para ambas partes, por lo que La Financiera restituirá las sumas depositadas una vez que hayan transcurrido los plazos convenidos.

La Financiera podrá determinar libremente los montos mínimos a partir de los cuales esté dispuesto a recibir y documentar depósitos de dinero a plazo fijo y los importes a partir de los cuales se devengarán intereses a favor de El Cliente.

Los rendimientos se liquidarán al vencimiento del plazo de depósito, para todos los efectos legales procedentes, salvo que La Financiera otorgue la opción de pago mensual de intereses, la que sólo procede para plazos mayores a 90 días.

#### ***B.2.1.7.- De los retiros:***

##### **Ahorros**

**La Financiera puede pagar a la vista hasta el 100 por ciento del importe de la cuenta.**

No obstante ello, de acuerdo con la normatividad del Banco de México sobre operaciones pasivas (Circular 2019), los retiros de la cuenta de ahorros pueden estar sujetos a las siguientes restricciones:

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION	
Fecha de emisión	ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA
<u>TÍTULO</u> X. Desarrollo del Manual	PAGINA <b>31</b>
<u>C. Procedimientos</u>	C.1. Depósitos de ahorros

- a) A la vista la cantidad equivalente a 30 días de salario mínimo diario general en el Distrito Federal, o del 30 por ciento del saldo de la cuenta cuando la suma correspondiente a este porcentaje sea superior a dicha cantidad; entre un retiro a la vista y otro deberán transcurrir cuando menos 30 días.
- b) Mediante un aviso previo de 15 días, del 50 por ciento del saldo de su cuenta, y con otro aviso de 15 días más, podrán retirar el resto de sus ahorros.

### **Vista**

Estos depósitos serán retirables a la vista hasta por el 100% del monto depositado

### **Plazo**

Según lo dispone la Circular 2019 del Banco de México en el numeral M.11.15.5, los depósitos a plazo "...sólo serán retirables al vencimiento del plazo contratado. A estos depósitos les será aplicable lo dispuesto en el segundo, tercer y cuarto párrafos de M.11.13.4."

Los mencionados párrafos del inciso M.11.13.4 señalan:

"Cuando alguno de los días de retiro sea inhábil, el depósito podrá retirarse el día hábil bancario inmediato siguiente. En este caso, los rendimientos continuarán devengándose hasta el día del pago inclusive, a la tasa de interés originalmente pactada.

Sin embargo, como excepción a lo dispuesto en la fracción XV del artículo 106 de la Ley de Instituciones de Crédito, se autoriza a las instituciones a pactar en los contratos respectivos que de presentarse el supuesto previsto en el párrafo precedente, el depósito pueda retirarse el día hábil bancario inmediato anterior. En los contratos también podrá establecerse que el retiro pueda efectuarse a elección del depositante en cualquiera de las dos opciones mencionadas.

Las instituciones se abstendrán de atender retiros en días distintos a los expresamente señalados en el contrato respectivo".

En cumplimiento de lo anterior, los retiros de la cuenta de Depósito a plazo fijo de La Financiera, **sólo podrán hacerse en la fecha de vencimiento**. El Cliente está obligado a presentar la Constancia al momento de solicitar la cancelación del depósito, la que será retenida por La Financiera al momento de la entrega del Saldo Disponible en las cuentas de depósito de dinero a plazo fijo que se encuentren abiertas por El Cliente, a El Cliente, a alguna de Las Personas Autorizadas ó a un tercero.

*Cuando El Cliente o alguna de Las Personas Autorizadas no hubiere girado alguna instrucción a su vencimiento se considerará que El Cliente otorgó tácitamente su consentimiento para renovar el vencimiento del presente Contrato de Depósito, y en consecuencia el depósito será renovado por un plazo igual al anteriormente contratado, siendo aplicable la tasa de interés vigente a la fecha de renovación.*

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION	
Fecha de emisión	ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA
<u>TÍTULO</u> X. Desarrollo del Manual	PAGINA <b>32</b>
<u>C. Procedimientos</u>	C.1. Depósitos de ahorros

### Generales

Los retiros pueden realizarse en cualquier sucursal y en el horario de atención que la Financiera fije para tal efecto.

Los retiros sólo podrá (n) hacerlos el (los) titular (es) de la cuenta, autorizados mediante los Registros de Firmas correspondientes.

Máximo cuatro personas podrán ser asignadas como titulares de una cuenta.

Él (los) titular (es) de una cuenta que requiera (n) realizar algún retiro deberá (n) presentar una identificación oficial con fotografía.

En el caso de personas morales se requerirá adicionalmente el Poder notarial del representante legal y de las personas que firmen en la cuenta, con una copia

Si el cliente requiere retirar una cantidad mayor a los \$20,000 (veinte mil pesos) debe comunicarlo a la sucursal un día antes de la fecha del retiro ya que por razones de seguridad La Financiera no resguarda cantidades importantes de dinero en su caja.

Todos los accesos a Los Servicios, se harán por instrucciones expresas de El Cliente, entregadas en las oficinas de La Financiera , mediante el envío de un fax, o a través de un correo electrónico, o mediante instrucciones telefónicas, previa identificación de El Cliente mediante su Número de Cliente y número de cuenta. La Financiera contará con los registros, archivos u otros medios que le permitan presentar ante la autoridad competente, la fecha y demás características principales de las operaciones relacionadas con las reclamaciones que, en su caso, presenten los usuarios.

La Financiera podrá realizar los pagos mediante efectivo, o cheque nominativo.

Alternativamente, la Financiera podrá atender el retiro mediante abono en cuenta en cualquier Institución Financiera autorizada por El Cliente. Para ello, El Cliente podrá indicar en cualquier tiempo, el número de las cuentas en Intermediarios Financieros debidamente autorizados conforme a los ordenamientos legales aplicables, a las cuales se podrán efectuar depósitos sobre Saldo Disponible de dinero a la vista, dejando en todo caso constancia escrita de esta autorización **RELACION DE BANCOS Y NUMEROS DE CUENTA DEL SOCIO (F.003).**  
OPCIONAL

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION	
Fecha de emisión	ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA
<u>TÍTULO</u> X. Desarrollo del Manual	PAGINA <b>33</b>
<u>C. Procedimientos</u>	C.1. Depósitos de ahorros

### ***B.2.1.8.- Tarjetas de Registro de Firmas.-***

Según lo establece la Ley de Ahorro y Crédito Popular en su Artículo 36 Bis.- “...*los depositantes o inversionistas podrán autorizar a terceros para hacer disposiciones de dinero, bastando para ello la autorización firmada en los registros especiales que lleve la Entidad..*”

Para tal efecto, en el caso de personas físicas será suficiente que El Cliente otorgue su autorización en la **TARJETA DE REGISTRO DE FIRMAS (F.002)** proporcionada por La Financiera y que en la misma registre su firma y que asimismo, registren su firma Las Personas Autorizadas. El Cliente podrá realizar en cualquier tiempo, las modificaciones que estime pertinentes en la Tarjeta de Registro de Firmas, eliminando o reasignando a Las Personas Autorizadas, en dicho caso las nuevas personas autorizadas deberán de registrar su firma en la nueva Tarjeta.

En el caso de las personas morales que requieran modificar el Registro de Firmas, deberán dirigir una Carta de Solicitud al Coordinador de la Agencia, con la copia fotostática de los nuevos poderes notariales y los documentos de identidad de los nuevos apoderados

Es obligatorio mantener Registros de Firmas actualizados para todas las cuentas. Los espacios en blanco en los Registros de Firmas deberán cruzarse para evitar la inserción fraudulenta de firmas. El acceso a los Registros de firmas deberá estar limitado solo al personal que requiere verificar firmas por retiros y otras instrucciones del cliente. Las tarjetas de firmas se guardan bajo llave, en gabinetes resistentes al fuego y controladas de manera tal que se evite su sustitución fraudulenta.

### **B.2.1.9. Beneficiarios**

En el caso de personas físicas, el cliente nombra como beneficiarios de sus cuentas a las personas mencionadas con ese carácter en la **Relación de Beneficiarios (F.004)**. Sin embargo El cliente en todo tiempo podrá designar o sustituir beneficiarios o modificar la proporción que corresponda a los que hubiera designado mediante notificación por escrito dirigida a La Financiera .

En caso de fallecimiento de El Cliente, La Financiera entregará a los beneficiarios el importe que El Cliente haya designado expresamente y por escrito a cada uno de ellos, en caso de que exista Saldo Disponible.

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION	
Fecha de emisión	ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA
<u>TÍTULO</u> X. Desarrollo del Manual	PAGINA <b>34</b>
<u>C. Procedimientos</u>	C.1. Depósitos de ahorros

### **B.2.1.10.-Impuesto sobre la renta.-**

Los rendimientos pagaderos a personas físicas residentes en el país, de acuerdo con la fracción XIX del artículo 77 de la Ley del Impuesto sobre la Renta, no estarán sujetos a dicho impuesto en el caso que el saldo promedio mensual sea igual o menor al doble del salario mínimo diario general del Distrito federal elevado al año y con tasa de interés no mayor a la fijada anualmente por el Congreso de la Unión.

En los rendimientos de cuentas que excedan tales límites, así como los percibidos por personas morales, la Financiera retendrá el impuesto correspondiente. Para residentes en el extranjero, la Financiera retendrá el impuesto a la tasa anual respectiva.

De producirse cambios en el Régimen Tributario que afecten a lo señalado en el presente punto, dichos cambios serán incorporados al Manual.

### **B.2.1.11.- Libreta de Ahorros**

La libreta se proporciona gratuitamente al cliente. Las transacciones se reflejan en hojas removibles denominadas Boletas de Movimiento (F.006) que el cliente debe conservar para el control de su cuenta.

En la **LIBRETA DE AHORROS** se consignan los siguientes datos:

- a) Número de cuenta de ahorros.
- b) Tipo de cuenta
  - P. física-Individual
  - P. física-Mancomunada
  - P. física-Indistinta
  - P. moral
- c) Apellidos y nombres del titular(es), unidos por “Y” (mancomunada), “Y/O” (indistinta), si es el caso. Si fuera el caso de persona moral, llevará la razón social de la empresa acompañada por el nombre de los titulares.
- d) Domicilio.
- e) Sucursal en que fue emitida la Libreta.
- f) Fecha de apertura
- f) Sello y firma del Encargado de Plataforma.
- g) Sello y firma del Coordinador de la Sucursal
- h) Firma del (los) cliente(s)

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION	
Fecha de emisión	ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA
<u>TÍTULO</u> X. Desarrollo del Manual	PAGINA <b>35</b>
<u>C. Procedimientos</u>	C.1. Depósitos de ahorros

La libreta de ahorros cuenta con un número de control preimpreso y en caso de errores de impresión, debe archivarse la libreta descartada con el sello ANULADA. El Encargado de Plataforma es el responsable de controlar el inventario de libretas entregadas, bajo la supervisión del Coordinador de la Sucursal

#### **B.2.1.12.-Boleta de movimientos de ahorros.-**

Para facilitar las transacciones de depósitos por parte de terceros en la cuenta de ahorros del cliente sin afectar la confidencialidad, se utilizan dos modelos excluyentes de Boleta para registrar los movimientos de ahorros.

Cuando el depósito lo realiza el titular, la Boleta contiene el Número de cuenta y de cliente, el nombre del titular y las últimas 3 (tres) transacciones (el depósito que la origina, más otros retiros, abono de intereses, otros cargos, etc.), así como el saldo contable y disponible luego de la última transacción. (Ver Anexo F.006).

Si el depósito es efectuado por terceros, el Sistema emite la Boleta F.007, donde sólo se consigna el Número de cuenta, el nombre del cliente y el monto del depósito realizado, salvaguardando la reserva.

#### **B.2.1.13.-Emisión de estados de cuenta.-**

La Financiera remitirá al cliente un estado de cuenta mensual de su cuenta de ahorros en las siguientes circunstancias:

- a) A petición expresa y escrita del cliente
- b) A clientes con domiciliación de servicios
- c) A todos los clientes que poseen depósitos a la vista

Salvo para el caso de depósitos a la vista, el envío del estado de cuenta no es obligatorio, aunque el cliente lo hubiera solicitado cuando:

- a) No se haya producido movimiento durante el período
- b) El saldo promedio diario de la cuenta haya sido inferior a 500 salarios mínimos diarios generales para el Distrito Federal (No aplicable a clientes con domiciliación)

El estado de cuenta contendrá el saldo inicial de la cuenta, el detalle de cargos y abonos durante el mes y el saldo final. Asimismo, se incluirá el monto del saldo promedio diario, la tasa de interés aplicada y el monto de intereses percibidos.

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION	
Fecha de emisión	ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA
<u>TÍTULO</u> X. Desarrollo del Manual	PAGINA <b>36</b>
<u>C. Procedimientos</u>	C.1. Depósitos de ahorros

#### **B.2.1.14.- Domiciliación de servicios (OPCIONAL)**

##### **Según lo establece la Ley de Ahorros y Crédito Popular:**

*“Artículo 36 Bis.- ... Las Entidades podrán cargar a las cuentas de sus Socios o Clientes, el importe de los pagos que realicen a proveedores de bienes o servicios autorizados por dichos Socios o Clientes, siempre y cuando:*

*I. Cuenten con la autorización del Socio o Cliente de que se trate, o*

*II. El Socio o Cliente autorice directamente al proveedor de bienes o servicios y éste a su vez instruya a la Entidad para realizar el cargo respectivo. En este caso, la autorización podrá quedar en poder del proveedor de los bienes o servicios”.*

De acuerdo con dicho artículo, el titular de una cuenta de ahorros podrá solicitar el servicio de domiciliación, con el fin que La Financiera proceda a cargar en su cuenta los recibos de pago emitidos por las empresas de servicios (Telefonía, Agua, Electricidad, etc.) con las que La Financiera haya establecido el convenio respectivo.

Para tal fin, el cliente deberá utilizar los formatos Instrucciones del Cliente (F.009) y Domiciliación (F.010), indicando la información de los servicios a ser domiciliados y la(s) cuenta(s) a ser cargada(s). *El formato F.010 será enviado por el cliente a las empresas prestadoras de servicios que hubieran establecido convenio con La Financiera para llevar a cabo la domiciliación.*

Las condiciones a las que se sujeta este servicio son las siguientes:

- a) Para que la Financiera proceda a realizar el cargo automático del servicio domiciliado, el cliente deberá contar con los fondos suficientes en la cuenta señalada. Queda expresamente establecido que La Financiera no efectuará cargos parciales, por lo que en el caso de no existir los fondos necesarios, La Financiera no realizará el pago correspondiente.
- b) El cargo por domiciliación se realiza por el monto que indica la empresa que presta el servicio, sin que en ningún caso la Financiera deba evaluar la procedencia, legitimidad o exigibilidad de tal cobro. En todo caso, el cliente libera expresamente a la Financiera de cualquier responsabilidad derivada del servicio de domiciliación.
- c) Los recibos, constancias o comprobantes de pago correspondientes al servicio domiciliado serán directamente entregados al cliente por la empresa prestadora del servicio, sin responsabilidad para La Financiera.
- d) La Financiera emitirá la Notas de cargo correspondientes (F.008) donde se indique el tipo de servicio domiciliado y el monto cargado por dicho concepto. Asimismo, para todo cliente con domiciliación, se emitirá un estado de cuenta mensual donde se detallen los cargos efectuados por domiciliación.

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION	
Fecha de emisión	ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA
<u>TÍTULO</u> X. Desarrollo del Manual	PAGINA <b>37</b>
<u>C. Procedimientos</u>	C.1. Depósitos de ahorros

- e) Si antes de realizar un cargo por domiciliación el cliente solicita que no se realice el mismo, La Financiera se reserva el derecho de efectuar o no el cargo y no será responsable en forma alguna por la realización de gestiones de regularización que deba efectuar el cliente, ni por el pago de moras al que se vea afecto el cliente
- f) Según lo dispone el artículo 36 Bis de la LACP, “...en el evento de que el Socio o Cliente cuya cuenta hubiere sido cargada en términos del párrafo anterior, objete dicho cargo dentro de los noventa días naturales siguientes a la fecha en que éste se haya realizado, la Entidad respectiva deberá abonarle en la cuenta de que se trate, a más tardar el día hábil inmediato siguiente a aquél en que se efectúe la objeción, la totalidad de los cargos.
- g) *Para efectos de cumplir con la obligación a que se refiere el párrafo anterior, la Entidad estará facultada para cargar a la cuenta que lleve al proveedor de los bienes o servicios, el importe correspondiente. Cuando la cuenta del proveedor de bienes o servicios la lleve una Entidad distinta, o una Institución de Crédito ésta deberá devolver a la Entidad en que tenga su cuenta el Socio o Cliente los recursos de que se trate, pudiendo cargar a la cuenta del proveedor de los bienes o servicios respectivo el importe de la reclamación. Para estos efectos, la Entidad y el proveedor deberán pactar los términos y condiciones que serán aplicables. Las Entidades deberán pactar con los proveedores el procedimiento para efectuar los cargos a que se refiere el párrafo anterior, cuidando en todo momento que no causen daño al patrimonio de dichas Entidades”.*

Las condiciones mencionadas en los párrafos previos se incorporarán al Contrato respectivo que elabore el Area Legal.

#### **B.2.1.15.- Constancia de Depósito a Plazo.-**

Como se detalla en el Formato F.011, la Constancia de Depósito a Plazo contiene la siguiente información:

- a) Número del depósito
- b) Tipo de cuenta (Individual o mancomunada)
- c) Nombre de los titulares
- d) Número de documento de Identidad
- e) Importe del depósito en cifras
- f) Importe en Letras
- g) Fecha de emisión
- h) Plazo en días
- i) Fecha de vencimiento
- j) Tasa de interés pactada anual en %
- k) Modalidad de pago de intereses: mensual o al vencimiento.

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION	
Fecha de emisión	ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA
<u>TÍTULO</u> X. Desarrollo del Manual	PAGINA <b>38</b>
<u>C. Procedimientos</u>	C.1. Depósitos de ahorros

Además se incluye una mención expresa a que el **documento no podrá ser liquidado antes de la fecha de su vencimiento** y que los derechos que ampara la constancia no deben ser cedidos a instituciones de crédito

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION</b>	
Fecha de emisión	ACTUALIZACIÓN NÚMERO  <b>FECHA</b>
<u>TITULO</u> X. Desarrollo del Manual	PAGINA  <b>39</b>
<u>Capítulo</u> 2.- Procedimientos para Depósitos de ahorros	<b>Sección</b> 2.1 Apertura de cuentas

## ***C.-Procedimientos***

### C.1. Depósitos de Ahorros

#### **C.1.1- Apertura de cuenta**

##### CLIENTE

Se acerca a la Sucursal a solicitar información sobre depósitos de ahorros

##### ENCARGADO DE PLATAFORMA

Informa sobre el monto mínimo a depositar, tasas de interés vigentes a la fecha, plazo de capitalización de intereses, documentación requerida y resuelve cualquier otra duda del cliente.

##### CLIENTE

Indica al Encargado de Plataforma si se trata de una persona física o moral. Además manifiesta sobre el tipo de cuenta individual, mancomunada o indistinta que desea constituir.

##### ENCARGADO DE PLATAFORMA

Verifica el cumplimiento de los requisitos de acuerdo al tipo de cuenta y nacionalidad del cliente; una vez asegurado de la conformidad de la documentación y las condiciones, procede al trámite de apertura de la cuenta, conformando para ello un Expediente del Cliente, en el que incluya la copia de la identificación del Cliente y la copia del comprobante de domicilio.

Solicita al cliente el llenado del Registro de Clientes, Relación de Beneficiarios y Relación de Bancos y cuentas del cliente, que se incorporarán al expediente. En el formato de Registro de Clientes, deberá consignar un estimado del número y monto de transacciones que el cliente espera realizar en su cuenta.

Ingresar los datos generales del (o de los) clientes en el sistema (pantalla de registro de clientes nuevos), verificando que no esté previamente incluido en el mismo.

El sistema mostrará, luego del ingreso de datos, el código del cliente, que será el número de identificación que se asigne al Expediente del Cliente. Cambia a otra pantalla (Apertura de

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION</b>	
Fecha de emisión	ACTUALIZACIÓN NÚMERO  <b>FECHA</b>
<u>TITULO</u> X. Desarrollo del Manual	PAGINA  <b>40</b>
<u>Capítulo</u> 2.- Procedimientos para Depósitos de ahorros	<b>Sección</b> 2.1 Apertura de cuentas

Libreta) y registra tipo de ahorrador, ocupación, etc. El sistema mostrará en pantalla el número de cuenta de Ahorros.

Llena una **LIBRETA DE AHORROS (F.005)** con los datos del cliente y el número de Cuenta de Ahorros según tipo. *En caso de errores de impresión, procede a anular y archivar la Libreta descartada, según lo dispuesto en el Capítulo I, punto 8 del presente Manual y utiliza una nueva Libreta.*

Llena dos ejemplares de la **TARJETA DE REGISTRO DE FIRMAS (F.002)**, con los datos del cliente y número de Cuenta de Ahorros. (uno de los ejemplares se remitirá posteriormente para grabar las firmas, luego de lo cual se incluirá en el Expediente del Cliente y el otro permanecerá mientras tanto en Caja ordenado por número de cuenta, para poder atender al público). Anula los espacios no utilizados de la Tarjeta de Registro de Firmas.

Hace firmar al (o a los) clientes tanto la **LIBRETA DE AHORROS** como los ejemplares de la **TARJETA DE REGISTRO DE FIRMAS (F.002)**, en su presencia y coloca en la parte inferior izquierda su VoBo y sello en señal de conformidad. En el caso de personas morales, se solicita posteriormente el VoBo del Encargado de Plataforma legal de La Financiera, previo al primer retiro.

Pide al COORDINADOR DE LA SUCURSAL verificar la documentación contenida en el expediente y firmar la **LIBRETA DE AHORROS (F.005)**.

*Documentos que Intervienen: Expediente del Cliente con Registro de Clientes, Relación de Bancos y cuentas del cliente, Relación de Beneficiarios, Tarjeta de registro de firmas, Libreta de Ahorros.*

**COORDINADOR DE LA SUCURSAL**

Controla la documentación entregada por el Encargado de Plataforma en el Expediente y que las tarjetas de registro de firmas cuenten con el VoBo de conformidad en caso necesario, verificará que tenga VoBo del asesor legal. Si no encuentra objeciones, procede a firmar la **LIBRETA DE AHORROS (F.005)**, autorizando la apertura de la cuenta.

Devuelve el Expediente al Encargado de Plataforma

*Documentos que Intervienen: Tarjeta de registro de firmas (2) y Libreta de Ahorros.*

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION	
Fecha de emisión	ACTUALIZACIÓN NÚMERO  <b>FECHA</b>
<u>TITULO</u> X. Desarrollo del Manual	PAGINA  <b>41</b>
<u>Capítulo</u> 2.- Procedimientos para Depósitos de ahorros	<b>Sección</b> 2.1 Apertura de cuentas

#### ENCARGADO DE PLATAFORMA

Entrega la **LIBRETA DE AHORROS (F.005)** y un ejemplar de la **TARJETA DE REGISTRO DE FIRMAS (F.002)**.

Solicita al cliente apersonarse a caja para efectuar el depósito (que no debe ser menor al saldo mínimo de apertura), archiva el Registro de Clientes (original) y el duplicado se entrega al cliente.

Archiva temporalmente el otro ejemplar de la tarjeta de registro de firmas hasta el final de las operaciones diarias.

*Documentos que Intervienen: Tarjeta de registro de firmas, Libreta de Ahorros.*

#### CLIENTE

Se dirige a la ventanilla del **Cajero** para efectuar el depósito inicial.

#### CAJERO

Saluda al cliente identificándolo por el apellido que figura en la **TARJETA DE REGISTRO DE FIRMAS (F.002)**). Pregunta por el monto del depósito que desea efectuar y solicita el dinero al cliente. Controla que el depósito sea por un monto igual o mayor al mínimo estipulado para abrir una cuenta de Ahorros y que el monto declarado corresponda al monto que entrega el cliente.

**Recibe el efectivo** y realiza el recuento, verificando el monto y la calidad de los billetes recibidos, utilizando para ello los sistemas que La Financiera le proporcione, rechazando los billetes deteriorados, y los guarda en su cajón debidamente ordenados por denominación, o

**Recibe el (los) cheque (s)**, comprobando que no aparezca(n) adulterado(s) en cualquiera de las especificaciones que deba (n) contener, que no sea(n) librado(s) con tinta roja o lápiz, que esté(n) en el plazo de cobro, que coincida el importe en cifras y en letras y verifica que esté(n) endosado(s) correctamente, (nombre, documento de identidad y dirección) o en su defecto, girado(s) a nombre de La Financiera. Registra la información de cada cheque entregado (Banco, cuenta del girador y monto). Indica al cliente que los fondos **estarán disponibles dos días útiles después de la fecha de depósito** si se trata de cheque de la misma plaza y diez días útiles después si se trata de cheques de otra plaza.

Procesa el depósito en el sistema de cómputo, con el número de cuenta que aparece en la **LIBRETA DE AHORROS**.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION	
Fecha de emisión	ACTUALIZACIÓN NÚMERO  <i>FECHA</i>
<u>TITULO</u> X. Desarrollo del Manual	PAGINA  <b>42</b>
<u>Capítulo</u> <u>2.- Procedimientos para Depósitos de ahorros</u>	<b>Sección</b> 2.1 Apertura de cuentas

Emite la Boleta de Movimientos de Ahorros (F.006) en dos cuerpos, uno para el cliente (cuerpo derecho) y otro para la Financiera (cuerpo izquierdo).

Pide al cliente firmar ambos cuerpos.

Sella y firma ambos cuerpos de la Boleta de Movimientos de Ahorros.

Devuelve al cliente la **LIBRETA DE AHORROS (F.005)** y el cuerpo derecho de la boleta dándole las gracias y llamándolo por su apellido.

Archiva el cuerpo izquierdo de la boleta de depósito y la Tarjeta de registro de Firmas, hasta el final de las operaciones diarias. Las copias de las Boletas de Movimiento servirán como sustento del cuadro diario de operaciones y las Tarjetas de Registro de Firmas ingresan al archivo y son el soporte en caso de requerirse verificaciones de firmas.

*Documentos que Intervienen: Libreta de Ahorros, boleta de depósito, tarjeta de Registro de Firmas (2 ejemplares)*

#### ENCARGADO DE PLATAFORMA

Al cierre de operaciones diarias, controla en el sistema que se hubieran efectuado todas las operaciones atendidas en Plataforma, incluyendo los depósitos de apertura efectuados, para ello contará con los ejemplares de las Tarjetas de Registro de firmas que mantiene en su poder. Al final del día, emite Reporte de Apertura de Cuentas y conjuntamente con la documentación (Registro de Clientes y Registro de Firmas) va al Coordinador de Sucursal para su visto bueno y firma, quien verifica dicha información contra la emitida por el Sistema. La Gerencia de Sucursales consolida la información recibida del Sistema detallado por Sucursal.

Envía el lote de las Tarjetas de Registro de firmas del día, que mantiene en su poder, para la grabación de las firmas y controla posteriormente en el plazo establecido, que las firmas estuvieran adecuadamente grabadas en el sistema, comparándolo con el ejemplar que se mantiene en la Sucursal.

Archiva el Expediente del Cliente de acuerdo con el Código de Cliente respectivo (alternativamente se puede llevar un archivo alfabético).

*Documentos que Intervienen: Tarjeta de registro de firmas.*

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION	
Fecha de emisión	ACTUALIZACIÓN NÚMERO  <b>FECHA</b>
<u>TITULO</u> X. Desarrollo del Manual	PAGINA  <b>43</b>
<u>Capítulo</u> 2.- Procedimientos para Depósitos de ahorros	<b>Sección</b> 2.1 Apertura de cuentas

### C.1.2.- Depósitos

#### CLIENTE

El titular de la cuenta o un tercero se presenta a una ventanilla de Caja en la Sucursal de La Financiera.

Indica al CAJERO que desea efectuar un depósito, señalando el monto y entrega el efectivo o cheques a depositar y la **LIBRETA DE AHORROS (F.005) (Sólo si es el titular)** o indica el número de cuenta (si es un tercero).

Documentos que Intervienen: **LIBRETA DE AHORROS (F.005)**.

#### CAJERO

##### ***En Efectivo***

Recibe del cliente el dinero y la **LIBRETA DE AHORROS (F.005) (o el número de cuenta)**.

Si no encuentra observaciones, procede al recuento y verificación del monto y calidad del efectivo recibido.

##### ***Con Cheques***

Recibe del cliente la Libreta de Ahorros y los cheques, comprobando que no aparezca(n) adulterado(s) en cualquiera de las especificaciones que deba (n) contener, que no sea(n) librado(s) con tinta roja o lápiz, que esté(n) en el plazo de cobro, que coincida el importe en cifras y en letras y verifica que esté(n) endosado(s) correctamente, (nombre, documento de identidad y dirección) o en su defecto, girado(s) a nombre de La Financiera. Registra la información de cada cheque entregado (Banco, cuenta del girador y monto). Indica al cliente que los fondos **estarán disponibles dos días útiles después de la fecha de depósito** si se trata de cheque de la misma plaza y diez días útiles después si se trata de cheques de otra plaza.

En el caso que el depositante sea un **tercero**, el Cajero tendrá la opción de ingresar esta información al Sistema para emitir el Comprobante de Depósito que no incluya el saldo de la cuenta ni los movimientos anteriores (F.007).

Cuando el monto de la operación a realizarse por terceras personas exceda el límite fijado para Operaciones Relevantes (actualmente US\$ 10,000 o su equivalente) dentro de la Norma

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION	
Fecha de emisión	ACTUALIZACIÓN NÚMERO <i>FECHA</i>
<u>TITULO</u> X. Desarrollo del Manual	PAGINA <b>44</b>
<u>Capítulo</u> 2.- Procedimientos para Depósitos de ahorros	<b>Sección</b> 2.1 Apertura de cuentas

de Prevención de Lavado de Dinero, el Cajero deberá solicitar original y copia del documento de identidad de la persona que realiza el depósito. Indica en la copia del Documento de Identidad, la cuenta en la que se ha realizado el depósito. Dicha documentación será entregada al Encargado de Plataforma para que se integre al Expediente del Cliente y para realizar los análisis respectivos.

Procesa el depósito en el sistema e imprime la boleta de depósito. *(F.006 si es el titular o F.007 si es un tercero)*

Firma y sella el reverso de ambos cuerpos de la boleta de depósito con la leyenda RECIBIDO. Solicita la cliente que firme ambos cuerpos de la Boleta

Devuelve al cliente el cuerpo derecho de la boleta de movimientos y la **LIBRETA DE AHORROS (F.005)**.

Archiva temporalmente el cuerpo izquierdo de la boleta de movimientos hasta el cierre de operaciones, para fines de sustento del cuadro de su caja.

*Documentos que Intervienen: Boleta de movimientos de ahorros, Libreta de Ahorros.*

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION</b>	
Fecha de emisión	ACTUALIZACIÓN NÚMERO  <b>FECHA</b>
<u>TITULO</u> X. Desarrollo del Manual	PAGINA  <b>45</b>
<u>Capítulo</u> 2.- Procedimientos para Depósitos de ahorros	<b>Sección</b> 2.1 Apertura de cuentas

### **C.1.3.-Retiros**

#### ***C1..3.1 Por el Titular, en efectivo***

##### CLIENTE

El titular de la cuenta o un tercero (ver punto 2.3.2) se presenta a una ventanilla de Caja en la Sucursal de La Financiera.

Entrega al CAJERO su **LIBRETA DE AHORROS (F.005)** y su documento de identidad.  
*Documentos que Intervienen: Documento de identidad, Libreta de Ahorros.*

##### CAJERO

Recibe del cliente la **LIBRETA DE AHORROS (F.005)** y el documento de identidad

Comprueba que el que retira es efectivamente el titular de la cuenta o un tercero debidamente autorizado (ver 2.3.2 Por terceras personas). Solicita al cliente que le indique el monto que va a retirar.

El Sistema controla que quede en cuenta un saldo superior al mínimo establecido (cuando sea el caso) y de lo contrario indica el monto máximo a retirar.

Si no encuentra observaciones, procesa el retiro digitando la operación en el sistema de cómputo, imprimiendo el retiro en la boleta MOVIMIENTO DE AHORROS (F.005)

Si el monto del retiro excede del equivalente de US\$ 1,000, procede a verificar la tarjeta de registro de Firmas.

Solicita al cliente firmar ambos cuerpos de la boleta de retiro. Una vez obtenida la firma del cliente, sella y firma el reverso de ambos cuerpos de la boleta de retiro de ahorros con la leyenda de PAGADO y pone su VoBo. Archiva el cuerpo izquierdo de la boleta hasta el cierre de las operaciones como sustento de su cuadre de caja.

Cancela el importe y devuelve al cliente la **LIBRETA DE AHORROS (F.005)**, el cuerpo derecho de la boleta de retiro de ahorros y el documento de identidad.

*Documentos que Intervienen: Documento de Identidad, formulario de retiro de ahorros, Libreta de Ahorros.*

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION</b>	
Fecha de emisión	ACTUALIZACIÓN NÚMERO  <b>FECHA</b>
<u>TITULO</u> X. Desarrollo del Manual	PAGINA  <b>46</b>
<u>Capítulo</u>  <u>2.- Procedimientos para Depósitos de ahorros</u>	<b>Sección</b> 2.1 Apertura de cuentas

### ***C.1.3.2 Por Terceras Personas, en efectivo***

En caso de ausencia o impedimento del (de los) titular(es) para acercarse a las oficinas de La Financiera, éste (o alguno de éstos) debe(n) solicitar a un Notario la constitución de un poder a favor de una tercera persona. De ser necesario, el poder deberá ser anexado al Registro de Firmas para su operatividad. Se verificará que coincidan las firmas del (de los) titular(es) tanto en el poder como en el Registro de Firmas; asimismo se procederá a identificar mediante su documento de identidad al beneficiario de la carta poder para efectuar el pago de dinero. Después de haber verificado la validez del documento se procederá del mismo modo que en el anterior acápite.

Si el monto del retiro solicitado excede el límite fijado para Operaciones Relevantes (Actualmente US\$ 10,000 o su equivalente), se requerirá una copia del documento de identidad, la que será incorporada al Expediente del Cliente.

### ***C.1 .3.3 Retiros con Cheques Contra Otros Bancos (OPCIONAL)***

El cliente manifiesta por escrito (Instrucciones del cliente F.009) un día antes, la necesidad de realizar un retiro mediante un cheque contra otro banco según **RELACION DE BANCOS Y NUMEROS DE CUENTA DEL SOCIO (F.003)**. OPCIONAL, en el cual la Institución mantenga cuentas corrientes.

Se procede de la siguiente manera:

- a) El Encargado de Plataforma recibe las instrucciones del cliente y envía la solicitud inmediatamente al Coordinador de la Sucursal, quedándose con una copia de la misma.
- b) El Coordinador solicita la emisión del cheque a la Oficina Principal.
- c) El Tesorero emite el cheque y lo entrega debidamente firmado al Cajero de la Sucursal respectiva al inicio de operaciones del día siguiente.
- d) El Cajero guarda el cheque en el interior de su Caja hasta que el cliente se apersona a ventanilla.
- e) Debe ingresar en el Sistema el número de cheque y nombre del banco y proceder de la misma forma que en “retiros en efectivo” con la diferencia de que se entrega el cheque en vez de dinero en efectivo.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION	
Fecha de emisión	ACTUALIZACIÓN NÚMERO  <b>FECHA</b>
<u>TITULO</u> X. Desarrollo del Manual	PAGINA  <b>47</b>
<u>Capítulo</u> 2.- Procedimientos para Depósitos de ahorros	<b>Sección</b> 2.1 Apertura de cuentas

### C.1.4.-Cierre de Cuenta

#### C.1.4.1 Cierre por el titular

##### CLIENTE

El titular de la cuenta se presenta con sus documentos de Identidad y su Libreta de Ahorros para requerir el cierre de su cuenta.

*Documentos que Intervienen: Documentos de Identidad, **LIBRETA DE AHORROS (F.005)***

##### ENCARGADO DE PLATAFORMA

Requiere del solicitante la presentación de sus documentos de identidad y de la **LIBRETA DE AHORROS (F.005)**. Si se trata de persona moral, verifica que dispone de los correspondientes poderes para cerrar la cuenta, de acuerdo a la documentación existente en la Sucursal. El Encargado de Plataforma indaga los motivos que tiene el cliente y de ser posible trata de convencer al cliente de que no realice esta operación.

Verifica en el Sistema el monto máximo que puede ser retirado una vez deducidos todos los cargos y comisiones pendientes a que haya lugar, y lo anota en la Libreta.

Solicita al cliente que llene el formato Instrucciones del cliente (F.009) indicando el pedido de cierre de la cuenta.

Con la documentación recibida se dirige al Coordinador de la Sucursal

*Documentos que Intervienen: Documentos de identidad; Libreta de Ahorros, Instrucciones del cliente*

##### COORDINADOR DE LA SUCURSAL

Analiza la documentación entregada, verifica la posición del cliente para constatar que el cliente no tiene obligaciones vencidas con La Financiera y la vigencia de los poderes para el cierre de la cuenta (cuando se trate de personas morales).

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION	
Fecha de emisión	ACTUALIZACIÓN NÚMERO <i>FECHA</i>
<u>TITULO</u> X. Desarrollo del Manual	PAGINA <b>48</b>
<u>Capítulo</u> <u>2.- Procedimientos para Depósitos de ahorros</u>	<b>Sección</b> 2.1 Apertura de cuentas

En caso que su evaluación sea positiva, autoriza el cierre de la cuenta poniendo su firma y sello en la libreta, con la leyenda: “Conforme el Cierre”, de lo contrario indica “No conforme” y la razón del rechazo.

Devuelve el expediente al Encargado de Plataforma, indicándole si procede o no el cierre

*Documentos que Intervienen: Instrucciones del cliente (F.009); Documentos de identidad; **LIBRETA DE AHORROS (F.005)**, posición del cliente*

#### ENCARGADO DE PLATAFORMA

Recibe la documentación del Coordinador de la Sucursal. Si no procede el cierre, informa al cliente sobre los motivos del rechazo de su solicitud.

Si el cierre es conforme, coloca el sello CUENTA CANCELADA en la **LIBRETA DE AHORROS (F.005)** y en la Tarjeta de registro de firmas, haciendo firmar en ambas al (o a los) titular(es) de la cuenta.

Procede a anular la Tarjeta de Registro de Firmas y guarda instrucciones del cliente

Solicita al cliente se presente en ventanilla del Cajero con su documento de identidad, y con la Libreta de ahorros con la inscripción CUENTA CANCELADA.

*Documentos que Intervienen: Documentos de identidad, Tarjeta de registro de firmas; Libreta de ahorros*

#### CLIENTE

Si el cierre es conforme, se presenta en ventanilla del Cajero con su documento de identidad, y la Libreta de ahorros con la inscripción CUENTA CANCELADA. De lo contrario, regresa cuando haya subsanado los motivos del rechazo.

*Documentos que Intervienen: Documentos de identidad, Libreta de ahorros.*

#### CAJERO

Recibe del cliente el documento de identidad y la **LIBRETA DE AHORROS (F.005)**

Procede a registrar la operación como un retiro normal de fondos de acuerdo al procedimiento.

Valida el cierre de la cuenta en el sistema de cómputo.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION	
Fecha de emisión	ACTUALIZACIÓN NÚMERO  <b>FECHA</b>
<u>TITULO</u> X. Desarrollo del Manual	PAGINA  <b>49</b>
<u>Capítulo</u> 2.- Procedimientos para Depósitos de ahorros	<b>Sección</b> 2.1 Apertura de cuentas

Hace efectivo el pago por el saldo final, poniendo el sello PAGADO en el formulario y retiene la **LIBRETA DE AHORROS (F.005)**.

Al cierre de las operaciones, entrega al Encargado de Plataforma la(s) Libretas de las cuentas canceladas.

*Documentos que Intervienen: Documentos de identidad, Libreta de ahorros; Boleta de Movimientos*

#### ENCARGADO DE PLATAFORMA

Al cierre de las operaciones, recibe del Cajero las Libretas de Ahorros de las cuentas canceladas.

Procede a anular la Tarjeta de registro de firma del cliente y enviarla al archivo.

*Documentos que Intervienen: Libreta de Ahorros de la cuenta clausurada; formulario de retiro de ahorros, tarjeta de registro de firmas.*

#### ***C.1.4.2 Cierre en Ausencia del Titular o Uno de los Titulares***

En caso de ausencia del titular se procederá de acuerdo a lo estipulado en Retiros por Terceras Personas.

#### ***C.1.4.3 Cierre por Fallecimiento***

Se pide la siguiente documentación:

- a) Acta de defunción.
- b) La Libreta de Ahorros.

El Coordinador de Sucursal verifica la conformidad de la documentación y autoriza al Encargado de Plataforma a seguir con el procedimiento de la cancelación, instruyendo la emisión de cheques a favor de cada uno de los beneficiarios designados por el titular en el formato Relación de Beneficiarios (F.004), de acuerdo con los porcentajes fijados en ésta.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION	
Fecha de emisión	ACTUALIZACIÓN NÚMERO  <b>FECHA</b>
<u>TITULO</u> X. Desarrollo del Manual	PAGINA  <b>50</b>
<u>Capítulo</u> 2.- Procedimientos para Depósitos de ahorros	<b>Sección</b> 2.1 Apertura de cuentas

### C.1.5.-Renovación o reposición de Libreta de Ahorros

La renovación se refiere al reemplazo de una Libreta deteriorada y la reposición a la emisión de un duplicado por la pérdida o robo de la Libreta original. En ambos casos el cliente llenará el formato Instrucciones del cliente (F.009)

En el caso de extravío o robo se solicitará adicionalmente un acta presentada al Ministerio Público por la pérdida o robo.

#### CLIENTE

El titular de la cuenta se presenta en la Sucursal para solicitar la renovación (en caso de deterioro) o reposición (en caso de robo o extravío) de su Libreta de Ahorros.

Entrega al ENCARGADO DE PLATAFORMA el formato de Instrucciones del cliente (F.009) debidamente llenado con todos los datos y el acta correspondiente (en caso de robo o pérdida).

*Documentos que Intervienen: Documento de identidad; Instrucciones del cliente (F.009). Libreta de Ahorros deteriorada o acta presentada al Ministerio Público de pérdida o robo de la libreta según sea el caso.*

#### ENCARGADO DE PLATAFORMA

Recibe el formato de Instrucciones del cliente (F.009) donde se solicita la renovación o reposición de LIBRETA DE AHORROS (F.005).

Verifica la identidad del solicitante con el documento correspondiente y controla que la firma y otros datos de la solicitud coincidan con los del Registro de Firmas.

Si se trata de una **LIBRETA DE AHORROS (F.005) deteriorada:**

Verifica que la libreta corresponde a los parámetros de la Financiera y de la Sucursal.

Verifica la validez y correspondencia del documento de identidad.

Habilita en el sistema la emisión de una nueva libreta.

Obtiene un ejemplar del stock de libretas nuevas,

Registra la nueva libreta e inscribe en ella: “sustituye la libreta número N”.

Si se trata de una **LIBRETA DE AHORROS (F.005) extraviada:**

Solicita al cliente la denuncia policial de pérdida o robo de la libreta de ahorros.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION	
Fecha de emisión	ACTUALIZACIÓN NÚMERO  <b>FECHA</b>
<u>TITULO</u> X. Desarrollo del Manual	PAGINA  <b>51</b>
<u>Capítulo</u> 2.- Procedimientos para Depósitos de ahorros	<b>Sección</b> 2.1 Apertura de cuentas

Verifica que la cuenta pertenece a la Sucursal.  
 Verifica la validez y correspondencia del documento de identidad.  
 Habilita en el sistema la emisión de una nueva libreta.  
 Obtiene un ejemplar del stock de libretas nuevas.  
 Controla en el sistema e imprime el saldo disponible del cliente.  
 Coloca en la nueva libreta el sello “DUPLICADO” y escribe el número.

Adjuntando la libreta anterior (en caso de deterioro), pide al Coordinador de la Sucursal verificar la documentación y firmar la nueva **LIBRETA DE AHORROS (F.005)**.

*Documentos que intervienen: Documento de identidad; Tarjeta de Registro de firma del cliente; Libreta de Ahorros deteriorada o declaración notarial o policial de pérdida o robo de la libreta según sea el caso; libreta de ahorros nueva.*

COORDINADOR DE LA SUCURSAL

Controla la documentación entregada por el ENCARGADO DE PLATAFORMA. Si no encuentra objeciones, procede a firmar la nueva **LIBRETA DE AHORROS (F.005)**.

Devuelve la documentación al ENCARGADO DE PLATAFORMA.

*Documentos que intervienen: Documento de identidad; Libreta de Ahorros deteriorada o declaración notarial o policial de pérdida o robo de la libreta de ahorros según el caso; libreta de ahorros nueva.*

ENCARGADO DE PLATAFORMA

Entrega la nueva libreta al cliente y archiva la restante documentación. La libreta de ahorros deteriorada permanecerá en un archivo especial hasta que transcurra el plazo requerido para efectuar su incineración previo levantamiento de acta.

*Documentos que intervienen: Libreta de Ahorros deteriorada, documento de identidad, declaración notarial o policial de pérdida o robo de la libreta de ahorros, libreta de ahorros nueva.*

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION	
Fecha de emisión	ACTUALIZACIÓN NÚMERO <i>FECHA</i>
<u>TITULO</u> X. Desarrollo del Manual	PAGINA <b>52</b>
<u>Capítulo</u> <u>2.- Procedimientos para Depósitos de ahorros</u>	<b>Sección</b> 2.1 Apertura de cuentas

### C.1.6.- Cambio de firmas registradas

En el caso de personas físicas, el cliente puede solicitar en cualquier momento las modificaciones en la Tarjeta de Registro de Firmas, eliminando o reemplazando a las personas autorizadas.

Para personas morales, se procederá al cambio de Registro de Firmas por modificación o caducidad de mandatos, así como por el nombramiento de nuevos representantes.

Debido al deterioro de los registros, por renovación de los mismos u otros casos imprevistos, La Financiera podrá requerir el cambio del Registro de firmas.

Todos los cambios deben ser comunicados en forma escrita y serán autorizados necesariamente por el COORDINADOR DE LA SUCURSAL.

En todos los casos se colocará el sello de “Caduco” en el anterior Registro de Firmas y se archivará con el nuevo que se ha emitido. La comunicación escrita debe ser archivada juntamente con la Solicitud de Apertura.

#### CLIENTE

El titular de la cuenta se presenta en la Sucursal para requerir, la modificación, inclusión o retiro de firmas en el correspondiente registro, y en el caso de personas morales se requiere la presentación de una carta de solicitud dirigida al **Coordinador de la Sucursal** respectiva

La carta de solicitud debe estar acompañada de:

el cargo y vigencia del mismo para cada una de las personas autorizadas  
 La copia fotostática de los documentos de identidad de los nuevos apoderados de la cuenta.  
 La copia fotostática de los nuevos poderes debidamente inscritos en los registros públicos.  
 Entrega al Encargado de Plataforma la documentación correspondiente.  
*Documentos que Intervienen: Carta de solicitud.*

#### ENCARGADO DE PLATAFORMA

Verifica la siguiente información:

En el caso de personas físicas, los documentos de identidad, los apellidos y nombres completos de las nuevas personas autorizadas para el manejo de la cuenta.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION	
Fecha de emisión	ACTUALIZACIÓN NÚMERO <i>FECHA</i>
<u>TITULO</u> X. Desarrollo del Manual	PAGINA <b>53</b>
<u>Capítulo</u> 2.- Procedimientos para Depósitos de ahorros	<b>Sección</b> 2.1 Apertura de cuentas

En el caso de personas morales, verifica si se adjunta a la carta la documentación indicada en el punto anterior

Solicita al cliente persona física el llenado del Formato F.009, Instrucciones del Cliente, anotando en el punto 6 **Otros**, del formato “Cambio de Registro de Firmas”.

Llena una nueva Tarjeta de registro de firmas del (de los) cliente (s) y la adjunta a la antigua. En el caso de personas morales, presenta la documentación generada al **Asesor Legal de la oficina principal**.

*Documentos que Intervienen: Carta de solicitud de cambio de firma, documentación de respaldo, tarjeta de registro de firmas.*

ENCARGADO DE PLATAFORMA LEGAL de la Oficina Principal

Revisa la calidad de la documentación presentada fundamentalmente la referida a los poderes debidamente inscritos en los registros públicos.

Firma la tarjeta de registro en señal de conformidad y si es el caso, emite su parecer legal. Devuelve la documentación al Encargado de Plataforma de la Sucursal, con su OPINIÓN firmada y sello de conformidad de poderes.

*Documentos que Intervienen: Carta de solicitud de cambio de firma, documentación de respaldo, tarjeta de registro de firmas.*

ENCARGADO DE PLATAFORMA

Con la opinión favorable del ASESOR LEGAL, hace firmar previa identificación, la Tarjeta del registro de firmas a las nuevas personas autorizadas y/o a los nuevos apoderados. Solicita el VoBo del Coordinador de la Sucursal

COORDINADOR DE LA SUCURSAL

Revisa la documentación presentada por el Encargado de Plataforma y verifica la existencia del VoBo del Asesor Legal en el caso de personas morales.

De no existir observaciones, coloca su visto bueno en la nueva Tarjeta de registro de Firmas y devuelve la documentación al Encargado de Plataforma .

ENCARGADO DE PLATAFORMA

Recibe la documentación y remite copia de los registros de firmas a todas las agencias y luego procede al archivo definitivo del registro de firmas en orden numérico.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION	
Fecha de emisión	ACTUALIZACIÓN NÚMERO <i>FECHA</i>
<u>TITULO</u> X. Desarrollo del Manual	PAGINA <b>54</b>
<u>Capítulo</u> <u>2.- Procedimientos para Depósitos de ahorros</u>	<b>Sección</b> 2.1 Apertura de cuentas

El ENCARGADO DE PLATAFORMA **debe** preparar, controlar y mantener un archivo para cada cuenta de personas morales, con el registro de firmas, cambios de poderes con las actas de asambleas, constitución RUC, etc.

*Documentos que Intervienen: Carta de solicitud de cambio de firma, documentación de respaldo, tarjeta de registro de firmas.*

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION</b>	
<b>Fecha de emisión</b>	<b>ACTUALIZACIÓN NÚMERO</b>  <b>FECHA</b>
<u>TITULO</u> X. Desarrollo del Manual	PAGINA  <b>55</b>
<u>Capítulo</u> <u>2.- Procedimientos para Depósitos de ahorros</u>	<b>Sección</b> 2.1 Apertura de cuentas

### **C.1.7. Notas de Cargo**

Se originan por la afectación en la cuenta de ahorros por cobros realizados por la Institución, por concepto de servicios, cheques depositados rechazados, cuotas de crédito, transferencias, penalizaciones, regularizaciones, domiciliación y otros que no se originen en un movimiento en Caja por parte del cliente. Estas operaciones están respaldadas por “Notas de Cargo”.

#### ***C.1.7.1 Cargo por Cheque Rechazado en Canje***

El Tesorero recibe información sobre los cheques recibidos por depósitos en cuenta de ahorros que fueron rechazados por el girado, trasladándola al área operativa para que se procesen los cargos en el Sistema y se generen automáticamente las Notas de Cargo respectivas en original y copia, luego de debitar las cuentas correspondientes.

El área Operativa entrega a los Coordinadores de Sucursal los cheques rechazados y Notas de Cargo correspondientes a sus clientes. El Coordinador de Sucursal entrega al Encargado de Plataforma la documentación recibida.

El Encargado de Plataforma entrega al cliente la copia de la Nota de Cargo, juntamente con el cheque rechazado y archiva el original en el Expediente del Cliente.

#### ***C.1.7.2 Cargo por Costo de Formularios o Gastos por Servicio***

Mediante Comunicación Interna se oficializarán los cobros que por diversos conceptos se pueden efectuar en las cuentas de ahorros, los mismos se realizarán a través de una Nota de Cargo.

Los cobros autorizados serán realizados por el Sistema automáticamente en el día que se produzca la prestación del servicio o la entrega del formulario, el último día del mes cuando se trate de cargos periódicos. Se emitirán las Notas de Cargo, en original y copia.

Las copias de las Notas de Cargo se entregan a los clientes.

#### ***C.1.7.3 Cargo por Pago de Créditos Celebrados***

El cliente, a través del formato Instrucciones del Cliente (F.009), faculta a la Financiera el cobro de cuotas pertenecientes a un crédito. El Sistema procederá de forma automática en cada fecha de

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION	
Fecha de emisión	ACTUALIZACIÓN NÚMERO  <i>FECHA</i>
<u>TITULO</u> X. Desarrollo del Manual	PAGINA  <b>56</b>
<u>Capítulo</u>  <u>2.- Procedimientos para Depósitos de ahorros</u>	<b>Sección</b> 2.1 Apertura de cuentas

vencimiento de cuota generando así una “Nota de Cargo”. De no ser posible automatizar el procedimiento, se tendrá también la opción de hacerlo en forma manual según sea el caso.

Cuando el cargo se realice manualmente, el Coordinador de Sucursal designa al Encargado de Plataforma de Captaciones para que efectúe la operación de débito, quien emite un original y copia de la Nota de Cargo, colocando sello y firma en las mismas.

Entrega la Nota de Cargo al Coordinador de Sucursal para la respectiva verificación y visto bueno.

Las copias de las Notas de Cargo se entregan a los clientes.

#### ***C.1.7.4 Transferencia con Carta Orden***

El titular o apoderados de una cuenta de ahorros podrán transferir fondos de su cuenta a otra, del mismo titular o de terceros, ***en la misma Financiera.***

Para ello utilizará el formato de Instrucciones del Cliente (F.009) o enviará una carta dirigida al COORDINADOR DE LA SUCURSAL, quien, previa verificación de la conformidad de las firmas del solicitante, **autorizará la operación.**

El Encargado de Plataforma procesa la transferencia y adjunta la solicitud y los comprobantes emitidos por el Sistema, los cuales deberán ser devueltos al Jefe de Sucursal para la respectiva verificación y visto bueno. Las copias de los comprobantes se entregan a los clientes.

Cuando se requiera transferir los fondos a ***cuentas en otras instituciones financieras,*** el monto de la transferencia deberá ser superior al mínimo establecido para este tipo de operaciones, el que será informado por la Gerencia de Finanzas. De existir un costo para este tipo de servicios, éste será cargado en la cuenta del cliente que solicita la operación.

El Encargado de Plataforma efectuará el cargo en la cuenta del cliente, emitiendo los comprobantes en el Sistema y coordinando con la Gerencia de Finanzas para que transfiera los fondos a la Institución indicada por el cliente. (OPCIONAL)

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION	
Fecha de emisión	ACTUALIZACIÓN NÚMERO  <i>FECHA</i>
<u>TITULO</u> X. Desarrollo del Manual	PAGINA  <b>57</b>
<u>Capítulo</u> <u>2.- Procedimientos para Depósitos de ahorros</u>	<b>Sección</b> 2.1 Apertura de cuentas

### ***C.1.7.5 Regularizaciones***

Cualquier diferencia en el saldo de una cuenta, movimientos faltantes o sobrantes, cálculo erróneo de intereses se considera como un hecho altamente irregular y debe ser investigado inmediatamente y en detalle.

Al presentarse una situación de este tipo, deberá informarse a niveles de la Alta Gerencia (Control Interno, Auditoría, Administración de Riesgos, Dirección General) para establecer un plan de trabajo y realizar las verificaciones y pruebas necesarias.

Contando con la aprobación de la Dirección General que deberá evaluar la documentación que se le presente sobre el caso en un informe escrito, las regularizaciones necesarias serán efectuadas ***exclusivamente*** por el Departamento de Sistemas. Las copias de las Notas de Cargo se entregan al cliente.

### ***C.1.7.6 Domiciliación***

El titular de una cuenta de ahorros podrá solicitar el servicio de domiciliación, con el fin que La Financiera proceda a cargar en su cuenta los recibos de pago emitidos por las empresas de servicios (Telefonía, Agua, Electricidad, etc.) con las que La Financiera haya establecido el convenio respectivo. Este servicio se sujeta a lo señalado en el Capítulo I, punto 12 del presente Manual.

Para tal fin, el cliente deberá utilizar los formatos Instrucciones del Cliente (F.009) y Domiciliación (F.010), indicando la información de los servicios a ser domiciliados y la(s) cuenta(s) a ser cargada(s). El formato de Domiciliación (F.010) será enviado por el cliente a la empresa prestadora de servicios que tenga convenio con La Financiera.

El Sistema procederá de forma automática en cada fecha de vencimiento de los recibos correspondientes. La Financiera emitirá la Notas de cargo correspondientes (F.008) donde se indique el tipo de servicio domiciliado y el monto cargado por dicho concepto. Asimismo, para todo cliente con domiciliación, se emitirá un estado de cuenta mensual donde se detallen los cargos efectuados por domiciliación.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION	
Fecha de emisión	ACTUALIZACIÓN NÚMERO  <i>FECHA</i>
<u>TITULO</u> X. Desarrollo del Manual	PAGINA  <b>58</b>
<u>Capítulo</u> 2.- Procedimientos para Depósitos de ahorros	<b>Sección</b> 2.1 Apertura de cuentas

### **C.1.8. Notas de Abono**

Afectación en la cuenta de ahorros mediante abonos realizados por la Institución, por concepto de desembolsos de créditos, abono de sueldos, regularizaciones, transferencias y otros. Estas operaciones están respaldadas por “Notas de Abono”.

#### ***C.1.8.1 Abono de Sueldos***

Los empleados de La Financiera reciben el abono mensual de su sueldo en una cuenta de ahorros abierta para ellos en la entidad.

A su vez, la Financiera puede suscribir convenios con empresas o instituciones para el pago de sueldos y salarios a través de cuentas de ahorros en forma individualizada.

Para tal efecto, la empresa o institución remitirá a la Financiera la planilla de sueldos y salarios de acuerdo con el convenio firmado.

El Sistema de Cómputo realizará automáticamente la operación de abono de acuerdo a la planilla de pago entregada a la Financiera y emitirá un original y copia de la Nota de Abono, colocando sello y firma en las mismas.

Las copias de las Notas de Abono se entregan a la empresa con la que se firmó el convenio o al empleado, si el beneficiario trabaja en la Financiera.

#### ***C.1.8.2 Abono por Transferencia en Cuenta***

Esta operación se realizará abonando una cuenta de La Financiera con cargo a otra cuenta de nuestra misma institución, por petición de un cliente en forma escrita, o por transferencias a favor del cliente recibidas de otras instituciones.

Cuando la transferencia se origina a petición de un cliente de La Financiera, el Coordinador de Sucursal autoriza al Encargado de Plataforma de Captaciones para que efectúe la operación de abono, quien emite un original y copia de la o las Notas de Abono, colocando sello y firma en las mismas.

Entrega la o las Notas de Abono al Jefe de Sucursal para la respectiva verificación y visto bueno. Las copias de las Notas de Abono se entregan a los clientes.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION	
Fecha de emisión	ACTUALIZACIÓN NÚMERO <i>FECHA</i>
<u>TITULO</u> X. Desarrollo del Manual	PAGINA <b>59</b>
<u>Capítulo</u> 2.- Procedimientos para Depósitos de ahorros	<b>Sección</b> 2.1 Apertura de cuentas

Si la transferencia se recibe de otra institución financiera, la Gerencia de Finanzas envía la información a la Sucursal correspondiente, para proceder al abono.

Estas operaciones deben ser verificadas por el Gerente de Sucursales en las visitas sorpresivas que realicen a las Sucursales.

### ***C.1.8.3 Regularizaciones***

El procedimiento es similar al descrito en el punto C.1.7.5

## **C.1.9. Atención de Solicitudes**

### ***C.1.9.1 Estado de Cuenta***

Si el titular de la cuenta (persona natural o jurídica) solicita su estado de cuenta: será atendido por el Encargado de Plataforma de Captaciones previa presentación de la Libreta de Ahorros y del documento de identidad.

El Encargado de Plataforma ingresa al Sistema, emite el estado de cuenta y lo entrega al cliente.

Cabe aclarar que dicho Encargado de Plataforma solo podrá suministrar información al titular o titulares, a su(s) apoderado(s) o ante solicitud judicial tramitada mediante los canales oficiales pertinentes

### ***C.1.9.2 Cambio de Domicilio***

Si el titular de la cuenta (persona natural o jurídica) solicita el cambio de domicilio; deberá utilizar el formato de Instrucciones (F.009), anotando en el Rubro 6 (Otros) Cambio de Domicilio y consignando su nueva dirección. El pedido será atendido por el Encargado de Plataforma, quien procederá, en base a la comunicación escrita del cliente, a consignar directamente el nuevo domicilio en el Sistema y adjuntar el formato F.009 a la Solicitud de Apertura. Debe actualizar el Expediente con el nuevo domicilio del Cliente.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION	
Fecha de emisión	ACTUALIZACIÓN NÚMERO  <b>FECHA</b>
<u>TITULO</u> X. Desarrollo del Manual	PAGINA  <b>60</b>
<u>Capítulo</u>  <u>2.- Procedimientos para Depósitos de ahorros</u>	<b>Sección</b> 2.10. Archivo de Documentación

### C.2. Depósitos a la vista.

Los procedimientos para depósitos a la vista son similares a los de Depósitos de Ahorros, con las diferencias siguientes:

- 1) Al momento de la apertura no se genera una Libreta de Ahorros si no una Tarjeta de Depósito a la Vista.
- 2) Las Boletas de Movimiento indican “Movimiento de Depósito a la Vista”
- 3) Para realizar sus operaciones el cliente presenta su Tarjeta de Depósito a la Vista y no la Libreta de Ahorros.
- 4) Adicionalmente a las Boletas de Movimiento, el cliente recibe obligatoriamente un Estado de Cuenta Mensual.

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION	
Fecha de emisión	ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA
<u>TÍTULO</u> X. Desarrollo del Manual	PAGINA <b>61</b>
<u>C. Procedimientos</u>	C.3. Depósitos a plazo fijo

### C.3. Depósitos a plazo fijo

#### **C.3.1.-Apertura de Depósito a plazo fijo**

##### CLIENTE

Se presenta en la Sucursal para solicitar información sobre depósitos a plazo fijo

##### ENCARGADO DE PLATAFORMA

Informa sobre el monto mínimo de apertura, interés a percibir relacionado con los plazos y montos, documentación requerida según tipo de personalidad jurídica y aclara cualquier otra duda del cliente.

Mediante el programa de simulación de Depósitos a Plazo (F.012), proporciona al cliente un cálculo estimado del rendimiento a obtener a los distintos plazos disponibles, de acuerdo al monto que posee el cliente. Le muestra un cuadro comparativo del sistema de pago mensual de intereses con el pago al vencimiento, indicándole que dicha opción sólo se aplica para depósitos a partir de 90 días.

##### CLIENTE

El cliente determina el plazo de imposición del depósito y el monto, el cual no debe ser inferior al monto mínimo de apertura. Elige la forma de pago de intereses, que puede ser mensual o al vencimiento.

Indica al Encargado de Plataforma si se trata de una persona física o moral. Entrega los documentos requeridos al Encargado de Plataforma.

##### ENCARGADO DE PLATAFORMA

Verifica el cumplimiento de requisitos y documentos según tipo de depósito, plazo, y personería.

Estando los documentos conformes, inicia el trámite de apertura de Depósito a plazo fijo, conformando un Expediente del Cliente.

Ingresa los datos generales del (de los) cliente (s) al sistema (pantalla de creación de clientes), verificando previamente que éste no se encuentra en la base de datos. Solicita al cliente el llenado del Registro de Clientes, Relación de Bancos y cuentas del cliente y Relación de Beneficiarios. El sistema genera el Número de cliente, el que se anota en el Expediente para su posterior control.

Ingresa en el sistema las condiciones del depósito: plazo, monto y forma de pago de intereses. Consulta al cliente si desea renovar automáticamente el depósito al vencimiento. El sistema genera el número de depósito, quedando pendiente de activación. Si el cliente

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION	
Fecha de emisión	ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA
<u>TÍTULO</u> X. Desarrollo del Manual	PAGINA <b>62</b>
<u>C. Procedimientos</u>	C.3. Depósitos a plazo fijo

elige la opción de pago mensual de intereses, genera una cuenta de ahorros e imprime la Libreta según el procedimiento establecido.

Llena los datos del cliente, incluyendo Número de cliente y Número de Depósito en las Tarjetas de Registro de Firmas.

**Si el depósito se va a realizar mediante un cheque**, indica al cliente que la fecha de apertura será la que corresponda a la conformidad de los fondos, y que regrese a recoger la constancia dos días útiles después.

Hace firmar al (a los) cliente (s) la tarjeta de registro de firmas en original y copia, la Libreta de ahorros (**sólo para depósitos con pago mensual de intereses**), el Registro de Clientes y los anexos. Coloca su sello y VB en la parte superior derecha de las tarjetas de registro de firmas en señal de que el cliente o representantes firmaron en su presencia. Solicita el VB del asesor legal en caso necesario, cuando se trate de personas morales. Lleva el Expediente del Cliente donde el Coordinador de la Sucursal y le solicita verificar la documentación

#### COORDINADOR DE LA SUCURSAL

Controla la documentación entregada por el ENCARGADO DE PLATAFORMA. Verifica que el Expediente esté completo, que las tarjetas de registro de firmas tengan el VB y sello de conformidad del Encargado de Plataforma y en caso necesario, verificará que tenga VB del asesor legal. Si no encuentra objeciones, procede a colocar su VB.

Devuelve la documentación al ENCARGADO DE PLATAFORMA

#### ENCARGADO DE PLATAFORMA

Entrega al cliente un ejemplar de la Tarjeta de Registro de Firmas donde anota el número de depósito generado, la Libreta de ahorros (**sólo para pago mensual de intereses**) y le solicita efectuar el depósito inicial en ventanilla del cajero (conserva en su poder el otro ejemplar de la tarjeta de registro de firmas para enviarlo posteriormente a la grabación de la firma en el sistema y los documentos adicionales tratándose de persona moral.

Archiva el otro ejemplar de la tarjeta de registro de firmas hasta el final de las operaciones diarias.

#### CLIENTE

Se dirige a la ventanilla del CAJERO para efectuar depósito inicial.

#### CAJERO

Saluda al cliente identificándolo por el apellido que figura en la **TARJETA DE REGISTRO DE FIRMAS (F.002)**). Pregunta por el monto del depósito que desea efectuar y solicita el dinero al cliente. Controla que el depósito sea por un monto igual o

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION	
Fecha de emisión	ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA
<u>TÍTULO</u> X. Desarrollo del Manual	PAGINA <b>63</b>
<u>C. Procedimientos</u>	C.3. Depósitos a plazo fijo

mayor al mínimo estipulado para abrir una cuenta a plazo y que el monto declarado corresponda al monto que entrega el cliente.

**Recibe el efectivo** y realiza el recuento, verificando el monto y la calidad de los billetes recibidos, o

**Recibe el cheque**, verifica que esté endosado correctamente, (nombre, documento de identidad y dirección).

Procesa el depósito en el sistema de cómputo con el número de cuenta que aparece en la Tarjeta de Registro de Firmas. Activa la cuenta de ahorros (sólo para el caso de pago mensual de intereses)

Emite los Comprobantes de Apertura de Depósito (F.013), uno para el cliente (original) y otro para la Entidad (duplicado).

Pide al cliente firmar los comprobantes.

Sella y firma los Comprobantes de Apertura de Depósito.

Entrega el Comprobante de Apertura de Depósito (original) y la libreta de ahorros (sólo para el caso de pago mensual de intereses). Solicita al cliente que pase a recoger su constancia de depósito ante el Encargado de Plataformade Captaciones. Si el depósito se realizó con cheque, le indica al cliente que conserve su Comprobante y que regrese en dos días útiles a recoger su Constancia donde el Encargado de Plataforma .

Archiva el Comprobante de Apertura de Depósito (duplicado) y la Tarjeta de Registro de Firmas

### ENCARGADO DE PLATAFORMA

#### ***Sólo para depósitos en efectivo:***

Recibe del cliente el Comprobante de Apertura de Depósito (original) con sello y firma del Cajero. Ingresar al Sistema para emitir la Constancia de depósito (original y copia).

La constancia en original y copia es firmada por las correspondientes firmas autorizadas de la Financiera y por el(los) cliente(s).

Cuando el cliente retira el original de la Constancia de depósito, firma en la copia en señal de haber recibido el documento original.

El asesor mantiene en su archivo la copia de la constancia, en orden numérico (según el número de constancia).

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION	
Fecha de emisión	ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA
<u>TÍTULO</u> X. Desarrollo del Manual	PAGINA <b>64</b>
<u>C. Procedimientos</u>	C.3. Depósitos a plazo fijo

Al final del día, entrega la documentación al Jefe de Sucursal para su revisión.

### ***Sólo para depósitos con cheque***

El Encargado de Plataformade Captaciones recibe el visto bueno del Tesorero, que ha verificado que el cheque tiene fondos, por lo que emite la Constancia de depósito. Si se diera el caso de un cheque rechazado por insuficiencia de fondos, éste será devuelto al cliente.

Dos días útiles después de haber efectuado el depósito del cheque, el cliente se apersona con el Comprobante de Depósito y su documento de identidad para solicitar su Constancia de Depósito.

El Encargado de Plataforma explica al cliente que la fecha real de apertura del depósito es aquella cuando se ha cobrado efectivamente el cheque.

La constancia de depósito es firmada por las correspondientes firmas autorizadas.

El cliente firma la copia para luego ser archivada, mientras que el original es entregado al cliente.

El Encargado de Plataforma entrega la constancia y se despide cordialmente del cliente.

Al final del día, entrega la documentación al Coordinador de Sucursal para su revisión.

Luego archiva todos los documentos correspondientes en orden numérico (según número de Constancia).

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION	
Fecha de emisión	ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA
<u>TÍTULO</u> X. Desarrollo del Manual	PAGINA <b>65</b>
<u>C. Procedimientos</u>	C.3. Depósitos a plazo fijo

### **C.3.2.-Cancelación al vencimiento**

#### CLIENTE

A la fecha de vencimiento indicada en la Constancia, se presenta en las oficinas de la Financiera para solicitar la devolución del capital depositado más los intereses correspondientes.

Se presenta ante el ENCARGADO DE PLATAFORMA con la constancia de depósito y su documento de identidad.

Si el cliente desea retirar el monto de capital e intereses en efectivo debe dirigirse a la ventanilla de Caja. En los casos en que personas jurídicas deseen recibirlos a través de un cheque, el Jefe de Sucursal debe emitir uno en función a los datos suministrados por el Auxiliar de Captaciones y entregarlo a éste para que lo entregue al cliente.

*Documentos que Intervienen: Constancia de depósito y documento de identidad.*

#### ENCARGADO DE PLATAFORMA

Requiere del solicitante la presentación de sus documentos de identidad y de su Constancia de depósito.

Verifica que dispone de los correspondientes poderes para cerrar la cuenta, de acuerdo a la documentación existente en la Sucursal.

Pregunta al cliente las razones del cierre de la cuenta e intenta convencerlo de mantener el depósito o trasladarlo a otro tipo de cuenta más conveniente. En caso de continuar la cancelación, y estar conforme la documentación colocará en la constancia su VB y glosa "Cancelado".

#### ENCARGADO DE PLATAFORMA

Entrega la Constancia de depósito al cliente y le solicita acercarse a ventanilla del cajero.

#### CAJERO

Recibe del cliente el documento de identidad y la constancia de depósito e ingresa al sistema para verificar datos de la cuenta.

Verifica la identidad del titular y la procedencia del pago, siempre y cuando no existan bloqueos o restricciones sobre el depósito.

Ingresa en el sistema de cómputo debitando el monto correspondiente y refrenda la cancelación del depósito en el sistema.

Emite la boleta de cancelación de depósito (F.013) en dos cuerpos.

Solicita al cliente firmar el cuerpo izquierdo sobre la línea punteada (firma del cliente), luego firma y sella el reverso de los dos cuerpos de la boleta y coloca leyenda PAGADO.

Entrega el dinero al cliente y el cuerpo derecho de la boleta, junto con su documento de identidad.

Guarda la constancia cancelada y el cuerpo izquierdo de la boleta, como sustento para su cuadre de caja al cierre de operaciones.

<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION</b>	
Fecha de emisión	<b>ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA</b>
<u>TÍTULO</u> X. Desarrollo del Manual	PAGINA <b>66</b>
<u>C. Procedimientos</u>	C.3. Depósitos a plazo fijo

ENCARGADO DE PLATAFORMA

Retira la tarjeta de registro de firma del archivo y le coloca el sello “Cuenta Cancelada”.

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION	
Fecha de emisión	ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA
<u>TÍTULO</u> X. Desarrollo del Manual	PAGINA <b>67</b>
<u>C. Procedimientos</u>	C.3. Depósitos a plazo fijo

### **C.3.3.- Pago de Intereses**

El cobro de intereses se efectuará en cualquier Sucursal. En el momento de constituir el depósito a plazo fijo, el cliente tendrá la opción de escoger la modalidad bajo la cual desee efectuar el cobro de intereses, ya sea al vencimiento del depósito o mediante pagos mensuales para el caso de depósitos con plazos a partir de 90 días.

#### ***C.3.3.1. Retiro de intereses de acuerdo al período pactado***

En este caso, el procedimiento es el mismo de la cancelación del depósito, recibiendo el cliente la suma de capital e intereses acumulados.

#### ***C.3.3.2. Retiro Periódico de los Intereses***

Cuando se trata del cobro de intereses mensuales, la opción básica ofrecida al cliente es el abono en una cuenta de ahorros abierta a su nombre para este efecto en la Financiera, lo que debe resaltarse como una comodidad que le evita acercarse a nuestras Oficinas en la fecha exacta de pago de intereses.

Con cargo a dicha cuenta de ahorros, posteriormente puede solicitar la emisión de un cheque o la transferencia a una cuenta en otra entidad.

El Sistema efectúa el abono de intereses automáticamente.

El cobro de intereses se realiza exactamente igual que un retiro de cuenta de ahorros.

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION	
Fecha de emisión	ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA
<u>TÍTULO</u> X. Desarrollo del Manual	PAGINA <b>68</b>
<u>C. Procedimientos</u>	C.3. Depósitos a plazo fijo

#### **C.3.4.- Renovación automática.-**

En caso de que el titular del Depósito no solicite la cancelación del mismo a su vencimiento o la renovación en condiciones diferentes a las originales, éste se renovará automáticamente por el monto de capital e intereses a un plazo igual al originalmente pactado, siendo la tasa de interés la vigente a la fecha de renovación.

La nueva constancia será emitida y entregada al titular cuando éste presente la constancia vencida. Ante casos en los que el cliente solicita o ya era beneficiario de una tasa preferencial, el Encargado de Plataformade Captaciones deberá avisar de ello al Jefe de Sucursal antes de la renovación automática, a los efectos de que éste ingrese la nueva tasa o confirme la del certificado vencido, respectivamente.

El cliente puede solicitar que al efectuar la renovación se proceda a:

- Renovar el depósito por el monto de capital e intereses y en las mismas condiciones originales,
- Transferir los intereses generados por el depósito a su cuenta de Ahorros, el capital se renovará automáticamente de acuerdo al pacto original
- Efectuar la renovación automática de acuerdo a instrucciones específicas dadas con anterioridad, modificando, el plazo, la forma de pago de intereses u otros.

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION	
Fecha de emisión	ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA
<u>TÍTULO</u> X. Desarrollo del Manual	PAGINA <b>69</b>
<u>D. Controles Internos Mínimos</u>	

### **C.3.5.- Renovación Manual**

La renovación se hace efectiva a pedido del cliente que deberá portar su Constancia de depósito y su documento de identidad. Tendrá la opción de renovar el capital más los intereses o solamente el capital, así como a reducir o incrementar el capital. El procedimiento es una simplificación del de la apertura del depósito, sin movimiento de efectivo.

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION	
Fecha de emisión	ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA
<u>TÍTULO</u> X. Desarrollo del Manual	PAGINA 70
<u>D. Controles Internos Mínimos</u>	

### **C.3.6. Archivo de Documentación de cuentas**

#### ***C.3.6.1 Archivo de Registro de Firmas***

Se mantendrán dos Registros de Firmas de Caja de Ahorros (uno en poder del Cajero y otro del Encargado de Plataforma) . El archivo del Cajero se llevará en orden numérico de acuerdo al número de cuenta mientras que el Encargado de Plataforma incluirá el Registro en el Expediente del Cliente , archivando en orden alfabético o según el Número de Cliente.

Las tarjetas de firmas de cuentas inactivas deben ser separadas y quedar en poder del Coordinador de Sucursal y éste las entregará al Cajero solo cuando se autorice la activación de la cuenta.

#### ***C.3.6.2 Archivo de Registro de Clientes***

Se archivarán los Registros de Clientes en el Expediente del Cliente, adjuntando fotocopias de documento de identidad y de otros documentos que sean requeridos según el caso. El archivo se realizará en orden numérico considerando el número de cliente o en orden alfabético.

#### ***C.3.6.3 Archivo de Cuentas Canceladas***

Se archivarán los siguientes documentos engrapados: Libreta de Ahorros, Registro de Firmas, Registro de Clientes (Apertura de Cuentas) y Comprobante de Cancelación. Estos documentos se archivarán en orden numérico de acuerdo al número de cuenta.

#### ***C.3.6.4 Archivo de Notas de Abono y Cargo***

Se archivarán en forma cronológica en el Sector de Captaciones los originales de las Notas de Abono y Cargo, documentos sustentatorios de las operaciones y el listado diario de Notas de Abono y Cargo.

#### ***C.3.6.5 Otros***

Todos los reportes, documentos sustentatorios de las operaciones diarias, etc., debe ser entregada al Coordinador de Sucursal cada fin de mes para su archivo.

Después de transcurrido un año, esta documentación se remitirá a un archivo general con una codificación y descripción adecuada.

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION	
Fecha de emisión	ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA
<u>TÍTULO</u> X. Desarrollo del Manual	PAGINA 71
<u>D. Controles Internos Mínimos</u>	

#### D.- Controles Internos mínimos

:

##### **D.1.-Apertura de cuentas**

- La Gerencia de Sucursales y el Coordinador de Sucursal, en forma sorpresiva y al azar, deben visitar las Sucursales para constatar que las cuentas abiertas durante un determinado período de tiempo se encuentran respaldadas por la correspondiente documentación, contenida en el Expediente del Cliente. Como mínimo este control debe ser realizado cada 6 meses.

##### **D.2.-Cuentas canceladas**

- Al final del día, el Coordinador de Sucursal verifica los documentos de cancelación contra el Listado de Transacciones y el retiro de la correspondiente tarjeta del Registro de Firmas. Previamente el Asesor de Captaciones debe haber comprobado que todos los documentos relacionados con la o las cuentas canceladas indiquen “Cuenta Cancelada”.
- La Gerencia de Sucursales puede controlar este aspecto en cualquier momento.

##### **D.3.-Notas de cargo**

- Al final del día, el Asesor de Captaciones entrega al Coordinador de la Sucursal todas las Notas de Cargo generadas por cargos manuales, los documentos que respaldan dichas operaciones y el Listado Diario de Notas de Abono y Cargo”.El Coordinador debe verificar la validez de las operaciones confrontando, dicho listado, con los documentos sustentatorios (Instrucciones del cliente) para luego colocar su sello y visto bueno en el listado.
- Se archivará en Captaciones los originales de las Notas de Cargo, los documentos sustentatorios y el “Listado Diario de Abonos y Cargos”.
- Lo mencionado en este punto debe ser verificado por la Gerencia de Sucursales, en días seleccionado al azar.

##### **D.4.-Notas de abono**

- Al final del día, el Asesor de Captaciones entrega al Coordinador de Sucursal todas las Notas de Abono, los documentos sustentatorios que respaldan dichas operaciones y el “Listado Diario de Notas de Abono y Cargo”.
- El Coordinador de Sucursal debe verificar las operaciones confrontando con el listado los documentos sustentatorios para luego firmar el listado mencionado como evidencia del control realizado. Se archivarán conjuntamente con los originales de las Notas de

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION	
Fecha de emisión	ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA
<u>TÍTULO</u> X. Desarrollo del Manual	PAGINA 72
<u>D. Controles Internos Mínimos</u>	

Abono, los documentos sustentatorios y el “Listado Diario de Abonos y Cargos” en el archivo “Notas de Abono y Cargo”.

- Lo citado en este punto debe ser verificado en cualquier momento por la Gerencia de Sucursales y por Auditoría Interna, en las visitas sorpresa que éste realice a las Sucursales.

#### **D.5. Formas numeradas**

- Será de responsabilidad del Área Administrativa la recepción y entrega de las formas numeradas a las Sucursales y al Area Operativa de la Oficina Principal, llevando el inventario de las mismas en el registro de recepción y entrega de Formas Numeradas.
- Dentro de las Sucursales y el Area Operativa de la Oficina Principal, el acceso al stock de formas numeradas debe hacerse sólo bajo la supervisión del Coordinador de la Sucursal o el Jefe de la Sección respectiva.
- Es responsabilidad de todas las personas que llevan formas numeradas, registrar diariamente y en forma inmediata, la utilización de las mismas en formulario de control de secuencias numeradas, a la vez el supervisor es quién también evidenciará diariamente en dicho control mediante su rúbrica.
- La Gerencia de Sucursales obligatoriamente una vez al mes verificará si todas las Oficinas que llevan el control diario de formas numeradas están cumpliendo con este proceso.

#### **D.6. Transferencias y Cheques emitidos**

- Toda transferencia y emisión de un cheque de Banco para atender retiros de clientes debe estar respaldada por una solicitud o formulario debidamente llenada y firmada por parte del cliente.
- Las personas a cargo de la emisión de los cheques llevarán un registro de los cheques emitidos en orden secuencial numérico..
- Ningún cheque será emitido con enmendaduras o borrones.
- En la elaboración de cheques debe usarse el equipo protector, en el caso de no existir protectora, se imprimirá la cantidad en letras a maquina en forma manual, si se estima necesario se cubrirá la protección o la cantidad en letras con cinta adhesiva u otro material protector.
- **Los cheques se emitirán a nombre del beneficiario final.** Por ningún concepto se emitirá cheques al portador.

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION	
Fecha de emisión	ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA
<u>TÍTULO</u> X. Desarrollo del Manual	PAGINA 73
<u>D. Controles Internos Mínimos</u>	

- En la emisión de cheques, asteriscos u otros símbolos serán usados en los espacios en blanco que queden antes y después de la cantidad y nombre del; beneficiario a fin de evitar y prevenir cualquier alteración.
- A los cheques anulados debe colocarse de inmediato el sello de ANULADO en el juego completo, original y copia, y mutilar el espacio destinado a la firma.
- El original y copia del cheque anulado deberá adjuntarse al registro de control que mantiene cada oficina.
- Los cheques anulados serán destruidos el ultimo día laborable del mes; evidenciando a través de una acta en donde intervienen, el custodio, el supervisor y una persona independiente del proceso, dicha acta será microfilmada y archivada obligatoriamente el día 3 del siguiente mes, en caso de no ser laborable se considerará el siguiente día laborable.
- Devoluciones por cheques perdidos, robados o destruidos podrán efectuarse con autorización escrita del beneficiario a fin de hacer los trámites de suspensión de Pago.
- No se devolverán los fondos sin recibir la confirmación del Banco, de que el Cheque no ha sido pagado y de la existencia de los fondos.
- Diariamente la persona o departamento responsable registrará la secuencia numérica de los cheques no emitidos y realizará la verificación con el Control Formas Numeradas.
- Sobre los cheques emitidos en poder del Coordinador de Sucursal se llevará un control de la numeración y monto. Cuando se produzca le entrega al cliente, ésta se acreditará con la firma del solicitante en el Formato F.009 en el que solicitó la emisión de cheque.
- Mensualmente Auditoría verificará la secuencia numérica de los cheques y el correcto funcionamiento de este proceso.

#### **D.7. Cuentas del personal**

- Sobre las cuentas del personal o las de sus parientes se presentará un resumen de los movimientos quincenales efectuados. El primer control sobre esto lo realizará el Gerente o jefe de operaciones o el Coordinador de Sucursales. En el análisis se buscará identificar probables operaciones ilícitas por depósitos fragmentados de importes considerables, probables conflictos de intereses o el uso de información privilegiada.

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION	
Fecha de emisión	ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA
<u>TÍTULO</u> X. Desarrollo del Manual	PAGINA <b>74</b>
<u>D. Controles Internos Mínimos</u>	

- Auditoría Interna y la Dirección General recibirán reportes mensuales de los depósitos del personal. Dichos reportes serán generados automáticamente y formarán parte del Sistema de Información Gerencial

#### **D.8.-Cuentas Inactivas**

- Mensualmente se elaborará un reporte de las cuentas trasladadas a inactivas durante el mes, así como del total de cuentas inactivas existentes.
- Semanalmente se elaborará un reporte de las cuentas retiradas de la condición de inactivas por haberse producido movimientos, indicando el tipo de movimiento registrado

#### **D.9.- Personal**

- Con frecuencia trimestral se obtendrá del Buró de Crédito y del Buró Legal la posición de endeudamiento del personal de la institución, verificando su calificación en la central. Para aquel personal que presente **calificaciones crediticias inferiores a Normal** la gerencia administrativa le solicitará explicaciones. Un empleado con niveles de endeudamiento muy elevados y más aún, si se trata de deudas en mora, puede ser más propenso a involucrarse en acciones fraudulentas.

<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION</b>	
Fecha de emisión	<b>ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA</b>
<u>TÍTULO</u> XI.- Formatos Utilizados	PAGINA <b>75</b>

## XI FORMATOS UTILIZADOS

F.001	Registro de Clientes
F.002	Tarjeta de Registro de firmas
F.003	Relación de Bancos y números de cuenta
F.004	Relación de Beneficiarios
F.005	Libreta de Ahorros
F.006	Boleta de Movimiento de Ahorros (Titular)
F.007	Boleta de Movimiento de Ahorros (Terceros)
F.008	Nota de Cargo /Abono
F.009	Instrucciones del cliente
F.010	Domiciliación
F.011	Constancia de Apertura de Depósito a Plazo
F.012	Simulación de Depósitos a Plazo
F.013	Cancelación/Apertura de Depósito a Plazo

<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION</b>	
Fecha de emisión	<b>ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA</b>
<u>TÍTULO</u> XI.- Formatos Utilizados	PAGINA <b>76</b>



La Financiera

*Registro de clientes*

*F.001*

Fecha		No de cliente	
-------	--	---------------	--

DATOS DE LA PERSONA FISICA O MORAL			
Nombre		RFC	
Fecha de nacimiento			

DATOS DEL REPRESENTANTE LEGAL			
Nombre		RFC	
Fecha de nacimiento			

DOMICILIO			
Calle		Colonia	
Ciudad y Estado		C.P.	
Teléfono			
Actividad Económica Preponderante			

TIPO DE DEPOSITO		
Tipo	Número de cuenta	Tipo de firma
1.-Ahorros <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> Id
2.- Depósito a Plazo Fijo <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> Id

Tipo de firma: I = individual, M = mancomunada, Id = Indistinta

**MOVIMIENTO ESTIMADO EN LA CUENTA DE AHORROS O NUEVOS DEPÓSITOS A PLAZO**

Número operaciones en el mes

Monto de operaciones en el mes

México, D.F. a. \_\_\_\_\_

Bajo protesta de decir verdad,

\_\_\_\_\_  
Nombre:

<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION</b>	
Fecha de emisión	<b>ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA</b>
<u>TÍTULO</u> XI.- Formatos Utilizados	PAGINA <b>77</b>



La Financiera

**TARJETA DE REGISTRO DE FIRMAS**

**F.002**

<b>Oficina</b>	<b>Tipo de depósito</b> <input type="checkbox"/> Ahorros <input type="checkbox"/> Plazo	<b>Fecha de apertura</b>	<b>No. de Cliente</b>
			<b>No. de Cuenta</b>

Nombre Titular _____	Nombre Titular2 _____
Domicilio _____	Domicilio _____
Colonia _____	Colonia _____
Código Postal _____	Código Postal _____
Teléfono _____	Teléfono _____

Tipo de Firma:       Individual       Mancomunada       Indistinta

**NOMBRE**

**NOMBRE**

**NOMBRE**

**NOMBRE**

VoBo. Encargado de Plataforma      VoBo. Coordinador

<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION</b>	
Fecha de emisión	<b>ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA</b>
<u>TÍTULO</u> XI.- Formatos Utilizados	PAGINA <b>78</b>



La Financiera

**RELACION DE BANCOS Y NUMEROS DE CUENTA DEL CLIENTE**

**F.003**

Oficina	No. de Cliente	No. de Cuenta
---------	----------------	---------------

Nombre Titular _____ Domicilio _____ Colonia _____ Código Postal _____ Teléfono _____	<b>Tipo de depósito</b> <input type="checkbox"/> Ahorros <input type="checkbox"/> Plazo
---	---

En el presente Anexo se adjunta la información sobre los números de cuenta donde La Financiera podrá depositar recursos a favor de El Cliente:

INSTITUCION DE CREDITO	SUCURSAL	NUMERO DE CUENTA

\_\_\_\_\_  
Firma del Cliente:  
No. de Cliente:

\_\_\_\_\_  
La Financiera  
Por:

<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION</b>	
Fecha de emisión	<b>ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA</b>
<u>TÍTULO</u> XI.- Formatos Utilizados	PAGINA <b>79</b>



La Financiera

**RELACION DE BENEFICIARIOS**

**F.004**

Oficina	No. de Cliente	No. de Cuenta
---------	----------------	---------------

Nombre Titular _____ Domicilio _____ Colonia _____ Código Postal _____ Teléfono _____	<b>Tipo de depósito</b> <input type="checkbox"/> Ahorros <input type="checkbox"/> Plazo fijo
---	---

BENEFICIARIOS	
NOMBRE	%

\_\_\_\_\_  
Firma del Cliente:  
No. de Cliente

\_\_\_\_\_  
La Financiera  
Por:

<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION</b>	
Fecha de emisión	<b>ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA</b>
<u>TÍTULO</u> XI.- Formatos Utilizados	PAGINA <b>80</b>



*Libreta de Ahorros*

*F.005*

 <b>La Financiera</b>	
<b>LIBRETA DE AHORROS M.N.</b>	
Documento de identidad	:
Tipo de cuenta	:
Número de cuenta	:
Nombre	:
Dirección	:
Fecha de apertura	:
Sucursal	:
_____	_____
Firma del cliente	Firma del Encargado de Plataforma
No. XXXXX	_____
	Firma del Coordinador

<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION</b>	
Fecha de emisión	<b>ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA</b>
<u>TÍTULO</u> XI.- Formatos Utilizados	PAGINA <b>81</b>

***Boleta movimiento de Ahorros (Sólo titulares) F.006***

 <p style="text-align: right;">La Financiera</p> <p style="text-align: right;">DD/MMM/AAAA</p> <p><b>**Movimiento de ahorros**</b></p> <p>Número de cuenta Número de cliente Cliente:</p> <p>-----</p> <table style="width: 100%;"> <tr> <td>DD/MM</td> <td>RETIRO EFEC.</td> <td style="text-align: right;">-1,100.00</td> </tr> <tr> <td>DD/MM</td> <td>DEPOSITO EFEC.</td> <td style="text-align: right;">600.00</td> </tr> <tr> <td>DD/MM</td> <td>INTERESES</td> <td style="text-align: right;">23.40</td> </tr> </table> <p>-----</p> <table style="width: 100%;"> <tr> <td>Saldo contable</td> <td style="text-align: right;">5,330.23</td> </tr> <tr> <td>Saldo disponible</td> <td style="text-align: right;">5,210.00</td> </tr> </table> <p>-----</p> <p style="text-align: center;">Firma cliente</p> <p>FINANCIERA</p>	DD/MM	RETIRO EFEC.	-1,100.00	DD/MM	DEPOSITO EFEC.	600.00	DD/MM	INTERESES	23.40	Saldo contable	5,330.23	Saldo disponible	5,210.00	 <p style="text-align: right;">La Financiera</p> <p style="text-align: right;">DD/MMM/AAAA</p> <p><b>**Movimiento de ahorros**</b></p> <p>Número de cuenta Número de cliente Cliente:</p> <p>-----</p> <table style="width: 100%;"> <tr> <td>DD/MM</td> <td>RETIRO EFEC.</td> <td style="text-align: right;">-1,100.00</td> </tr> <tr> <td>DD/MM</td> <td>DEPOSITO EFEC.</td> <td style="text-align: right;">600.00</td> </tr> <tr> <td>DD/MM</td> <td>INTERESES</td> <td style="text-align: right;">23.40</td> </tr> </table> <p>-----</p> <table style="width: 100%;"> <tr> <td>Saldo contable</td> <td style="text-align: right;">5,330.23</td> </tr> <tr> <td>Saldo disponible</td> <td style="text-align: right;">5,210.00</td> </tr> </table> <p>-----</p> <p style="text-align: center;">Firma cliente</p> <p>CLIENTE</p>	DD/MM	RETIRO EFEC.	-1,100.00	DD/MM	DEPOSITO EFEC.	600.00	DD/MM	INTERESES	23.40	Saldo contable	5,330.23	Saldo disponible	5,210.00
DD/MM	RETIRO EFEC.	-1,100.00																									
DD/MM	DEPOSITO EFEC.	600.00																									
DD/MM	INTERESES	23.40																									
Saldo contable	5,330.23																										
Saldo disponible	5,210.00																										
DD/MM	RETIRO EFEC.	-1,100.00																									
DD/MM	DEPOSITO EFEC.	600.00																									
DD/MM	INTERESES	23.40																									
Saldo contable	5,330.23																										
Saldo disponible	5,210.00																										

<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION</b>	
Fecha de emisión	<b>ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA</b>
<u>TÍTULO</u> XI.- Formatos Utilizados	PAGINA <b>82</b>

***Boleta movimiento de Ahorros***

***F.007***

<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;">  <p><b>La Financiera</b></p> </div> <div style="text-align: right; margin-top: 10px;">DD/MMM/AAAA</div> <p style="text-align: center; margin-top: 10px;"><b>**Movimiento de ahorros**</b></p> <div style="margin-top: 20px;"> <p>Número de cuenta Cliente:</p> <p>-----</p> <p>DD/MM    DEPOSITO EFEC.    600.00</p> <p>-----</p> </div> <div style="margin-top: 40px; text-align: center;"> <p>-----</p> <p>Firma cliente</p> </div> <p style="text-align: center; margin-top: 20px;">FINANCIERA</p>	<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;">  <p><b>La Financiera</b></p> </div> <div style="text-align: right; margin-top: 10px;">DD/MMM/AAAA</div> <p style="text-align: center; margin-top: 10px;"><b>**Movimiento de ahorros**</b></p> <div style="margin-top: 20px;"> <p>Número de cuenta Cliente:</p> <p>-----</p> <p>DD/MM    DEPOSITO EFEC.    600.00</p> <p>-----</p> </div> <div style="margin-top: 40px; text-align: center;"> <p>-----</p> <p>Firma cliente</p> </div> <p style="text-align: center; margin-top: 20px;">CLIENTE</p>
---	--

<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION</b>	
Fecha de emisión	<b>ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA</b>
<u>TÍTULO</u> XI.- Formatos Utilizados	PAGINA <b>83</b>

*Nota de Cargo / Abono*

*F.008*

	<p><b>La Financiera</b></p> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>Sr.(es) APELLIDOS NOMBRE DIRECCIÓN</p> </div>	<p>Recibo No.</p> <p>Cuenta No. XXX-XXXXX</p>
<p>Hemos CARGADO (ABONADO) en su cuenta de ahorros el importe que detallamos por concepto de:</p>		
<div style="border-left: 1px solid black; border-right: 1px solid black; border-bottom: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Pago de servicios Telefonía fija No. de servicio _____</p> </div>		<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p>XXX.XX</p> </div>
<p>Fecha</p>	<p>Importe cargado / abonado</p>	

<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION</b>	
Fecha de emisión	<b>ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA</b>
<u>TÍTULO</u> XI.- Formatos Utilizados	PAGINA <b>84</b>

**INSTRUCCIONES DEL CLIENTE      F.009**

<b>Sucursal</b>	<b>Fecha</b>
-----------------	--------------

Yo

Identificado con documento de identidad .  **No.**

Credencial     Cartilla     Pasaporte     Cédula profesional     RFC

**Titular de la(s) siguiente(s) cuenta(s):**

Ahorros                      No.

Plazo                              No.

Mediante el presente documento solicito / autorizo lo siguiente:

<b>1.-Con cargo a mi cuenta de :</b>	<input type="checkbox"/> Ahorros <input type="checkbox"/> Plazo
<input type="checkbox"/> Emitir cheque	<input type="checkbox"/> Emitir depósitos a plazo
A favor de	A favor de
Por el monto de	Por el monto de
	Plazo (días)
 <input type="checkbox"/> Abonar en cuenta No. _____	
Por el monto de	

<b>2.- Con cargo a mi cuenta de ahorros</b>
---

Pago de cuota de préstamo                      No.

Domiciliación

	Servicio	Empresa	Abonado/Suministro
<input type="checkbox"/> Telefonía fija			
<input type="checkbox"/> Telefonía móvil			
<input type="checkbox"/> Electricidad			
<input type="checkbox"/> Agua			
<input type="checkbox"/> Otros _____			

# MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION

Fecha de emisión

ACTUALIZACIÓN  
NÚMERO  
FECHA

TÍTULO

XI.- Formatos Utilizados

PAGINA

**85**

**3.-Cancelación de cuenta indicada**

Ahorros

Plazo

**4.- Emisión de estado de cuenta**

Ahorros

Plazo

**5.- Emisión nueva Libreta de ahorros**

Deterioro

Robo

**6.- Otros**

Firma



<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION</b>	
Fecha de emisión	<b>ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA</b>
<u>TÍTULO</u> XIII.- Proceso de Evaluación, Autoevaluación y Mejora	PAGINA <b>87</b>



La Financiera

**MODELO DE CONSTANCIA**

**F.011**

**CONSTANCIA DE APERTURA DE DEPÓSITO A PLAZO FIJO**

**No. XXX-XX-XXXXXX-X**

**Tipo de cuenta :** Individual/Mancomunada

**Titular/es**

**Documento de identidad**

**TITULAR 1**

**TITULAR 2**

**Por el importe de** : MONTO EN CIFRAS

**SON** : MONTO EN LETRAS

**Fecha de emisión** :DD/MM/AAAA **Plazo :** PPP (días)

**Fecha de vencimiento** :DD/MM/AAAA

**Tasa de interés** :

**Pago de intereses** : Al vencimiento/Mensual

Queda constituido en nuestra entidad un Depósito a Plazo Fijo bajo las condiciones detalladas arriba. Hasta su vencimiento y a la presentación de la presente, la Financiera pagará los intereses pactados.

-----

Firma del funcionario

-----

Firma del funcionario

**Condiciones generales:**

- 1.- Los impuestos correspondientes son a cargo del cliente
- 2.- Este documento no podrá ser liquidado antes de la fecha de su vencimiento
- 3.- Los derechos que ampara la constancia no deben ser cedidos a instituciones de crédito.

<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION</b>	
Fecha de emisión	<b>ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA</b>
<u>TÍTULO</u> XIII.- Proceso de Evaluación, Autoevaluación y Mejora	PAGINA <b>88</b>

El (los) cliente(s) declara(n) conocer y aceptar las condiciones y las tasas de interés establecidas por La Financiera a la fecha de emisión del presente documento

-----

Firma de(l/los) cliente(s)

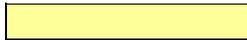
<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION</b>	
Fecha de emisión	<b>ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA</b>
<u>TÍTULO</u> XIII.- Proceso de Evaluación, Autoevaluación y Mejora	PAGINA <b>89</b>



La Financiera

*Simulación de depósitos a Plazo*      **F.012**

Sucursal



Depósitos a plazo fijo

Simulación de pago de intereses

Cliente

Juan Pérez

Monto a depositar

100,000.00

Fecha

03/09/02

**Pago de intereses al vencimiento**

	Plazo (en días)				
	<b>60</b>	<b>90</b>	<b>120</b>	<b>180</b>	<b>360</b>
Tasas de interés anual	6.50%	6.75%	6.90%	7.15%	7.50%
Total intereses	1,083.33	1,687.50	2,300.00	3,575.00	7,500.00

**Pago mensual de intereses**

	Plazo (en días)				
	<b>60</b>	<b>90</b>	<b>120</b>	<b>180</b>	<b>360</b>
Tasas de interés	No aplicable	6.55%	6.69%	6.93%	7.25%
Tasas pago mensual		0.55%	0.56%	0.58%	0.60%
Fechas de pago					
	03/10/02	545.81	557.58	577.16	604.49
	02/11/02	545.81	557.58	577.16	604.49
	02/12/02	545.81	557.58	577.16	604.49
	01/01/03		557.58	577.16	604.49
	31/01/03			577.16	604.49
	02/03/03			577.16	604.49
	01/04/03				604.49
	01/05/03				604.49
	31/05/03				604.49
	30/06/03				604.49
	30/07/03				604.49
	29/08/03				604.49
Total intereses		1,637.44	2,230.32	3,462.93	7,253.90

\_\_\_\_\_  
Encargado  
de Plataforma

NOTA: Las tasas de interés sólo son válidas el día de hoy

<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION</b>	
Fecha de emisión	<b>ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA</b>
<u>TÍTULO</u> XIII.- Proceso de Evaluación, Autoevaluación y Mejora	PAGINA <b>90</b>

***Comprobante de Cancelación/ Apertura de Depósito a Plazo***

***F.013***

<div style="text-align: center;">  <p><b>La Financiera</b></p> <p>DD/MMM/AAAA</p> <p><b>**Cancelación de Depósito a plazo** (Apertura)</b></p> <p>Número depósito Número de cliente Cliente:</p> <p>-----</p> <p>Monto: Plazo Tasa de interés</p> <p><b>Monto pagado (a pagar)</b></p> <p>Capital Intereses <b>Total</b></p> <p>-----</p> <p style="text-align: center;">Firma cliente</p> <p>FINANCIERA</p> </div>	<div style="text-align: center;">  <p><b>La Financiera</b></p> <p>DD/MMM/AAAA</p> <p><b>**Cancelación de Depósito a plazo** (Apertura)</b></p> <p>Número depósito Número de cliente Cliente:</p> <p>-----</p> <p>Monto: Plazo Tasa de interés</p> <p><b>Monto pagado (a pagar)</b></p> <p>Capital Intereses <b>Total</b></p> <p>-----</p> <p style="text-align: center;">Firma cliente</p> <p>CLIENTE</p> </div>
--	---

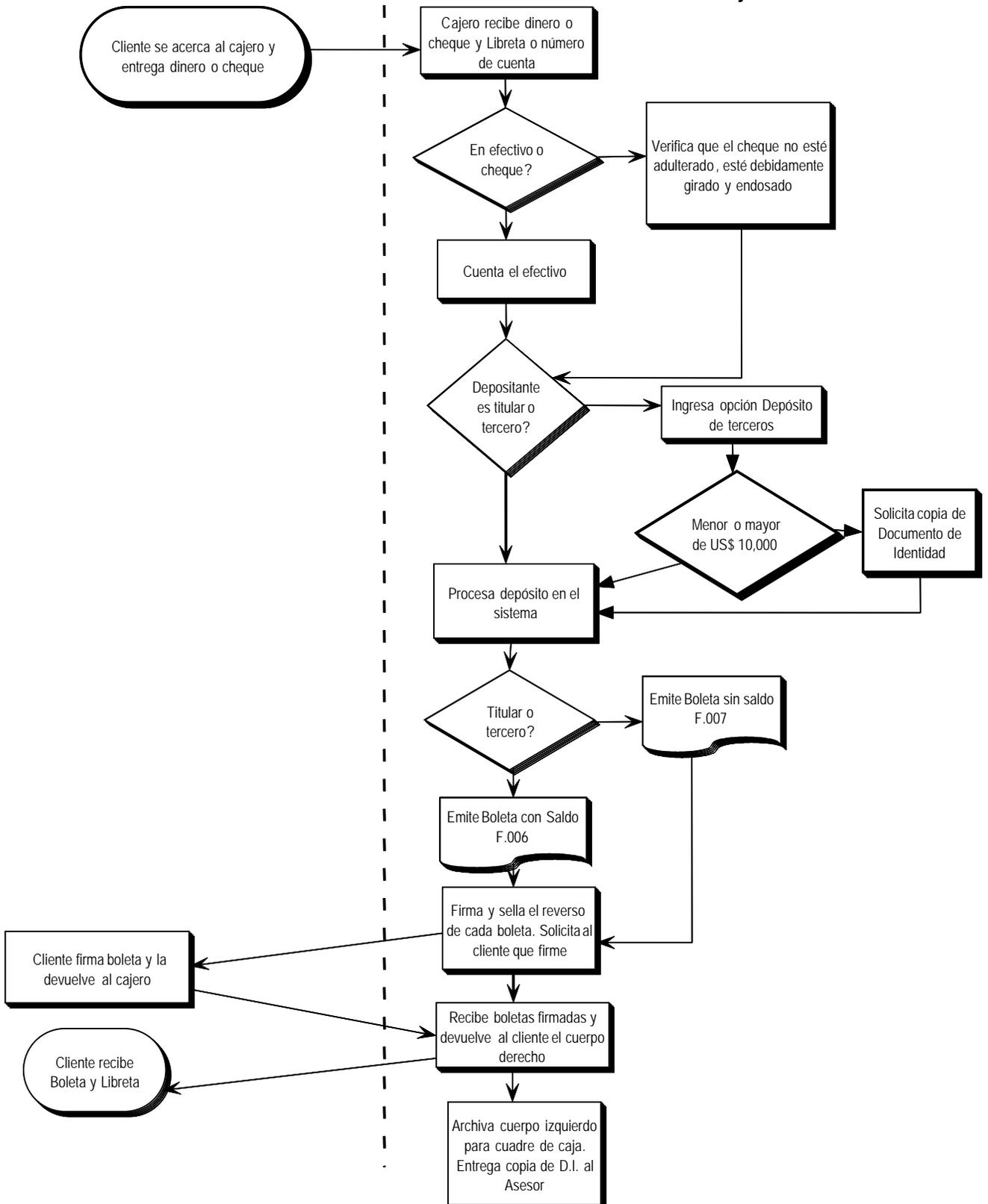
<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION</b>	
Fecha de emisión	<b>ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA</b>
<u>TÍTULO</u> XIII.- Proceso de Evaluación, Autoevaluación y Mejora	PAGINA <b>91</b>

**XII.-FLUJOGRAMA DE LAS PRINCIPALES TAREAS**  
Ver Anexo C

# Depósito de ahorros

Cliente

Cajero



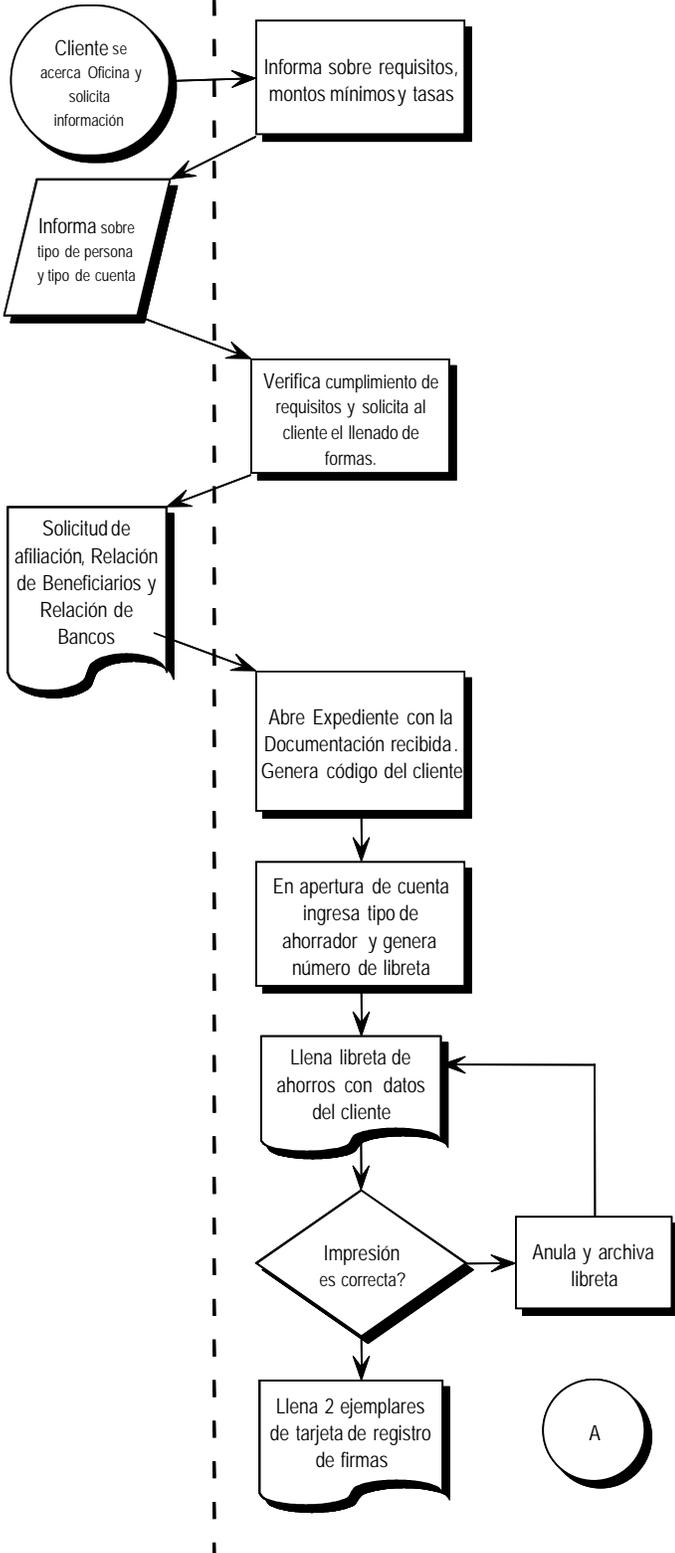
# Apertura de cuenta de ahorros

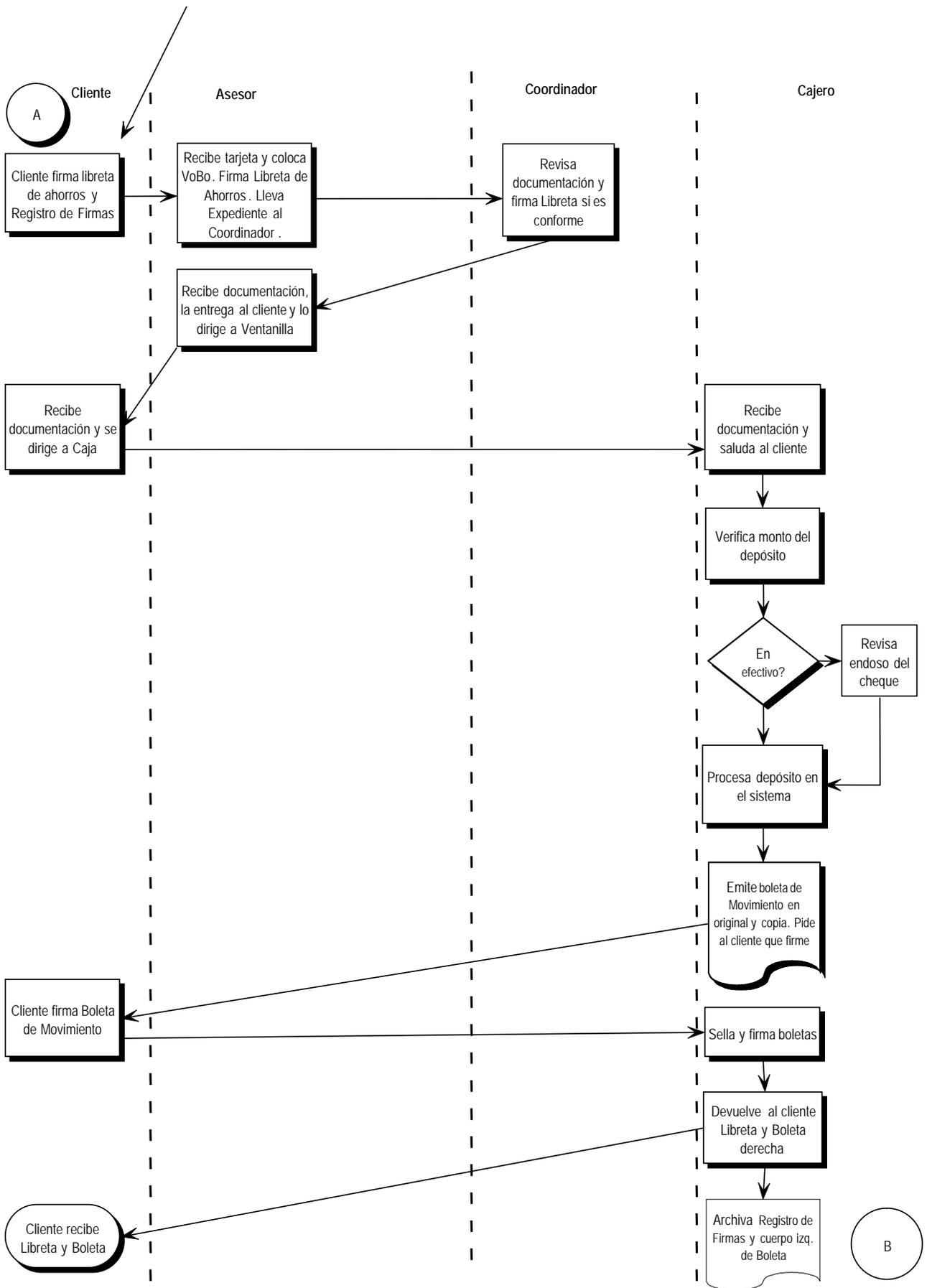
Cliente

Asesor

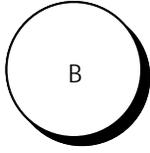
Coordinador

Cajero





Cliente



Asesor

Al cierre controla que el Sistema haya efectuado operaciones

Emite Reporte de Apertura de Cuentas

Lleva el Reporte y documentación de sustento al Coordinador para VoBo

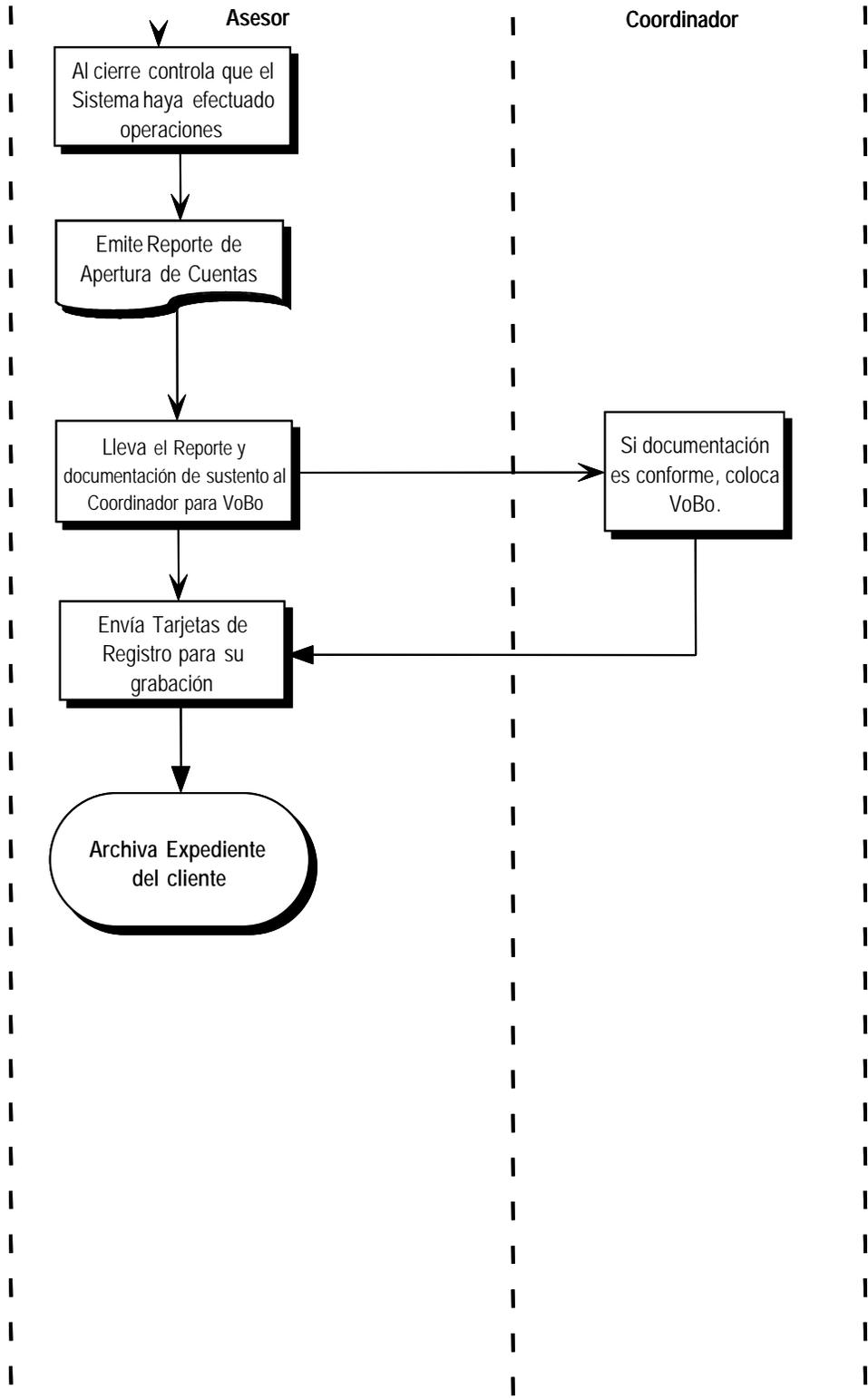
Envía Tarjetas de Registro para su grabación

Archiva Expediente del cliente

Coordinador

Si documentación es conforme, coloca VoBo.

Cajero



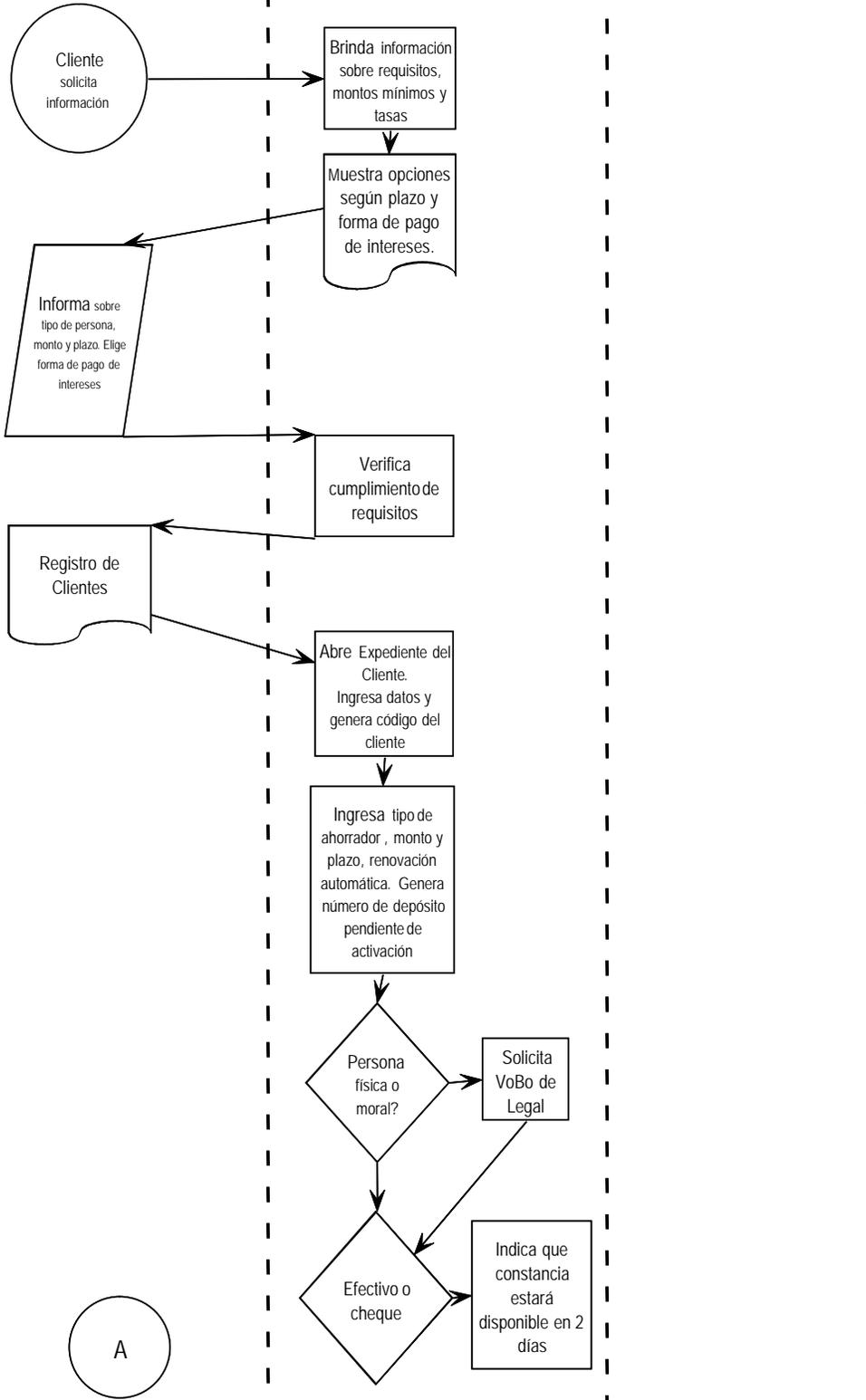
# Apertura de Depósitos a Plazo

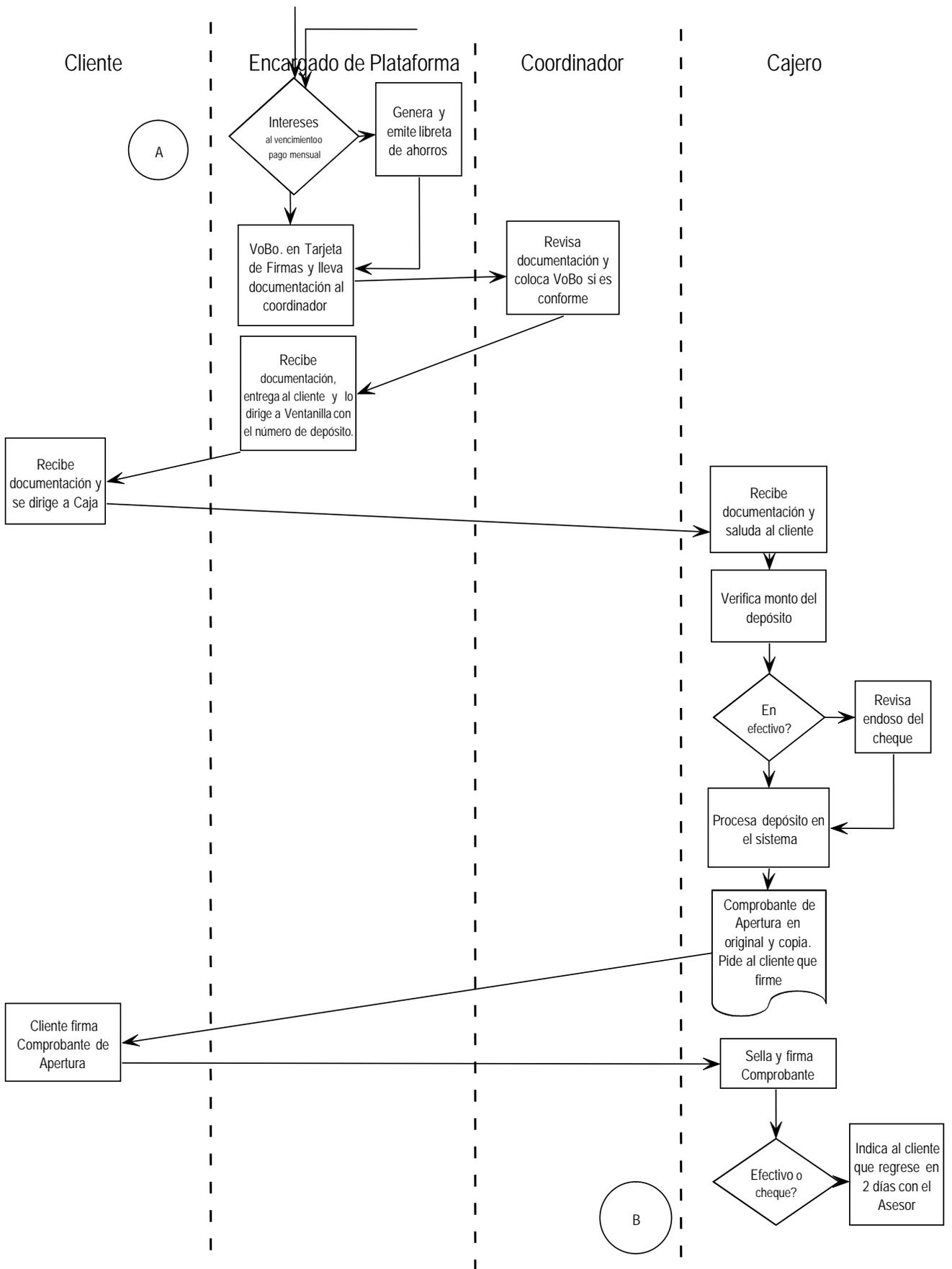
Cliente

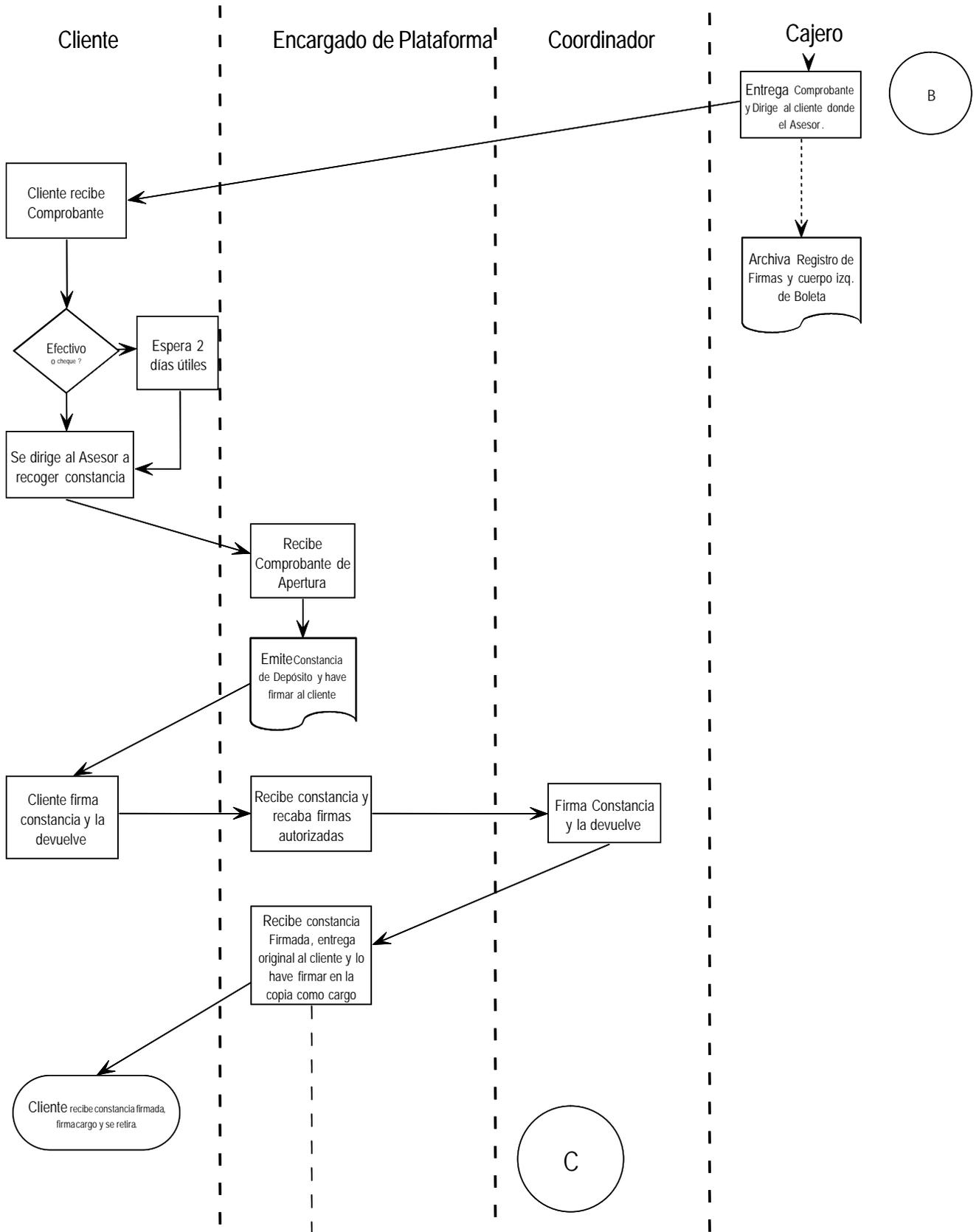
Encargado de Plataforma

Coordinador

Cajero





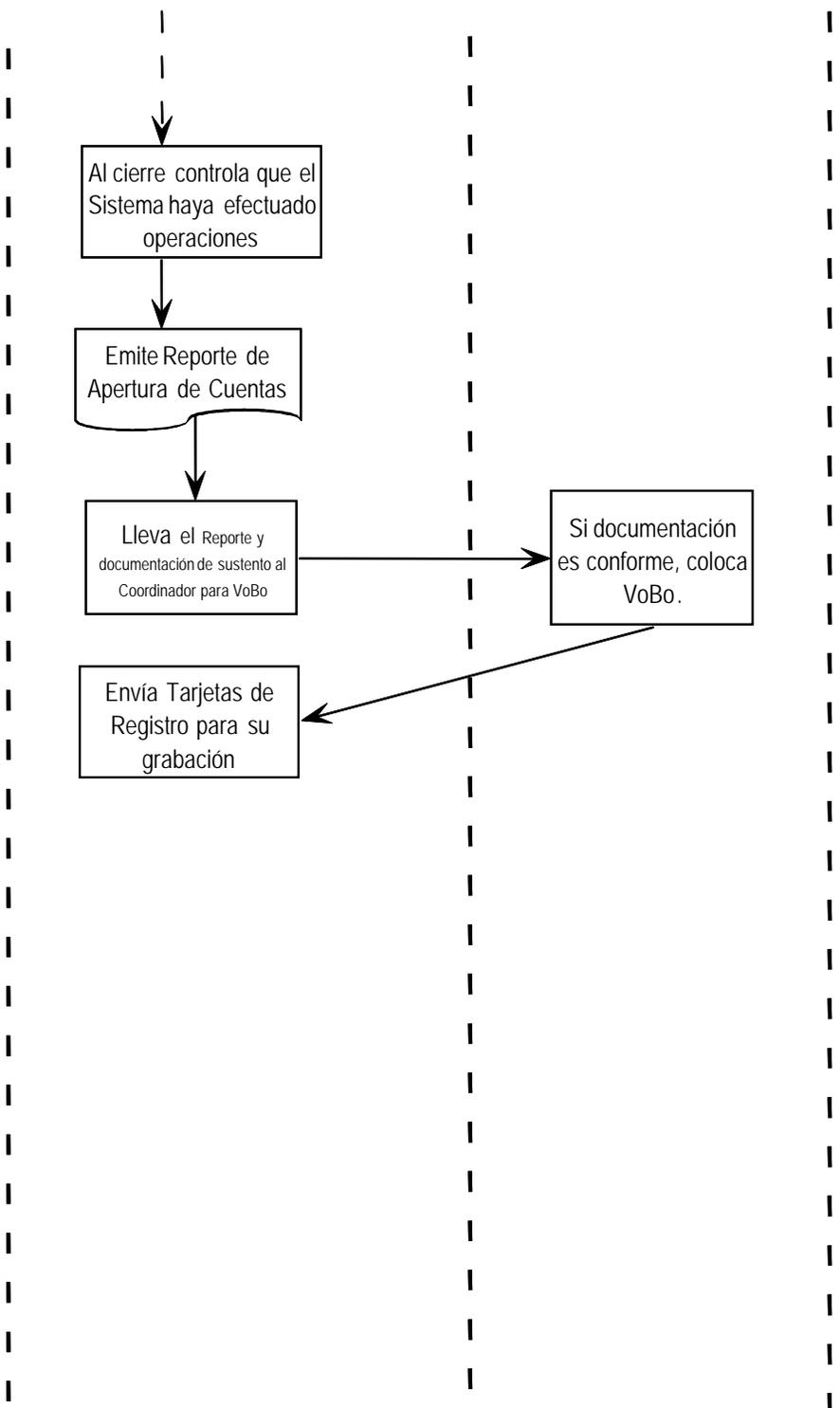
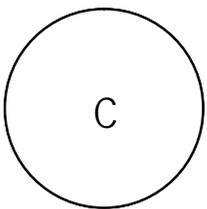


Cliente

Encargado de Plataforma

Coordinador

Cajero

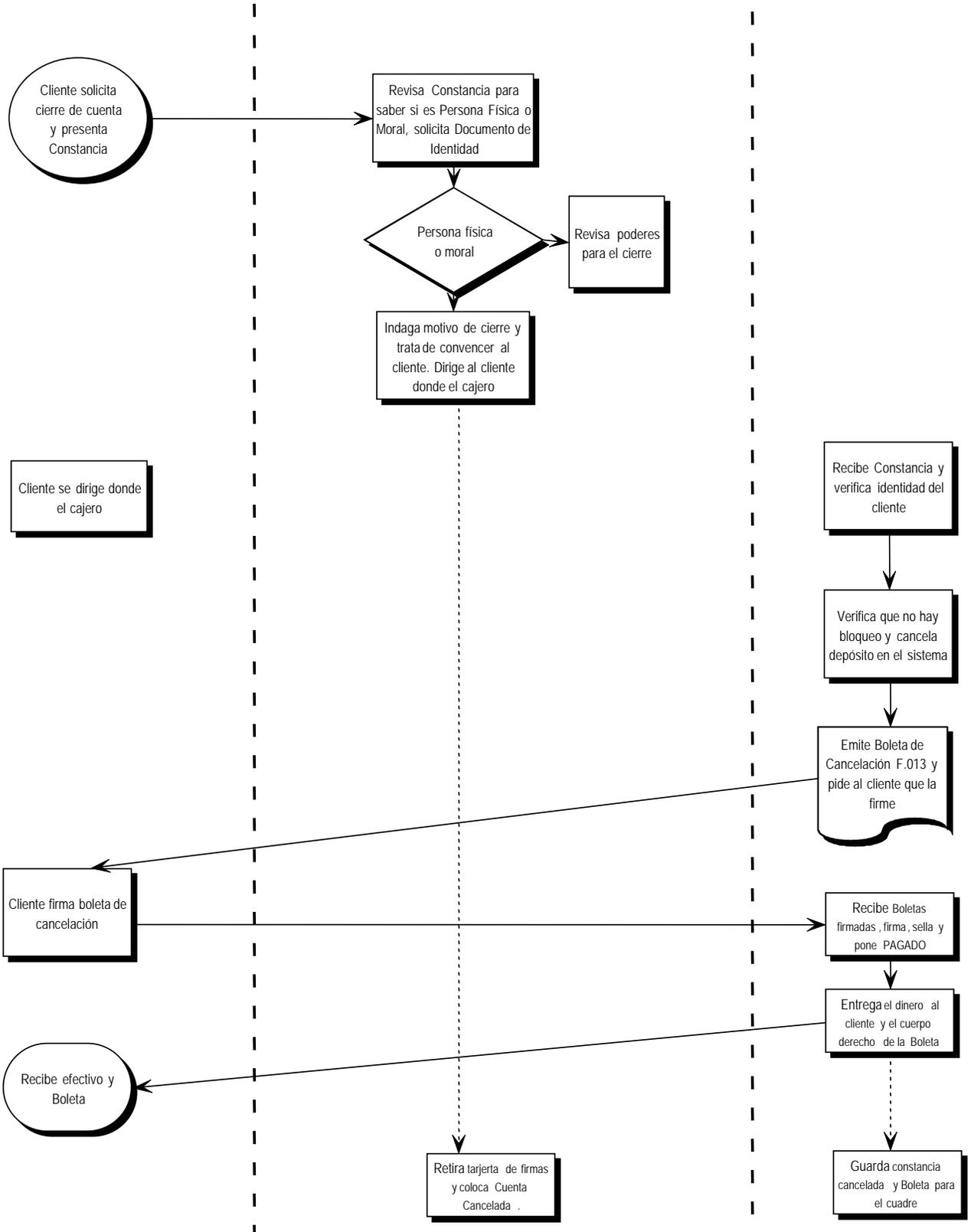


# Cancelación de Depósito a Plazo

## Encargado de Plataforma

Cliente

Cajero



# Cierre de cuenta de ahorros

Cliente

Encargado de Plataforma

Coordinador

Cajero

Cliente solicita cierre de cuenta y presenta Libreta

Revisa Libreta para saber si es Persona Física o Moral, solicita Documento de Identidad

Persona física o moral

Revisa poderes para el cierre

Indaga motivo de cierre y trata de convencer al cliente

Verifica monto máximo a retirar y lo anota en la libreta

Solicita al cliente llenar Instrucciones F.009 solicitando cierre

Cliente llena y firma F.017

Recibe documentación y la lleva al Coordinador

Verifica documentación, posición del cliente (deudas) y poderes

Procede o no procede?

Solicita nuevo poder o cancelación de deuda

Recibe documentos. Coloca sello "Cuenta cancelada" en Libreta y Registro de firmas

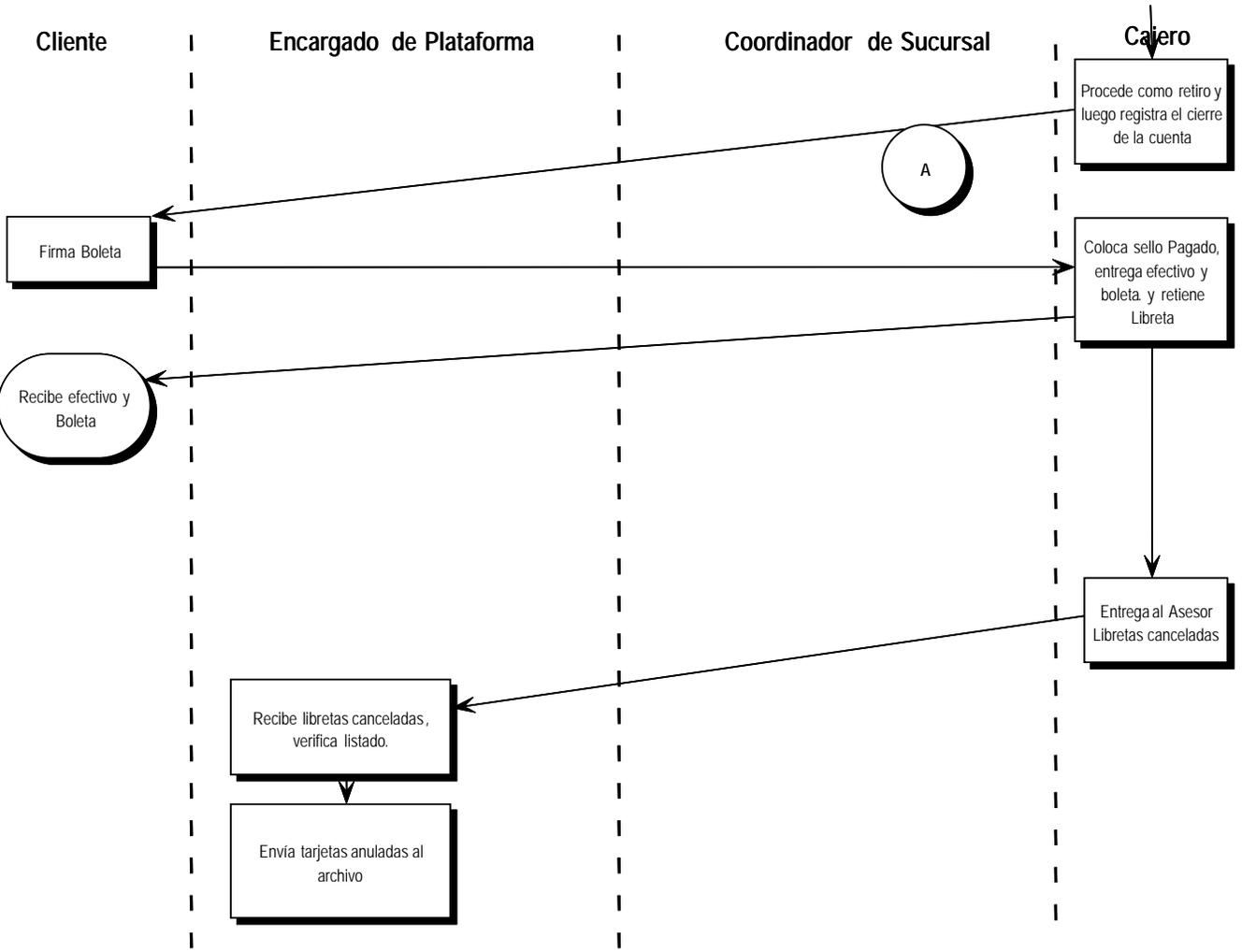
Coloca firma y sello y anota "Conforme el cierre"

Solicita al cliente que firme en Libreta y Tarjeta y que se dirija al Cajero

Cliente firma Libreta y Tarjeta y se dirige al cajero

A

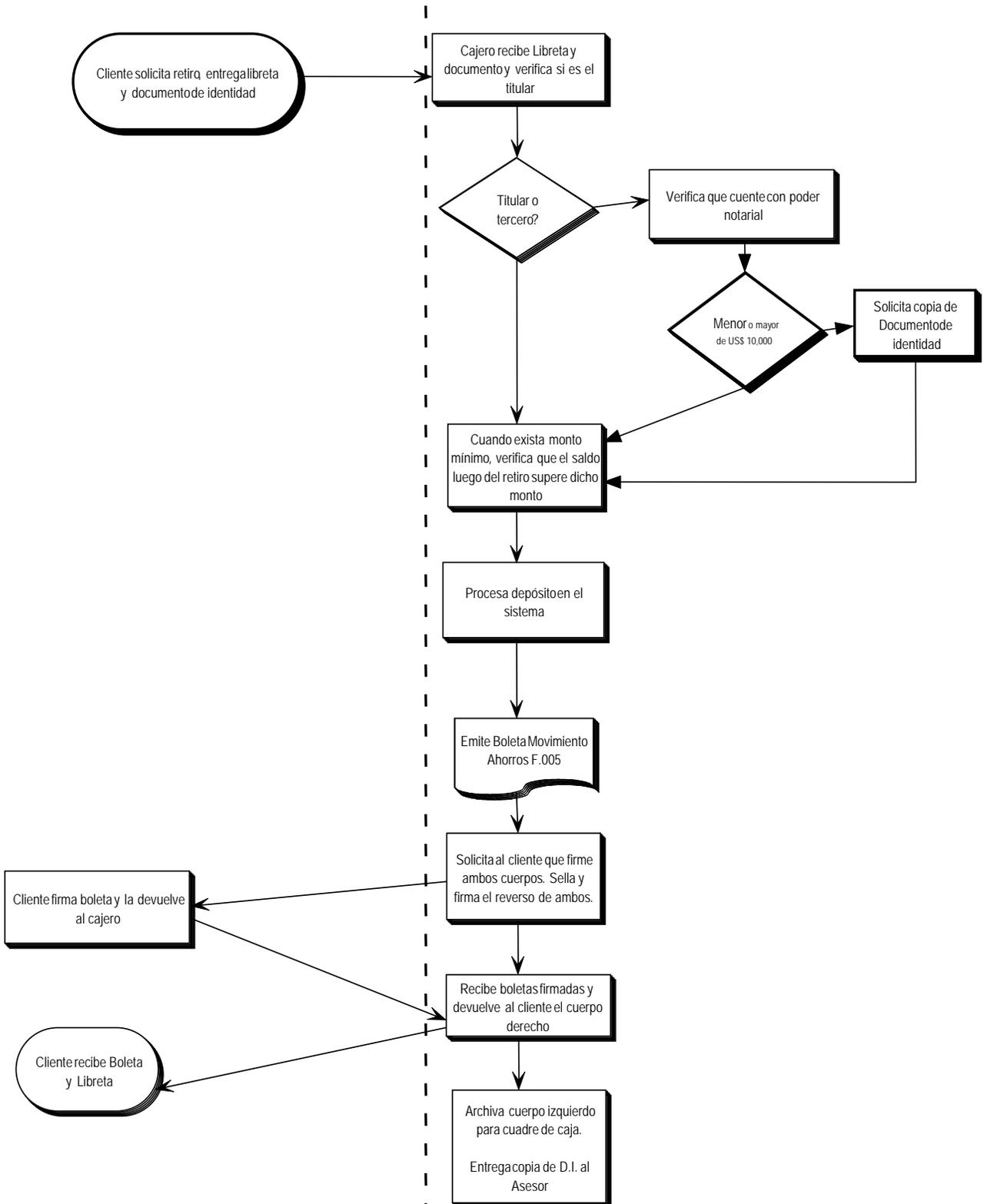
Recibe Libreta y verifica identidad del cliente



# Retiros de Ahorros en Efectivo

Cliente

Cajero



<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION</b>	
Fecha de emisión	<b>ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA</b>
<u>TÍTULO</u> XIII.- Proceso de Evaluación, Autoevaluación y Mejora	PAGINA <b>92</b>

### XIII.- PROCESO DE EVALUACIÓN, AUTOEVALUACIÓN Y MEJORA

El presente Manual estará sometido a un proceso permanente de evaluación, adicional a la revisión anual que realice el Comité Técnico.

En tal sentido, la fuente primaria para esta evaluación será el análisis por parte de los usuarios directos (Asesores, Cajeros y Coordinadores) de la efectiva aplicación del Manual por parte de ellos mismos, identificando aquellos procedimientos que no se aplican o lo hacen de manera parcial, señalando el motivo por el cual no se aplican totalmente según las siguientes opciones:

- a) El cliente no utiliza esta opción
- b) El cliente rechaza el procedimiento
- c) El Sistema no permite esta opción

También intervienen en el proceso de evaluación la Jefatura de Captación (de Sucursales o de Negocios según sea el caso), el área de Organización y Procedimientos y Auditoría Interna.

Las sugerencias para el cambio de los procedimientos se pueden referir, entre otras, a las siguientes modificaciones:

- a) Eliminar operaciones, combinándolas entre sí o suprimiéndolas
- b) Cambiar el orden de las operaciones para lograr una mayor eficiencia
- c) Eliminar traslados innecesarios o reducirlos al mínimo para ahorrar tiempo
- d) Centralizar las inspecciones en los puntos clave.

<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION</b>	
Fecha de emisión	<b>ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA</b>
<u>TÍTULO</u> XIV.- Anexos	PAGINA <b>93</b>

## XIV Anexos.-

### ***A. Reportes.-***

#### 1. Reportes Operativos

##### **1.1 Diarios**

- Resumen del movimiento diario de ahorros y depósitos a plazo fijo de cada moneda.
- Listado diario de Notas de Abono y Notas de Cargo.
- Listado de cheques recibidos.
- Listado de cheques en valorización.
- Listado diario de Notas de Abono y Cargo.
- Listado de cuentas activadas en el día.
- Listado de cuentas bloqueadas en el día.
- Listado de cuentas desbloqueadas en el día.
- Listado de clientes con datos modificados.
- Listado de movimientos en el día.

##### **1.2 Semanales**

- Cuentas cerradas o inactivas por Sucursal clasificadas por rangos.
- Retiro de depósitos por Asesor y Sucursal
- Cheques devueltos de clientes por Sucursal
- Reportes de los depósitos en garantía

##### **1.3 Mensuales**

- Listado de saldos de Ahorros por cliente.

<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION</b>	
Fecha de emisión	<b>ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA</b>
<u>TÍTULO</u> XIV.- Anexos	PAGINA <b>94</b>

## 2. Reportes Gerenciales

La elaboración de estos reportes es de periodicidad mensual y sus destinatarios principales son los responsables de la Captación y la Gerencia General.

En el archivo excel proporcionado (Reportes Gerenciales II), las áreas de impresión para cada hoja ya están definidos para proceder a la impresión directamente.

Mediante el análisis de estos reportes y los instrumentos de administración de pasivos, podremos controlar la aplicación de nuestras políticas de desconcentración de depósitos por cliente individual y por tipo de cliente, así como la adecuada dispersión de los vencimientos en el tiempo.

Asimismo, nos permitirá comparar los plazos promedio de nuestros préstamos con los de los depósitos, para vigilar el calce financiero.

El conocimiento de la estructura por rangos nos servirá para determinar el perfil de nuestros depositantes, para afinar nuestra política de tasas de interés y adaptar nuestros productos a las características del cliente, identificando diferencias por tipo de ahorrador.

Finalmente, el análisis por sucursal nos indicará si existe la adecuada proporción entre captaciones y colocaciones, o por el contrario si el esfuerzo de alguna de las oficinas resulta insuficiente.

En el archivo Excel "Reportes Gerenciales" se incluyen los formatos de los siguientes listados:

- 1.-Evolución mensual de depósitos por tipo de cuenta y cliente
- 2.-Evolución mensual del saldo de colocaciones y de depósitos
- 3.-Evolución de tasas de interés últimos 12 meses
- 4.-Principales 30 depositantes
- 5.- Estructura de captaciones según plazo
- 6.-Depósitos según plazo y sucursal. Depósitos por sucursal y tipo de cliente.
- 7.-Captación por rango
  - Por número de cuentas
  - Por número de clientes y tipo de cliente
  - Por número de clientes y tipo de depósito
- 8.-Depósitos a la vista y de ahorros por rango
  - En monto
  - Depósitos promedio
  - Estructura porcentual
- 9.-Depósitos a la vista por rango y tipo de cliente
  - En monto y número de cuenta
  - Depósitos promedio
  - Por sucursal y tipo de cliente
- 10.-Ahorros por rango y tipo de cliente
  - Por saldos y número de clientes
  - Depósitos promedio

<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION</b>	
Fecha de emisión	<b>ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA</b>
<u>TÍTULO</u> XIV.- Anexos	PAGINA <b>95</b>

-Por sucursal y tipo de cliente

11.-Inversiones a plazo

-En monto

-Estructura porcentual

-Depósitos promedio

-Por sucursal y tipo de cliente

12.-Cuentas sin saldo o de hasta 10 pesos.

13.-Captación mensual de nuevos depósitos por sucursal

-En monto

-En número

14.-Saldo de cartera de colocaciones por plazo otorgado

15.-Saldo de cartera por rango

16.-Captación vs. Colocación por sucursal

17.-Colocaciones por sucursales (desembolsos del mes).

18.- Apertura de nuevas cuentas por asesor

**EVOLUCION MENSUAL DE LOS DEPOSITOS POR TIPO DE CUENTA Y CLIENTE**

(En miles de pesos)

**AÑO 2003**

**Personas físicas**

**En monto**

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio del período
Ahorro y Vista	2,744	3,019	2,940	2,744	2,851	3,013							2,885
Plazo Fijo	3,734	3,718	3,888	3,734	3,774	3,609							3,743
Acciones	1,702	1,762	1,838	2,008	2,100	2,177							1,931
<b>Total (sin acciones)</b>	<b>6,478</b>	<b>6,737</b>	<b>6,828</b>	<b>6,478</b>	<b>6,625</b>	<b>6,622</b>	-	-	-	-	-	-	6,628
% Personas/ total general	8.2%	8.3%	8.5%	8.2%	8.0%	8.5%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	8.3%

**En %**

Ah. +vista/ total personas	42.4%	44.8%	43.1%	42.4%	43.0%	45.5%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	43.5%
Plazo fijo/total personas	57.6%	55.2%	56.9%	57.6%	57.0%	54.5%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	56.5%
Acciones/Total personas	26.3%	26.2%	26.9%	31.0%	31.7%	32.9%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	29.1%

**Empresas**

**En monto**

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio del período
Ahorros y vista	23,492	24,160	25,414	23,492	32,794	29,264							26,436
Plazo	49,428	50,546	48,259	49,428	43,432	42,426							47,253
<b>Captación Total</b>	<b>72,920</b>	<b>74,706</b>	<b>73,673</b>	<b>72,920</b>	<b>76,226</b>	<b>71,690</b>	-	-	-	-	-	-	73,689
% Empresas/total general	91.8%	91.7%	91.5%	91.8%	92.0%	91.5%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	91.7%

**En %**

Ah. +vista/total empresas	32.2%	32.3%	34.5%	32.2%	43.0%	40.8%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	35.9%
Plazo/ total empresas	67.8%	67.7%	65.5%	67.8%	57.0%	59.2%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	64.1%

<b>Total general captación</b>	<b>79,398</b>	<b>81,443</b>	<b>80,501</b>	<b>79,398</b>	<b>82,851</b>	<b>78,312</b>	-	-	-	-	-	-	<b>80,317</b>
--------------------------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---	---	---	---	---	---	---------------

Periodicidad : Mensual

**EVOLUCION MENSUAL DEL SALDO DE COLOCACIONES Y DE DEPOSITOS**  
 (En miles de pesos)

**AÑO**                    **2002**

	<i>2001</i>	<i>Enero</i>	<i>Febrero</i>	<i>Marzo</i>	<i>Abril</i>	<i>Mayo</i>	<i>Junio</i>	<i>Julio</i>	<i>Agosto</i>	<i>Setiembre</i>	<i>Octubre</i>	<i>Noviembre</i>	<i>Diciembre</i>
<b>Cartera Vigente</b>													
<b>Captación Total</b>													
Diferencia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Periodicidad            Mensual

**Evolución de las tasas de interés últimos 12 meses**

	<i>Jun-00</i>	<i>Jul-00</i>	<i>Aug-00</i>	<i>Sep-00</i>	<i>Oct-00</i>	<i>Nov-00</i>	<i>dic 00</i>	<i>ene 01</i>	<i>Feb-01</i>	<i>Mar-01</i>	<i>Apr-01</i>	<i>May-01</i>	<i>Jun-01</i>
<i>TIE</i>	17.32%	15.06%	16.64%	16.74%	17.43%	18.62%	18.42%	18.62%	18.15%	17.28%	16.35%	14.17%	11.66%
<i>Tasa Pasiva Ponderada Global</i>	13.15%	10.99%	12.70%	13.14%	12.98%	14.75%	14.05%	15.00%	14.96%	14.81%	14.37%	12.05%	10.36%
<i>Tasa pasiva VS TIE</i>	75.92%	72.98%	76.32%	78.51%	74.47%	79.22%	76.28%	80.56%	82.42%	85.71%	87.89%	85.04%	88.85%

Periodicidad

Mensual

Principales 30 depositantes al \_\_\_\_\_

	SUCURSAL	SOCIO	NOMBRE	MONTO TOTAL	%	% Acum.
1					#DIV/0!	#DIV/0!
2					#DIV/0!	#DIV/0!
3					#DIV/0!	#DIV/0!
4					#DIV/0!	#DIV/0!
5					#DIV/0!	#DIV/0!
6					#DIV/0!	#DIV/0!
7					#DIV/0!	#DIV/0!
8					#DIV/0!	#DIV/0!
9					#DIV/0!	#DIV/0!
10					#DIV/0!	#DIV/0!
11					#DIV/0!	#DIV/0!
12					#DIV/0!	#DIV/0!
13					#DIV/0!	#DIV/0!
14					#DIV/0!	#DIV/0!
15					#DIV/0!	#DIV/0!
16					#DIV/0!	#DIV/0!
17					#DIV/0!	#DIV/0!
18					#DIV/0!	#DIV/0!
19					#DIV/0!	#DIV/0!
20					#DIV/0!	#DIV/0!
21					#DIV/0!	#DIV/0!
22					#DIV/0!	#DIV/0!
23					#DIV/0!	#DIV/0!
24					#DIV/0!	#DIV/0!
25					#DIV/0!	#DIV/0!
26					#DIV/0!	#DIV/0!
27					#DIV/0!	#DIV/0!
28					#DIV/0!	#DIV/0!
29					#DIV/0!	#DIV/0!
30					#DIV/0!	#DIV/0!

DISTRIBUCIÓN DE CAPTACIÓN EN 30 SOCIOS	\$0.00
CAPTACIÓN TOTAL	
% DE CAPTACIÓN	#DIV/0!

Periodicidad Mensual

Estructura de captaciones según plazo al \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

<i>Plazo</i>	<i>No. Clientes</i>	<i>Monto</i>	<i>% Monto</i>	<i>Promedio</i>	<i>% clientes</i>
<i>menos de 7 días</i>			#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<i>7 días</i>			#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<i>14 días</i>			#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<i>21 días</i>			#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<i>28 días</i>			#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<i>60 días</i>			#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<i>90 días</i>			#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<i>180 días</i>			#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<i>360 días</i>			#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>

Periodicidad      Mensual

Depositos según plazo y sucursal al \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_  
(En miles de pesos)

SUCURSAL	Total	Plazo					Vista	Ahorros	Estructura por sucursal
		Hasta 28 días	60 días	90 días	180 días	360 días			
Oficina Principal	-								#DIV/0!
Sucursal 1	-								#DIV/0!
Sucursal 2	-								#DIV/0!
Sucursal 3	-								#DIV/0!
Sucursal 4	-								#DIV/0!
Sucursal 5	-								#DIV/0!
Sucursal 6	-								#DIV/0!
Sucursal 7	-								#DIV/0!
Sucursal 8	-								#DIV/0!
Sucursal 9	-								#DIV/0!
Sucursal 10	-								#DIV/0!
Sucursal 11	-								#DIV/0!
Sucursal 12	-								#DIV/0!
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	#DIV/0!
Estructura por plazo	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

Depósitos por sucursal y tipo de cliente  
(En número y miles de pesos)

SUCURSAL	Personas				Empresas			
	Saldo	# clientes	Saldo promedio	Estructura %	Saldo	# clientes	Saldo promedio	Estructura %
Oficina Principal			#DIV/0!	#DIV/0!			#DIV/0!	#DIV/0!
Sucursal 1			#DIV/0!	#DIV/0!			#DIV/0!	#DIV/0!
Sucursal 2			#DIV/0!	#DIV/0!			#DIV/0!	#DIV/0!
Sucursal 3			#DIV/0!	#DIV/0!			#DIV/0!	#DIV/0!
Sucursal 4			#DIV/0!	#DIV/0!			#DIV/0!	#DIV/0!
Sucursal 5			#DIV/0!	#DIV/0!			#DIV/0!	#DIV/0!
Sucursal 6			#DIV/0!	#DIV/0!			#DIV/0!	#DIV/0!
Sucursal 7			#DIV/0!	#DIV/0!			#DIV/0!	#DIV/0!
Sucursal 8			#DIV/0!	#DIV/0!			#DIV/0!	#DIV/0!
Sucursal 9			#DIV/0!	#DIV/0!			#DIV/0!	#DIV/0!
Sucursal 10			#DIV/0!	#DIV/0!			#DIV/0!	#DIV/0!
Sucursal 11			#DIV/0!	#DIV/0!			#DIV/0!	#DIV/0!
Sucursal 12			#DIV/0!	#DIV/0!			#DIV/0!	#DIV/0!
Total	-	-	#DIV/0!	#DIV/0!	-	-	#DIV/0!	#DIV/0!

Periodicidad mensual

CAPTACIÓN POR RANGO AL \_\_\_ DE \_\_\_\_\_ DE 20\_\_ (En Pesos)

Por número de cuentas

RANGO	# Cuentas	Saldo
Hasta 1000		
1001-5000		
5001-10000		
10001-15000		
15001-50000		
50001-100000		
100001-500000		
500001-1'000000		
1000000		
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>\$ -</b>
Cuentas < \$ 10		
Total cuentas activas	0	0

Por número de clientes y tipo de cliente

RANGO	Total		Empresas		Personas	
	# Clientes	Saldo	# Clientes	Saldo	# Clientes	Saldo
Hasta 1000	-	-				
1001-5000	-	-				
5001-10000	-	-				
10001-15000	-	-				
15001-50000	-	-				
50001-100000	-	-				
100001-500000	-	-				
500001-1'000000	-	-				
1000000	-	-				
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>\$0.00</b>	<b>0</b>	<b>\$0.00</b>	<b>0</b>	<b>\$0.00</b>
Cuentas < \$ 10						
Total cuentas activas	-	-				

Por número de clientes y tipo de depósito

RANGO	Total		Vista		Ahorros		Plazo	
	# Clientes	Saldo						
Hasta 1000	-	-						
1001-5000	-	-						
5001-10000	-	-						
10001-15000	-	-						
15001-50000	-	-						
50001-100000	-	-						
100001-500000	-	-						
500001-1'000000	-	-						
1000000	-	-						
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>\$0.00</b>	<b>0</b>	<b>\$0.00</b>	<b>0</b>	<b>\$0.00</b>	<b>0</b>	<b>\$0.00</b>

Periodicidad mensual

Depósitos a la vista y de ahorros por rango al \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

(En Pesos)

RANGO	Vista +ahorros		Vista		Ahorros	
	DEPÓSITOS	SALDO	DEPÓSITOS	SALDO	DEPÓSITOS	SALDO
Hasta 1000	0	0				
1001-5000	0	0				
5001-10000	0	0				
10001-15000	0	0				
15001-50000	0	0				
50001-100000	0	0				
100001-500000	0	0				
500001-1'000000	0	0				
1000000	0	0				
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>\$0.00</b>	<b>0</b>	<b>\$0.00</b>	<b>0</b>	<b>\$0.00</b>

Depósitos promedio

RANGO	Vista+ahorros	Vista	Ahorros
Hasta 1000	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
1001-5000	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
5001-10000	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
10001-15000	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
15001-50000	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
50001-100000	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
100001-500000	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
500001-1'000000	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
1000000	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>TOTAL</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>

Estructura porcentual

RANGO	Vista+ahorros	Vista	Ahorros
Hasta 1000	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
1001-5000	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
5001-10000	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
10001-15000	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
15001-50000	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
50001-100000	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
100001-500000	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
500001-1'000000	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
1000000	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>TOTAL</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>

Periodicidad mensual

Depósitos a la vista por rango y tipo de cliente al \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

RANGO	Total vista		Empresas		Personas	
	# Clientes	Saldo	# Clientes	Saldo	# Clientes	Saldo
Hasta 1000	0	-				
1001-5000	0	-				
5001-10000	0	-				
10001-15000	0	-				
15001-50000	0	-				
50001-100000	0	-				
100001-500000	0	-				
500001-1'000000	0	-				
1000000	0	-				
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>\$0.00</b>	<b>0</b>	<b>\$0.00</b>	<b>0</b>	<b>\$0.00</b>

Depósitos promedio

RANGO	Personas	Empresas	Total
Hasta 1000	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
1001-5000	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
5001-10000	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
10001-15000	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
15001-50000	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
50001-100000	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
100001-500000	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
500001-1'000000	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
1000000	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>TOTAL</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>

Depósitos a la vista por sucursal y tipo de cliente

Saldos y número de clientes

	Total			Empresas			Personas		
	# clientes	Saldo	Saldo promedio	# clientes	Saldo	Saldo promedio	# clientes	Saldo	Saldo promedio
Oficina Principal	0	0	#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!
Sucursal 1	0	0	#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!
Sucursal 2	0	0	#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!
Sucursal 3	0	0	#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!
Sucursal 4	0	0	#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!
Sucursal 5	0	0	#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!
Sucursal 6	0	0	#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!
Sucursal 7	0	0	#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!
Sucursal 8	0	0	#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!
Sucursal 9	0	0	#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!
Sucursal 10	0	0	#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!
Sucursal 11	0	0	#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!
Sucursal 12	0	0	#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>#DIV/0!</b>

Periodicidad

mensual

Periodicidad mensual

**Ahorros por rango y tipo de cliente**

**Saldos y número de clientes**

TOTAL			Empresas			Personas		
RANGO	# clientes	Saldo	RANGO	# clientes	Saldo	RANGO	# clientes	Saldo
Hasta 1000	0	0	Hasta 1000			Hasta 1000		
1001-5000	0	0	1001-5000			1001-5000		
5001-10000	0	0	5001-10000			5001-10000		
10001-15000	0	0	10001-15000			10001-15000		
15001-50000	0	0	15001-50000			15001-50000		
50001-100000	0	0	50001-100000			50001-100000		
100001-500000	0	0	100001-500000			100001-500000		
500001-1'000000	0	0	500001-1'000000			500001-1'000000		
1000000	0	0	1000000			1000000		
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>SUB-TOTAL</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>SUB-TOTAL</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

**Depósitos promedio**

RANGO	Personas	Empresas	Total
Hasta 1000	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
1001-5000	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
5001-10000	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
10001-15000	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
15001-50000	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
50001-100000	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
100001-500000	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
500001-1'000000	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
1000000	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>TOTAL</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>

**Ahorros por sucursal y tipo de cliente**

**Saldos y número de clientes**

	Total			Empresas			Personas		
	# clientes	Saldo	Saldo promedio	# clientes	Saldo	Saldo promedio	# clientes	Saldo	Saldo promedio
Oficina Principal	0	0	#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!
Sucursal 1	0	0	#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!
Sucursal 2	0	0	#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!
Sucursal 3	0	0	#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!
Sucursal 4	0	0	#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!
Sucursal 5	0	0	#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!
Sucursal 6	0	0	#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!
Sucursal 7	0	0	#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!
Sucursal 8	0	0	#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!
Sucursal 9	0	0	#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!
Sucursal 10	0	0	#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!
Sucursal 11	0	0	#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!
Sucursal 12	0	0	#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>#DIV/0!</b>

Periodicidad mensual

Inversiones a plazo al \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_  
(En miles de pesos)

RANGO	Total		Empresas		Personas	
	# Clientes	Saldo	# Clientes	Saldo	# Clientes	Saldo
Hasta 1000	0	0				
1001-5000	0	0				
5001-10000	0	0				
10001-15000	0	0				
15001-50000	0	0				
50001-100000	0	0				
100001-500000	0	0				
500001-1'000000	0	0				
1000000	0	0				
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>\$0.00</b>	<b>0</b>	<b>\$0.00</b>	<b>0</b>	<b>\$0.00</b>

#DIV/0!

#DIV/0!

#DIV/0!

Estructura porcentual

RANGO	Total	Empresas	Personas
Hasta 1000	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
1001-5000	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
5001-10000	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
10001-15000	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
15001-50000	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
50001-100000	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
100001-500000	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
500001-1'000000	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
1000000	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>TOTAL</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>

Depósitos promedio

RANGO	Total	Empresas	Personas
Hasta 1000	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
1001-5000	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
5001-10000	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
10001-15000	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
15001-50000	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
50001-100000	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
100001-500000	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
500001-1'000000	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
1000000	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>TOTAL</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>

Inversiones a plazo por sucursal y tipo de cliente  
Saldos y número de clientes

	Total			Empresas			Personas		
	# clientes	Saldo	Saldo promedio	# clientes	Saldo	Saldo promedio	# clientes	Saldo	Saldo promedio
Oficina Principal	0	0	#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!
Sucursal 1	0	0	#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!
Sucursal 2	0	0	#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!
Sucursal 3	0	0	#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!
Sucursal 4	0	0	#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!
Sucursal 5	0	0	#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!
Sucursal 6	0	0	#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!
Sucursal 7	0	0	#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!
Sucursal 8	0	0	#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!
Sucursal 9	0	0	#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!
Sucursal 10	0	0	#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!
Sucursal 11	0	0	#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!
Sucursal 12	0	0	#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>#DIV/0!</b>

Periodicidad mensual

**Cuentas sin saldo o saldo de hasta 10 pesos**

	<b>Saldo \$0</b>		<b>Saldo menor a \$ 10</b>		<b>Saldo de \$ 10</b>		<b>Total</b>	
	<b># cuentas</b>	<b># cuentas</b>	<b>Saldo</b>	<b># cuentas</b>	<b>Saldo</b>	<b># cuentas</b>	<b>Saldo</b>	
<b>Oficina Principal</b>	152	168	168	2	2	322	170	
<b>Sucursal 1</b>	122	314	314	51	11	487	325	
<b>Sucursal 2</b>	334	1,106	1,106	15	21	1,455	1,127	
<b>Sucursal 3</b>	197	703	703	18	22	918	725	
<b>Sucursal 4</b>	190	477	477	23	23	690	500	
<b>Sucursal 5</b>	116	457	457	159	24	732	481	
<b>Sucursal 6</b>	109	264	264	55	25	428	289	
<b>Sucursal 7</b>	115	256	256	70	26	441	282	
<b>Sucursal 8</b>	284	634	634	15	31	933	665	
<b>Sucursal 9</b>	161	426	426	27	41	614	467	
<b>Sucursal 10</b>	343	666	666	121	42	1,130	708	
<b>Sucursal 11</b>	100	249	249	99	43	448	292	
<b>Sucursal 12</b>	100	249	249	99	43	448	292	
<b>Total</b>	<b>2,323</b>	<b>5,969</b>	<b>5,969</b>	<b>754</b>	<b>354</b>	<b>9,046</b>	<b>6,323</b>	



**Saldos de cartera de colocaciones por plazo otorgado al 30.6.01**

(En miles de pesos)

<b>MESES</b>	<b># Créditos</b>	<b>Saldo cartera</b>	<b>Saldo promedio</b>	<b>Estructura %</b>
<b>3</b>			#DIV/0!	#DIV/0!
<b>4</b>			#DIV/0!	#DIV/0!
<b>5</b>			#DIV/0!	#DIV/0!
<b>6</b>			#DIV/0!	#DIV/0!
<b>7</b>			#DIV/0!	#DIV/0!
<b>8</b>			#DIV/0!	#DIV/0!
<b>9</b>			#DIV/0!	#DIV/0!
<b>10</b>			#DIV/0!	#DIV/0!
<b>11</b>			#DIV/0!	#DIV/0!
<b>12</b>			#DIV/0!	#DIV/0!
<b>13 y más</b>			#DIV/0!	#DIV/0!
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>\$ -</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>

Plazo promedio #DIV/0! meses

**Saldo de cartera por rango**  
(En miles de Pesos)

<b>RANGO</b>	<b># Préstamos</b>	<b>MONTO TOTAL</b>	<b>Préstamo. Prom.</b>	<b>% del monto</b>	<b>% clientes</b>
<i>Hasta 1000</i>			#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<i>1001-5000</i>			#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<i>5001-10000</i>			#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<i>10001-15000</i>			#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<i>15001-50000</i>			#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<i>50001-100000</i>			#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<i>100001-500000</i>			#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<i>500001-1'000000</i>			#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<i>1000000</i>			#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>\$ -</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>

**Captación vs. Colocación por sucursal**  
(En miles de Pesos)

SUCURSAL	Captación				Colocación				Depósitos - Cartera	Depósitos/ Cartera
	# Clientes	Saldo	Promedio	Estruc. %	# clientes	Saldo Cartera	Promedio	Estruc. %		
<i>Oficina Principal</i>			#DIV/0!	#DIV/0!			#DIV/0!	#DIV/0!	0.00	#DIV/0!
<i>Sucursal 1</i>			#DIV/0!	#DIV/0!			#DIV/0!	#DIV/0!	0.00	#DIV/0!
<i>Sucursal 2</i>			#DIV/0!	#DIV/0!			#DIV/0!	#DIV/0!	0.00	#DIV/0!
<i>Sucursal 3</i>			#DIV/0!	#DIV/0!			#DIV/0!	#DIV/0!	0.00	#DIV/0!
<i>Sucursal 4</i>			#DIV/0!	#DIV/0!			#DIV/0!	#DIV/0!	0.00	#DIV/0!
<i>Sucursal 5</i>			#DIV/0!	#DIV/0!			#DIV/0!	#DIV/0!	0.00	#DIV/0!
<i>Sucursal 6</i>			#DIV/0!	#DIV/0!			#DIV/0!	#DIV/0!	0.00	#DIV/0!
<i>Sucursal 7</i>			#DIV/0!	#DIV/0!			#DIV/0!	#DIV/0!	0.00	#DIV/0!
<i>Sucursal 8</i>			#DIV/0!	#DIV/0!			#DIV/0!	#DIV/0!	0.00	#DIV/0!
<i>Sucursal 9</i>			#DIV/0!	#DIV/0!			#DIV/0!	#DIV/0!	0.00	#DIV/0!
<i>Sucursal 10</i>			#DIV/0!	#DIV/0!			#DIV/0!	#DIV/0!	0.00	#DIV/0!
<i>Sucursal 11</i>			#DIV/0!	#DIV/0!			#DIV/0!	#DIV/0!	0.00	#DIV/0!
<i>Sucursal 12</i>										
<b>Total</b>	-	-	#DIV/0!	#DIV/0!	-	-	#DIV/0!	#DIV/0!	<b>0.00</b>	<b>#DIV/0!</b>

**Colocaciones por sucursales (desembolso del mes)**  
**(En miles de pesos)**

<i>Sucursal</i>	<i># créditos</i>	<i>Monto</i>	<i>Estructura %</i>	<i>Promedio</i>
<i>Oficina Principal</i>			#DIV/0!	#DIV/0!
<i>Sucursal 1</i>			#DIV/0!	#DIV/0!
<i>Sucursal 2</i>			#DIV/0!	#DIV/0!
<i>Sucursal 3</i>			#DIV/0!	#DIV/0!
<i>Sucursal 4</i>			#DIV/0!	#DIV/0!
<i>Sucursal 5</i>			#DIV/0!	#DIV/0!
<i>Sucursal 6</i>			#DIV/0!	#DIV/0!
<i>Sucursal 7</i>			#DIV/0!	#DIV/0!
<i>Sucursal 8</i>			#DIV/0!	#DIV/0!
<i>Sucursal 9</i>			#DIV/0!	#DIV/0!
<i>Sucursal 10</i>			#DIV/0!	#DIV/0!
<i>Sucursal 11</i>			#DIV/0!	#DIV/0!
<i>Sucursal 12</i>			#DIV/0!	#DIV/0!
<i>Total</i>		-	#DIV/0!	#DIV/0!

Apertura de nuevas cuentas por Asesor en \_\_\_\_\_ de 20\_\_  
(En número y miles de Pesos)

	Sucursal	Ahorros		Inversiones		Plazo		Total	
		# cuentas	Monto	# cuentas	Monto	# cuentas	Monto	# cuentas	Monto
Asesor 1	1						0	0	
Asesor 2	1						0	0	
Asesor 3	2						0	0	
Asesor 4	3						0	0	
Asesor 5	3						0	0	
Asesor 6	4						0	0	
Asesor 7	5						0	0	
Asesor 8	5						0	0	
Asesor 9	6						0	0	
Asesor 10	6						0	0	
Asesor 11	7						0	0	
Asesor 12	8						0	0	
Asesor 13	8						0	0	
Asesor 14	9						0	0	
Asesor 15	9						0	0	
Asesor 16	10						0	0	
Asesor 17	10						0	0	
Asesor 18	11						0	0	
Asesor 19	12						0	0	
Asesor 20	12						0	0	
<b>Total</b>		0	0	0	0	0	0	0	0

Periodicidad mensual

<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION</b>	
Fecha de emisión	<b>ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA</b>
<u>TÍTULO</u> XIV.- Anexos	PAGINA <b>96</b>

### ***B. Instrumentos para la Administración de Pasivos***

Una adecuada política de captaciones debe incorporar las herramientas necesarias para la administración de pasivos que asegure un buen manejo de la liquidez

Manejar la liquidez por el lado de los pasivos significa tener la capacidad de llegar a nuevos mercados y nuevas fuentes de recursos, que generalmente resultan más costosos.

Las herramientas inmediatas para actuar en la estructura de activos y pasivos, son cambios en las tasas de interés para los depósitos y cambios en la tasa activa para nuevos desembolsos. Las tasas también se pueden manejar para modificar el plazo de las captaciones.

En la medida que nuestros activos no nos permiten obtener la liquidez necesaria, debemos ser capaces de conseguirla a través de nuestros pasivos.

Los *depósitos* no están totalmente bajo el control de nuestra entidad y no son fáciles de obtener en el momento y en los montos que los requerimos. Sin embargo, en el largo plazo debemos procurar que se constituyan en la principal fuente de recursos. Para tener éxito en conseguir la preferencia de los usuarios es necesario ofrecerles productos adecuados en cuanto a sus condiciones de plazo y tasa de interés. Otros factores indispensables para captar depósitos son la imagen de seguridad que debe transmitir la entidad y la facilidad para que el cliente realice sus operaciones, lo que requiere una adecuada ubicación de las oficinas y horarios de atención convenientes.

Para que los depósitos posean las características adecuadas para la marcha de nuestro negocio y se reduzca el riesgo de liquidez inherente a ellos, la política de captación de depósitos en una institución financiera requiere considerar tres aspectos: diversificación de fuentes e instrumentos, participación de mercado y vencimientos.

#### Perfil de pasivos

Este reporte permite resumir mensualmente en un cuadro el riesgo de liquidez atribuible a los pasivos, mostrando las distintas fuentes e instrumentos utilizados, los volúmenes captados y la estructura de nuestras obligaciones, para analizar si existe concentración en determinada fuente o instrumento en la cartera.

Asimismo, en su versión más detallada por monedas, muestra el porcentaje de participación en el mercado. Al analizar los plazos de los instrumentos es importante distinguir tanto el plazo promedio en que fueron captados, como el plazo que resta hasta su vencimiento. Los plazos originales de captación nos sirven para planificar nuestra estrategia de negocios, pero para evaluar nuestra liquidez en un mercado monetario ajustado requerimos conocer el plazo restante hasta el vencimiento.

<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION</b>	
Fecha de emisión	<b>ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA</b>
<u>TÍTULO</u> XIV.- Anexos	PAGINA <b>97</b>

*Cuadro 1 Perfil de Pasivos*

Instrumento/ Fuente	Monto	%	Tasa ponderada	Plazo promedio por devengar	Plazo original
Depósitos	39,254	0.8%	13.33%		
Vista	1,228	0.0%			
Ahorros	6,045	0.1%	12.00%		
DPFs	31,981	0.6%	14.10%	65	154
Hasta 31 días		0.0%			
De 31 a 60	6,142	0.1%	12.25%	40	58
De 61 a 90	4,726	0.1%	14.00%	13	89
De 91 a 180	6,349	0.1%	9.62%	70	145
De 181 a 360	12,313	0.2%	17.14%	44	190
De 361 a 720	2,451	0.0%	15.25%	314	365
De 721 a 1080		0.0%			
Más de 1080		0.0%			
Adeudado bancos	596,349	11.5%	14.63%		
Bancos	596,349	11.5%	14.63%	73	200
Otras entidades financieras		0.0%			
Entidades no financieras		0.0%			
Entidades del exterior		0.0%			
Interbancarios	-	0.0%			
Vista	-	0.0%			
Plazo		0.0%			
Otros	482,509	9.3%			
Patrimonio	4,062,444	78.4%			
Total	5,180,556	100.0%	1.79%		

Esta diferenciación es fundamental por cuanto, aunque tuviésemos todos nuestros depósitos captados a 360 días, éstos podrían vencer en los próximos 30 días en su totalidad. Cabe mencionar que para el caso de una distribución uniforme de los vencimientos de depósitos, el plazo promedio restante se ubica alrededor de la mitad del plazo pactado originalmente.

Este reporte se elabora al fin de cada mes, pero la comparación con respecto a meses anteriores permite reconocer las tendencias en el comportamiento de los distintos instrumentos y fuentes.

Para la elaboración de este reporte, el Departamento de Sistemas deberá proporcionar la información

de saldos de DPFs por plazo, tasas de interés promedio, plazos originales promedio y plazos restantes

promedio. La Tesorería deberá completar la información de las obligaciones con entidades.

<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION</b>	
Fecha de emisión	<b>ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA</b>
<u>TÍTULO</u> XIV.- Anexos	PAGINA <b>98</b>

### Flujo de vencimientos de pasivos

Complementariamente, debemos analizar el flujo de los vencimientos para los próximos 12 o 18 meses (dependiendo del plazo promedio de la cartera de créditos) a partir de la fecha de elaboración del reporte.

La importancia de este reporte es que permite planificar adecuadamente la captación de depósitos, evitando ejercer una presión excesiva sobre la liquidez de un período determinado. Para establecer el porcentaje máximo de vencimientos aceptable en cada mes se debe determinar en primer término el plazo promedio de la cartera de préstamos, que habitualmente en instituciones microfinancieras presenta vencimientos mensuales uniformes por tratarse de numerosos préstamos pequeños.

#### ***Cuadro 2 Flujo de Vencimientos Mensuales***

	Total depósitos a plazo				Obligaciones Financieras	Total de vencimientos	%
	Financieras	Empresas	Personas	Total DPFs			
Nov-02							
Dic-02							
Ene-03							
Feb-03							
Mar-03							
Abr-03							
May-03							
Jun-03							
Jul-03							
Ago-03							
Sep-03							
Oct-03							
Nov-03							
Dic-03							
Ene-04							
Feb-04							
Mar-04							
Jun-04							
Dic-04							

Si por ejemplo, la cartera de créditos tiene un plazo promedio de 6 meses, en cada mes se recupera aproximadamente 1/6 del monto colocado. En consecuencia, los vencimientos de depósitos y líneas de financiamiento que podemos afrontar deberían ser también 1/6 (equivalente al 16.6%) del total captado.

Adicionalmente, es importante diferenciar si el depositante es una persona física o moral y en este último caso, si se trata de una entidad financiera o no financiera, con el fin de determinar las posibilidades de renovación de los depósitos y la estrategia a seguir. En épocas de turbulencia en los mercados financieros, el comportamiento de los distintos tipos de cliente difiere sustancialmente y esta clasificación permite realizar estimados más precisos de las renovaciones.

*La información de vencimientos de depósitos debe ser proporcionada por el Departamento de Sistemas mensualmente, mientras que los vencimientos del adeudado son proporcionados por*

<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION</b>	
Fecha de emisión	<b>ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA</b>
<u>TÍTULO</u> XIV.- Anexos	PAGINA <b>99</b>

*Contabilidad.* Una explicación detallada sobre este reporte se encuentra en el **Anexo D. Flujo de vencimientos Formato.xls.**

<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION</b>	
Fecha de emisión	<b>ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA</b>
<u>TÍTULO</u> XIV.- Anexos	PAGINA <b>100</b>

Mayores depositantes

*Cuadro 3 Detalle de los 30 mayores depositantes*

	USUARIOS	MONTO equivalente en Pesos	Particip. %	Particip. % acum.
1	Cliente		18.0%	18.0%
2	Cliente		15.4%	33.5%
3	Cliente		11.2%	44.6%
4	Cliente		8.0%	52.6%
5	Cliente		4.7%	57.4%
6	Cliente		4.5%	61.9%
7	Cliente		4.5%	66.4%
8	Cliente		2.4%	68.8%
9	Cliente		2.3%	71.1%
10	Cliente		2.0%	73.1%
:	:		:	:
:	:		:	:
20	Cliente		0.3%	95.1%
21	Cliente		0.3%	95.3%
22	Cliente		0.3%	95.6%
23	Cliente		0.2%	95.8%
24	Cliente		0.2%	96.1%
25	Cliente		0.2%	96.3%
26	Cliente		0.2%	96.5%
27	Cliente		0.2%	96.6%
28	Cliente		0.2%	96.8%
29	Cliente		0.2%	97.0%
30	Cliente		0.2%	97.1%
	Sub-total 30 acreedores		97.1%	
	Total de depósitos		100.0%	

Como se mencionó previamente, es importante determinar la dependencia que tenemos frente a nuestros acreedores y para ello analizamos el reporte de 30 mayores depositantes, que consolida la totalidad de depósitos que poseen los 30 usuarios más importantes en la entidad al fin de cada mes. Ello nos permitirá vigilar el cumplimiento del límite individual de 5% como máximo, complementariamente al límite para los primeros 30 usuarios fijado en 20%.

<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION</b>	
Fecha de emisión	<b>ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA</b>
<u>TÍTULO</u> XII.- Flujograma de las Principales Tareas	PAGINA <b>101</b>

### **Flujo de vencimientos Formato.xls**

Hojas: 12 hojas, con el nombre del mes respectivo

#### **Nota técnica**

El archivo de excel tiene un esquema cromático en el que las celdas para el ingreso de información por parte del usuario están resaltadas en amarillo claro, mientras que las celdas que contienen cálculos automáticos están resaltadas en verde claro y protegidas para evitar la modificación involuntaria.

 Ingreso de información por el usuario

 Información calculada automáticamente

Se ha utilizado la opción Comentario de excel para incorporar anotaciones explicativas a las principales celdas del archivo. Las celdas que poseen comentarios muestran un triángulo de color rojo en la esquina superior derecha y el comentario se hace visible al ubicar el cursor sobre la celda respectiva. Alternativamente, si se desea una visión integral de todos los comentarios, se debe elegir la opción Ver dentro del menú principal de Excel y seleccionar comentarios; para volver a ocultarlos, repetir el mismo procedimiento.

 Celda que contiene comentario

**Usuario:**  
Este es un ejemplo de comentario

Las áreas de impresión se encuentran predefinidas para todos los archivos.

**Institución** Sociedad Financiera Popular

**Año** 2003

**Mes** Enero

Plazo promedio de cartera (meses)	12
% vencimientos por mes	8.33%
Monto vencimientos mes	1,431,117.27
Margen	5%
Límite	8.75%

FLUJO MENSUAL DE VENCIMIENTOS EN MONEDA NACIONAL								
	Flujo mensual de vencimientos DPFs				Adeudado a entidades	Total pasivos	Particip. %	Situación
	Financieras	Empresas	Personas	Total				
Jan-03	-	432,332	676,452	1,108,784	322,333	1,431,117	8.52%	o.k.
Feb-03	-	1,240,987	498,894	1,739,881	933,594	2,673,475	15.91%	problema
Mar-03	1,347,262	1,175,442	322,406	2,845,110	125,000	2,970,110	17.67%	problema
Apr-03	301,587	516,010	637,673	1,455,271	-	1,455,271	8.66%	o.k.
May-03	-	120,505	187,958	308,463	87,500	395,963	2.36%	o.k.
Jun-03	-	279,791	223,367	503,158	71,429	574,587	3.42%	o.k.
Jul-03	620,500	512,990	21,711	1,155,202	322,333	1,477,535	8.79%	problema
Aug-03	-	-	8,558	8,558	1,040,000	1,048,558	6.24%	o.k.
Sep-03	-	180,000	5,900	185,900	196,429	382,329	2.27%	o.k.
Oct-03	-	900,000	145,604	1,045,604	-	1,045,604	6.22%	o.k.
Nov-03	-	971,000	59,201	1,030,201	158,929	1,189,130	7.08%	o.k.
Dec-03	-	-	56,600	56,600	-	56,600	0.34%	o.k.
Jan-04	-	150,000	21,500	171,500	275,000	446,500	2.66%	o.k.
Feb-04	-	50,000	7,725	57,725	187,333	245,058	1.46%	o.k.
Mar-04	-	20,000	6,000	26,000	-	26,000	0.15%	o.k.
Apr-04	-	-	6,000	6,000	-	6,000	0.04%	o.k.
May-04	-	16,204	56,000	72,204	-	72,204	0.43%	o.k.
Jun-04	-	-	-	-	71,429	71,429	0.43%	o.k.
Jul-04	-	-	50,000	50,000	140,000	190,000	1.13%	o.k.
Aug-04	-	20,000	-	20,000	277,487	297,487	1.77%	o.k.
Sep-04	-	16,204	-	16,204	-	16,204	0.10%	o.k.
Oct-04	-	-	-	-	185,450	185,450	1.10%	o.k.
Nov-04	-	150,000	-	150,000	-	150,000	0.89%	o.k.
Dec-04	-	-	-	-	400,000	400,000	2.38%	o.k.
Total	2,269,349	6,751,466	2,991,550	12,012,365	4,794,246	16,806,611	100.00%	

**Institución** Sociedad Financiera Popular

**Año** 2003

**Mes** Febrero

Plazo promedio de cartera (mese)	12
% vencimientos por mes	8.33%
Monto vencimientos mes	2,673,475.19
Margen	5%
Límite	8.75%

	Flujo mensual de vencimientos DPFs				Adeudado a entidades	Total pasivos	Particip. %	Situación
	Financieras	Empresas	Personas	Total				
Feb-03	-	1,240,987	498,894	1,739,881	933,594	2,673,475	15.94%	problema
Mar-03	1,347,262	1,175,442	322,406	2,845,110	125,000	2,970,110	17.71%	problema
Apr-03	301,587	516,010	637,673	1,455,271	-	1,455,271	8.67%	o.k.
May-03	-	120,505	187,958	308,463	87,500	395,963	2.36%	o.k.
Jun-03	-	779,791	223,367	1,003,158	71,429	1,074,587	6.41%	o.k.
Jul-03	620,500	512,990	21,711	1,155,202	322,333	1,477,535	8.81%	problema
Aug-03	-	-	8,558	8,558	1,040,000	1,048,558	6.25%	o.k.
Sep-03	-	680,000	5,900	685,900	196,429	882,329	5.26%	o.k.
Oct-03	-	900,000	145,604	1,045,604	-	1,045,604	6.23%	o.k.
Nov-03	-	971,000	59,201	1,030,201	158,929	1,189,130	7.09%	o.k.
Dec-03	-	-	56,600	56,600	-	56,600	0.34%	o.k.
Jan-04	-	150,000	21,500	171,500	275,000	446,500	2.66%	o.k.
Feb-04	-	50,000	7,725	57,725	187,333	245,058	1.46%	o.k.
Mar-04	-	20,000	6,000	26,000	-	26,000	0.15%	o.k.
Apr-04	-	-	6,000	6,000	-	6,000	0.04%	o.k.
May-04	-	16,204	56,000	72,204	-	72,204	0.43%	o.k.
Jun-04	-	-	-	-	71,429	71,429	0.43%	o.k.
Jul-04	-	-	50,000	50,000	140,000	190,000	1.13%	o.k.
Aug-04	-	20,000	-	20,000	277,487	297,487	1.77%	o.k.
Sep-04	-	16,204	-	16,204	-	16,204	0.10%	o.k.
Oct-04	-	-	-	-	185,450	185,450	1.11%	o.k.
Nov-04	-	150,000	-	150,000	-	150,000	0.89%	o.k.
Dec-04	-	-	-	-	400,000	400,000	2.38%	o.k.
Jan-05	-	-	-	-	400,000	400,000	2.38%	o.k.
Total	2,269,349	7,319,134	2,315,098	11,903,581	4,871,913	16,775,494	100.00%	

**Institución**      **Sociedad Financiera Popular**

**Año**                      **2003**  
**Mes**                      **Marzo**

Plazo promedio de cartera (meses)      12  
 % vencimientos por mes                      8.75%  
 Monto vencimientos mes                      1,564,909.13  
 Margen    5%  
 Límite    9.19%

	Flujo mensual de vencimientos DPFs				Adeudado a entidades	Total pasivos	Particip. %	Situación
	Financieras	Empresas	Personas	Total				
Mar-03	1,347,262	1,175,442	322,406	2,845,110	125,000	2,970,110	17.25%	problema
Apr-03	301,587	516,010	637,673	1,455,271	-	1,455,271	8.45%	o.k.
May-03	-	120,505	187,958	308,463	87,500	395,963	2.30%	o.k.
Jun-03	-	779,791	223,367	1,003,158	71,429	1,074,587	6.24%	o.k.
Jul-03	620,500	512,990	21,711	1,155,202	322,333	1,477,535	8.58%	o.k.
Aug-03	-	-	8,558	8,558	1,040,000	1,048,558	6.09%	o.k.
Sep-03	-	680,000	5,900	685,900	196,429	882,329	5.12%	o.k.
Oct-03	-	900,000	145,604	1,045,604	-	1,045,604	6.07%	o.k.
Nov-03	-	971,000	59,201	1,030,201	158,929	1,189,130	6.90%	o.k.
Dec-03	-	1,300,000	56,600	1,356,600	-	1,356,600	7.88%	o.k.
Jan-04	-	150,000	750,000	900,000	275,000	1,175,000	6.82%	o.k.
Feb-04	-	50,000	700,000	750,000	187,333	937,333	5.44%	o.k.
Mar-04	-	20,000	6,000	26,000	-	26,000	0.15%	o.k.
Apr-04	-	-	6,000	6,000	-	6,000	0.03%	o.k.
May-04	-	16,204	56,000	72,204	-	72,204	0.42%	o.k.
Jun-04	-	-	-	-	71,429	71,429	0.41%	o.k.
Jul-04	-	-	50,000	50,000	140,000	190,000	1.10%	o.k.
Aug-04	-	20,000	-	20,000	277,487	297,487	1.73%	o.k.
Sep-04	-	16,204	-	16,204	-	16,204	0.09%	o.k.
Oct-04	-	-	-	-	185,450	185,450	1.08%	o.k.
Nov-04	-	150,000	-	150,000	-	150,000	0.87%	o.k.
Dec-04	-	-	-	-	400,000	400,000	2.32%	o.k.
Jan-05	-	-	-	-	400,000	400,000	2.32%	o.k.
Feb-05	-	-	-	-	400,000	400,000	2.32%	o.k.
<b>Total</b>	<b>2,269,349</b>	<b>7,378,147</b>	<b>3,236,979</b>	<b>12,884,475</b>	<b>4,338,319</b>	<b>17,222,794</b>	<b>100.00%</b>	

**Institución** **Sociedad Financiera Popular**

**Año** **2003**

**Mes** **Abril**

Plazo promedio de cartera (meses)	12
% vencimientos por mes	8.33%
Monto vencimientos mes	1,455,270.61
Margen	5%
Límite	8.75%

	Flujo mensual de vencimientos DPFs				Adeudado a entidades	Total pasivos	Particip. %	Situación
	Financieras	Empresas	Personas	Total				
Apr-03	301,587	516,010	637,673	1,455,271	-	1,455,271	8.29%	o.k.
May-03	-	120,505	187,958	308,463	87,500	395,963	2.26%	o.k.
Jun-03	-	779,791	223,367	1,003,158	71,429	1,074,587	6.12%	o.k.
Jul-03	620,500	512,990	21,711	1,155,202	322,333	1,477,535	8.42%	o.k.
Aug-03	-	600,000	8,558	608,558	1,040,000	1,648,558	9.40%	problema
Sep-03	-	680,000	5,900	685,900	196,429	882,329	5.03%	o.k.
Oct-03	-	500,000	145,604	645,604	-	645,604	3.68%	o.k.
Nov-03	-	971,000	59,201	1,030,201	158,929	1,189,130	6.78%	o.k.
Dec-03	-	1,300,000	56,600	1,356,600	-	1,356,600	7.73%	o.k.
Jan-04	-	150,000	750,000	900,000	275,000	1,175,000	6.70%	o.k.
Feb-04	-	50,000	700,000	750,000	187,333	937,333	5.34%	o.k.
Mar-04	-	20,000	1,400,000	1,420,000	-	1,420,000	8.09%	o.k.
Apr-04	-	1,300,000	6,000	1,306,000	-	1,306,000	7.44%	o.k.
May-04	-	16,204	56,000	72,204	-	72,204	0.41%	o.k.
Jun-04	-	-	-	-	71,429	71,429	0.41%	o.k.
Jul-04	-	-	50,000	50,000	140,000	190,000	1.08%	o.k.
Aug-04	-	20,000	-	20,000	277,487	297,487	1.70%	o.k.
Sep-04	-	16,204	-	16,204	-	16,204	0.09%	o.k.
Oct-04	-	-	-	-	185,450	185,450	1.06%	o.k.
Nov-04	-	150,000	-	150,000	-	150,000	0.85%	o.k.
Dec-04	-	-	-	-	400,000	400,000	2.28%	o.k.
Jan-05	-	-	-	-	400,000	400,000	2.28%	o.k.
Feb-05	-	-	-	-	400,000	400,000	2.28%	o.k.
Mar-05	-	-	-	-	400,000	400,000	2.28%	o.k.
Total	922,087	7,702,705	4,308,573	12,933,365	4,613,319	17,546,684	100.00%	

**Institución** **Sociedad Financiera Popular**

**Año** **2003**  
**Mes** **Mayo**

Plazo promedio de cartera (meses)	12
% vencimientos por mes	8.33%
Monto vencimientos mes	395,963.28
Margen	5%
Límite	8.75%

	Flujo mensual de vencimientos DPFs				Adeudado a entidades	Total pasivos	Particip. %	Situación
	Financieras	Empresas	Personas	Total				
May-03	-	120,505	187,958	308,463	87,500	395,963	2.33%	o.k.
Jun-03	-	779,791	223,367	1,003,158	71,429	1,074,587	6.32%	o.k.
Jul-03	620,500	512,990	21,711	1,155,202	322,333	1,477,535	8.69%	o.k.
Aug-03	-	600,000	8,558	608,558	1,040,000	1,648,558	9.69%	problema
Sep-03	600,000	680,000	5,900	1,285,900	196,429	1,482,329	8.72%	o.k.
Oct-03	-	1,100,000	145,604	1,245,604	-	1,245,604	7.32%	o.k.
Nov-03	-	971,000	59,201	1,030,201	158,929	1,189,130	6.99%	o.k.
Dec-03	-	1,300,000	56,600	1,356,600	-	1,356,600	7.98%	o.k.
Jan-04	900,000	150,000	21,500	1,071,500	275,000	1,346,500	7.92%	o.k.
Feb-04	400,000	500,000	7,725	907,725	187,333	1,095,058	6.44%	o.k.
Mar-04	-	700,000	6,000	706,000	-	706,000	4.15%	o.k.
Apr-04	1,000,000	-	6,000	1,006,000	-	1,006,000	5.92%	o.k.
May-04	-	16,204	56,000	72,204	-	72,204	0.42%	o.k.
Jun-04	-	-	-	-	71,429	71,429	0.42%	o.k.
Jul-04	-	-	50,000	50,000	140,000	190,000	1.12%	o.k.
Aug-04	-	20,000	-	20,000	277,487	297,487	1.75%	o.k.
Sep-04	-	16,204	-	16,204	-	16,204	0.10%	o.k.
Oct-04	-	-	-	-	185,450	185,450	1.09%	o.k.
Nov-04	-	150,000	-	150,000	-	150,000	0.88%	o.k.
Dec-04	-	-	-	-	400,000	400,000	2.35%	o.k.
Jan-05	-	-	-	-	400,000	400,000	2.35%	o.k.
Feb-05	-	-	-	-	400,000	400,000	2.35%	o.k.
Mar-05	-	-	-	-	400,000	400,000	2.35%	o.k.
Apr-05	-	-	-	-	400,000	400,000	2.35%	o.k.
<b>Total</b>	<b>3,520,500</b>	<b>7,616,695</b>	<b>856,124</b>	<b>11,993,320</b>	<b>5,013,319</b>	<b>17,006,639</b>	<b>100.00%</b>	

**Institución** Sociedad Financiera Popular

**Año** 2003

**Mes** Junio

Plazo promedio de cartera (meses)	12
% vencimientos por mes	8.33%
Monto vencimientos mes	1,074,587.42
Margen	5%
Límite	8.75%

	Flujo mensual de vencimientos DPFs				Adeudado a entidades	Total pasivos	Particip. %	Situación
	Financieras	Empresas	Personas	Total				
Jun-03	-	779,791	223,367	1,003,158	71,429	1,074,587	6.16%	o.k.
Jul-03	620,500	512,990	21,711	1,155,202	322,333	1,477,535	8.47%	o.k.
Aug-03	-	600,000	8,558	608,558	1,040,000	1,648,558	9.45%	problema
Sep-03	600,000	680,000	5,900	1,285,900	196,429	1,482,329	8.50%	o.k.
Oct-03	-	1,100,000	145,604	1,245,604	-	1,245,604	7.14%	o.k.
Nov-03	-	971,000	300,000	1,271,000	158,929	1,429,929	8.20%	o.k.
Dec-03	-	1,300,000	56,600	1,356,600	-	1,356,600	7.78%	o.k.
Jan-04	900,000	150,000	21,500	1,071,500	275,000	1,346,500	7.72%	o.k.
Feb-04	400,000	500,000	200,000	1,100,000	187,333	1,287,333	7.38%	o.k.
Mar-04	-	700,000	6,000	706,000	-	706,000	4.05%	o.k.
Apr-04	1,000,000	-	6,000	1,006,000	-	1,006,000	5.77%	o.k.
May-04	-	16,204	56,000	72,204	-	72,204	0.41%	o.k.
Jun-04	-	-	-	-	71,429	71,429	0.41%	o.k.
Jul-04	-	-	50,000	50,000	140,000	190,000	1.09%	o.k.
Aug-04	-	20,000	-	20,000	277,487	297,487	1.71%	o.k.
Sep-04	-	16,204	-	16,204	-	16,204	0.09%	o.k.
Oct-04	-	-	-	-	185,450	185,450	1.06%	o.k.
Nov-04	-	150,000	-	150,000	-	150,000	0.86%	o.k.
Dec-04	-	-	-	-	400,000	400,000	2.29%	o.k.
Jan-05	-	-	-	-	400,000	400,000	2.29%	o.k.
Feb-05	-	-	-	-	400,000	400,000	2.29%	o.k.
Mar-05	-	-	-	-	400,000	400,000	2.29%	o.k.
Apr-05	-	-	-	-	400,000	400,000	2.29%	o.k.
May-05	-	-	-	-	400,000	400,000	2.29%	o.k.
<b>Total</b>	<b>3,520,500</b>	<b>7,496,190</b>	<b>1,101,240</b>	<b>12,117,930</b>	<b>5,325,819</b>	<b>17,443,749</b>	<b>100.00%</b>	

**Institución** Sociedad Financiera Popular

**Año** 2003  
**Mes** Julio

Plazo promedio de cartera (meses) 12  
 % vencimientos por mes 8.33%  
 Monto vencimientos mes 1,477,534.56  
 Margen 5%  
 Límite 8.75%

	Flujo mensual de vencimientos DPFs				Adeudado a entidades	Total pasivos	Particip. %	Situación
	Financieras	Empresas	Personas	Total				
Jul-03	620,500	512,990	21,711	1,155,202	322,333	1,477,535	8.36%	o.k.
Aug-03	-	600,000	8,558	608,558	1,040,000	1,648,558	9.33%	problema
Sep-03	600,000	680,000	5,900	1,285,900	196,429	1,482,329	8.39%	o.k.
Oct-03	-	1,100,000	350,000	1,450,000	-	1,450,000	8.20%	o.k.
Nov-03	-	971,000	300,000	1,271,000	158,929	1,429,929	8.09%	o.k.
Dec-03	-	1,300,000	56,600	1,356,600	-	1,356,600	7.68%	o.k.
Jan-04	900,000	150,000	21,500	1,071,500	275,000	1,346,500	7.62%	o.k.
Feb-04	400,000	500,000	200,000	1,100,000	187,333	1,287,333	7.28%	o.k.
Mar-04	500,000	700,000	6,000	1,206,000	-	1,206,000	6.82%	o.k.
Apr-04	1,000,000	-	6,000	1,006,000	-	1,006,000	5.69%	o.k.
May-04	-	16,204	56,000	72,204	-	72,204	0.41%	o.k.
Jun-04	-	-	-	-	71,429	71,429	0.40%	o.k.
Jul-04	-	200,000	50,000	250,000	140,000	390,000	2.21%	o.k.
Aug-04	-	20,000	-	20,000	277,487	297,487	1.68%	o.k.
Sep-04	-	16,204	-	16,204	-	16,204	0.09%	o.k.
Oct-04	-	-	-	-	185,450	185,450	1.05%	o.k.
Nov-04	-	150,000	-	150,000	-	150,000	0.85%	o.k.
Dec-04	-	-	-	-	400,000	400,000	2.26%	o.k.
Jan-05	-	-	-	-	400,000	400,000	2.26%	o.k.
Feb-05	-	-	-	-	400,000	400,000	2.26%	o.k.
Mar-05	-	-	-	-	400,000	400,000	2.26%	o.k.
Apr-05	-	-	-	-	400,000	400,000	2.26%	o.k.
May-05	-	-	-	-	400,000	400,000	2.26%	o.k.
Jun-05	-	-	-	-	400,000	400,000	2.26%	o.k.
<b>Total</b>	<b>4,020,500</b>	<b>6,916,399</b>	<b>1,082,269</b>	<b>12,019,168</b>	<b>5,654,390</b>	<b>17,673,558</b>	<b>100.00%</b>	

**Institución**      **Sociedad Financiera Popular**

**Año**                      **2003**

**Mes**                      **Agosto**

Plazo promedio de cartera (meses)	12
% vencimientos por mes	8.33%
Monto vencimientos mes	1,648,557.93
Margen	5%
Límite	8.75%

	Flujo mensual de vencimientos DPFs				Adeudado a entidades	Total pasivos	Particip. %	Situación
	Financieras	Empresas	Personas	Total				
Aug-03	-	600,000	8,558	608,558	1,040,000	1,648,558	9.32%	problema
Sep-03	600,000	680,000	5,900	1,285,900	196,429	1,482,329	8.38%	o.k.
Oct-03	-	1,100,000	350,000	1,450,000	-	1,450,000	8.19%	o.k.
Nov-03	-	971,000	300,000	1,271,000	158,929	1,429,929	8.08%	o.k.
Dec-03	-	1,300,000	56,600	1,356,600	-	1,356,600	7.67%	o.k.
Jan-04	900,000	150,000	21,500	1,071,500	275,000	1,346,500	7.61%	o.k.
Feb-04	400,000	500,000	200,000	1,100,000	187,333	1,287,333	7.27%	o.k.
Mar-04	500,000	700,000	6,000	1,206,000	-	1,206,000	6.82%	o.k.
Apr-04	1,000,000	-	6,000	1,006,000	-	1,006,000	5.68%	o.k.
May-04	700,000	16,204	56,000	772,204	-	772,204	4.36%	o.k.
Jun-04	800,000	-	-	800,000	71,429	871,429	4.92%	o.k.
Jul-04	-	200,000	50,000	250,000	140,000	390,000	2.20%	o.k.
Aug-04	-	20,000	-	20,000	277,487	297,487	1.68%	o.k.
Sep-04	-	16,204	-	16,204	-	16,204	0.09%	o.k.
Oct-04	-	-	-	-	185,450	185,450	1.05%	o.k.
Nov-04	-	150,000	-	150,000	-	150,000	0.85%	o.k.
Dec-04	-	-	-	-	400,000	400,000	2.26%	o.k.
Jan-05	-	-	-	-	400,000	400,000	2.26%	o.k.
Feb-05	-	-	-	-	400,000	400,000	2.26%	o.k.
Mar-05	-	-	-	-	400,000	400,000	2.26%	o.k.
Apr-05	-	-	-	-	400,000	400,000	2.26%	o.k.
May-05	-	-	-	-	400,000	400,000	2.26%	o.k.
Jun-05	-	-	-	-	400,000	400,000	2.26%	o.k.
Jul-05	-	-	-	-	-	-	0.00%	o.k.
<b>Total</b>	<b>4,900,000</b>	<b>6,403,409</b>	<b>1,060,558</b>	<b>12,363,966</b>	<b>5,332,057</b>	<b>17,696,023</b>	<b>100.00%</b>	

**Institución**      **Sociedad Financiera Popular**

**Año**                      **2003**

**Mes**                      **Setiembre**

Plazo promedio de cartera (meses)	12
% vencimientos por mes	8.33%
Monto vencimientos mes	1,482,329.00
Margen	5%
Límite	8.75%

	Flujo mensual de vencimientos DPFs				Adeudado a entidades	Total pasivos	Particip. %	Situación
	Financieras	Empresas	Personas	Total				
Sep-03	600,000	680,000	5,900	1,285,900	196,429	1,482,329	8.36%	o.k.
Oct-03	-	1,100,000	350,000	1,450,000	-	1,450,000	8.18%	o.k.
Nov-03	-	971,000	300,000	1,271,000	158,929	1,429,929	8.06%	o.k.
Dec-03	-	1,300,000	56,600	1,356,600	-	1,356,600	7.65%	o.k.
Jan-04	900,000	150,000	21,500	1,071,500	275,000	1,346,500	7.59%	o.k.
Feb-04	400,000	500,000	200,000	1,100,000	187,333	1,287,333	7.26%	o.k.
Mar-04	500,000	700,000	400,000	1,600,000	-	1,600,000	9.02%	problema
Apr-04	1,000,000	-	500,000	1,500,000	-	1,500,000	8.46%	o.k.
May-04	700,000	16,204	56,000	772,204	-	772,204	4.35%	o.k.
Jun-04	800,000	-	-	800,000	71,429	871,429	4.91%	o.k.
Jul-04	800,000	200,000	50,000	1,050,000	140,000	1,190,000	6.71%	o.k.
Aug-04	-	20,000	-	20,000	277,487	297,487	1.68%	o.k.
Sep-04	-	16,204	-	16,204	-	16,204	0.09%	o.k.
Oct-04	-	-	-	-	185,450	185,450	1.05%	o.k.
Nov-04	-	150,000	-	150,000	-	150,000	0.85%	o.k.
Dec-04	-	-	-	-	400,000	400,000	2.26%	o.k.
Jan-05	-	-	-	-	400,000	400,000	2.26%	o.k.
Feb-05	-	-	-	-	400,000	400,000	2.26%	o.k.
Mar-05	-	-	-	-	400,000	400,000	2.26%	o.k.
Apr-05	-	-	-	-	400,000	400,000	2.26%	o.k.
May-05	-	-	-	-	400,000	400,000	2.26%	o.k.
Jun-05	-	-	-	-	400,000	400,000	2.26%	o.k.
Jul-05	-	-	-	-	-	-	0.00%	o.k.
Aug-05	-	-	-	-	-	-	0.00%	o.k.
<b>Total</b>	<b>5,700,000</b>	<b>5,803,409</b>	<b>1,940,000</b>	<b>13,443,409</b>	<b>4,292,057</b>	<b>17,735,466</b>	<b>100.00%</b>	

**Institución** Sociedad Financiera Popular

**Año** 2003

**Mes** Octubre

Plazo promedio de cartera (meses) 12  
 % vencimientos por mes 8.33%  
 Monto vencimientos mes 1,450,000.00  
 Margen 5%  
 Límite 8.75%

	Flujo mensual de vencimientos DPFs				Adeudado a entidades	Total pasivos	Particip. %	Situación
	Financieras	Empresas	Personas	Total				
Oct-03	-	1,100,000	350,000	1,450,000	-	1,450,000	8.19%	o.k.
Nov-03	-	971,000	300,000	1,271,000	158,929	1,429,929	8.08%	o.k.
Dec-03	-	1,300,000	56,600	1,356,600	-	1,356,600	7.67%	o.k.
Jan-04	900,000	150,000	21,500	1,071,500	275,000	1,346,500	7.61%	o.k.
Feb-04	400,000	500,000	200,000	1,100,000	187,333	1,287,333	7.27%	o.k.
Mar-04	500,000	700,000	400,000	1,600,000	-	1,600,000	9.04%	problema
Apr-04	1,000,000	-	500,000	1,500,000	-	1,500,000	8.48%	o.k.
May-04	700,000	16,204	800,000	1,516,204	-	1,516,204	8.57%	o.k.
Jun-04	800,000	-	-	800,000	71,429	871,429	4.92%	o.k.
Jul-04	800,000	200,000	50,000	1,050,000	140,000	1,190,000	6.72%	o.k.
Aug-04	-	20,000	700,000	720,000	277,487	997,487	5.64%	o.k.
Sep-04	-	16,204	-	16,204	-	16,204	0.09%	o.k.
Oct-04	-	-	-	-	185,450	185,450	1.05%	o.k.
Nov-04	-	150,000	-	150,000	-	150,000	0.85%	o.k.
Dec-04	-	-	-	-	400,000	400,000	2.26%	o.k.
Jan-05	-	-	-	-	400,000	400,000	2.26%	o.k.
Feb-05	-	-	-	-	400,000	400,000	2.26%	o.k.
Mar-05	-	-	-	-	400,000	400,000	2.26%	o.k.
Apr-05	-	-	-	-	400,000	400,000	2.26%	o.k.
May-05	-	-	-	-	400,000	400,000	2.26%	o.k.
Jun-05	-	-	-	-	400,000	400,000	2.26%	o.k.
Jul-05	-	-	-	-	-	-	0.00%	o.k.
Aug-05	-	-	-	-	-	-	0.00%	o.k.
Sep-05	-	-	-	-	-	-	0.00%	o.k.
<b>Total</b>	<b>5,100,000</b>	<b>5,123,409</b>	<b>3,378,100</b>	<b>13,601,509</b>	<b>4,095,628</b>	<b>17,697,137</b>	<b>100.00%</b>	

**Institución** Sociedad Financiera Popular

**Año** 2003

**Mes** Noviembre

Plazo promedio de cartera (meses)	12
% vencimientos por mes	8.33%
Monto vencimientos mes	1,429,929.00
Margen	5%
Límite	8.75%

	Flujo mensual de vencimientos DPFs				Adeudado a entidades	Total pasivos	Particip. %	Situación
	Financieras	Empresas	Personas	Total				
Nov-03	-	971,000	300,000	1,271,000	158,929	1,429,929	7.84%	o.k.
Dec-03	-	1,300,000	56,600	1,356,600	-	1,356,600	7.43%	o.k.
Jan-04	900,000	150,000	21,500	1,071,500	275,000	1,346,500	7.38%	o.k.
Feb-04	400,000	500,000	200,000	1,100,000	187,333	1,287,333	7.05%	o.k.
Mar-04	500,000	700,000	400,000	1,600,000		1,600,000	8.77%	problema
Apr-04	1,000,000	-	500,000	1,500,000		1,500,000	8.22%	o.k.
May-04	700,000	16,204	800,000	1,516,204		1,516,204	8.31%	o.k.
Jun-04	800,000		700,000	1,500,000	71,429	1,571,429	8.61%	o.k.
Jul-04	800,000	200,000	50,000	1,050,000	140,000	1,190,000	6.52%	o.k.
Aug-04	-	20,000	700,000	720,000	277,487	997,487	5.47%	o.k.
Sep-04	500,000	16,204	-	516,204		516,204	2.83%	o.k.
Oct-04				-	185,450	185,450	1.02%	o.k.
Nov-04	800,000	150,000	-	950,000		950,000	5.21%	o.k.
Dec-04				-	400,000	400,000	2.19%	o.k.
Jan-05				-	400,000	400,000	2.19%	o.k.
Feb-05				-	400,000	400,000	2.19%	o.k.
Mar-05				-	400,000	400,000	2.19%	o.k.
Apr-05				-	400,000	400,000	2.19%	o.k.
May-05				-	400,000	400,000	2.19%	o.k.
Jun-05				-	400,000	400,000	2.19%	o.k.
Jul-05				-		-	0.00%	o.k.
Aug-05				-		-	0.00%	o.k.
Sep-05				-		-	0.00%	o.k.
Oct-05				-		-	0.00%	o.k.
<b>Total</b>	<b>6,400,000</b>	<b>4,023,409</b>	<b>3,728,100</b>	<b>14,151,509</b>	<b>4,095,628</b>	<b>18,247,137</b>	<b>100.00%</b>	

**Institución** Sociedad Financiera Popular

**Año** 2003

**Mes** Diciembre

Plazo promedio de cartera (meses)	12
% vencimientos por mes	8.33%
Monto vencimientos mes	1,356,600.00
Margen	5%
Límite	8.75%

	Flujo mensual de vencimientos DPFs				Adeudado a entidades	Total pasivos	Particip. %	Situación
	Financieras	Empresas	Personas	Total				
Dec-03	-	1,300,000	56,600	1,356,600	-	1,356,600	7.29%	o.k.
Jan-04	900,000	150,000	21,500	1,071,500	275,000	1,346,500	7.23%	o.k.
Feb-04	400,000	500,000	200,000	1,100,000	187,333	1,287,333	6.91%	o.k.
Mar-04	500,000	700,000	400,000	1,600,000		1,600,000	8.59%	o.k.
Apr-04	1,000,000	-	500,000	1,500,000		1,500,000	8.06%	o.k.
May-04	700,000	16,204	800,000	1,516,204		1,516,204	8.14%	o.k.
Jun-04	800,000		700,000	1,500,000	71,429	1,571,429	8.44%	o.k.
Jul-04	800,000	200,000	50,000	1,050,000	140,000	1,190,000	6.39%	o.k.
Aug-04	-	20,000	700,000	720,000	277,487	997,487	5.36%	o.k.
Sep-04	500,000	16,204	600,000	1,116,204		1,116,204	6.00%	o.k.
Oct-04		500,000	700,000	1,200,000	185,450	1,385,450	7.44%	o.k.
Nov-04	800,000	150,000	-	950,000		950,000	5.10%	o.k.
Dec-04				-	400,000	400,000	2.15%	o.k.
Jan-05				-	400,000	400,000	2.15%	o.k.
Feb-05				-	400,000	400,000	2.15%	o.k.
Mar-05				-	400,000	400,000	2.15%	o.k.
Apr-05				-	400,000	400,000	2.15%	o.k.
May-05				-	400,000	400,000	2.15%	o.k.
Jun-05				-	400,000	400,000	2.15%	o.k.
Jul-05				-		-	0.00%	o.k.
Aug-05				-		-	0.00%	o.k.
Sep-05				-		-	0.00%	o.k.
Oct-05				-		-	0.00%	o.k.
Oct-05				-		-	0.00%	o.k.
Total	6,400,000	3,552,409	4,728,100	14,680,509	3,936,699	18,617,208	100.00%	

<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACION</b>	
Fecha de emisión	<b>ACTUALIZACIÓN NÚMERO FECHA</b>
<u>TÍTULO</u> XII.- Flujo de las Principales Tareas	PAGINA <b>102</b>

### **Instrucciones**

Se debe ingresar información sobre el plazo promedio de amortización de la cartera de créditos. La idea es que el plazo promedio de los depósitos y adeudados sea similar al de los préstamos, lo que permite definir el porcentaje de vencimientos mensuales máximos que podemos afrontar. Hemos incluido un margen de flexibilización para permitir temporalmente que se excedan los porcentajes máximos, el que no debe ser superior al 10%.

La información de vencimientos de depósitos a plazo debe ser proporcionada totalizada por meses por el Departamento de Sistemas, con la desagregación para los próximos 18 meses. Lo ideal es contar con la composición de los vencimientos por tipo de cliente (persona natural, persona jurídica y entidad financiera). Los vencimientos mensuales deben incluir capital e intereses. Si esto no es posible, incluir sólo la columna del total. Los vencimientos mensuales del adeudado son controlados generalmente por el Departamento de Contabilidad mediante archivos excel. Este reporte se prepara en la última semana del mes anterior, es decir que el reporte de Enero utiliza información disponible a fines de Diciembre del año anterior.

El programa calcula el porcentaje que representan los vencimientos combinados de depósitos a plazo y adeudados sobre el total de obligaciones, evaluando si dicho porcentaje se encuentra dentro del límite aceptable, indicando en la columna (I) un “o.k.” si el porcentaje es adecuado o “problema” si se excede el límite.

En las columnas J a N se proporciona una matriz que evalúa la posibilidad de renovar los vencimientos del mes al 100% a un solo plazo, indicando cuáles son los plazos que permiten que dicho monto sea agregado al flujo de vencimientos existentes.

Si la estructura actual no permite la renovación íntegra a un solo plazo sin exceder el límite mensual, se evalúa la opción de dividir el monto en dos partes iguales sugiriendo plazos para elegir dos fechas que se utilizarán para cada 50%. Ello implica por ejemplo, que la mitad de los vencimientos se renueven a 180 días y el otro 50% a 360 días.

Finalmente, podemos combinar plazos sugeridos para porcentajes de 25% y 75% de los vencimientos.

Los plazos definidos deben ser comunicados oportunamente al personal encargado de depósitos para negociar con los usuarios las fechas propuestas de renovación.