

Estándar de competencias profesionales

Gestionar las operaciones de caja y otras tareas administrativas de productos y servicios financieros

Familia Profesional	Administración y Gestión
Nivel	3
Código	ECP0990_3
Estado	BOE
Publicación	RD 914/2024

Competencia profesional

Elementos de la competencia

- EC1** Gestionar el cargo o abono de apuntes u otras operaciones de ejecución no automática, siguiendo la normativa interna de la entidad, para cubrir las necesidades operativas de la clientela.
- IC1.1** Los cheques, recibos, efectos, seguros sociales, impuestos y otras recaudadoras, domiciliados en cuenta que no se aplican de forma automática, se revisan, considerando realizar su cargo de forma manual.
- IC1.2** Las órdenes de cobro recibidas tanto nacionales como de comercio exterior, que no se aplican de forma automática, se revisan, considerando realizar su abono de forma manual.
- IC1.3** La normativa interna de seguridad para prevención del fraude se aplica con rigor, evitando operaciones que puedan suponer un quebranto económico.
- IC1.4** Las operaciones identificadas como posible fraude se trasladan a la persona responsable para su análisis, manteniendo la confidencialidad de la información.
- IC1.5** Las cuotas de préstamos y resto de operaciones de activo pendientes de cargo se revisan, realizando su cargo o las gestiones de cobro oportunas para tal fin.
- IC1.6** Las facturaciones de las tarjetas de crédito o débito pendientes de cargo se revisan, realizando su cargo, gestiones de cobro adicionales, o bloqueos que no permitan su utilización.

EC2 Mantener actualizada en la base de datos de la entidad la información de la clientela, así como de las condiciones particulares acordadas con el mismo, cumpliendo con la normativa interna de la entidad, de manera tanto reactiva -a solicitud de la clientela- como proactiva -a petición de la entidad-, para cumplir con la normativa aplicable en materia de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

IC2.1 Los documentos identificativos de la clientela y de justificación de su actividad, se digitalizan en el momento de inicio de relaciones con la clientela, revisando el cumplimiento de la normativa interna de la entidad.

IC2.2 Los datos de la clientela se actualizan de manera periódica, bien a petición del cliente, o bien por vencimiento de los plazos de revisión y actualización pautados por la entidad, recabando la información correspondiente de la clientela y registrándola en los modelos al efecto de la entidad.

IC2.3 Las operaciones sospechosas o la clientela con actividad sospechosa se reportan a la persona responsable o a través de los canales internos establecidos por la entidad, para su evaluación por el departamento correspondiente.

IC2.4 Las condiciones particulares para cada clientela se fijan por un plazo determinado o indefinido, realizando las renovaciones o revisiones correspondientes con la periodicidad acordada con el mismo.

IC2.5 La autorización de condiciones particulares para cada clientela se solicita a la persona responsable o departamento correspondiente con atribuciones para ello, con carácter previo al marcaje en los sistemas de la entidad.

IC2.6 La documentación justificativa de cada operación, se archiva de manera digital o física, asegurando el registro de la información, digitalizando los documentos generados, o asegurando el archivo y custodia física de la misma.

EC3 Informar a la clientela de los productos, servicios y condiciones que tiene contratados u ofertados por la entidad, de manera presencial, o de manera remota por medios ofimáticos y electrónicos, con transparencia y veracidad para cumplir con la normativa interna de la entidad y ofrecer un servicio de calidad.

IC3.1 La información relativa a comisiones, tipos de interés, tipos de cambio u otras condiciones practicadas u ofertadas, de todos los productos y servicios contratados u ofertados, se comunica a la clientela que está a su disposición por medios físicos, ofimáticos o internet, de manera clara, veraz y transparente.

IC3.2 En aquellas operaciones solicitadas por la clientela a través de los canales alternativos de acceso -teléfono, correo electrónico, web, FAQs, videoconferencia u otros- que supongan un

movimiento de saldos se comunica, informando que solo podrán ser atendidas sus peticiones de manera presencial o si las realiza el mismo, a través de banca online, para garantizar su seguridad, y evitar operaciones fraudulentas.

IC3.3 La normativa de seguridad, comercio electrónico y tratamiento de la información vía telemática, se respeta de forma rigurosa.

IC3.4 Las consultas planteadas por la clientela se resuelven, en tiempo real cuando sea posible, confirmando su realización.

IC3.5 Las consultas complejas se canalizan a los responsables de su resolución, garantizando la respuesta con rapidez y eficiencia, e informando a la clientela del estado de su consulta.

IC3.6 Los contratos tipo para la prestación de servicio de inversión a la clientela minorista se ponen a su disposición por medios físicos, ofimáticos o internet.

IC3.7 Los canales de reclamación, como servicios de atención a la clientela u hojas de reclamación, se ponen a disposición de la clientela, informándole de las alternativas y los procedimientos a seguir para tramitar su reclamación.

IC3.8 Las guías de acceso al crédito hipotecario, las medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, las medidas urgentes de protección de consumidores en materia de clausula suelo, así como cualquier otra normativa de protección a la clientela que se desarrolle para el sector, se ponen a su disposición cuando lo solicite, por medios físicos, ofimáticos o internet, proporcionando información detallada de su contenido para facilitar su comprensión.

EC4 Gestionar las operaciones que requieran manejo de efectivo, por medios electrónicos o informáticos, y tanto en el en el puesto de caja del interior de la oficina como en el cajero automático, cumpliendo la normativa interna de la entidad, a fin de mantener el servicio de caja y/o el cajero automático.

IC4.1 El puesto de caja se abre, asignando el efectivo inicial y verificando el funcionamiento de todos los dispositivos.

IC4.2 Las operaciones de cobros y pagos, en moneda nacional o extranjera -recibos no domiciliados, impuestos, seguros sociales, cheques y otros-, así como aquellas a imputar en efectivo en las cuentas de los clientes se realizan, a través del terminal de caja cuando no sea posible a través del autoservicio, mediante la cumplimentación de la documentación requerida y el archivo de las copias de los documentos firmados por la clientela o cualquier otro efecto utilizado para la gestión de cobros y pagos, según el procedimiento establecido por la entidad, priorizando firma y archivo digital.

IC4.3 La divisa se cambia de acuerdo con los tipos de cambio vigentes en el momento de la operación, imputando a la clientela los gastos establecidos por la entidad.

- IC4.4** La normativa interna de seguridad relacionada con el mantenimiento del efectivo bajo retardo, identificación de la clientela y prevención del fraude se aplica con precisión y rigurosidad, evitando actuaciones que puedan suponer un quebranto económico, trasladando a la persona responsable cualquier operación identificada como posible fraude, manteniendo la confidencialidad de la información.
- IC4.5** El arqueo de efectivo en el puesto de caja y en el autoservicio, así como la recarga del cajero automático y la retirada de efectivo del mismo procedente de ingresos, se realiza en función de las necesidades, siguiendo la frecuencia y horario recomendados por la entidad, registrando estas operaciones en las aplicaciones informáticas disponibles, y contabilizando las diferencias que hubiera.
- IC4.6** El efectivo necesario para la operativa diaria, así como el envío de los excedentes acumulados, se solicitan a través de los canales establecidos, siguiendo la normativa interna de la entidad y utilizando las herramientas electrónicas disponibles.
- IC4.7** Los consumibles de los cajeros automáticos -papel de recibos, cintas de impresora y otros- se verifican, comprobando que las existencias están en cantidad suficiente y en condiciones adecuadas para su uso, de acuerdo con las normas de la entidad, reponiéndolos en caso contrario.
- IC4.8** Las incidencias operativas y técnicas se resuelven diligentemente, comunicándose con prontitud y siguiendo las normas internas de la entidad, en caso contrario.
- EC5** Comprobar la contabilización de las operaciones realizadas a través de caja y cajeros automáticos, para corregir los desajustes contables de tesorería por medios electrónicos o informáticos, cumpliendo con la normativa interna de la entidad.
- IC5.1** Las cuentas contables que indican las existencias de efectivo de la oficina se verifican diariamente con las herramientas informáticas disponibles, asegurando que las existencias reales coinciden con el saldo contable.
- IC5.2** El origen de las diferencias existentes en las cuentas contables se localizan, mediante la utilización de las herramientas informáticas o convencionales disponibles.
- IC5.3** Las diferencias de efectivo cuyo origen no ha sido localizado, se contabilizan en las aplicaciones informáticas disponibles, comunicándose a la persona responsable.
- IC5.4** Las diferencias de efectivo localizadas con posterioridad a la fecha de la incidencia, se corrigen contablemente en las cuentas correspondientes mediante las aplicaciones informáticas disponibles, comunicándose a la persona responsable.

EC6 Promocionar los canales alternativos de acceso para operar con la entidad, argumentando las ventajas y beneficios y gestionando su contratación, a fin de atender a las necesidades de la clientela y alcanzar la máxima digitalización.

IC6.1 Las utilidades y ventajas de los canales alternativos -banca telefónica, banca por internet, app, cajeros automáticos, pago por móvil, otros- se explican a la clientela, realizando demostraciones con el fin de que sea capaz de utilizarlos de forma autónoma.

IC6.2 Las utilidades y ventajas de obtener y almacenar documentación de forma digital -pólizas, contratos, justificantes de transferencias, recibos, extractos, otros- se explican a la clientela, realizando demostraciones con el fin de que sea capaz de obtenerla de forma autónoma.

IC6.3 Las características de las diferentes tarjetas de débito y crédito se explican a la clientela, indicándole sus utilidades, como pago en comercios, disposición e ingreso de efectivo, y otros servicios, e informándole con veracidad de las modalidades de pago, comisiones y/o intereses que se apliquen.

IC6.4 La contratación y cualquier otra operativa -modificaciones, incidencias, cambios de límite, otros- de los canales alternativos, se realizan según la normativa interna de la entidad, solicitando a la clientela la documentación requerida para su identificación.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Administrativos de entidades financieras

Medios de producción

Equipos informáticos conectados a internet -portátiles, impresora, escáner, fotocopidora, equipo de telefonía fija y móvil, cajeros automáticos, otros-. Material de oficina. Redes. Intranet. Correo electrónico. Buscadores de información online. Archivo físico y electrónico de la documentación. Contratos físicos y telemáticos de productos financieros. Aplicaciones de simulación y comparación de productos financieros. Sistemas operativos de negocio. Aplicaciones ofimáticas de gestión. Web y app de la entidad.

Información utilizada o generada

Normativa aplicable en materia: de derechos del consumidor, prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, cambiaria y del cheque, fiscal y mercantil. Normativa de protección a la clientela del sector financiero, las guías de acceso al crédito hipotecario, las medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, las medidas urgentes de protección de consumidores en materia de clausula suelo, otros-. Normativa interna de la entidad. Normativa aplicable de protección de datos personales. Circulares del Banco de España. Reglamento Interno de Conducta. Normas de calidad y manual de estilo de la entidad. Plan de prevención de riesgos laborales. Catálogo de productos. Fichas internas de descripción de productos. Ficheros de clientela. Folletos comerciales. Formularios, impresos.