



Programa: Cajero Bancario – 50 horas

Objetivos: (Teórico 30%/Practico 70%) – 2 días de Laboratorio “Simulador de Caja”

Capítulo I

Sistema Financiero

- Sistema Financiero
- Banco Central de Chile
- Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras
- Banco Comercial
- Intermediación Financiera
- Sernac Financiero
- Secreto y Reserva Bancaria
- Prevención ante el lavado de Activos
- Superintendencia de bancos e instituciones financieras (Sbif)
- Unidad de Análisis Financiero (Uaf)
- Asociación de Bancos (Abif)

Capítulo II

Función del Cajero

- Función del Cajero
- Interacción interna
- Responsabilidades y Obligaciones
- Sistemas de cajas en línea
- Descripción de cajas en línea
- Comunicación de cajas en línea
- Responsabilidades
- Estación y Elementos de trabajo
- Elementos de trabajo
- Elementos de seguridad
- Entorno del cajero
- Entorno del cajero y los sistemas de autoservicio
- Ejemplo de distribución de documentación
- Horario Bancario

Capítulo III

DFL 707 Cuentas corrientes bancarias y cheques

- Cuenta Corriente
- Apertura de cuentas corrientes
- Apertura de cuentas corrientes bi-personales o multi-personales
- Apertura de cuentas corrientes a nombre de una sucesión
- Traspasos de fondos, cargos y comisiones
- Pago de intereses, entrega de saldos y sobregiros
- Reserva, instrucciones contables y pago de intereses
- El Cheque
- Elementos que por Ley deben estar impresos y/o escritos en el cheque
- Tacha de menciones impresas
- Cheque mandato, en pago de obligaciones, vigencia y revalidación



- Cheque al Portador
- Cheque a la Orden
- Cheque Nominativo
- Endoso y cancelación del cheque
- Endoso
- Endoso Traslaticio de Dominio
- Endoso Traslaticio de Cobranza
- Disposiciones generales sobre endosos
- Cheque Cruzado (general y especial)
- Cheque con orden conjunta y alternativa
- Cancelación del Cheque
- Orden de no pago
- Protesto del Cheque
- Causales de protesto
- Datos que debe contener el protesto
- Re depósito, libro de protestos
- Formulario de cheques y otras disposiciones
- Anulación del Timbre de Caja

Capítulo IV

Sistemas de Captación

- Renta fija, variable y reajustabilidad
- Cuentas de Ahorro
- Contrato de Apertura
- Libretas de ahorro
- Giros
- Reajustes e intereses
- Comisiones
- Otras disposiciones
- Vales a la Vista
- Depósitos a Plazo

Capítulo V

Sistemas de Colocación

- Tarjeta de Crédito Bancaria
- Cargo, pago y avances
- Créditos bancarios y colocaciones
- Cobranzas, letras de cambio
- Pagarés

Capítulo VI

Convenios y servicios – Canje - Varios

- Recaudación tributaria
- Recaudaciones generales
- Proceso del Canje
- Canje
- Cámara de Compensación
- Canje electrónico
- Canje de documentos



- Disposiciones generales
- Tarjeta de débito
- Redcompra
- Modelo de red integrada
- Pinpad y Pos
- Boleta de garantía
- Dividendo Hipotecario, cobranzas
- Nota de débito y crédito
- Sobregiros en cuentas corrientes
- Órdenes de pago ley 17.671
- Disposiciones generales

Capítulo VII **Contabilidad general básica**

- Definición de Contabilidad
- Objetivos de la Contabilidad
- Requisitos de la Información Contable
- Principios básicos de la Contabilidad
- Definición de Conceptos: Activo, Pasivo, Capital
- Provisiones, capital y reservas
- Cuenta Contable
- Asientos contables
- Cuentas de resultado pérdida, pasivos, utilidad
- Ecuación de inventario
- Libros y registros contables
- Contabilidad bancaria
- Contabilidad comercial y bancaria
- Modelo de libro de caja

Capítulo VIII **Normas y Reconocimiento de Circulante nacional**

- Carta Circular Instructivo Billetes Chilenos
- Billeto desgastado
- Billeto dañado
- Billeto Mutilado
- Criterios de desgaste sustrato papel y polímero
- Billeto Entintado
- Billeto Presuntamente Falsificado
- Características Billetes serie Bicentenario
 - Billeto de \$ 1000
 - Billeto de \$ 2000
 - Billeto de \$ 5000
 - Billeto de \$ 10000
 - Billeto de \$ 20000
- Sistema de trabajo diario
 - Recuento de dinero “Arqueo de Caja”
 - Orden y clasificación de billetes
 - Traspaso de Caja



Capítulo IX

Calidad de Servicio

- El poder del servicio al cliente
- ¿Quién es el cliente?
- Cliente interno y externo
- Cadena de valor
- Servucción
- Tipos de clientes
- Elementos de la comunicación
- Comunicación verbal y no verbal
- Asertividad y habilidad Social
- Escucha activa
- Trabajo de equipo
- Postulados del personal bancario
- Pautas de comportamiento