

## Contenido

### Procedimiento 8.2 Tramitación y Aprobación de un Certificado de Garantía y/o Certificación de Depósito Judicial

No.	Procedimiento	Págs.
	Lineamientos Particulares.	E-8
8.2.1	¿Cómo se aprueba un Certificado de Garantía y/o Certificación de Depósito Judicial?.	E-11
8.2.2	¿Cómo procesar la apertura de un Certificado de Garantía y/o Certificación de Depósito Judicial aprobada?.	E-13

## Lineamientos Particulares

### Políticas



1. El Jefe de Sección de Atención al Cliente o el Gerente de Sucursal debe aprobar todas las aperturas de Certificados de Garantía y/o Certificación de Depósito Judicial en el Sistema y en físico.
2. Todas las aperturas de Certificados de Garantía y/o Certificación Depósito Judicial se debe aprobar en base a los límites establecidos por la Administración del Banco Nacional de Panamá.
3. Para la aprobación de Certificados de Garantía y/o Certificación Depósito Judicial, el Jefe de Sección de Atención a Clientes o Gerente de Sucursal, tienen la responsabilidad de confirmar que el cliente no aparece en las Listas de Riesgos BNP y OFAC.

**Nota:** si el cliente / usuario aparece en la Lista OFAC no se debe continuar con el trámite. En el caso de solicitudes provenientes de Orden Judicial, se debe continuar con el trámite.

4. Cualquier excepción en la aprobación de la apertura de un Certificado de Garantía y/o Certificación Depósito Judicial que conlleve negociaciones internas del Banco con el cliente, deben estar debidamente autorizadas por la Gerencia Ejecutiva de Banca de Consumo, documentadas en físico y en el sistema.

## Lineamientos Particulares, *continuación*

---

### Controles



1. Las personas autorizadas para aprobar la apertura de Certificados de Garantía y/o Certificación Judicial deben verificar que:
  - La documentación física este completa de acuerdo a los requerimientos del Banco y
  - Coincida con la información capturada en el sistema.
2. El Jefe de Sección de Atención al Cliente o el Gerente de la Sucursal al momento de la aprobación de Certificados de Garantía y/o Certificación de Depósito Judicial, deben colocar su firma en el Oficio en señal de Vo.Bo. como prueba de verificación y de aprobación.
3. Todos los documentos requeridos y generados producto de la aprobación de la apertura de Certificados de Garantía y/o Certificación de Depósito Judicial (Solicitud, copia de documento de identidad personal o pasaporte, copia del Certificado o Certificación), deben permanecer archivados en el expediente mensual del producto.
4. Al aprobarse la apertura de Certificados de Garantía y/o Certificación de Depósito Judicial a un cliente que aparece en la Lista de Riesgo o en la Lista OFAC como “falso positivo”, se debe imprimir y colocar constancia de la investigación dentro del expediente mensual del producto.

---

Continúa en la siguiente página

## **Lineamientos Particulares, *continuación***



---

### **Controles**





5. Al momento de emitir un Certificado de Garantía y/o Certificación de Depósito Judicial con Títulos Valores, el colaborador debe capturar en el Sistema los cupones recibidos. Si la cantidad es superior a 9, debe dejar constancia escrita al reverso del documento.
    - Los Títulos Valores se entregan al Jefe de Operaciones para su registro y custodia en bóveda.
  
  6. Los Bonos del Estado, Títulos Prestacionales, CERPAN, Notas del Tesoro y Valores emitidos por la Caja de Ahorros, solo se entregaran en la Sucursal que emitió dicho documento, previa presentación de **copia autenticada de la Resolución y del Oficio** emitidos por el Órgano Judicial que indica a la persona designada por el Tribunal, debidamente firmados por el Juez con el sello del Juzgado respectivo.
-

## 8.2.1 ¿Cómo se aprueba un Certificado de Garantía y/o Certificación de Depósito Judicial?

Actor	Paso	Acción
 <p><b>Jefe de Atención al Cliente</b></p> <p>o</p>  <p><b>Gerente de Sucursal</b></p>	<p>1</p>	<p>Recibe la solicitud de aprobación del certificado vía sistema y el expediente con la documentación física.</p>
	<p>2</p>	<p>Verifica que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La documentación este completa y que cumpla con los requerimientos del Banco según la naturaleza del solicitante (cliente / usuario). <i>Refiérase a la Sección D de este Manual.</i></li> <li>• La información capturada en el sistema coincida con la contenida en la documentación.</li> <li>• El Supervisor u Oficinista hayan cumplido con todas las investigaciones en la Lista de Riesgo y Lista OFAC al momento de la creación o actualización del cliente.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> debe ingresar al Sistema e-IBS para verificar más a fondo la investigación realizada. De estar correcto, imprime la consulta y la archiva en el expediente para dejar evidencia de la investigación realizada.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las firmas registradas por el cliente en los documentos requeridos en la apertura coincidan con la registrada en el documento de identidad personal.</li> </ul>

### 8.2.1 ¿Cómo se aprueba un Certificado de Garantía y/o Certificación de Depósito Judicial?, *Continuación*

Actor	Paso	Acción	
 <p><b>Jefe de Atención al Cliente</b></p> <p style="text-align: center;">o</p>  <p><b>Gerente de Sucursal</b></p>	<p><b>3</b></p>	<p><b>Si la documentación y la información...</b></p>	<p><b>Entonces...</b></p>
		<p>Esta completa y correcta en el sistema.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprueba en el sistema.</li> <li>• Coloca su firma en señal de Vo.Bo. y número de colaborador en el físico de todos los documentos como prueba de verificación y aprobación.</li> <li>• Devuelve el expediente físico al Oficinista de Atención al Cliente.</li> </ul>
		<p>Están incompletas o mal capturadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Detalla el motivo del rechazo de la aprobación en el campo requerido.</li> <li>• Rechaza la aprobación vía Sistema y</li> <li>• Devuelve el expediente físico al Oficinista de Atención al Cliente.</li> </ul>
<p>Le falta sustentación, muestra irregularidades en su presentación física o en su origen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elimina la aprobación del sistema y</li> <li>• Se comunica personalmente con el cliente.</li> </ul>		


### 8.2.2 ¿Cómo procesar la apertura de un Certificado de Garantía y/o Certificación de Depósito Judicial aprobada?

Para procesar la apertura de un Certificado de Garantía y/o Certificación de Depósito Judicial aprobada siga los siguientes pasos:

Actor	Paso	Acción	
 <p><b>Oficinista de Atención al Cliente</b></p>	<p><b>1</b></p>	<p>Recibe la aprobación en el Sistema y el físico del expediente con la documentación debidamente aprobada o rechazada.</p>	
		<p><b>Si el Certificado de Garantía o Certificación de Depósito Judicial es...</b></p>	<p><b>Entonces...</b></p>
		<p>Aprobado</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe el expediente con toda la documentación.</li> <li>• Informa al cliente la aprobación del Certificado de Garantía y/o Certificación de Depósito Judicial.</li> <li>• Continúa con el paso <b>2</b></li> </ul>
<p>Rechazado</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunica que ha existido un error y se debe corregir.</li> <li>• Realiza la corrección requerida en el físico y en el Sistema.</li> <li>• Envíe nuevamente la solicitud de aprobación física y por Sistema al Jefe de Sección de Atención al Cliente o Gerente de Sucursal.</li> </ul>		

Continúa en la siguiente página


## 8.2.2 ¿Cómo procesar la apertura de un Certificado de Garantía y/o Certificación de Depósito Judicial aprobada?, *Continuación*

Actor	Paso	Acción										
 <p><b>Oficinista de Atención al Cliente</b></p>	<p><b>2</b></p>	<p>Consulta al solicitante (cliente / usuario) la forma de pago que va a utilizar para la compra del Certificado de Garantía y/o Certificación de Depósito Judicial y verifica lo siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="565 632 1432 1686"> <thead> <tr> <th data-bbox="565 632 849 695">Si la compra es con...</th> <th data-bbox="849 632 1432 695">Entonces ...</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="565 695 849 879">Efectivo</td> <td data-bbox="849 695 1432 879"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anota en la solicitud el número de Certificado o Certificación.</li> <li>• Le indica al cliente que pase a Caja con la solicitud. <b>Nota:</b> el Cajero deberá certificar la solicitud.</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="565 879 849 1192">Cheque del BNP (Gerencia, Cheques Certificados y Cheques de Cuentas Corrientes)</td> <td data-bbox="849 879 1432 1192"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indica al cliente que coloque el siguiente endoso: <i>“Recibido por la compra de Certificado de Garantía o Certificación de Depósito Judicial y número de certificado”.</i></li> <li>• Obtiene copia del cheque para el expediente.</li> <li>• Anota en la solicitud el número de Certificado o Certificación y le indica al cliente que pase a Caja con la solicitud.</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="565 1192 849 1505">Cheques Certificados y de Gerencia de Bancos Locales</td> <td data-bbox="849 1192 1432 1505"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indica al cliente que coloque el siguiente endoso: <i>“Recibido por la compra de Certificado de Garantía o Certificación de Depósito Judicial y número de certificado”.</i></li> <li>• Obtiene copia del cheque para el expediente.</li> <li>• Indica al cliente que pase a Caja y anota en la solicitud el número de Certificado o Certificación.</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="565 1505 849 1686">Débito a Cuenta</td> <td data-bbox="849 1505 1432 1686"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifique en el sistema que la cuenta esté a nombre del mismo cliente y que tenga saldo disponible, luego selecciona la cuenta a debitar al momento de la apertura.</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>	Si la compra es con...	Entonces ...	Efectivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anota en la solicitud el número de Certificado o Certificación.</li> <li>• Le indica al cliente que pase a Caja con la solicitud. <b>Nota:</b> el Cajero deberá certificar la solicitud.</li> </ul>	Cheque del BNP (Gerencia, Cheques Certificados y Cheques de Cuentas Corrientes)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indica al cliente que coloque el siguiente endoso: <i>“Recibido por la compra de Certificado de Garantía o Certificación de Depósito Judicial y número de certificado”.</i></li> <li>• Obtiene copia del cheque para el expediente.</li> <li>• Anota en la solicitud el número de Certificado o Certificación y le indica al cliente que pase a Caja con la solicitud.</li> </ul>	Cheques Certificados y de Gerencia de Bancos Locales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indica al cliente que coloque el siguiente endoso: <i>“Recibido por la compra de Certificado de Garantía o Certificación de Depósito Judicial y número de certificado”.</i></li> <li>• Obtiene copia del cheque para el expediente.</li> <li>• Indica al cliente que pase a Caja y anota en la solicitud el número de Certificado o Certificación.</li> </ul>	Débito a Cuenta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifique en el sistema que la cuenta esté a nombre del mismo cliente y que tenga saldo disponible, luego selecciona la cuenta a debitar al momento de la apertura.</li> </ul>
		Si la compra es con...	Entonces ...									
		Efectivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anota en la solicitud el número de Certificado o Certificación.</li> <li>• Le indica al cliente que pase a Caja con la solicitud. <b>Nota:</b> el Cajero deberá certificar la solicitud.</li> </ul>									
		Cheque del BNP (Gerencia, Cheques Certificados y Cheques de Cuentas Corrientes)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indica al cliente que coloque el siguiente endoso: <i>“Recibido por la compra de Certificado de Garantía o Certificación de Depósito Judicial y número de certificado”.</i></li> <li>• Obtiene copia del cheque para el expediente.</li> <li>• Anota en la solicitud el número de Certificado o Certificación y le indica al cliente que pase a Caja con la solicitud.</li> </ul>									
		Cheques Certificados y de Gerencia de Bancos Locales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indica al cliente que coloque el siguiente endoso: <i>“Recibido por la compra de Certificado de Garantía o Certificación de Depósito Judicial y número de certificado”.</i></li> <li>• Obtiene copia del cheque para el expediente.</li> <li>• Indica al cliente que pase a Caja y anota en la solicitud el número de Certificado o Certificación.</li> </ul>									
Débito a Cuenta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifique en el sistema que la cuenta esté a nombre del mismo cliente y que tenga saldo disponible, luego selecciona la cuenta a debitar al momento de la apertura.</li> </ul>											



Continúa en la siguiente página



## 8.2.2 ¿Cómo procesar la apertura de un Certificado de Garantía y/o Certificación de Depósito Judicial aprobada?, Continuación

Actor	Paso	Acción					
 <b>Oficinista de Atención a Clientes</b>	3	Realice lo siguiente si : <table border="1" style="margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th>Si la compra es...</th> <th>Entonces...</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>En efectivo / Cheque del Banco (Gerencia / Certificados / Cuentas Corrientes) / Cheques de Gerencia o Certificados de Bancos Locales.</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe del cliente la solicitud certificada por Caja.</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>	Si la compra es...	Entonces...	En efectivo / Cheque del Banco (Gerencia / Certificados / Cuentas Corrientes) / Cheques de Gerencia o Certificados de Bancos Locales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe del cliente la solicitud certificada por Caja.</li> </ul>	
	Si la compra es...	Entonces...					
	En efectivo / Cheque del Banco (Gerencia / Certificados / Cuentas Corrientes) / Cheques de Gerencia o Certificados de Bancos Locales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe del cliente la solicitud certificada por Caja.</li> </ul>					
	4	Archiva en el expediente de Solicitudes de Certificado de Garantía y/o Certificación de Depósito Judicial, la copia del cheque y la solicitud certificada.					
5	Procede a la certificación del pago de la siguiente forma : <table border="1" style="margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th>Si la certificación es para un ...</th> <th>Entonces...</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Certificado de Garantía</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>Imprime Certificado de Garantía "Refiérase al Manual de Usuario de Certificaciones".</li> <li>Continúa con el siguiente paso de este procedimiento.</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td>Certificación de Depósito Judicial</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>Imprime el Formulario (PDF) Certificación de Depósito Judicial. "Refiérase al Menú de Certificaciones".</li> <li>Continúa con el siguiente paso de este procedimiento.</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>	Si la certificación es para un ...	Entonces...	Certificado de Garantía	<ul style="list-style-type: none"> <li>Imprime Certificado de Garantía "Refiérase al Manual de Usuario de Certificaciones".</li> <li>Continúa con el siguiente paso de este procedimiento.</li> </ul>	Certificación de Depósito Judicial	<ul style="list-style-type: none"> <li>Imprime el Formulario (PDF) Certificación de Depósito Judicial. "Refiérase al Menú de Certificaciones".</li> <li>Continúa con el siguiente paso de este procedimiento.</li> </ul>
Si la certificación es para un ...	Entonces...						
Certificado de Garantía	<ul style="list-style-type: none"> <li>Imprime Certificado de Garantía "Refiérase al Manual de Usuario de Certificaciones".</li> <li>Continúa con el siguiente paso de este procedimiento.</li> </ul>						
Certificación de Depósito Judicial	<ul style="list-style-type: none"> <li>Imprime el Formulario (PDF) Certificación de Depósito Judicial. "Refiérase al Menú de Certificaciones".</li> <li>Continúa con el siguiente paso de este procedimiento.</li> </ul>						
6	Solicita la(s) firma(s) autorizada(s) para el Certificado de Garantía y/o Certificación de Depósito Judicial al Jefe de Atención al Cliente, en donde las mismas sean de diferentes niveles de aprobación. <table border="1" style="margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th>Si la certificación expedida es por un monto de...</th> <th>Entonces requieren...</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Hasta B/.3,000.00</td> <td>Una firma autorizada.</td> </tr> <tr> <td>B/.3,000.01 en adelante</td> <td>Dos firmas autorizadas (no podrán ser del mismo nivel jerárquico).</td> </tr> </tbody> </table> <p>De firmar el documento continúe con el paso 8 cuando sea una sola firma debe ser el del superior.</p>	Si la certificación expedida es por un monto de...	Entonces requieren...	Hasta B/.3,000.00	Una firma autorizada.	B/.3,000.01 en adelante	Dos firmas autorizadas (no podrán ser del mismo nivel jerárquico).
Si la certificación expedida es por un monto de...	Entonces requieren...						
Hasta B/.3,000.00	Una firma autorizada.						
B/.3,000.01 en adelante	Dos firmas autorizadas (no podrán ser del mismo nivel jerárquico).						

### 8.2.2 ¿Cómo procesar la apertura de un Certificado de Garantía y/o Certificación de Depósito Judicial aprobada?, Continuación

Actor	Paso	Acción						
 <p><b>Jefe de Sección de Atención al Cliente</b></p>	<p><b>7</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe y verifica el Certificado de Garantía y/o Certificación de Depósito Judicial impreso.</li> <li>• Firma el Certificado de Garantía y/o Certificación de Depósito Judicial.</li> <li>• Devuelve al Oficinista de Atención al Cliente la documentación (Solicitud, copia de documento de identidad personal o pasaporte) y el Certificado de Garantía y/o Certificación de Depósito Judicial, debidamente firmado.</li> </ul>						
 <p><b>Oficinista de Atención al Cliente</b></p>	<p><b>8</b></p>	<p>Entrega Certificado de Garantía y/o Certificación de Depósito Judicial original al solicitante (cliente / usuario) y solicita que firme como constancia de recibido.</p> <table border="1" data-bbox="619 965 1437 1749"> <thead> <tr> <th data-bbox="619 965 1035 1003">Si la compra es...</th> <th data-bbox="1035 965 1437 1003">Entonces...</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="619 1003 1035 1346"> <p>En efectivo / Cheque del Banco (Gerencia / Certificados) / Cuenta Corriente / Cheques de Bancos Locales.</p> </td> <td data-bbox="1035 1003 1437 1346"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Primera copia:</b> se le entrega al cliente</li> <li>• <b>Segunda copia:</b> al Backoffice para el balance y archivo.</li> <li>• <b>Tercera copia:</b> la firma el cliente y se mantendrá en custodia de la Sucursal y será archivado en orden numérico.</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="619 1346 1035 1749"> <p>Con Títulos Valores del Estado</p> </td> <td data-bbox="1035 1346 1437 1749"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Primera copia:</b> se le entrega al cliente</li> <li>• <b>Segunda copia:</b> al Backoffice para el balance y archivo.</li> <li>• <b>Tercera copia:</b> la firma el cliente y se mantendrá en custodia de la Sucursal y será archivado en orden numérico.</li> <li>• <b>Cuarta copia:</b> se entrega al Supervisor Custodio con los bonos para su archivo.</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>	Si la compra es...	Entonces...	<p>En efectivo / Cheque del Banco (Gerencia / Certificados) / Cuenta Corriente / Cheques de Bancos Locales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Primera copia:</b> se le entrega al cliente</li> <li>• <b>Segunda copia:</b> al Backoffice para el balance y archivo.</li> <li>• <b>Tercera copia:</b> la firma el cliente y se mantendrá en custodia de la Sucursal y será archivado en orden numérico.</li> </ul>	<p>Con Títulos Valores del Estado</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Primera copia:</b> se le entrega al cliente</li> <li>• <b>Segunda copia:</b> al Backoffice para el balance y archivo.</li> <li>• <b>Tercera copia:</b> la firma el cliente y se mantendrá en custodia de la Sucursal y será archivado en orden numérico.</li> <li>• <b>Cuarta copia:</b> se entrega al Supervisor Custodio con los bonos para su archivo.</li> </ul>
Si la compra es...	Entonces...							
<p>En efectivo / Cheque del Banco (Gerencia / Certificados) / Cuenta Corriente / Cheques de Bancos Locales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Primera copia:</b> se le entrega al cliente</li> <li>• <b>Segunda copia:</b> al Backoffice para el balance y archivo.</li> <li>• <b>Tercera copia:</b> la firma el cliente y se mantendrá en custodia de la Sucursal y será archivado en orden numérico.</li> </ul>							
<p>Con Títulos Valores del Estado</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Primera copia:</b> se le entrega al cliente</li> <li>• <b>Segunda copia:</b> al Backoffice para el balance y archivo.</li> <li>• <b>Tercera copia:</b> la firma el cliente y se mantendrá en custodia de la Sucursal y será archivado en orden numérico.</li> <li>• <b>Cuarta copia:</b> se entrega al Supervisor Custodio con los bonos para su archivo.</li> </ul>							