

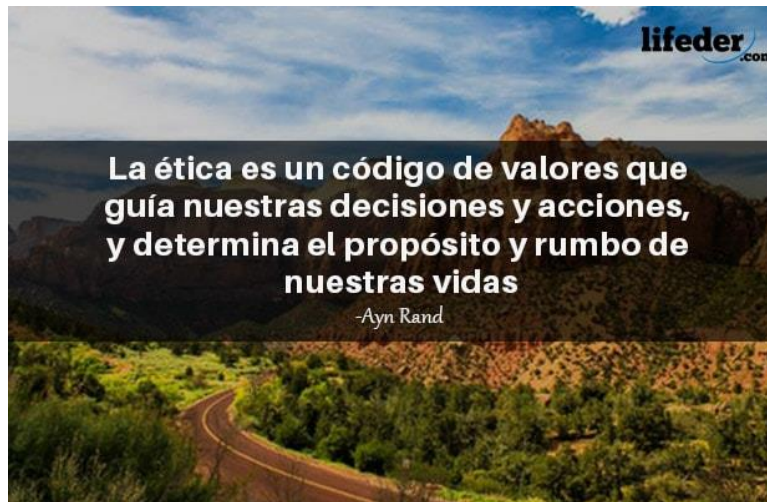


TALLER – FRAUDE BANCARIO



Querido Aprendiz, responda las siguientes preguntas:

- ¿Cuales son los fraudes que existen y que afectan a las entidades financieras?
- ¿Cuál es el papel que juega el funcionario del Banco para prevenir fraudes?
- ¿Cuáles son los métodos para detectar un fraude bancario?
- ¿Cual es el papel de la tecnología frente a los fraudes a las instituciones financieras?
- ¿En que consiste el triangulo del fraude?
- ¿Cómo cliente bancario, como podría prevenir el fraude bancario?
- ¿Qué programas o acciones realizan los Bancos para prevenir, mitigar y controlar el riesgo de los diferentes tipos de fraude?
- ¿Cite un caso de fraude bancario (caso real)?



“ Tus valores definen quien eres realmente. Tu identidad real es la suma total de tus valores” Assegid Habtewold

Querido Aprendiz, observe las anteriores imágenes, articúlela con la frase que se encuentra enseguida de éstas y responda las siguientes preguntas:

- ¿Cree que es importante tener valores y principios como ser humano para poder desempeñar la labor de cajero bancario? ¿Por qué?
- ¿Para qué se utilizan los valores en la labor de cajero bancario? cite 5 ejemplos reales.
- De los bancos que ya tenían asignados, investigar cuales son los principios y valores que están inmersos en su política institucional.

NOTA: Esta actividad será socializada en nuestra próxima clase por cada uno de ustedes.



Trabajo: Aplicar procesos de venta de productos y servicios financieros de acuerdo con la política institucional.

1) Investigue y desarrolle

- Que es un producto Bancario
- Que es un servicio Bancario
- Que es una operación activa
- Que es una operación pasiva
- Consulte la reseña Histórica del Banco Asignado por el instructor (Planeación Estratégica, Misión, Visión, Organigrama, Puntos de Atención, Red de corresponsales Bancarios, plataforma y aplicativos.

2) Elabore un brochure de productos financieros.

<http://mercadeoparaemprendedores.com/blog/consejos-para-hacer-un-brochure-mercadeo/>

https://www.canva.com/design/DAEa1MUwIZI/IldOpndMLR86cbKa4uK8Ww/edit?utm_source=onboarding

3) Desarrolle una Asesoría comercial ofertando un producto financiero de acuerdo a los lineamientos ofertados por el instructor.



Actividad

Buenos días estimados aprendices,

Envío actividad para nuestra próxima clase (7-abril- 2021)

Cada uno de acuerdo al siguiente listado va a diseñar el formato asignado, pueden tomar modelos ya existentes de los diferentes Bancos o lo pueden diseñar a su imaginación, teniendo en cuenta la información básica que debe contener cada uno, cabe resaltar que cada uno de estos documentos debe estar completamente diligenciado para su recepción en el área de caja.

Para el caso del impuesto, pueden consultar los borradores en el siguiente link de la Dian:

<https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/formulariosinstructivos/Paginas/default.asp>

[X](#)

FORMATOS

CONSIGNACION AHORROS	ROBIN
CHEQUE DE PAGO NACIONAL	MARY PATRICIA
CDT	ASTRID IVONNE
RECAUDO EMPRESARIAL	FABIAN ALBERTO
CHEQUE + FORMATO DE MAYOR CUANTIA	ESTEFANIA
CONSIGNACION A CREDITO LIBRE INVERSION	ANGELICA
IMPUESTO 210	RICHARD
CONSIGNACION CUENTA CORRIENTE	MARIBEL
CONSIGNACION EN CHEQUE	JEISSON ALEXANDER
IMPUESTO 350	ELKIN EDUARDO
CONSIGNACION A TARJETA DE CREDITO	BRAYAN FERNANDO
IMPUESTO 300	YANEIRIS DE JESUS
CONSIGNACION A CREDITO HIPOTECARIO	JAIRO ANDRES
CHEQUE REMESA	FRANCY DIANEY
FORMATO RETIRO DE FIDUCIARIA	CAROL DANIELA
CDT	LUIS BOLIVAR
CHEQUE PAGO NACIONAL	ANGI CAROLINA
IMPUESTO 110	ANGI TERESA
CHEQUE + FORMATO DE MAYOR CUANTIA	ANA MILENA

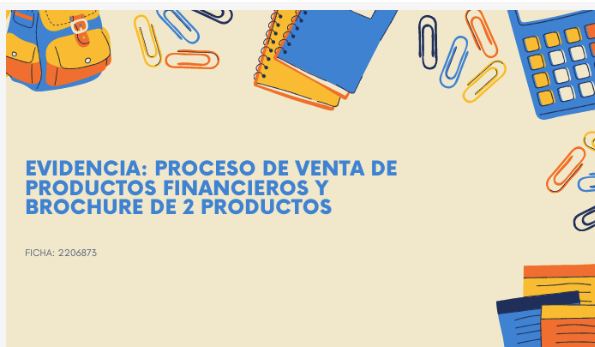
Quedo atento a sus inquietudes.



Impartido por:
Administrador LMS ,
HERNAN DARIO BONILLA
LOPEZ, MARTIN ADOLFO
ALEGRIA, DANNY KARLO
COLLAZOS VILLEGAS,
SANDRA PATRICIA
BASTIDAS VIVAS, JOSE
ALBERTO NAVIA SOSCUE

Herramientas

- Anuncios
- Participantes
- Información
- Contenido del curso
- Edición de contenidos
- Métricas de Encuestas
- Foros
- Evidencias
- Métricas SCORM
- Sesión en línea
- Evaluaciones
- Wikis
- Asistencia



FICHA: 2206873

evidencia para equipos en específico:No

Fecha de inicio: 2021-04-09 17:49

Fecha de entrega: 2021-04-10 23:30

☐ Se aceptarán entregas tardías

☐ Número de intentos limitados☐ Hacer disponible la evidencia

Instructor: **JOSE ALBERTO NAVIA SOSCUE**

Enlace para evidencia: http://sena.territorio.la/tarea_tt.php?tarea=70555064

Archivos

Enlazada a ponderación: Ninguna

Precondiciones: Ninguna

Rúbrica: No asignada

Comentario(s)



- Herramientas
 - Anuncios
 - Participantes
 - Información
 - Contenido del curso
 - Edición de contenidos
 - Métricas de Encuestas
 - Foros





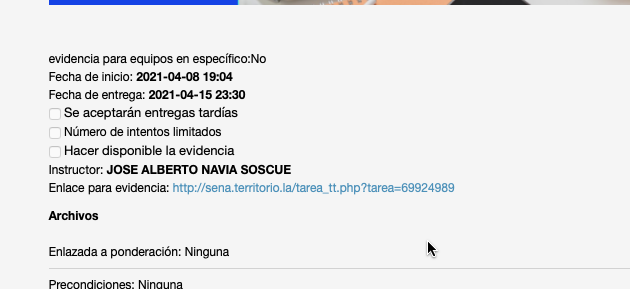


ACTIVIDAD FORMATOS

CAJA - BANCOS

Ficha 2186600





evidencia para equipos en específico: No

Fecha de inicio: **2021-04-08 19:04**

Fecha de entrega: **2021-04-15 23:30**

- ☐ Se aceptarán entregas tardías
- ☐ Número de intentos limitados
- ☐ Hacer disponible la evidencia

Instructor: **JOSE ALBERTO NAVIA SOSCUE**

Enlace para evidencia: http://sena.territorio.la/tarea_tt.php?tarea=69924989

Archivos

Enlazada a ponderación: Ninguna

Precondiciones: Ninguna

Rúbrica: No asignada

 Comentario(s)

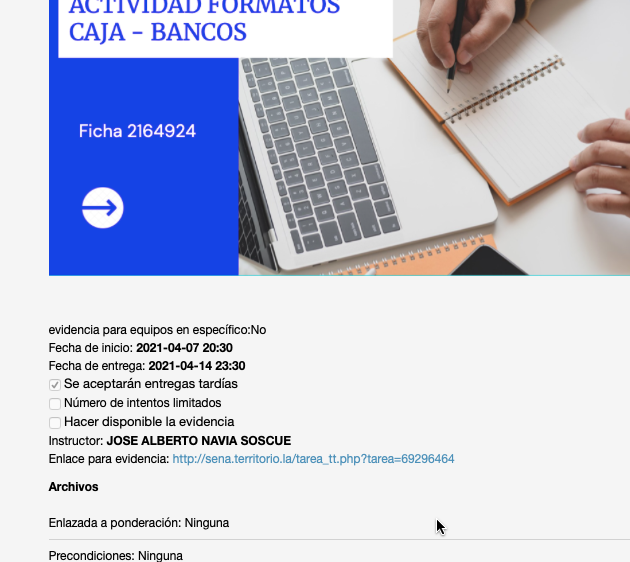


ACTIVIDAD FORMATOS

CAJA - BANCOS

Ficha 2164924





evidencia para equipos en específico: No

Fecha de inicio: **2021-04-07 20:30**

Fecha de entrega: **2021-04-14 23:30**

- ☒ Se aceptarán entregas tardías
- ☐ Número de intentos limitados
- ☐ Hacer disponible la evidencia

Instructor: **JOSE ALBERTO NAVIA SOSCUE**

Enlace para evidencia: http://sena.territorio.la/tarea_tt.php?tarea=69296464

Archivos

Enlazada a ponderación: Ninguna

Precondiciones: Ninguna

Rúbrica: No asignada

 [Comentario\(s\)](#)

Impartido por:
MARTIN ADOLFO ALEGRIA,
ALEJANDRO ORDOÑEZ
GUIZAR, GUILLERMO
ALEXANDER BURGOS
IBARRA, DANNY KARLO
COLLAZOS VILLEGAS,
SANDRA PATRICIA
BASTIDAS VIVAS, JOSE
ALBERTO NAVIA SOSCUE,
JOSE MANUEL CASTAÑEDA
ROTAWISKY, JAIRO
BUITRAGO PASTRANA,
MERCEDES AMELIA
SUAREZ

Herramientas

-  Anuncios
-  Participantes
-  Información
-  Contenido del curso
-  Edición de contenidos
-  Métricas de Encuestas
-  Foros
-  Evidencias





EVIDENCIA: PROCESOS DE CAJA Y TRABAJOS PENDIENTES

FICHA: 2164924



evidencia para equipos en específico: No

Fecha de inicio: **2021-03-18 19:29**

Fecha de entrega: **2021-03-25 23:30**

- ☒ Se aceptarán entregas tardías
- ☐ Número de intentos limitados
- ☒ Hacer disponible la evidencia

Instructor: **JOSE ALBERTO NAVIA SOSCUE**

Enlace para evidencia: http://sena.territorio.la/tarea_tt.php?tarea=58705962

Archivos

Enlazada a ponderación: Ninguna

Precondiciones: Ninguna

Rúbrica: No asignada

 [Comentario\(s\)](#)



- Herramientas
 - Anuncios
 - Participantes
 - Información
 - Contenido del curso
 - Edición de contenidos
 - Métricas de Encuestas
 - Foros
 - Evidencias

Evidencia para equipos en específico: No

Fecha de inicio: 2021-04-15 20:28

Fecha de entrega: 2021-04-15 23:30

☐ Se aceptarán entregas tardías

☐ Número de intentos limitados

☐ Hacer disponible la evidencia

Instructor: JOSE ALBERTO NAVIA SOSCUE

Enlace para evidencia: http://sena.territorio.la/tarea_tt.php?tarea=74063419

Archivos

Enlazada a ponderación: Ninguna

Precondiciones: Ninguna

Rúbrica: No asignada

 Comentario(s)

Herramientas

- Anuncios
- 👤 Participantes
- ☰ Información
- 📁 Contenido del curso
- ✎ Edición de contenidos
- 📊 Métricas de Encuestas
- 💬 Foros



85 //

Perú

Incorporar al sistema financiero de un país.

En el caso peruano ejemplo en las cifras aproximadamente en el 85% de todas las colocaciones es decir de los préstamos que se han realizado en el sistema financiero nacional corresponden a la banca tradicional

Mientras que sólo el 15% corresponde a la empresa de microfinanzas.

Número de prestatarios o de clientes las microfinanzas son responsables del 43% es decir hay una democratización del crédito

Cuando hablamos de número de clientes de crédito es mucho más pequeños

Entonces la banca tradicional coloca créditos muy grandes

Las microfinancieras créditos pequeños y esto produce la des bancarización.

Hay que cambiar de metodologías cuando hablamos de microfinanzas lo más importante es el flujo de caja y no hablamos de garantías.

Oficial de negocios omnipresente una sola persona es encargada de hacer todo promoción ,de créditos evalúa riesgos.

Desde el año 2007 al año 2010 las micro finanzas han crecido en un 182% y en los depósitos 142% colocaciones y lo demás

La banca tradicional tanto como la empresa **de microfinanzas** todos forman parte de un sistema qué está **supervisado** por la **SVS**

Fondo de seguro depósitos

Las microfinancieras no pueden tener chequera cuenta corriente

Las tazas en el Perú cada día más están en aumento por el tema de la **inflación**

Mauricio Antonio Jojoa Bolaños

Banca solidaria

Bolsa de valores

Colombia

Desarrollando las microfinanzas en las comunidades de bajos ingresos

Fundación social

- Esta no es una fundación creada por empresas.
- Es una fundación es dueña de empresas.

Este grupo empresarial el grupo grande de los grupos medianos en Colombia con 4800 millones de dólares de activos y cinco millones de clientes en todo el país

ONG con grupo empresarial

La visión

Bancarización o intuición financiera

El ahorro de los sectores populares era un instrumento muy importante para su incorporación al desarrollo

Desarrollando microfinanzas en las comunidades de bajos ingresos, abordar microfinanzas con criterio bancario

- Intermediación de recursos del público:

Tratar de conectar los flujos de ahorro financiero de la sociedad para que ellos irrigan el mercado popular.

Mauricio Antonio Jojoa Bolaños

- **Sanidad bancaria**
- Sujeción a la normatividad y a la supervisión bancaria

Para que pueda tener una escala importante entre del público y para la sostiene sostenibilidad a largo plazo es necesario actuar con criterio de mercado los subsidios de precio de los servicios financieros bajo los límites de la seguridad bancaria sólo permiten programas de tamaño y sostenibilidad limitados.

Operador.

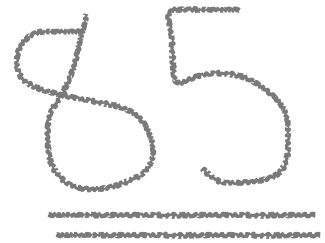
Innovación permanente para la reducción de costos y economía de escalas

Destinatarios

Exigencia de que las iniciativas populares económicas tengan viabilidad.

- La inclusión financiera a palanca el desarrollo y la inclusión disminuye sus grupos marginados.
- La inclusión financiera no es sólo créditos.
- La inclusión financiera que no es sólo crédito no es tampoco la fórmula mágica para resolver por sí mismo el problema de la pobreza, es necesaria pero no suficiente.

(Obsesión absoluta por la bancarización)



Actividad 2

“El Gran Fraude Financiero: sobre las causas de la actual recesión (documental)”

- **¿Cómo se define el dinero?**

Lo podemos definir como el medio de intercambio en la sociedad la cual es clave porque con este se da la economía, también podemos definirlo como la institución fundamental para el desarrollo de cualquier sociedad.

- **¿Cuáles fueron las causas de la crisis de las hipotecas?**

Crecieron los salarios, aumentaron los beneficios de las empresas, subieron las bolsas, por esto el sector inmobiliario crecía abruptamente lo que hizo ver a este sector una gran oportunidad de negocio. Oportunidad que se miraba reflejada al poder disponer libremente del dinero de sus depositantes, lo que les llevo a conceder préstamos rebajando los requisitos requeridos, no era ni necesario demostrar que se contaba con un aval. a muchas personas, incluso muchas de ellas eran incapaces de poder pagar sus deudas.

- **¿Que hacían las agencias de calificaciones?**

Cuando los bancos titulizaban o emitían deuda para financiarse ellos mismos, ellas definían de que calidad se trataba y por eso cobraban.

- **¿Cual era el papel de las agencias aseguradoras?**

Su papel era asegurar si se impagaba la deuda ellas responderían a través de un instrumento financiero llamado *CDS* (seguro contra riesgo de impago).



- **¿Cuales fueron las malas practicas que llevaron a las crisis?**
 - Inflación de divisas y materias primas.
 - Conjunción del paro.
 - Merma del poder adquisitivo.
 - Regulaciones estatales.
- **¿Como se puede evitar otra crisis financiera?**
 - Capitalización de deuda.
 - Acabar con el órgano de planificación financiera.

90 //

GRUPO LOS CORPÓRATIVOS



FABIAN ALBERTO BASTIDAS

ESTEFANIA BRAVO OREJUELA

MARZO 2021

SENA CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

POPAYAN, CAUCA

GESTION BANCARIA Y DE ENTIDADES FINANCIERAS

¿Que son las bóvedas o cajas fuertes?

- Son accesorios que nos sirven para depositar bienes de alto valor, como joyas o altas sumas de dinero.
- Los lugares más comunes en las que las utilizan es en bancos y hoteles, son pequeñas bóvedas hechas de material altamente resistente y blindado, (acero y hormigón).

Cajas de seguridad según su sistema de apertura

1. POR COMBINACION:

Suelen contar con una rueda metálica en su compuerta, la cual está marcada por números, para abrirla deben realizarse varios movimientos giratorios para que coincidan los números.



2. POR CODIGO:

Son cajas fuertes automatizadas, ya que incluyen un panel electrónico en su compuerta. Dicho panel incluye una pantalla y un tablero numérico, en el cual se ingresa el código de seguridad que desactiva la cerradura.



3. BIOMETRICAS:

Tal como su nombre lo indica, solicitan el ingreso de algún patrón físico del usuario para permitir la apertura. Pueden operar mediante reconocimiento facial, ocular o dactilar.



Cajas fuertes según su instalación

1. EMPOTRADAS:

Suelen incorporarse dentro de la estructura física del lugar donde se instalan, (habitación, armario o una oficina) se insertan en la pared del lugar, que dando aseguradas.



2. PORTATILES:

Se pueden colocar en casi cualquier lugar y no requieren ser incorporadas en la estructura física. Estas cajas suelen ser de uso personal y pueden cambiarse de lugar según lo desee el dueño.



3. CAMUFLADAS:

Suelen ir incorporadas en una pared, pero su compuerta queda cubierta con algún accesorio que disimula su presencia, pueden ser cubiertas por cuadros, relojes de pared, adornos, entre otras cosas.



Elementos de seguridad de las oficinas bancarias

1. TOQUEN O BOTON DE PANICO

Se encuentran en el área de asesoría y jefe de operaciones, al ser pulsado por alguno de los funcionarios emite una señal de alerta silenciosa, se encuentra en lugares ocultos y de fácil acceso para que el personal pueda pulsarlo sin ser detectado, para que las unidades de seguridad y la policía acuda de manera inmediata.



2. FAJO TRAMPA

Dentro de la cajilla de los billetes cada cajero cuenta con un fajo de billetes llamado “fajo trampa” el cual contiene un dispositivo que al ser retirado emite una señal de alerta silenciosa al departamento de seguridad y a la policía.







GRUPO LOS CORPORATIVOS

Fabián Alberto Bastidas
Estefanía Bravo Orejuela

Que son las bóvedas o cajas fuertes?

- Son accesorios que nos sirven para depositar bienes de alto valor, como joyas o altas sumas de dinero.
- Los lugares mas comunes en las que las utilizan es en bancos y hoteles, son pequeñas bóvedas hechas de material altamente resistente y blindado, (acero y hormigón).

Cajas de seguridad según su
sistema de apertura



1. POR COMBINACION:

Suelen contar con una rueda metálica en su compuerta, la cual esta marcada por números, para abrirla deben realizarse varios movimientos giratorios para que coincidan los números.



2. POR CODIGO:

Son cajas fuertes automatizadas, ya que incluyen un panel electrónico en su compuerta. Dicho panel incluye una pantalla y un tablero numérico, en el cual se ingresa el código de seguridad que desactiva la cerradura.

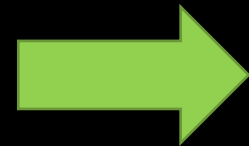


3. BIOMETRICAS

- Tal como su nombre lo indica, solicitan el ingreso de algún patrón físico del usuario para permitir la apertura. Pueden operar mediante reconocimiento facial, ocular o dactilar.



Cajas fuertes según su instalación



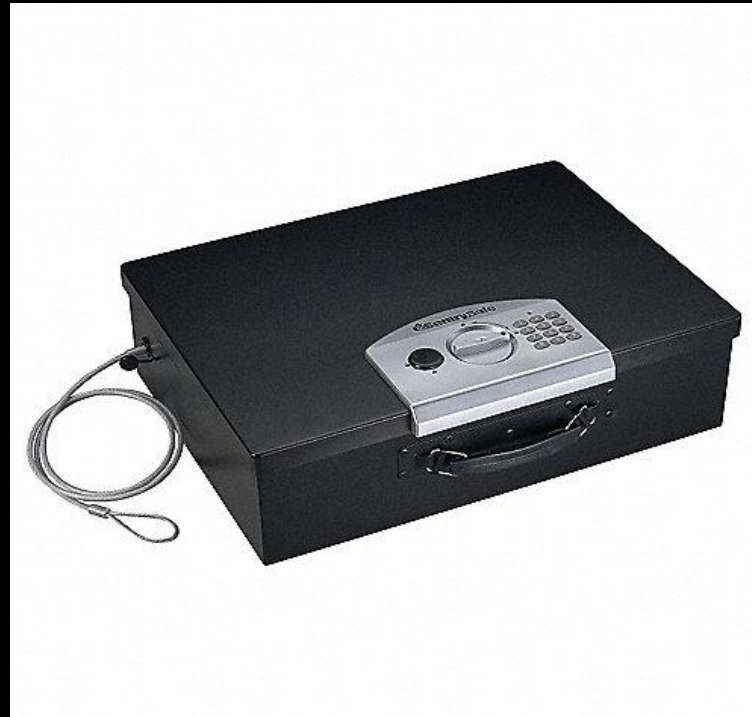
1. EMPOTRADAS:

- Suelen incorporarse dentro de la estructura física del lugar donde se instalan, (habitación, armario o una oficina) se insertan en la pared del lugar, quedando aseguradas.



2. PORTATILES:

Se pueden colocar en casi cualquier lugar y no requieren ser incorporadas en la estructura física. Estas cajas suelen ser de uso personal y pueden cambiarse de lugar según lo desee el dueño.

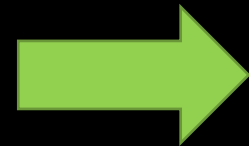


3. CAMUFLADAS:

Suelen ir incorporadas en una pared, pero su compuerta queda cubierta con algún accesorio que disimula su presencia, pueden ser cubiertas por cuadros, relojes de pared, adornos, entre otras cosas.



Elementos de seguridad de las
oficinas bancarias



TOQUEN O BOTON DE PANICO

- Se encuentran en el área de asesoría y jefe de operaciones, al ser pulsado por alguno de los funcionarios emite una señal de alerta silenciosa, se encuentra en lugares ocultos y de fácil acceso para que el personal pueda pulsarlo sin ser detectado, para que las unidades de seguridad y la policía acuda de manera inmediata.



FAJO TRAMPA

Dentro de la cajilla de los billetes cada cajero cuenta con un fajo de billetes llamado “fajo trampa” el cual contiene un dispositivo que al ser retirado emite una señal de alerta silenciosa al departamento de seguridad y a la policía.



Que es UVR y DTF

90 //

Juli Paulina Salazar Villaquiran
Aprendiz

Instructor
Jose Navia

Gestión Bancaria y de Entidades Financieras
Ficha 2164924 principal
Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Unidad de valor real (UVR)

La Unidad de Valor Real (UVR). Es la unidad que puede ser utilizada en los créditos para la financiación de vivienda, por disposición de la Ley 546 de 1999, cuyo valor en pesos se determina exclusivamente con base en la inflación como tope máximo, sin ningún otro elemento ni factor adicional; es decir, las variaciones de UVR corresponden exactamente a las variaciones del índice de precios al consumidor IPC certificado por el DANE.

REFERENCIAS:

Estadísticas - Unidad de valor real (UVR)

Reportes del Emisor, número 41 "Unidad de valor real (UVR): antecedentes y metodología de cálculo"

Resolución Externa 13 del 2000

La unidad de valor real (UVR) es certificada por el Banco de la República y refleja el poder adquisitivo con base en la variación del índice de precios al consumidor (IPC) durante el mes calendario inmediatamente anterior al mes del inicio del período de cálculo. La UVR es una unidad de cuenta usada para calcular el costo de los créditos de vivienda que le permite a las entidades financieras mantener el poder adquisitivo del dinero prestado.

La metodología usada para calcular la UVR fue establecida por la Junta Directiva del Banco de la República dando estricto cumplimiento a lo ordenado por la Corte Constitucional en la sentencia C-955/2000. Para más información sobre los antecedentes de la UVR consulte Reportes del Emisor, número 41 "Unidad de valor real (UVR): antecedentes y metodología de cálculo".

Adicionalmente, la metodología usada para calcular la UVR puede consultarse en la Resolución Externa 13 del 2000.

La Unidad de Valor Real –UVR– es una unidad de cuenta (unidad monetaria de existencia no física) que refleja el poder adquisitivo de la moneda tomando como base únicamente la variación del Índice de Precios al Consumidor –IPC– durante el mes calendario inmediatamente anterior al mes del inicio del período de cálculo. El Banco de la República es el encargado de certificar el valor de la UVR; razón por la cual la metodología para el cálculo de esta unidad de cuenta fue establecida por la Junta Directiva de dicho Banco de acuerdo con lo dispuesto por la Corte Constitucional en la Sentencia C-955 del 2000:

Según el artículo 372 de la Constitución, la autoridad monetaria y crediticia, es decir, la llamada a establecer la metodología para el cálculo de la unidad de cuenta alrededor de la cual funcionará el sistema de financiación de vivienda a largo plazo, es únicamente la Junta Directiva del Banco de la República, la cual, eso sí, deberá hacerlo dentro de las pautas y reglas señaladas en la ley y en las sentencias que la Corte Constitucional ha proferido sobre el tema, entre ellas la presente”.

La Unidad de Valor Real calculada aplica a partir del día 16 del mes vigente hasta el día 15 del siguiente mes.

La UVR es utilizada para calcular el costo de los créditos de vivienda y le permite a las entidades financieras mantener el poder adquisitivo del dinero prestado; Por ello, los valores de la Unidad de Valor Real deben ser diarios, puesto que los desembolsos de créditos hipotecarios y el pago de cuotas de vivienda pueden darse todos los días.

Lo anterior, hace que la metodología de cálculo establecida para la determinación de la UVR permita repartir la variación mensual del Índice de Precios al Consumidor en cambios diarios, de manera que al acumularlos se coincida con la variación mensual del IPC que se está aplicando.

¿Qué es la DTF?

El Depósito a Término Fijo o DTF representa la tasa de interés que las entidades financieras y cualquier otra entidad autorizada en el sistema financiero se comprometieron a pagarles a los ahorradores por los Certificados de Depósito a Término (CDT) con plazo de 90 días, abiertos durante la última semana.

Quién y cómo la calcula?

El Banco de la República es quien calcula la DTF el viernes de cada semana, teniendo en cuenta los CDT abiertos desde el viernes de la semana anterior hasta el jueves de esa semana que termina. La vigencia de la DTF es semanal, la tasa que se publica el viernes aplica desde el lunes hasta el domingo siguiente. Para calcularla lo hace de la siguiente forma:

Las entidades financieras le brindan la información del valor de las tasas de interés que reconocen por los CDT a 90 días y la cantidad de dinero que la gente tiene depositados en estos productos al Banco de la República, este multiplica ambos datos, por cada entidad, y suma todos los resultados

obtenidos. Luego, divide la suma anterior entre el total de recursos depositados en CDT a 90 días en todas las entidades financieras y este último valor corresponde a la DTF. Es decir, como usted no tiene todos esos datos no puede sacar la DTF, pero sí consultarla cada semana.

La DTF no es la única referencia a la que puede estar asociada una tasa variable, existen más, pero al menos, cuando le ofrezcan un crédito pactado a la DTF ya sabrá de qué le hablan, qué factores debe tener en cuenta (mirar por ejemplo, cómo ha sido el desempeño de la tasa en las últimas semana, si viene subiendo o bajando) y no tomar decisiones a la carrera, por salir de la urgencia, aun sabiendo que esto lo afectará positiva o negativamente en el futuro, sino que empezará a hacerlo informado y sabrá si escoger esa opción le conviene, según su caso particular y el valor de dicha tasa al momento de la solicitud.

¿Cómo se calcula la DTF.

La DTF es calculada por el Banco de la República con la información provista por la Superintendencia financiera hasta el día anterior.

Estas entidades financieras reportan a la Superintendencia financiera, por medio de la encuesta diaria de interés de captación, las tasas y los montos captados a 90 días. Luego, esta entidad transmite la información al Banco de la República que toma los resultados consolidados por entidad y lleva a cabo un promedio ponderado de las tasas y los montos captados durante una semana. A continuación se presenta el cálculo de la DTF.

Para calcular la DTF como un promedio ponderado se deben seguir los siguientes pasos:

Recolectar, para cada una de las entidades financieras descritas anteriormente (bancos, corporaciones financieras, corporaciones de ahorro y vivienda y compañías de financiamiento comercial), el valor de la tasa de interés que reconocen por los CDTs a 90 días y la cantidad de recursos (dinero) que la gente tiene depositados en CDT a 90 días.

Multiplicar el valor de la tasa de interés por la cantidad de recursos. Hacer esto para cada entidad financiera y sumar todos los resultados obtenidos.

Dividir la suma obtenida en el punto anterior entre el total de los recursos depositados en CDT a 90 días en todas las entidades financieras. Este valor corresponde a la DTF que se utilizará en la siguiente semana.

Ventajas del procedimiento utilizado.

Utilizar un promedio ponderado para el cálculo de la DTF tiene las siguientes ventajas.

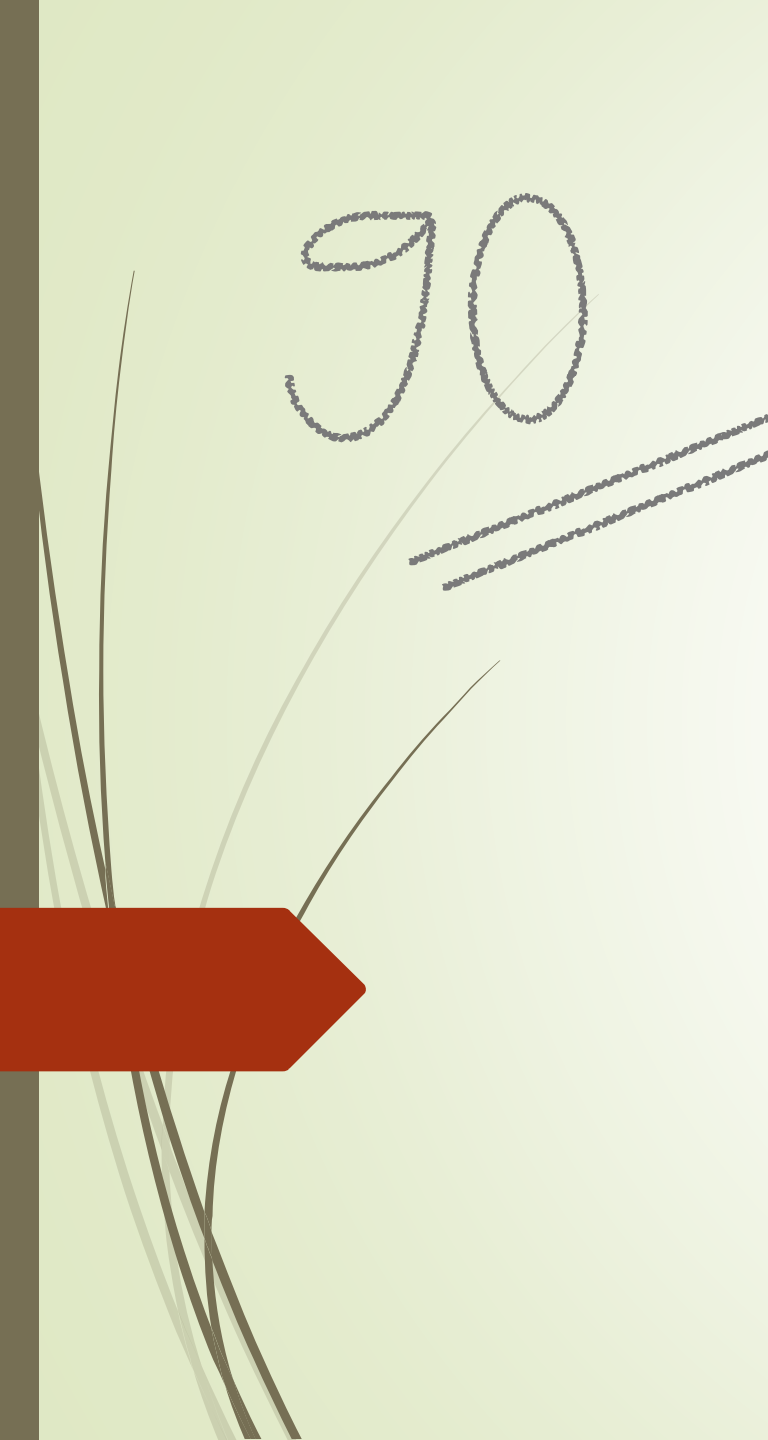
El valor de DTF calculado será cercano a la tasa de interés de la entidad financiera que tenga mayor cantidad de recursos captados como CDT a 90 días.

Las tasas de interés de entidades financieras con relativamente pocos recursos captados como CDT a 90 días tendrán poca influencia en el valor obtenido de DTF.

Un CDT es un certificado de depósito a término. Este certificado se recibe al realizar depósitos de dinero por un periodo de tiempo fijo en bancos comerciales, corporaciones de ahorro y vivienda, corporaciones financieras y compañías de financiamiento comercial. Los recursos depositados se deben mantener en la entidad financiera por treinta días o más. Antes de ese tiempo, el dinero no se puede retirar de la entidad en la cual se hizo el depósito. Los CDT más comunes son a 30, 60, 90, 180 y 360 días. Los intereses que este depósito recibe dependen de la cantidad de dinero depositada, del tiempo del depósito y de las condiciones del mercado en el momento del depósito; es decir, del nivel de las tasas de interés en el mercado.

Vigencia de la DTF.

La tasa DTF es calculada por el Banco de la República semanalmente con información recolectada hasta el día anterior por la Superintendencia financiera por lo que se concluye que la DTF tiene vigencia de una semana.



90

TRANSACCIONES EN CAJA

ANGELICA AVIRAMA

LUIS MENA

SERVICIO NACIONAL DE APENDIZAJE SENA

GESTION BANCARIA Y DE ENTIDADES FINANCIERAS

INSTRUCTOR JOSE NAVIA

POPAYAN

MARZO 2021

TRANSACCIONES EN EFECTIVO

Las entidades vigiladas deberán reportar mensualmente a la Unidad de Información y Análisis Financiero, dentro de los primeros diez (10) días calendario del mes siguiente al del corte, el informe sobre las transacciones individuales y múltiples en efectivo. Se entenderá por transacciones en efectivo, todas aquellas transacciones que en desarrollo del giro ordinario de los negocios de los clientes involucren entrega o recibo de dinero en billetes y/o en monedas nacional o extranjera. La entidad deberá en primer lugar calcular las transacciones múltiples en efectivo (es decir aquellas que en su conjunto igualen o supere cincuenta millones de pesos (\$50.000.000) si es moneda legal o cincuenta mil dólares de los Estados Unidos de América (USD50.000) o su equivalente en otras monedas). Una vez calculadas las operaciones múltiples en efectivo, la entidad deberá tomar las transacciones individuales que no fueron reportadas como múltiples y que cumplan con el monto establecido, es decir aquellas iguales o superiores a diez millones de pesos (\$10.000.000) si es moneda legal o cinco mil dólares de los Estados Unidos de América (USD5000) o su equivalente en otras monedas. La entidad de la cual es cliente la persona que realiza retiros en efectivo a través de cajeros automáticos, deberán reportar a la UIAF dichos retiros. Cuando se trate de avances y/o pagos en efectivo a través de tarjetas de crédito, se deben reportar estas operaciones por las entidades que entreguen o reciben el dinero en efectivo

El reporte de transacciones en efectivo se compone de:

1. Transacciones múltiples en efectivo Las entidades deberán reportar todas las transacciones en efectivo que se realicen en una o varias oficinas, durante un (1) mes calendario, por o en beneficio de un mismo cliente o usuario y que en su conjunto igualen o superen los cincuenta millones de pesos (\$50.000.000) en moneda legal o cincuenta mil dólares de los Estados Unidos de América (USD\$50.000) o su equivalente en otras monedas, según la tasa de conversión a dólares americanos del día en que se realice la operación, de acuerdo con la certificación de la TCRM que expida la Superintendencia Financiera de Colombia.

Se encuentran exceptuadas del reporte de transacciones múltiples en efectivo, las siguientes:

- ✓ Recaudo de impuestos nacionales, distritales y municipales.
- ✓ Recaudo de Contribución de Valorización
- ✓ Recaudo de aportes para salud y pensiones obligatorias
- ✓ Recaudo de servicios públicos domiciliarios
- ✓ Recaudo de telefonía móvil celular
- ✓ Recaudo de aportes a riegos profesionales (ARP)



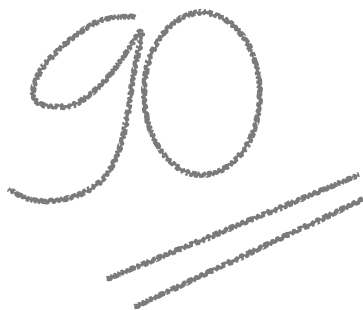
Para el caso del Reporte de Transacciones Múltiples en Efectivo, la entidad debe reportar la totalidad de las operaciones de recepción o entrega de efectivo en cabeza de un mismo cliente o usuario. Sin embargo, se aclara que aunque la entidad debe sumar las operaciones de recepción o entrega de efectivo para efectos de determinar y cumplir con el monto señalado para el reporte de transacción múltiples en efectivo, ésta debe reportar de forma individual todas las operaciones.

2. Transacciones individuales en efectivo

Las entidades deberán reportar las transacciones individuales en efectivo iguales o superiores a diez millones de pesos m/cte (\$10.000.000) en moneda legal o cinco mil dólares de los Estados Unidos de América (USD\$5.000) o su equivalente en otras monedas, según la tasa de conversión a dólares americanos del día en que se realice la operación de acuerdo con la certificación de la TCRM que expida la Superintendencia Financiera de Colombia. Se encuentran exceptuadas del reporte de transacciones individuales en efectivo, las siguientes transacciones en efectivo:

- a) Recaudo de aportes para salud y pensiones obligatorias
- b) Recaudo de servicios públicos domiciliarios
- c) Recaudo de telefonía móvil celular
- d) Recaudo de aportes a riegos profesionales (ARP)

Tanto las transacciones múltiples, como las transacciones individuales en efectivo se deben reportar en un (1) solo archivo.



ACTIVIDAD 5

**APRENDIZ
MARY PATRICIA QUINAYAS
JAIRO ANDRES MARTINEZ**

**INSTRUCTOR
JOSE ALBERTO NAVIA**

**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE -SENA
CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS REGIONAL CAUCA
TÉCNOLOGO EN GESTION BANCARIA Y DE ENTIDADES FINANCIERAS
FICHA: (2164924) ESPEJO NOCHE**

**POPAYÁN
2021**



Tu Score de Crédito

Tu Score de Crédito puede variar de una central de riesgo a otra. En TransUnion utilizamos las metodologías más innovadoras para obtener un score que refleje de la manera más precisa tu comportamiento financiero.



LAS CENTRALES DE RIESGO EN COLOMBIA: Son sociedades privadas que poseen bases de datos que se encargan de registrar el comportamiento y operaciones crediticias, financieras y comerciales de las personas que comienzan a tener cualquier tipo de obligación financiera, esto incluye personas naturales y jurídicas. En nuestro país Colombia operan tres centrales de riesgo:

1. CIFIN S.A., fue creada en 1981 como una unidad de negocio de la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia – Asobancaria para proveer servicios de Central de Información Financiera con el objetivo de recolectar, almacenar, administrar y procesar la información relativa a los clientes y usuarios de los sectores financiero, real, solidario y asegurador.

El historial crediticio será reflejado en dicho score e indicará a las entidades financieras su comportamiento como deudor a través de sus hábitos de pago, la frecuencia de utilización de productos financieros, así como el uso que da a dichos productos de financiamiento.

Este historial recibe una puntuación “score” que indica el nivel de riesgo que usted representa ante las entidades bancarias y financieras.



A partir de ahí, surge la interrogante de

¿Cuánto es una buena calificación de riesgo

▷ Tipos de calificación o “scores” de riesgo

Existen 3 tipos de calificaciones de riesgo:

- Puntaje menor a 600, en este punto se considera que el cliente es de alto riesgo financiero.
- Cuando el puntaje se ubica entre los seiscientos y los setecientos puntos, se puede inferir que el nivel de riesgo es medio.
- Puntaje superior a los setecientos cuarenta, se puede establecer que el usuario es de bajo riesgo financiero.

¿Cuánto es una buena calificación?

Los scores son modelos estadísticos creados específicamente para el sector financiero y, tal como mencionamos en el párrafo anterior, puede considerarse como una buena calificación en términos de riesgo financiero aquellas superiores a los 740 puntos.

Es importante mencionar que el sector financiero, además de contar con el servicio de estas empresas especializadas en la construcción de bases de datos sobre historial crediticio, cuenta con sus propios scores para evaluar el nivel de riesgo de una persona natural o jurídica.

De esta manera, pueden considerar variables cuantitativas, como capacidad de endeudamiento, nivel de endeudamiento, activos aptos para ser tomados en garantía y variables cualitativas como disposición de pago, tiempo como cliente, entre otros.



En general, cuánto más alto sea su score crediticio, mayor será su probabilidad de éxito en la aprobación del producto de financiamiento, además de la posibilidad de mejores tasas de interés y cuotas mensuales más bajas que el promedio.

2 DATACRÉDITO: Es la Central de Información Crediticia líder en el mercado andino con presencia en Colombia, Perú. ... Somos la única Central de Información Crediticia en Colombia que permite a las personas el acceso por Internet, de forma rápida y segura.

¿Cómo es el puntaje en Datacredito?

Los puntajes en Datacrédito van desde los 500 hasta los 1.000 puntos. Puntajes alrededor de los 700 – 750 son números mediocres o bajos, por encima de los 800 son los ideales, entre más es mejor.

3 PROCRÉDITO: Es la Central de Información del Sector Real, que permite verificar el comportamiento de pago, el historial crediticio y comercial que ha tenido una persona natural o jurídica con el comercio.

95
//

TRABAJO EXPOSICIONES

PRESENTADO A

INSTRUCTOR JOSE NAVIA

PRESENTADO POR

NATALIA ERAZO

JAVIER FERNANDO FLOREZ VARGAS

PROGRAMA GESTION BANCARIA Y ENTIDADES FINANCIERAS

FICHA 2164924

¿QUE ES UN CDT?

Un CDT es un certificado de depósito a término fijo, es decir un documento en el que consta que has dejado a cargo del banco un dinero por un tiempo determinado y que luego de que este tiempo transcurra podrás recibirlo de vuelta junto a una suma adicional producto de la rentabilidad.

Un certificado de depósito a término (CDT) es un instrumento de inversión establecido mediante certificado, que permite invertir una cantidad de dinero en una entidad financiera por un plazo determinado, generalmente 30, 60, 90, 180 o 360 días

BENEFICIOS

Tasas de interés competitivas.

Desde el momento de la apertura de tu CDT conoces la rentabilidad y eliges la modalidad de pago de los intereses, que puede ser por rentabilidad (pago periódico con abono en cuenta) o por capitalización (el pago se realizará al vencimiento).

Renovación automática.

Facilidad de obtener créditos garantizados con tu CDT.

Con el Seguro de Depósitos Financiero Fogafín estás protegido hasta por \$50 millones por cliente y por entidad, en el caso que la entidad financiera entre en liquidación.

CUALES SON LAS TASAS DE LOS CDT

son tasas de captación o pasivas que las instituciones financieras pagan a quienes dejan su dinero en forma de depósito con un monto y un plazo determinado. Estas tasas establecen el rendimiento del dinero, y se determinan de acuerdo al plazo y monto pactados

La DTF es el promedio ponderado de las tasas efectivas de captación de los CDT a 90 días que reconocen los Bancos, corporaciones financieras y compañías de financiamiento a sus clientes y sirve como indicador de referencia relacionado con el costo del dinero en el tiempo.

QUE TAN RENTABLE SON LOS CDT

En promedio, la rentabilidad de un CDT en Colombia está entre el 1% y el 6%. Este porcentaje depende de: el momento de la economía, la tasa de referencia del Banco de la República, las políticas de la entidad financiera, el monto y el plazo

TITULOS VALORES

Son ejemplos de títulos valores a la orden, por cuanto la ley permite tal posibilidad, la letra de cambio, el pagaré, el cheque, las facturas cambiarias de compraventa y de transporte (sólo pueden ser a la orden), carta de porte, conocimiento de embarque, certificado de depósito de mercancías (CD) y bono de prenda.

TIPOS DE TITULO VALOR

Empezaremos contando cuales son los más comunes:

Letra de cambio

Pagaré

Cheque

Factura

Bono

Bono de prenda

Certificado de depósito a término (CDT)

Acciones

títulos valores

son documentos necesarios para legitimar el ejercicio del derecho literal y autónomo que en ellos se incorpora, pueden ser de contenido crediticio, corporativo o de participación y de tradición o representativo de mercancías, según el artículo 619 del código de comercio.

LOS CHEQUES:

Es un título valor por medio del cual una persona llamada girador (quien posee una cuenta corriente bancaria) ordena a un banco llamado girado, que pague una determinada suma de dinero a la orden de un tercero llamado beneficiario.

Librador o Girador: Es la persona que emite el cheque y ordena su pago al banco.

Librado o Girado: Es el banco o entidad de crédito a la que se le ordena pagar el cheque con los fondos que el librador tiene.

Tenedor, Tomador o Beneficiario: Es la persona que posee el cheque (tomador es el primer tenedor). Como queda dicho el cheque es una orden de pago, no una promesa de pago como el caso del pagaré; entonces se deduce que debe

ejecutarse por el banco a la presentación del documento con las modalidades particulares establecidas para cada tipo de cheque.

Requisitos del cheque

Los cheques de cuenta corriente son facilitados unidos en talonarios por las entidades de crédito a las personas que han suscrito una cuenta corriente para que puedan disponer de los fondos depositados en ella.

Para garantizar la seguridad y derechos de sus usuarios, y en general para los tenedores de cheques, los bancos han establecido algunas normas, por tal razón, los cheques solo pueden ser librados o expedidos en formularios elaborados o autorizados por los bancos.

En tal virtud, los formularios de cheques serán impresos por los bancos bajo su responsabilidad y contendrán necesariamente el nombre del banco librado y una numeración consecutiva que permita identificarlos plenamente.

Por lo tanto, los cheques que sean expedidos en formularios diferentes a los autorizados por el banco no producirán efectos de título valor.

Cuando excepcionalmente, los bancos autoricen a su clientela para elaborar formularios especiales de cheques, se suscribirá un documento en que consten claramente las obligaciones que se generan por el cuentacorrentista, los requisitos y factores de seguridad que deberán llenar los cheques, y particularmente la necesidad de incluir la impresión del nombre del librado y del número de identificación de los cheques, para este efecto se le señalara a cada cliente numeraciones consecutivas y particulares, de manera que permita identificar sin lugar a duda los cheques.

Si dicho sea el caso, el banco utilizara para el procesamiento de sus cheques caracteres magnéticos que identificaran tanto al banco como al cliente o a cualquiera de ellos, dichos caracteres serán necesariamente impresos por el banco, aun cuando medie contrato para la elaboración de chequeras especiales.

Contenido del cheque

Los componentes esenciales que debe presentar todo título valor denominado cheque son los siguientes:

- El nombre de quien ha de pagar el cheque a su presentación, que necesariamente ha de ser un banco o entidad de crédito.
- Lugar de pago.
- Fecha de emisión del cheque.
- Un espacio en blanco precedido del signo “\$” en donde se registra el valor del cheque en números.
- La indicación “PÁGUESE A” o “PÁGUESE A LA ORDEN DE”, en donde va el nombre del beneficiario del cheque.
- La orden incondicional de pagar una determinada suma de dinero implícita en la formula “LA SUMA DE”, delante de la cual se registra el valor del cheque en letras.
- Firma del que expide el cheque. La firma ha de ser de puño y letra no admitiéndose impresa o estampada.
- En caso de que el Girador sea una empresa legalmente constituida, la firma deberá estar acompañada por los respectivos sellos debidamente registrados con anterioridad en el banco, ya que la falta de alguno de ellos dará origen al no pago del cheque. Cuando se presente la cláusula “Y/O”, que tantas veces se ha utilizado en los Títulos valores, es inadmisibles que la entidad bancaria alegue contradicción, inconveniencia o duda, pues al hacerse efectivo el derecho incorporado a uno de los beneficiarios automáticamente se excluye a los demás.

Cuando esta cláusula es utilizada por el girador, su voluntad es, que el girado se libere de su obligación de pagar efectuando el pago a los beneficiarios o a uno de ellos.

Para girar un cheque el librador deberá tener provisión de fondos disponibles en el banco librado y haber recibido de esta autorización para librar cheques a su cargo. La autorización se entenderá concedida por el hecho de que el banco entregue los formularios de cheques o chequeras.

Negociabilidad

La negociabilidad de los cheques podrá limitarse insertando en ellos una cláusula que así lo indique. Dependiendo de la cláusula que se inserte podemos hablar de dos clases de restricciones: absoluta y relativa.

- La restricción absoluta se presenta cuando el cheque lleva la cláusula “NO NEGOCIABLE”, evento en el cual, además de no poderse negociar, su tenedor legítimo solo podrá cobrarlo por conducto de un banco y no por ventanilla.
- La restricción relativa ocurre con los cheques que tienen inserta la leyenda “PÁGUESE ÚNICAMENTE AL PRIMER BENEFICIARIO”, la cual solo afecta a la negociabilidad misma del cheque y no la presentación y forma de cobro, es decir, el beneficiario no puede negociarlo y solo él puede cobrarlo, pero lo puede hacer bien en forma directa presentándolo en la ventanilla o bien por conducto de un banco.

Presentación y pago

El cheque siempre será pagadero a la vista, por lo tanto cualquier anotación que determine lo contrario se omitirá. Aquellos cheques posdatados y presentados al cobro antes del día indicado como fecha de emisión serán pagaderos el día de su presentación.

El tenedor o beneficiario de un cheque debe presentarlo al cabo de los siguientes plazos contados a partir de la fecha de emisión:

- Dentro de los quince días a partir de su fecha, si fueren pagaderos en el mismo lugar de su expedición.
- Dentro de un mes, si fueren pagaderos en el mismo país de su expedición, pero en lugar distinto al de esta.
- Dentro de tres meses, si fueren expedidos en un país latinoamericano y pagaderos en algún otro país de América Latina
- Dentro de cuatro meses, si fueron expedidos en algún país latinoamericano para ser pagados fuera de América Latina.

Cuando la cuenta corriente del librador carezca de fondos para atender la totalidad del pago, el banco de la persona que expide el cheque estará obligado a cubrir el cheque hasta el importe del saldo disponible en la cuenta en el momento de su presentación al cobro, es decir, ofrecerá un pago parcial, salvo disposición legal que lo libere de tal obligación; el tenedor podrá rechazar el pago parcial, pero si decide aceptarlo el librado pondrá en el cheque la constancia del monto pagado y devolverá el título al tenedor.

La orden de no pagar un cheque no tiene efecto dentro del plazo de presentación salvo por robo o extravió del mismo.

Incluso, aun cuando el cheque no hubiere sido presentado en tiempo, el librado deberá pagarlo si tiene fondos suficientes del librador o hacer la oferta de pago parcial, siempre que se presente dentro de los seis meses que sigan a su fecha.

Para hacer valedero un cheque con más de seis meses de creación y aún no presentado para su pago, basta con que el girador autorice su pago inscribiendo la fecha actualizada en el reverso.

El librador de un cheque presentado en tiempo y no pagado por su culpa abonará al tenedor, como sanción, el 20% del importe del cheque, sin perjuicio de que dicho tenedor persiga por las vías comunes la indemnización de los daños que le ocasione.

Impago

Cuando sin causa justa se niegue el librado a pagar un cheque o no haga el ofrecimiento de pago parcial, pague al librador, a un título de sanción, una suma equivalente al 20% del importe del cheque o del saldo disponible.

En caso de que el cheque haya sido presentado en tiempo y no pagado total o parcialmente, se levantara una acción cambiaria contra el librador y sus avalistas llamada protesto, la cual consiste en estampar en el dorso del cheque la palabra "protesto", la causa de este, el lugar, la fecha, la firma del girado y de los testigos, con el nombre o razón social del girador y la denominación o número de la cuenta. Este procedimiento se realiza en el banco una vez que el tenedor lo presenta para hacer la reclamación.

Devolución del cheque

Algunas de las razones que dan lugar a la devolución de cheques son:

1. Carencia absoluta de fondos.
2. Fondos insuficientes.
3. Pagado parcialmente.
4. Librado en chequera ajena.
5. Cuenta cancelada.
6. Cuenta saldada.
7. Saldo embargado.
8. Hay orden de no pagarlo.

9. Presentación del cheque seis meses después de librado.
10. Quiebra, liquidación o concurso del girador.
11. Instrumento aparentemente falsificado.
12. Firma no registrada.
13. Firma no concordante con la registrada.
14. Falta firmas de Falta protector registrado.
15. Falta sello, ante firma registrada. 17. falta endoso.
16. Falta continuidad endosos.
17. Identificación insuficiente del tenedor.
18. Tenedor distinto del beneficiario.
19. Cheque enmendado.
20. Falta cantidad determinada.
21. Falta sello de canje.
22. Mal remitido, no es a cargo del banco.

DEPOSITOS JUDICIALES

A la luz del artículo 1º de la Ley 66 de 1993 un depósito judicial se entiende como la cantidad de dinero que de conformidad con las disposiciones legales y vigentes deben consignarse a órdenes de los despachos de la Rama Judicial, las cuales se deben consignar en los bancos legalmente autorizados para tal efecto.

En la actualidad el Banco Agrario de Colombia S.A. es el único establecimiento bancario autorizado para recibir depósitos judiciales en todo el territorio nacional, facultad que le ha sido otorgada mediante el Decreto 2419 del 30 de noviembre de 1999, en cuyo artículo 1º dispuso:

"(...) Las funciones de recibo, depósito y administración de los dineros que por mandato legal se depositaban en la Caja de Crédito Agrario, Industrial y Minero S.A. en liquidación, serán asumidas por el Banco Agrario de Colombia S. A el cual sustituirá a la Caja en los derechos y obligaciones inherentes a dicha funciones (...)"

Dicho artículo recogió la anterior previsión del artículo 16 del Decreto 1065 de 1999 que reza:

"Artículo 16. Depósitos judiciales, consignación de multas y de cauciones. Se ordena el traslado al Banco Agrario de Colombia S. A. de las funciones de recibo, depósito y administración de los dineros que por mandato legal se deben depositar en la Caja de Crédito Agrario, Industrial y Minero, incluyendo las relacionadas con los depósitos judiciales, la consignación de multas que impongan las autoridades jurisdiccionales, las cauciones, las cantidades de dinero que deban consignarse a órdenes de las autoridades de policía con motivo de las actuaciones o diligencias

que adelanten y las sumas que se consignent en desarrollo de contratos de arrendamiento.

En consecuencia, a partir de la vigencia del presente decreto, el Banco Agrario de Colombia S.A. sustituye en los derechos y obligaciones a la Caja de Crédito Agrario Industrial y Minero en relación con las funciones aquí señaladas.

Parágrafo: La cesión de los derechos y obligaciones relacionados con los depósitos judiciales que en la actualidad poseen los establecimientos bancarios distintos de la Caja de Crédito Agrario, Industrial y Minero y el Banco Central Hipotecario, se hará a la entidad de que trata el artículo 12 de este decreto en los términos actualmente pactados."

Una vez el banco recepción los depósitos judiciales procede a expedir los títulos especiales que soportan los recursos depositados. Su prescripción opera de conformidad con el artículo 59 de la Ley 633 de 2000 en los siguientes términos:

"(...) Artículo 59. Modifícase el artículo 9º de la Ley 66 del 19 de agosto de 1993, el cual quedará así:

"Artículo 90. *Conforme al procedimiento que establezca la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura*, el valor de los depósitos judiciales prescribirá a favor del Tesoro Nacional si transcurridos *dos (2) años*, contados a partir de la terminación definitiva del proceso correspondiente, no hubieren sido reclamados por sus beneficiarios.

PARÁGRAFO. Los depósitos judiciales efectuados por causa o motivos laborales, prescribirán a favor del Tesoro Nacional, si transcurridos tres (3) años contados a partir de la fecha del depósito, no se hubiere iniciado proceso judicial alguno por parte del beneficiario, tendiente a obtener su entrega.

90

CENTRALES DE RIESGO

NELSON ALEJANDRO HOYOS HURTADO

INSTRUCTOR

JOSE ALBERTO NAVIA

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE- SENA

GESTION BANCARIA Y DE ENTIDADES FINANCIERAS

FICHA :2164924

POPAYÁN-CAUCA

2021

¿Qué son las centrales de riesgo en Colombia?

Las centrales de riesgo en Colombia son instituciones de carácter privado especializadas en guardar y administrar información correspondiente al comportamiento de pago por parte de empresas y personas naturales. Esta información se recopila a través de las solicitudes de créditos bancarios y de adquisiciones de compras o servicios a través créditos u otros instrumentos financieros.

¿Qué información guardan las centrales de riesgo?

Las centrales de riesgo almacenan los datos de identificación, ubicación demográfica, comportamiento de pago y nivel de endeudamiento. De acuerdo con la ley 1266 de 2008, tienen la competencia de llevar y conservar los datos de las personas que celebran operaciones crediticias con entidades.

¿Cómo evalúan el historial crediticio las Centrales de riesgo en Colombia?

Tu vida crediticia inicia en el momento mismo que se abre una cuenta de ahorro u otra cuenta bancaria, cuando se recibe una tarjeta de crédito y autorizas, como titular de la información, a que se recopilen tus datos. Así mismo cuando realizas alguna compra o servicio a crédito o cuando solicitan un préstamo bancario.

Las centrales de riesgo verifican los datos:

Las centrales de riesgo en Colombia verifican los datos crediticios de forma mensual. Es decir que revisan los pagos realizados de forma puntual, las deudas por pagar, los ingresos y tu capacidad de pago. A su vez, registran y evalúan tus finanzas. Ten presente que se puede obtener información.

Si se cuenta con un reporte negativo, esta información no podrá exceder los cuatro años en la base de datos. De acuerdo con la Sentencia C-1011 de 2008, este tiempo será contado a partir de la fecha en que se cancelen las cuotas u obligaciones vencidas. Además, si la deuda contraída es menor a dos años, no podrá permanecer el doble del tiempo en que incurrió en mora.

Centrales de riesgo en Colombia:

En nuestro país existen 3 centrales de riesgo que almacenan y administran nuestros historiales de crédito: TRANSUNION (CIFIN), DATACRÉDITO y PROCRÉDITO. Cada una de estas entidades recibe la información de entidades bancarias, de telecomunicaciones, comerciales y sector de servicios. Allí registran tu comportamiento de pago, tanto positivo como negativo.

CIFIN

La Central de Información Financiera (CIFIN) es una de las principales centrales de riesgo de Colombia. Es un sistema de almacenamiento y procesamiento de datos en el que se registran los datos a la actividad crediticia de toda persona que tenga obligaciones de pago ante un banco o entidad financiera. CIFIN proporciona la información crediticia de los clientes de forma rápida y útil a las entidades que solicitan los reportes de los solicitantes de créditos. Con este reporte harán su evaluación y determinarán si el cliente es confiable para aprobarle el crédito.

Datacrédito

Al igual que CIFIN, Datacrédito es una central de riesgo muy conocida que ofrece sus servicios de información a las entidades financieras y personas que requieran reportes de deudas, usuarios pertenecientes al sector financiero, asegurador, solidario. Ofrece soluciones integrales a sus clientes para la evaluación y seguimiento crediticio para la toma de decisiones en cuanto a la sesión y aprobación de créditos, minimizando su margen de pérdidas y nivel de riesgo asumido.

Procrédito

Procrédito es una central de riesgo muy importante en Colombia ya que brinda servicios de información de excelencia, respaldados por la innovación tecnológica y que ofrece herramientas que apunta a la mejora continua del servicio. Procrédito, pertenece a Fenalco, la central de riesgos más grande e importante del sector real en Colombia debido a su base de datos crediticia. Tiene su centro de operaciones en Medellín, dispone de oficinas regionales y cubre todo el territorio colombiano. Procrédito es de las tres principales Centrales de Riesgo de Colombia, que administran bases de datos con información crediticia de las personas y empresas, que acceden a crédito en el sector comercial y financiero del país.

Score que ofrecen:

El score de crédito o puntaje crediticio el cual es un dato numérico que va de 150 a 950, este puntaje es determinante para acceder más fácilmente al sistema financiero o comercial mediante créditos, ya que para las entidades el score es la mejor carta de presentación que una persona pueda tener a nivel financiero, algunos puntos que se deben tener en cuenta, para mejorar la calificación son: Pagar las deudas a tiempo, no exceder la capacidad de endeudamiento y abrir nuevos productos únicamente cuando sea necesario. Este último punto, es de cuidado porque las entidades financieras tienen acceso a verificar las consultas por las cuales ha pasado una persona, logrando tener información clara y precisa de las solicitudes que se han realizado en los últimos 6 meses, y de acuerdo con la cantidad

de consultas realizadas, se puede ver afectado el score de crédito. cuando el score es menor a 400, el riesgo es Alto, entre 600 y 750 el riesgo es medio y mayor a 750 se puede considerar un cliente con bajo riesgo.

En el caso de DataCrédito, el puntaje promedio de los colombianos se encuentra en 732, siendo una cifra positiva de riesgo bajo, para el mercado. Se debe resaltar que si bien es score sirve para determinar el nivel de cumplimiento de pago y que, a mayor puntaje, menor va a ser el riesgo, muchas veces estos rangos pueden ser interpretados diferentemente según la entidad financiera o comercial, conforme a las políticas que tengan establecidas.

Grupo Bank Financial

Angi Carolina Velasco Ulchur
Richard Castro Castillo

¿Cuáles son los impuestos que se aplican a los productos y tarifas financieros? GMF, IVA, TIMBRE

Gravamen a los movimientos financieros

El Gravamen a los Movimientos Financieros (GMF) es un impuesto indirecto del orden nacional que se aplica a las transacciones financieras realizadas por los usuarios del sistema. Su administración corresponde a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

1. ¿Cuál es el hecho generador del GMF?

El hecho generador del GMF lo constituye la realización de las transacciones financieras, mediante las cuales se disponga de recursos depositados en cuentas corrientes o de ahorros, así como en cuentas de depósito en el Banco de la República, y los giros de cheque de gerencia. (Artículo 871 del E.T.)

2. ¿Cuál es el momento de causación del Gravamen a los Movimientos Financieros?

El GMF es un impuesto instantáneo y se causa en el momento en que se produzca la disposición de los recursos objeto de la transacción financiera. (Artículo 873 ET)

3. ¿Cuál es la base gravable del Gravamen a los Movimientos Financieros?

La base gravable del Gravamen a los Movimientos Financieros estará integrada por el valor total de la transacción financiera mediante la cual se dispone de los recursos (Artículo 874 del ET)

4. ¿Cuál es la tarifa del Gravamen a los Movimientos Financieros?

La tarifa del gravamen a los movimientos financieros será del cuatro por mil (4 x 1.000).

La tarifa del impuesto se reducirá de la siguiente manera:

- Al tres por mil (3 x 1.000) en 2019.
- Al dos por mil (2 x 1.000) en 2020.
- Al uno por mil (1 x 1.000) en el año 2021.

A partir del 1o. de enero de 2022 se eliminará el GMF

IVA

Cada vez que se adquieren bienes de consumo se asume un costo adicional por los mismos, el cual se traduce en el conocido **Impuesto al Valor Agregado (IVA)**. Este impuesto, que **se cobra en el momento de la realización, consumo o compra, de** productos, servicios, transacciones comerciales o importaciones y cuyo **valor depende del monto de la transacción**, así como **del producto o mercancía**, este es establecido por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia (DIAN).

El IVA es un impuesto directo, lo que significa, que recaen sobre los costos de producción y venta de las empresas y se devenga de los precios que paga el consumidor final.

En Colombia la tarifa general del IVA es del 19% y es aplicable tanto a bienes como servicios, que pueden ser **gravados, excluidos, exentos o no sometidos**.
¿Cuál es la diferencia? Los primeros (gravados) son aquellos a los que se les aplica una tarifa; los segundos (excluidos) a los que por disposición legal no causan el impuesto a las ventas; los terceros (exentos), aquellos gravados a tarifa de 0% y los últimos (no sometidos) son los que no están catalogados en el régimen del impuesto sobre las ventas.

Con el propósito de buscar la **equidad en el pago del tributo**, es decir, que quienes tengan mayor capacidad económica paguen un mayor impuesto por sus bienes, dicho impuesto varía según los productos y servicios que se consuman, por ejemplo, **productos de la canasta familiar como pan, papa, cebolla, tomate, entre otros están exentos de dicho impuesto (IVA 0%)**, las carnes frías y embutidos pagan 5% de IVA y productos como vehículos, relojes y joyas graban el 19% (la general).

Impuesto de timbre nacional

El impuesto de timbre nacional es un impuesto que se aplica sobre documentos públicos o privados en los que crean, modifican o extinguen obligaciones, y que por lo general implican el traslado de riqueza un sujeto a otro por medio de títulos valores, contratos, etc

Impuesto de timbre nacional

El **impuesto de Timbre que** se cause en el exterior, será **recaudado** por los agentes consulares y su declaración y pago estará a cargo del Ministerio de Relaciones Exteriores en la forma como lo determine el reglamento, sin **que** se generen intereses moratorios.

Tiene una tarifa del uno punto cinco por ciento,(1.5), Sobre los instrumentos públicos y Documentos privados, ahí se incluyen los títulos de valores que se acepten o se otorguen en el país

Sujeto pasivo del impuesto de timbre.

El sujeto pasivo del impuesto es el contribuyente que intervengan como otorgantes, giradores, aceptantes, emisores o suscriptores en los documentos, de acuerdo al artículo 515 del estatuto tributario.

Señala el mismo artículo que es contribuyente toda persona natural o jurídica a cuyo favor se expida, extienda y otorgue el documento.

Responsables del impuesto de timbre.

En el impuesto de timbre el responsable es el agente de retención que tiene la obligación de retener el impuesto de timbre.

Recordemos que el impuesto de timbre se recauda en su totalidad mediante el mecanismo de retención en la fuente, se declara y paga en el formulario 350 de retención en la fuente.

Bogotá (ene. 1/21). El Ministerio de Relaciones Exteriores informa que, según lo establecido en la Resolución 000111 del 11 de diciembre de 2020, "Por la cual se fija el valor de la Unidad de Valor Tributario – UVT aplicable para el año 2020, expedida por la DIAN", el valor de este impuesto de timbre que hace parte del costo total de los pasaportes expedidos en el territorio nacional será ajustado a partir del 1 de enero de 2021 así:

Costos en Bogotá

Pasaporte	Costo Ministerio	Impuesto de Timbre (i)	Total Pasaporte
Ordinario	\$115.000	\$54.000	\$169.000
Ejecutivo	\$205.000	\$54.000	\$259.000

Costos fuera de Bogotá

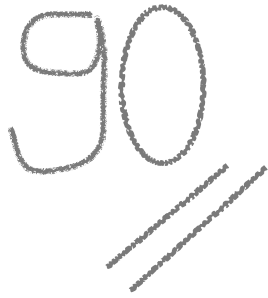
Pasaporte	Costo Ministerio	Impuesto de Timbre (i)	Costo+Impuesto departamental
Ordinario	\$115.000	\$54.000 (i)	\$169.000+(ii)
Ejecutivo	\$205.000	\$54.000 (i)	\$259.000+(ii)

(i) Contribución con la que el Departamento Administrativo de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) grava los diferentes bienes y servicios que suministra el Estado a través de sus diferentes entidades.

(ii) Impuestos departamentales. Valor que debe consultar con la Gobernación correspondiente.

ESPERAMOS QUE ESTA INFORMACIÓN,
SIRVA PARA AMPLIAR SUS
CONOCIMIENTOS.

AGRADECEMOS LA ATENCIÓN PRESTADA!



Servicio nacional de aprendizaje

SENA

Gestión bancaria y de entidades financieras

N° de ficha: 2164924

Tatiana Mambuscay

José Navia

Las fintech

Popayán - Cauca

13 marzo 2021

1. ¿Qué son las fintech?

El sector de fintech representa al sector de servicios financieros apalancados en tecnologías como Big Data, Software, Inteligencia Artificial y Blockchain. En ese sentido, una fintech startup es una empresa que ofrece soluciones tecnológicas para mejorar, personalizar, y automatizar la entrega y el uso de servicios financieros.

Dentro de los servicios que estas empresas ofrecen se encuentran: métodos de pago online, préstamos pre-aprobados, transferencias de dinero, administración de inversiones, entre otros.

2. OBJETIVOS

- Como pueden ser ofrecidos los nuevos servicios financieros.
- Como añadir valor sobre los servicios financieros actuales.
- Como desintermediar productos financieros que pueden ofrecerse de persona a persona.
- Como realizar de forma más eficiente a nivel de costes los servicios actuales.
- Permitir más acceso a servicios financieros, o permitir una mayor transparencia en la oferta financiera.
- Utilizar la tecnología para dar mejores soluciones a los servicios financieros.

3. ¿Cuáles se encuentran en Colombia?

RAPPI PAY:

Rappi es una startup que no nació como una fintech. Dentro de los productos que ofrece esta startup colombiana, se encuentra Rappi Pay, una plataforma de pagos electrónicos que surgió como alternativa de pago a las tarjetas de crédito y al efectivo que se manejaban en la app de Rappi. Esta plataforma también cuenta con una tarjeta de débito, la cual es aceptada en todo el mundo, ya que está respaldada por Visa. Además, este 2020, la empresa anunció.

TRANQUI:

Tranqui es una fintech colombiana que ofrece asesoría digital para administrar tus finanzas personales. Cuentan con una plataforma web que ayuda a los usuarios a obtener una guía y respuestas para que puedan mejorar el manejo de sus finanzas personales y alcanzar sus metas, desde salir de deudas hasta comenzar a invertir.

Aflore:

Primera red de venta directa para distribuir servicios financieros a los hogares no bancarizados de Latinoamérica.

BIOCREDIT:

Conectamos a las personas que necesitan satisfacer sus necesidades de crédito, con las diferentes ofertas de crédito de múltiples entidades en el mercado; calculando un score con redes sociales por medio de tecnología biométrica.

EXCELCREDIT:

ExcelCredit es una Fintech enfocada en brindar préstamos por libranza a pensionados, docentes, empleados públicos y policías. Una de las modalidades de solicitud de crédito, se realiza 100%

online a través de nuestra app ExcelCredit Credito Digital de forma ágil y confiable ¡simplemente chateando!

ADDI :

Addi es una fintech colombiana que ofrece soluciones de crédito y banca en punto de venta en el país, con tan solo tener un documento de identidad y celular. En 2020, la empresa recibió una inversión de USD \$15 millones en una ronda Serie B liderada por el fondo Quona Capital e inició su expansión a Brasil.

BOLD:

Bold es una fintech colombiana fundada por el co-fundador de PayU, José Vélez. Esta startup ofrece una solución de servicios financieros para las PYMEs y emprendimientos colombianos. Hasta ahora cuentan con 2 productos: el datáfono Bold que es un terminal de pagos móvil (mPoS, en inglés) y un link de pago en línea que recibe tarjetas de crédito y débito.

ZINOBE:

Zinobe es una fintech startup colombiana que ofrece productos de crédito en línea a personas naturales o pequeñas empresas. La compañía tiene un enfoque basado en datos que le permiten tomar decisiones usando modelos de Machine Learning. Este 2020, levantaron una ronda de inversión de USD \$10 millones expandible a USD \$30 millones a través de Monachil Capital Partners.

TPAGA:

Tpaga es una fintech colombiana que cuenta con un app móvil para realizar pagos. Esta app opera por medio de 3 ejes fundamentales: pagar, comprar y retirar, y se encuentra habilitada para funcionar en diferentes establecimientos. No tiene ningún costo para los comerciantes y puedes pagar sin contacto. En agosto del 2020, la empresa anunció que llegó a los 200,000 usuarios.

4. ¿Qué productos financieros en línea están ofreciendo?

CROWDFUNDING:

Es una alternativa a la intermediación bancaria. Pone en contacto a emprendedores, Pymes o particulares que demandan financiación con inversores de todo tipo.

Existen distintos tipos de Crowdfunding:

De recompensa: ofrece un producto o servicio como contraprestación a la aportación del inversor.

De donaciones: no ofrece un retorno a las personas que aportan los fondos. Genera la satisfacción de formar parte del proyecto.

De inversiones: ofrece la participación en el capital de una empresa como contraprestación a la aportación.

Crowdlending: ofrece al inversor el retorno de la cantidad invertida más el interés aplicado. Sustituye a la intermediación bancaria.

Inmobiliario: La compra de inmuebles se realiza de manera conjunta con varios inversores. No es necesario un gran desembolso de dinero.

LOS ROBO ADVISOR:

son plataformas de inversión online que aportan un servicio de gestión de carteras automatizada. Es decir, ofrecen un servicio de asesoramiento informatizado basado en algoritmos, donde no hay intervención humana en las decisiones de inversión. No dependen de las incertidumbres o miedos que podamos tener las personas.

Los Quant Advisor son plataformas de inversión automatizadas que implementan estrategias de gestión activa. Es decir, buscar retornos siempre positivos, con independencia de la evolución de los mercados. No dependen de los mercados alcistas o bajistas. Al igual que los Robo Advisor, en las decisiones de inversión no hay prácticamente intervención humana.

PAGO DIGITAL:

El pago digital se ha convertido en una de las principales batallas de los competidores financieros. La tecnología se desarrolla exponencialmente y genera infinidad de innovaciones relacionadas con los medios de pago.

Sin duda, el más desarrollado de todos los productos fintech es el pago con el móvil. En el 2020 se espera que el 70% de la población mundial tenga un Smartphone. Además del pago con el móvil se han desarrollado otros instrumentos de pago.

GESTIÓN INTEGRAL DE FINANZAS:

Plataformas que permiten ver en tu dispositivo digital (Smartphone, tablet, portátil...) todas tus cuentas, facturas, movimientos... de forma conjunta o agregada (a simple vista). Estas plataformas te indican por ejemplo tus tendencias de gastos, agregación de cuentas bancarias

TECNOLOGIA EN GESTION BANCARIA Y DE ENTIDADES
FINANCIERAS.

Angélica Avirama Hernández

SENA
TALLER “LEY 1581 DE 2012”
Ficha 2164924.

JOSE ALBERTO NAVIA

FEBRERO 2021

TALLER.

- Banco Bogotá

Tarjeta de Crédito		
PRODUCTO	Tasa de Interes Mes Vencido	Tasa de Interes Efectiva Anual
TARJETA DE CRÉDITO NEGOCIOS/ELITE NEGOCIOS		
Compras Nacionales/Avances	1.963%	26.280%
Compras Internacionales	1.957%	26.180%
Pago de Impuestos	1.417%	18.396%
Compra de Cartera	Desde 1.360%**	Desde 17.597%
TARJETA DE CRÉDITO CRECER		
Compras Nacionales/Internacionales/Avances	1.963%	26.280%
Pago de Impuestos	1.694%	22.338%
Compra de Cartera	Desde 1.360%**	Desde 17.597%
TARJETA DE CRÉDITO LOGROS		
Compras Nacionales/Internacionales/Avances	1.963%	26.280%
Pago de Impuestos	1.963%	26.280%
Compra de Cartera	Desde 1.360%**	Desde 17.597%
TARJETA DE CRÉDITO LOGROS		
Compras Nacionales/Internacionales/Avances	1.963%	26.280%
Pago de Impuestos	1.963%	26.280%
Compra de Cartera	Desde 1.360%**	Desde 17.597%
TARJETA DE CRÉDITO EMPRESARIAL		
Compras Nacionales/Avances	1.963%	26.280%
Compras Internacionales	1.957%	26.180%
Pago de Impuestos	1.963%	26.280%
Compra de Cartera	Desde 1.963%**	Desde 26.280%**
TARJETA DE CRÉDITO CORPORATIVA		
Compras Nacionales/Avances	1.963%	26.280%
Compras Internacionales	1.957%	26.180%
Pago de Impuestos	1.228%	15.768%
Compra de Cartera	Desde 1.963%**	Desde 26.280%**
Tarjeta Crédito	La tasa de interes de mora para el mes del 01 de Febrero 2021 al 28 de Febrero 2021	
		26.280%

PRODUCTOS	RANGO	TASA E.A.
Crédito de Consumo		
Crédito de Consumo de Libre Destino Personas	La tasa remuneratoria vigente (EA)	26.21%
Crédito de Consumo Libre Destino Preferente	La tasa remuneratoria vigente (EA)	23.21%
Crédito de Consumo Libre Destino Premium	La tasa remuneratoria vigente (EA)	22.21%

PRODUCTOS	RANGO		TASA E.A.
Cuentas de Ahorro Persona Natural			
Cuenta AVENTURA (Liquidado sobre saldo diario pagadero mes vencido, con abono a fin de mes).	\$0	En adelante	0.05%
Cuenta JÓVEN (Liquidado sobre saldo diario pagadero mes vencido, con abono a fin de mes).	\$0	En adelante	0.05%
Ahorro Programado (Liquidado sobre saldo diario pagadero mes vencido, con abono a fin de mes).	\$0	a \$50,000	0.05%
	\$50,001	a \$250,000	0.10%
	\$250,001	a \$1,500,000	0.30%
	\$1,500,001	a \$5,000,000	0.45%
	\$5,000,001	a \$300,000,000	0.55%
	\$300,000,001	En adelante	0.70%
Emprendehorro (Liquidado sobre saldo diario pagadero mes vencido, con abono a fin de mes.).	\$0	a \$50,000	0.05%
	\$50,001	a \$250,000	0.05%
	\$250,001	a \$1,500,000	0.05%
	\$1,500,001	a \$5,000,000	0.05%
	\$5,000,001	a \$300,000,000	0.05%
	\$300,000,001	En adelante	0.05%
Flexiahorro (Liquidado sobre saldo diario pagadero mes vencido, con abono a fin de mes).	\$0	a \$500,000	0.05%
	\$500,001	a \$5,000,000	0.05%
	\$5,000,001	a \$30,000,000	0.05%
	\$30,000,001	a \$50,000,000	0.05%
	\$50,000,001	En adelante	0.05%

Libreahorro (Liquidado sobre saldo diario pagadero mes vencido, con abono a fin de mes).	\$0	a	\$500,000	0.05%
	De \$500,001	a	\$ 5,000,000	0.05%
	De \$5,000,001	a	\$ 30,000,000	0.10%
	De \$30,000,001	a	\$50,000,000	0.15%
	De \$50,000,001	En adelante		0.25%
Rentahorro (Liquidado sobre saldo diario pagadero mes vencido, con abono a fin de mes).	\$0	a	\$500,000	0.05%
	De \$500,001	a	\$ 1,000,000	0.10%
	De \$1,000,001	a	\$ 5,000,000	0.25%
	De \$5,000,001	a	\$ 30,000,000	0.45%
	De \$30,000,001	a	\$50,000,000	0.50%
Cuenta de Ahorro Premium (Liquidado sobre saldo diario pagadero mes vencido, con abono a fin de mes).	De \$50,000,001	En adelante		0.70%
	\$0	a	\$49,999,999	0.10%
	\$50,000,000	a	\$99,999,999	1.25%
	\$100,000,000	a	\$299,999,999	1.65%
	\$300,000,000	a	\$499,999,999	1.75%
	\$500,000,000	a	\$999,999,999	2.00%
	\$1,000,000,000	En adelante		2.15%

CDT - TASA FIJA

Plazo en días / Valor de la Inversión	30 - 59 días Tasa EA	60 - 89 días Tasa EA	90 días Tasa EA	91 - 120 días Tasa EA	121 - 150 días Tasa EA	151 - 180 días Tasa EA	181 - 210 días Tasa EA	211 - 240 días Tasa EA	241 - 270 días Tasa EA
De \$100.000 a \$49.999.999	0.10%	0.15%	1.65%	1.70%	1.75%	1.80%	1.90%	1.95%	2.00%
De \$50.000.000 a \$199.999.999	0.10%	0.50%	1.70%	1.75%	1.80%	1.85%	2.05%	2.10%	2.15%
De \$200.000.000 a \$499.999.999	0.10%	0.75%	1.75%	1.80%	1.85%	1.90%	2.10%	2.15%	2.20%
Mayor o igual a \$500.000.000	0.10%	1.00%	1.80%	1.95%	2.00%	2.05%	2.20%	2.25%	2.30%

Plazo en días / Valor de la Inversión	271 - 300 días Tasa EA	301 - 330 días Tasa EA	331 - 360 días Tasa EA	361 - 390 días Tasa EA	391 - 420 días Tasa EA	421 - 450 días Tasa EA	451 - 480 días Tasa EA	481 - 510 días Tasa EA	511 - 540 días Tasa EA	Mas de 540 días Tasa EA
De \$100.000 a \$49.999.999	2.05%	2.10%	2.15%	2.30%	2.35%	2.40%	2.45%	2.50%	2.55%	2.90%
De \$50.000.000 a \$199.999.999	2.20%	2.25%	2.30%	2.50%	2.55%	2.60%	2.65%	2.70%	2.75%	3.10%
De \$200.000.000 a \$499.999.999	2.25%	2.30%	2.35%	2.55%	2.60%	2.65%	2.70%	2.75%	2.80%	3.15%
Mayor o igual a \$500.000.000	2.35%	2.40%	2.45%	2.60%	2.65%	2.70%	2.75%	2.80%	2.85%	3.20%

CDT - DIGITAL

Plazo en días / Valor de la Inversión	30 - 59 días Tasa EA	60 - 89 días Tasa EA	90 días Tasa EA	91 - 120 días Tasa EA	121 - 150 días Tasa EA	151 - 180 días Tasa EA	181 - 210 días Tasa EA	211 - 240 días Tasa EA	241 - 270 días Tasa EA	271 - 300 días Tasa EA
De \$100.000 a \$49.999.999	0.20%	0.25%	1.75%	1.80%	1.85%	1.90%	2.00%	2.05%	2.10%	2.15%
De \$50.000.000 a \$199.999.999	0.20%	0.60%	1.80%	1.85%	1.90%	1.95%	2.15%	2.20%	2.25%	2.30%
De \$200.000.000 a \$499.999.999	0.20%	0.85%	1.85%	1.90%	1.95%	2.00%	2.20%	2.25%	2.30%	2.35%
Mayor o igual a \$500.000.000	0.20%	1.10%	1.90%	2.05%	2.10%	2.15%	2.30%	2.35%	2.40%	2.45%

CDT - DIGITAL

Plazo en días / Valor de la Inversión	301 - 330 días Tasa EA	331 - 360 días Tasa EA	361 - 390 días Tasa EA	391 - 420 días Tasa EA	421 - 450 días Tasa EA	451 - 480 días Tasa EA	481 - 510 días Tasa EA	511 - 540 días Tasa EA	Mas de 540 días Tasa EA
De \$100.000 a \$49.999.999	2.20%	2.25%	2.40%	2.45%	2.50%	2.55%	2.60%	2.65%	3.00%
De \$50.000.000 a \$199.999.999	2.35%	2.40%	2.60%	2.65%	2.70%	2.75%	2.80%	2.85%	3.20%
De \$200.000.000 a \$499.999.999	2.40%	2.45%	2.65%	2.70%	2.75%	2.80%	2.85%	2.90%	3.25%
Mayor o igual a \$500.000.000	2.50%	2.55%	2.70%	2.75%	2.80%	2.85%	2.90%	2.95%	3.30%

CDT - TASA VARIABLE

Plazo en días / Valor de la Inversión	180 a 269 Tasa Hasta	270 a 359 Tasa Hasta	360 a 539 Tasa Hasta	Más de 540 Tasa Hasta
De \$500.000 en adelante	DTF T.A - 0.55% T.A	DTF T.A - 0.35% T.A	DTF T.A - 0.20% T.A	DTF T.A - 0.15% T.A

ANALISIS TARIFAS E INTERESES BANCOS

CDT A 90 DIAS VALOR \$50.000.000	Calificación
Banco de Bogotá.....	1.80% (1)
Banco de Occidente.....	1.50% (4)
Banco de Av Villas.....	1.75% (2)
Banco Caja Social.....	1.70% (3)
BanColombia.....	0.95% (5)

CDT A 180 DIAS VALOR \$100.000.000

Banco de Bogotá.....	1.80%	(3)
Banco de Occidente.....	1.65%	(4)
Banco Av Villas.....	2%	(1)
Banco Caja social.....	1.85%	(2)
BanColombia.....	1.35	(5)

Cuenta de ahorros

Banco de Bogotá	0.15%	(1)
Banco de Occidente.....	0.10%	(2)
Banco Av Villas.....	0.3%	(5)
Banco Caja Social.....	0.5%	(4)
Bancolombia.....	0.10%	(3)

Tarjeta de Crédito	Int. MV	Beneficios	calificación
Banco de Bogotá.....	1.96%	(10)	(3)
Banco de Occidente.....	2.18%	(5)	(5)
Banco AV Villas.....	1.70%	(6)	(1)
Banco Caja Social.....	1.82%	(7)	(2)
Bancolombia.....	1.96%	(6)	(4)
Credito libre inversión Valor \$10.000.000 – 60 Meses		calificación	

Banco de Bogota.....	1.9%	(1)
Banco de Occidente.....	1.97%	(2)
Banco Av Villas.....	1.97%	(2)
Banco Caja Social.....	2.1%	(3)
Bancolombia.....	1.97%	(2)

Banco de Bogotá=	1-3-1-3-1	Rango de 1 a 5, donde 1 es la más alta calificación y 5 la más baja. Resultado mejor calificación promedio= BANCO DE BOGOTA
Banco Occidente=	4-4-2-5-2	
Banco Av Villas=	2-1-5-1-2	
Banco Caja Social=	3-2-4-2-3	
BanColombia=	5-5-3-4-2	



ACTIVIDAD 2 TASAS Y TARIFAS BANCARIAS

Aprendiz

Carol Daniela Nuñez González

Febrero 2021

Servicio Nacional de Aprendizaje Sena

Popayán - Cauca

Gestión Bancaria y de Entidades Financieras

Ficha 2164924 (Espejo)



Actividad 2 tasas y tarifas bancarias

Se realiza una consulta de las 18 entidades financieras que trabajan en la ciudad de Popayán

EF	CODIGOS
BOGOTA	1
POPULAR	2
ITAU	6
BANCOLOMBIA	7
SUDAMERIS	12
BBVA	13
OCCIDENTE	23
CAJA SOCIAL	32
DAVIVIENDA	51
COLPATRIA	19
AGRARIO	40
AVVILLAS	52
BANCAMIA	59
W	53
BANCOOMEVA	61
MUNDO MUJER	
BANCOMPARTIR	67
SERFINANZA	69

La consulta a realizar:

- Los costos y tarifas asociados a las tarjetas de crédito
- Los costos y tarifas asociados a crédito libre inversión
- Los costos y tarifas asociados al producto cuenta de ahorros
- Las tasas de interés en los productos CDT

Usted estimado aprendiz como futuro gestor Financiero debe analizar, interpretar y aplicar los costos y tarifas de las entidades financieras, para este caso usted simulara que lo han contratado para tomar la mejor decisión en la elección del producto.



Realice un trabajo comparativo de las tarifas que ofrecen las diferentes entidades financieras y que sirven para la toma de decisiones, frente a la posibilidad de mejorar el flujo de caja de los clientes ante la obtención de descuentos o mejores tarifas y así escoger la entidad financiera de pre elección para la obtención de productos y servicios bancarios.

Persona natural.

Basado en su análisis escoja la mejor entidad financiera para las siguientes inversiones:

1. CDT monto \$ 50.000.000 a 90 días
2. CDT monto \$ 100.000.000 A 180 Días
3. Cuenta de ahorro monto promedio \$ 27.000.000 mensual donde se manejarán los recursos y se requiere una rentabilidad sobre los promedios
4. Escoger la mejor alternativa bajo modalidad de beneficios para tarjeta de crédito, cupo de \$ 5.000.000
5. Cual es la mejor oferta en tasas en cuenta a créditos libre inversión \$10.000.000 - 60 meses

Al escoger la entidad usted debe justificar la respuesta

Basando en la investigación requerida sobre las tasa y tarifas de las 18 entidades financieras que trabajan en la ciudad de Popayán, podemos concluir que el banco con las mejores tasas es el **BANCO POPULAR**, debido a que cuenta con una variedad de servicios, en una cuenta de ahorros nos favorece que tenga una tarifa elevada como lo es de **1.75%** esto favorece al cliente para que le genere mayores intereses y las tarjetas de crédito, una tasa baja de **26.29%** y para un crédito de libre inversión cuenta con una tasa de **19.56%**, exaltando que si el usuario desea realizar un CDT le podemos recomendar el **BANCOOMEVA** que tiene unas tarifas de **2.25%** y **2.55%** dependiendo de la cantidad de días, motivo por el cual le generaría mayores ingresos a diferencia que si lo tomara el cdt con el banco popular que maneja unas tarifas en cdt de 1.75% y 1.80% dependiendo de la cantidad de días que lo requiera.



Actividad 2 tasas y tarifas bancarias

Se realiza una consulta de las 18 entidades financieras que trabajan en la ciudad de Popayán

EF	CODIGOS
BOGOTA	1
POPULAR	2
ITAU	6
BANCOLOMBIA	7
SUDAMERIS	12
BBVA	13
OCCIDENTE	23
CAJA SOCIAL	32
DAVIVIENDA	51
COLPATRIA	19
AGRARIO	40
AVVILLAS	52
BANCAMIA	59
W	53
BANCOOMEVA	61
MUNDO MUJER	
BANCOMPARTIR	67
SERFINANZA	69

La consulta a realizar:

- Los costos y tarifas asociados a las tarjetas de crédito
- Los costos y tarifas asociados a crédito libre inversión
- Los costos y tarifas asociados al producto cuenta de ahorros
- Las tasas de interés en los productos CDT

Usted estimado aprendiz como futuro gestor Financiero debe analizar, interpretar y aplicar los costos y tarifas de las entidades financieras, para este caso usted simulara que lo han contratado para tomar decisiones para un negocio local



Realice un trabajo comparativo de las tarifas que ofrecen las diferentes entidades financieras y que sirven para la toma de decisiones, frente a la posibilidad de mejorar el flujo de caja de los clientes ante la obtención de descuentos o mejores tarifas y así escoger la entidad financiera de pre elección para la obtención de productos y servicios bancarios.

Basado en su análisis escoja la mejor entidad financiera para las siguientes inversiones:

1. CDT monto \$ 50.000.000 a 90 días
Para el CDT, el banco con mejor tasa es BANCOMPARTIR, ya que su tasa es de 3,45% E.A, y esto da mejores rendimientos en el dinero invertido en el CDT, pero me quedo con AV VILLAS, ya que ofrecen intereses del 0,23% bimestrales en el CDT.
2. CDT monto \$ 100.000.000 A 180 Días
Para el CDT, el banco con mejor tasa es BANCOMPARTIR, ya que su tasa es de 3,85% E.A, y esto da mejores rendimientos en el dinero invertido en el CDT, pero me quedo con AV VILLAS, ya que ofrecen intereses bimestrales del 0,33% en el CDT.
3. Cuenta de ahorro monto promedio \$ 27.000.000 mensual donde se manejarán los recursos de la empresa y se requiere una rentabilidad sobre los promedios.
Aunque los Bancos nuevos como SERFINANZA, BANCOMPARTIR, BANCAMIA, tienen una mejor opción de intereses, no son banco tan reconocidos y eso juega en su contra, yo recomiendo, el Banco Agrario, ya que su tasa es de 0,35%, tiene gran tradición, su fuerte es apoyar el agro colombiano.
4. Escoger la mejor alternativa bajo modalidad de beneficios para tarjeta de crédito
La mejor Tasa en Tarjeta de Crédito la Ofrece el Banco SUDAMERIS, con el 22,13% E.A, el 1,68% M.V, los cobros varían, dependiendo el tipo de cliente.
- 5.Cuál es la mejor oferta en tasas en cuenta a créditos libre inversión.
La mejor Oferta en Tasa para préstamo Libre Inversión es el Banco Popular con el 22,42% E.A, 1,6 N.M.V, tiene Tasa Fija y Cuota Fija.

Debo resaltar, que todos los bancos Ofrecen diferentes beneficios a los clientes y eso es muy importante, pero por mi experiencia, a veces las personas no escogen la Tasa más Baja, escogen el Banco que les recomienda un amigo, o el Banco con el cual han tenido su cuenta nomina, por años, pero lo más importante es el servicio que le Brinda el Asesor al cliente el que determina donde va realizar la apertura de su producto Bancario.



Al escoger la entidad usted debe justificar la respuesta

Recuerde:

1. Para este ejercicio tanto el instructor como sus compañeros aprendices pueden dar su opinión de su decisión.
2. En cualquier decisión puede existir un cambio, si se llegare a dar tendrá que justificarlo
3. Solo puede escoger una sola entidad bancaria que le ofrezca integralidad en los servicios que se necesitan

Todas las evidencias se registrarán en el foro para esta actividad en la plataforma territorium

PD: La motivación es lo que te pone en marcha, el hábito es lo que hace que sigas (Jim Ryun)

Incorporar el estudio a nuestros hábitos diarios es una forma de hacer que los conocimientos queden bien interiorizados

ACTIVIDAD 2
TASAS Y TARIFAS BANCARIAS

APRENDIZ:
FRANCY DIANEY FERNANDEZ CHAVACO

INSTRUCTOR:
JOSE ALBERTO NAVIA SOSCUE

SERVICIO NACIONAL DE APRRENDIZAJE SENA
CENTRO COMERCIO Y SERVICIOS

FICHA: 2164924 ESPEJO NOCHE

11 DE FEBRERO

2021

Se realiza una consulta de las 18 entidades financieras que trabajan en la ciudad de Popayán

EF	CODIGOS
BOGOTA	1
POPULAR	2
ITAU	6
BANCOLOMBIA	7
SUDAMERIS	12
BBVA	13
OCCIDENTE	23
CAJA SOCIAL	32
DAVIVIENDA	51
COLPATRIA	19
AGRARIO	40
AVVILLAS	52
BANCAMIA	59
W	53
BANCOOMEVA	61
MUNDO MUJER	
BANCOMPARTIR	67
SERFINANZA	69

La consulta a realizar:

- Los costos y tarifas asociados a las tarjetas de crédito
- Los costos y tarifas asociados a crédito libre inversión
- Los costos y tarifas asociados al producto cuenta de ahorros
- Las tasas de interés en los productos CDT

Usted estimado aprendiz como futuro gestor Financiero debe analizar, interpretar y aplicar los costos y tarifas de las entidades financieras, para este caso usted simulara que lo han contratado para tomar decisiones para un negocio local

Realice un trabajo comparativo de las tarifas que ofrecen las diferentes entidades financieras y que sirven para la toma de decisiones, frente a la posibilidad de mejorar el flujo de caja de los clientes ante la obtención de descuentos o mejores tarifas y así escoger la entidad financiera de pre elección para la obtención de productos y servicios bancarios.

Basado en su análisis escoja la mejor entidad financiera para las siguientes inversiones:

1. CDT monto \$ 50.000.000 a 90 días:

La entidad que considero adecuada para mi CDT es BANCAMIA ya que tiene la tasa más alta en su producto de colocación de 90 a 119 días con una tasa de 3,35%EA

2. CDT monto \$ 100.000.000 A 180 Días:

La entidad que considero adecuada para mi CDT es BANCAMIA ya que tiene la tasa más alta en su producto de colocación de 180 a 359 días con una tasa de 4,15%EA

3. Cuenta de ahorro monto promedio \$ 27.000.000 mensual donde se manejarán los recursos de la empresa y se requiere una rentabilidad sobre los promedios

La entidad que considero adecuada para la cuenta de ahorro es mundo mujer ya que maneja la tasa más alta de 3,20% de \$20.000.000 hasta \$50.000.000 por lo que tendré buena rentabilidad.

4. Escoger la mejor alternativa bajo modalidad de beneficios para tarjeta de crédito:

El banco ideal sería el banco ITAU el cual tiene una tasa del 12,22%EA el cual tiene la tasa más baja para tarjetas de crédito en la ciudad de Popayán.

5. Cual es la mejor oferta en tasas en cuenta a créditos libre inversión.

El banco ideal para solicitar el crédito de libre inversión es el ITAU ya que maneja una tasa de interés de 12,68% EA la más baja en la ciudad lo que significa que pagaría un interés más bajo que en otros bancos

DESARROLLO ACTIVIDAD

LISBETH VIVIANA RUIZ DIAZ

INSTRUCTOR

JOSE NAVIA

APRENDIZ GESTION BANCARA Y DE ENTIDADES FINANCIERAS

SENA

FICHA 2164924

2020

Basado en su análisis escoja la mejor entidad financiera para las siguientes inversiones:

1. CDT monto \$ 50.000.000 a 90 días: AV VILLAS, tiene una buena rentabilidad.
2. CDT monto \$ 100.000.000 A 180 Días: BANCO DE BOGOTA
3. Cuenta de ahorro monto promedio \$ 27.000.000 mensual donde se manejarán los recursos y se requiere una rentabilidad sobre los promedios: BANCO DE OCCIDENTE
4. Escoger la mejor alternativa bajo modalidad de beneficios para tarjeta de crédito, cupo de \$ 5.000.000: BANCO DE BOGOTA.
5. Cual es la mejor oferta en tasas en cuenta a créditos libre inversión \$10.000.000 - 60 meses: DAVIVIENDA.

TASAS Y TARIFAS BANCARIAS

LUIS MENA

SERVICIO NACIONAL DE APENDIZAJE SENA

GESTION BANCARIA Y DE ENTIDADES FINANCIERAS

INSTRUCTOR JOSE NAVIA

POPAYAN

MARZO 2021

Realice un trabajo comparativo de las tarifas que ofrecen las diferentes entidades financieras y que sirven para la toma de decisiones, frente a la posibilidad de mejorar el flujo de caja de los clientes ante la obtención de descuentos o mejores tarifas y así escoger la entidad financiera de pre elección para la obtención de productos y servicios bancarios.

Basado en su análisis escoja la mejor entidad financiera para las siguientes inversiones:

Después de haber realizado el análisis comparativo entre las diferentes entidades financieras se opta por las tasas ofertadas por el **Banco de Occidente** ya que son más bajas en comparación con las ofrecidas por otros bancos.

Esta decisión servirá de base para realizar las actividades posteriores.

CDT

- ✓ El monto mínimo para la inversión es de \$1.000.000.
- ✓ El plazo mínimo es de 30 días.
- ✓ El pago de los intereses puede pactarse de forma mensual, bimestral, trimestral, semestral o anual.
- ✓ Los rendimientos generados, son sujetos de retención en la fuente.
- ✓ Al vencimiento, el título puede ser:
 - Prorrogado por voluntad del cliente o automáticamente por parte del Banco.
 - Reinvertido o cancelado.
- ✓ Este producto cuenta con el seguro de depósitos Fogafin

1. CDT monto \$ 50.000.000 a 90 días

CDT, monto \$50.000.000 a 90 días: al vencimiento puede prorrogarse por el cliente o por el banco automáticamente.

Tasas de Captación de CDT

Efectivo anual

\$1-99 millones

90 Días (81 Hasta 150 Días) 0,25%

2. CDT monto \$ 100.000.000 A 180 Días

CDT, monto \$100.000.000 a 180 días: al vencimiento puede prorrogarse por el cliente o por el banco automáticamente.

Tasas de Captación de CDT

Efectivo anual

\$100-499 millones

180 Días (151 Hasta 270 Días) 1,65%

Beneficios:

- ✓ Atractiva rentabilidad sobre el dinero invertido.
- ✓ Posibilidad para escoger el plazo de inversión.
- ✓ Al necesitar liquidez se puede endosar, negociar o vender en la bolsa de valores o en el mercado secundario.
- ✓ Comodidad y facilidad al momento de reclamar los intereses en las oficinas de la entidad bancaria.

CUENTA DE AHORRO

- ✓ Genera intereses diarios capitalizables sobre el saldo de los ahorros de tu empresa

- ✓ Permite realizar consignaciones a nivel nacional en cualquiera de nuestra amplia red de Oficinas y en los otros Bancos del grupo AVAL en todo el país (Bogotá, AvVillas y Popular).
- ✓ Extracto mensual digital o físico.
- ✓ Permite el traslado de fondos entre cuentas propias del banco (exentas del impuesto del GMF) o hacia cuentas de terceros.
- ✓ Este producto cuenta con el seguro de depósitos Fogafin

Beneficios:

- ✓ Realizar consultas desde la empresa, recaudos y pagos a través de diferentes canales electrónicos.
- ✓ Programación del pago automático gratis (servicios públicos, privados, créditos, entre otros)
- ✓ Acceso fácil al dinero a través de cajeros automáticos de la red y oficinas de la entidad para realizar transacciones.
- ✓ Retiro local sin costo en oficinas del Banco a través de nota débito.

3. Cuenta de ahorro monto promedio \$27.000.000 mensual donde se manejarán los recursos de la empresa y se requiere una rentabilidad sobre los promedios.

De \$20'000.001 a \$50'000.000

Tasa efectiva anual

0,10 %

TARJETA DE CREDITO

4. Escoger la mejor alternativa bajo modalidad de beneficios para tarjeta de crédito.

La tarjeta de crédito permite pagar los impuestos con tasa preferencial de 1.25% MV y 100 puntos por cada transacción que se realice siendo acumulados para redención en millas Life Miles de Avianca.

Tasa compra y avances
25,97% EA
23,09% NV
Mora
25,97% EA
23,09% NV

5. ¿Cuál es la mejor oferta en tasas en cuenta a créditos libre inversión?

CREDITO DE LIBRE INVERSION

Los créditos para libre inversión inician desde un monto de \$2.000.000 hasta la capacidad de endeudamiento con el que cuente el cliente y sus tasas oscilan entre 0.85% y 1.85% dependiendo del perfil. El plazo está entre 12 y 72 meses.



ACTIVIDAD 2: TASA Y TARIFAS BANCARIAS

INSTRUCTOR: José Alberto Navia

APRENDIZ: Maribel Villada Iltán

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE (SENA)

POPAYAN (CAUCA) 2021



Se realiza una consulta de las 18 entidades financieras que trabajan en la ciudad de Popayán

EF	CODIGOS
BOGOTA	1
POPULAR	2
ITAU	6
BANCOLOMBIA	7
SUDAMERIS	12
BBVA	13
OCCIDENTE	23
CAJA SOCIAL	32
DAVIVIENDA	51
COLPATRIA	19
AGRARIO	40
AVVILLAS	52
BANCAMIA	59
W	53
BANCOOMEVA	61
MUNDO MUJER	
BANCOMPARTIR	67
SERFINANZA	69

La consulta a realizar:

- Los costos y tarifas asociados a las tarjetas de crédito
- Los costos y tarifas asociados a crédito libre inversión
- Los costos y tarifas asociados al producto cuenta de ahorros
- Las tasas de interés en los productos CDT

Usted estimado aprendiz como futuro gestor Financiero debe analizar, interpretar y aplicar los costos y tarifas de las entidades financieras, para este caso usted simulara que lo han contratado para tomar la mejor decisión en la elección del producto.



Realice un trabajo comparativo de las tarifas que ofrecen las diferentes entidades financieras y que sirven para la toma de decisiones, frente a la posibilidad de mejorar el flujo de caja de los clientes ante la obtención de descuentos o mejores tarifas y así escoger la entidad financiera de pre elección para la obtención de productos y servicios bancarios.

Persona natural.

Basado en su análisis escoja la mejor entidad financiera para las siguientes inversiones:

1. CDT monto \$ 50.000.000 a 90 días
2. CDT monto \$ 100.000.000 A 180 Días
3. Cuenta de ahorro monto promedio \$ 27.000.000 mensual donde se manejarán los recursos y se requiere una rentabilidad sobre los promedios
4. Escoger la mejor alternativa bajo modalidad de beneficios para tarjeta de crédito, cupo de \$ 5.000.000
- 5.Cuál es la mejor oferta en tasas en cuenta a créditos libre inversión \$10.000.000 - 60 meses

Al escoger la entidad usted debe justificar la respuesta

Recuerde:

1. Para este ejercicio tanto el instructor como sus compañeros aprendices pueden dar su opinión de su decisión.
2. En cualquier decisión puede existir un cambio, si se llegare a dar tendrá que justificarlo
3. Solo puede escoger una sola entidad bancaria que le ofrezca integralidad en los servicios que se necesitan

Todas las evidencias se registrarán en el foro para esta actividad en la plataforma territorium

PD: La motivación es lo que te pone en marcha, el hábito es lo que hace que sigas (Jim Ryun)

Incorporar el estudio a nuestros hábitos diarios es una forma de hacer que los conocimientos queden bien interiorizados



BANCOLOMBIA: Ofrece todo tipo de cuentas de ahorro y corrientes, tarjetas de crédito y débito, productos de inversión, planes para pensionados, créditos para hipotecas, financiación de consumo y comercial, todo tipo de servicios de remesas, comercio exterior, pagos y recaudos.

- CDT: Una de las principales características es que Los rendimientos pueden ser a tasa fija o variable, garantiza rentabilidad, el banco te ofrece un periodo de gracia, el cual se otorga después de vencido el plazo para tomar la decisión de continuar o redimir el CDT.
- Periodo de gracia otorgado por el banco para tomar la decisión de continuar o redimir el CDT, si el título expedido es mayor o igual a 90 días, sería de 10 días calendario, incluida la fecha de vencimiento y si el título expedido es por un periodo menor o igual a 89 días, el periodo de gracia es de 3 días calendario, incluida la fecha de vencimiento.
- CUENTA DE AHORRO: El principal beneficio es que son gratis los retiros por cajero, tiene una tasa de interés baja

En las tarjetas de crédito sus cuotas de manejo y la tasa de interés no son tan altas, acumulan puntos en cada compra, y cuenta con seguro de protección de precios.

En los créditos de libre inversión se puede financiar desde un millón de pesos, sus cuotas son fijas; Sin embargo, la última cuota tiene un comportamiento residual, es decir, puede ser más alta o más baja dependiendo del comportamiento de la DTF durante la vigencia del crédito.



Actividad 2 tasas y tarifas bancarias

Persona natural.

Basado en su análisis escoja la mejor entidad financiera para las siguientes inversiones:

1. CDT monto \$ 50.000.000 a 90 días

R/. BANCO DE OCCIDENTE Con una tasa del 0,25%E.A Es la tasa más baja de todas las demás entidades financieras.

2. CDT monto \$ 100.000.000 A 180 Días

R/. BANCOLOMBIA con una tasa de interés del 1,35%E.A

3. Cuenta de ahorro monto promedio \$ 27.000.000 mensual donde se manejarán los recursos y se requiere una rentabilidad sobre los promedios

R/. Banco BBVA, OCCIDENTE, DAVIVIENDA Con una tasa del 0,1%E.A

4. Escoger la mejor alternativa bajo modalidad de beneficios para tarjeta de crédito, cupo de \$ 5.000.000

R/. Bancolombia con una tasa del 1,96%E. A

5. Cual es la mejor oferta en tasas en cuenta a créditos libre inversión \$10.000.000 - 60 meses

R/. Entidad financiera SERFINANZA Con una tasa del 1,50%E.A

Al escoger la entidad usted debe justificar la respuesta

PRESENTADO POR: NATALIA ERAZO

PRESENTADO A: JOSE NAVIA.

GESTION BANCARIA Y ENTIDADES FINANCIERAS

PD: La motivación es lo que te pone en marcha, el hábito es lo que hace que sigas (Jim Ryun)

Incorporar el estudio a nuestros hábitos diarios es una forma de hacer que los conocimientos queden bien interiorizados

Tasas y tarifas bancarias

Presentado por:

Richard Castro Castillo

Presentado a:

Jose Alberto Navia

SENA regional cauca

Tecnólogo en gestión bancaria y entidades financieras

Ficha: 2164924 espejo noche

popayán, 22 de febrero del 2021

Introducción

Las tasas y tarifas bancarias son porcentajes de dinero que se generan por el uso de plata, éstas varían de acuerdo al producto que se vaya a escoger, algunos generan rentabilidad a las personas que lo solicitan y otros generan pago por utilizarlos o las dos características nombradas anteriormente se pueden dar en un producto (cdt's, cuenta de ahorros, créditos); teniendo en cuenta esto, yo como futuro asesor financiero, debo tener en cuenta lo anterior mencionado, para analizar las tasas y tarifas que tienen los diferentes bancos para elegir la opción más benéfica para mis clientes.

Trabajo

Se realiza una consulta de las 18 entidades financieras que trabajan en la ciudad de Popayán

EF	CODIGOS
BOGOTA	1
POPULAR	2
ITAU	6
BANCOLOMBIA	7
SUDAMERIS	12
BBVA	13
OCCIDENTE	23
CAJA SOCIAL	32
DAVIVIENDA	51
COLPATRIA	19
AGRARIO	40
AVVILLAS	52
BANCAMIA	59
W	53
BANCOOMEVA	61
MUNDO MUJER	
BANCOMPARTIR	67
SERFINANZA	69

La consulta a realizar:

- Los costos y tarifas asociados a las tarjetas de crédito
- Los costos y tarifas asociados a crédito libre inversión
- Los costos y tarifas asociados al producto cuenta de ahorros
- Las tasas de interés en los productos CDT

Usted estimado aprendiz como futuro gestor financiero debe analizar, interpretar y aplicar los costos y tarifas de las entidades financieras, para este caso usted simulara que lo han contratado para tomar la mejor decisión en la elección del producto.

Realice un trabajo comparativo de las tarifas que ofrecen las diferentes entidades financieras y que sirven para la toma de decisiones, frente a la posibilidad de mejorar el flujo de caja de los clientes ante la obtención de descuentos o mejores tarifas y así escoger la entidad financiera de pre elección para la obtención de productos y servicios bancarios.

RTA/

	TDC \$5.000.000		CLI - 10MM A 60 MESES		CAP - PROMEDIO 27 MM		CDT 50MM 90 Dias		CDT 100MM 180 Dias	
EF	COSTO	TARIFA	COSTO	TARIFA	COSTO	TARIFA	COSTO	TARIFA	COSTO	TARIFA
BOGOTA	23700	26,16%	0	25,34%	0	0,55%	0	1,70%	0	1.85%
POPULAR	21700	26,17%		19,56%	0	2,00%	0	1,80%	0	2,03%
ITAU	21400	26,16%	0	26,23%	0	2,75%	0	3,20%	0	3,80%
BANCOLOMBIA	23690	26,38%	8,02% hasta 26,31%	7,87% hasta 26,31%	9503	0,05%	0	0,95%	0	1,35%
SUDAMERIS	31200	22,13%	NO APLICA		0	0,30%	0	1,35%	0	1,70%
BBVA	22000	26,17%		10,69%	0	0,10%	0	1,34%	0	1,49%
OCCIDENTE	68000	26,04%	NO APLICA		0	0,10%	0	0,25%	0	1.65%
CAJA SOCIAL	65400	24,16%	65400	24,16%	0	1,75%	0	1.70%	0	1,85%
DAVIVIENDA	22700	25,93%	22700	27,12%	0	0,90%	0	0% + IPC	0	0,5% + IPC
COLPATRIA	25590	26,30%	NO APLICA		0	0,05%	0	0,45%	0	0,60%
AGRARIO	21766	26,08%	21766	2,23%	100.000	0,35%	450.000	1,70%	450.000	2,10%
AVVILLAS	72400	26,18%		26,31%	0	0,40%	0	1,75%	0	1,95%
BANCAMIA	NO APLICA		NO APLICA		0	2%	0	3,35%	0	4,15%
W	NO APLICA		4,59%	49,19%	0	2,75%	0	3,20%	0	3,40%
BANCOOMEVA	21352	26,08%	0	23,14%	0	0,05%	0	2,25%	0	2,55%
MUNDO MUJER	no aplica		19400	1,34%	1990	1%	9000	2,90%	9000	3,70%
BANCOMPARTIR	no aplica		0	51,50%	15000	4,20%		7,50%	0	8,40%
SERFINANZA	19950	1,30%	11200	1,50%	10100	2,50%	6200	0,25%	6200	2,75%

Persona natural.

Basado en su análisis escoja la mejor entidad financiera para las siguientes inversiones:

1. CDT monto \$ 50.000.000 a 90 días
2. CDT monto \$ 100.000.000 A 180 Días
3. Cuenta de ahorro monto promedio \$ 27.000.000 mensual donde se manejarán los recursos y se requiere una rentabilidad sobre los promedios
4. Escoger la mejor alternativa bajo modalidad de beneficios para tarjeta de crédito, cupo de \$ 5.000.000.
5. Cual es la mejor oferta en tasas en cuenta a créditos libre inversión \$10.000.000 - 60 meses

Al escoger la entidad usted debe justificar la respuesta.

RTA/

La mejor entidad que brinde los 5 puntos anteriores es el BANCO W ya que ese el que tiene las mejores tasas y tarifas del mercado a febrero del 2021 según las siguientes características:

1. Para el CDT monto \$50.000.000 a 90 días tiene una tasa bastante considerable de un 3,2% EA a favor del cliente, y, lo mejor es que no tiene una tarifa que afecte la economía del cliente.
2. Para el CDT monto \$100.000.000 A 180 Días tiene una tasa bastante considerable de un 3,8% EA a favor del cliente, y, lo mejor es que no tiene una tarifa que afecte la economía del cliente.
3. Para la Cuenta de ahorro el monto promedio \$27.000.000 mensual tiene una tasa bastante alta de 2,75% EA la cual es bastante beneficioso para el cliente.
4. Para la tarjeta de crédito, cupo de \$ 5.000.000, tiene una tasa normal general del 26,16%, como también la tarifa mensual es de \$21400
5. Para el créditos libre inversión \$10.000.000 - 60 meses con una tasa normal de 26,23% EA y una tarifa de cero pesos lo que es muy favorable.

conclusiones

Este trabajo es muy importante para mi aprendizaje financiero, ya que me enseña la labor que debo realizar antes de asesorar a los clientes que se acerquen para solicitar un análisis de productos necesiten, así, de mi parte ya estaré preparado para dar un excelente asesoramiento de manera que le ofrezca la mejor opción que vaya acorde a sus necesidades financieras en un solo banco.

Bibliografía

- <https://www.bancodebogota.com/wps/portal/banco-de-bogota/bogota>
- <https://www.bancopopular.com.co/wps/portal/bancopopular/inicio/>
- <https://www.italu.co/index>
- <https://www.grupobancolombia.com/personas>
- <https://www.gnbsudameris.com.co/>

- <https://www.bbva.com.co/>
- <https://www.bancodeoccidente.com.co/>
- <https://www.bancocajasocial.com/>
- <https://www.davivienda.com/>
- <https://www.scotiabankcolpatria.com/>
- <https://www.bancoagrario.gov.co/>
- <https://www.avillas.com.co/>
- <https://www.bancamia.com.co/>
- <https://www.bancow.com.co/>
- <https://www.bancoomeva.com.co/>
- <https://www.bmm.com.co/>
- <https://www.bancompartir.co/>
- <https://bancoserfinanza.com/>

TECNÓLOGO EN GESTIÓN BANCARIA Y DE ENTIDADES FINANCIERAS
ACTIVIDAD 2

ROBIN QUIJANO DELGADO

INSTRUCTOR
JOSE ALBERTO NAVIA SOSCUE

CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS SENA
POPAYAN CAUCA
22 DE FEBRERO DE 2021

Realice un trabajo comparativo de las tarifas que ofrecen las diferentes entidades financieras y que sirven para la toma de decisiones, frente a la posibilidad de mejorar el flujo de caja de los clientes ante la obtención de descuentos o mejores tarifas y así escoger la entidad financiera de pre elección para la obtención de productos y servicios bancarios. Basado en su análisis escoja la mejor entidad financiera para las siguientes inversiones:

1. CDT monto \$ 50.000.000 a 90 días

R/

Para el CDT, el banco con mejor tasa es BANCOMPARTIR, manifestando que su tasa es de 3,45% E.A, dando mejores rendimientos en el dinero invertido en el CDT.

2. CDT monto \$ 100.000.000 A 180 Días

R/

Para el CDT, el banco con mejor tasa es BANCOMPARTIR, porque su tasa es de 3,85% E.A, generando mejores rendimientos en el dinero invertido en el CDT.

3. Cuenta de ahorro monto promedio \$ 27.000.000 mensual donde se manejarán los recursos de la empresa y se requiere una rentabilidad sobre los promedios.

R/

los Bancos como SERFINANZA, BANCOMPARTIR, BANCAMIA, tienen una mejor opción de intereses.

4. Escoger la mejor alternativa bajo modalidad de beneficios para tarjeta de crédito cupo de \$ 5.000.000

R/

La mejor Tasa en Tarjeta de Crédito la Ofrece el Banco SUDAMERIS, con el 22,13% E.A, el 1,68% M.V, los cobros varían, dependiendo la clase cliente.

5.Cuál es la mejor oferta en tasas en cuenta a créditos libre inversión.

R/

La mejor Oferta en Tasa para préstamo Libre Inversión es el Banco Popular con el 22,42% E.A, 1,6 N.M.V, tiene Tasa Fija y Cuota Fija

TARJETA DE CREDITO \$5.000.000		
EF	COSTO	TARIFA
BOGOTA	\$68.300 T.A.	\$16.100 M.V
POPULAR		10,5590% E.A
ITAU		1,9641%M.V
BANCOLOMBIA	\$ 23.690	1,96% E.A
SUDAMERIS	\$ 31.200	22,13% E.A. - 1,68%MV
BBVA	\$ 22.800	0,86%M.V-10.80%E.A
OCCIDENTE	68.000+SEGURO	26,16%E.A
CAJA SOCIAL	\$ 65.400	24,16%E.A-1,82M.V
DAVIVIENDA	\$ 22.700	2,08%E.A
COLPATRIA	\$ 7.500	25590 M.A
AGRARIO	\$ 21.776	26,23%E.A
AVVILLAS	16200 M.V	26,30%E.A
BANCAMIA	\$ 5.000	2,0%E.A
W	NO APLICA	
BANCOOMEVA	\$ 21.352	26,08%E.A
MUNDO MUJER	NO APLICA	NO APLICA
BANCOMPARTIR	NO TIENE	
SERFINANZA	NO TIENE	\$ 19.950

CREDITO LIBRE INVERSION - 10MM A 60 MESES		CUENTA DE
COSTO	TARIFA	COSTO
	\$ 7.400	>500.000
	26,2600 % E.A	
	12,22%-E.A26,23%E.A	
	1,28%M.V	
	NO TIENE	
	20,50%E.A	5MM-100MM
	0,90%M.V-1,85%M.V-11,62%E.A	
	25,55%E.A-22,97%M.V	2MM-30MM
	1,45%E.A-18,85%E.A	
	12,82% a 26,30% E.A	5MM-100MM
	25,42%E.A	\$ 10.000
	26,31%E.A	26,31%E.A
	23,14%E.A	
	26,31%E.A	
	26,26%.EA	
1,91%M.V	1,50%E.A	\$ 10.100

AHORROS - PROMEDIO 27 MM		CDT 50MM 90 Dias	
TARIFA	COSTO	TARIFA	
\$ 0		1.70% E.A	
2,00% E.A		1,75% E.A	
12.700		1,90%E.A-1,95%E.A	
0,05% E.A		0.95% E.A	
0,3% E.A		1,35% E.A	
0,10 E.A	50MM-199,9MM	1,34% E.A	
0,1E.A%		0,25%E.A	
0,75%E.A		1,70%E.A	
0.10%E.A		1,65%E.A	
0.5%E.A	50MM-99MM	1,15%E.A	
0,35%E.A		1,70%E.A	
0,4%E.A		1,80%E.A	
2,0%E.A		3,40%E.A	
2,75%E.A		3,20%E.A	
0,5%E.A		2,25%E.A	
1,25%E.A		2,85%E.A	
3,2%E.A		3,35%E.A	
2,50%E.A		2,25%E.A	

CDT 100MM 180 Dias	
COSTO	TARIFA
	1.85% E.A
	2,00% E.A
	2,25%E.A-2,30%E.A
	1,35% E.A
	1,70% E.A
50MM-199,9MM	1,48%E.A
	1,65%E.A
	1,85%E.A
	1,888%E.A
100MM-199,9MM	1,50%E.A
_____	2,10%E.A
_____	2,0%E.A
_____	4,15%E.A
_____	3,80%E.A
_____	2,55%E.A
_____	3,65%E.A
_____	3,85%E.A
_____	2,75%E.A



TASAS Y TARIFAS

PRESENTADO POR:

YULI JIMENA PULICHE PIZO

PRESENTADO A:

JOSE ALBERTO NAVIA

TEGNOLOGO EN GESTION BANCARIA Y ENTIDADES FINANCIERAS

FICHA: 2164924

SENA

POPAYAN, 22 DE FEBRERO DE 2.020



Actividad 2 tasas y tarifas bancarias

Se realiza una consulta de las 18 entidades financieras que trabajan en la ciudad de Popayán

EF	CODIGOS
BOGOTA	1
POPULAR	2
ITAU	6
BANCOLOMBIA	7
SUDAMERIS	12
BBVA	13
OCCIDENTE	23
CAJA SOCIAL	32
DAVIVIENDA	51
COLPATRIA	19
AGRARIO	40
AVVILLAS	52
BANCAMIA	59
W	53
BANCOOMEVA	61
MUNDO MUJER	
BANCOMPARTIR	67
SERFINANZA	69

La consulta a realizar:

- Los costos y tarifas asociados a las tarjetas de crédito
- Los costos y tarifas asociados a crédito libre inversión
- Los costos y tarifas asociados al producto cuenta de ahorros
- Las tasas de interés en los productos CDT



Usted estimado aprendiz como futuro gestor Financiero debe analizar, interpretar y aplicar los costos y tarifas de las entidades financieras, para este caso usted simulara que lo han contratado para tomar la mejor decisión en la elección del producto.

Realice un trabajo comparativo de las tarifas que ofrecen las diferentes entidades financieras y que sirven para la toma de decisiones, frente a la posibilidad de mejorar el flujo de caja de los clientes ante la obtención de descuentos o mejores tarifas y así escoger la entidad financiera de pre elección para la obtención de productos y servicios bancarios.

Persona natural.

Basado en su análisis escoja la mejor entidad financiera para las siguientes inversiones:

1. CDT monto \$ 50.000.000 a 90 días

RTA/. La entidad que ofrece mas alta su tasa de interés para CDT a un monto de \$ 50.000.000 a 90 días es BANCAMIA al 3,40% E.A. los demás bancos ofrecen tasas un poco más bajas a la que BANCAMIA nos ofrece, pienso que nuestro dinero podría dar mejor ganancia y rentabilidad aplicando esta tasa de interés.

2. CDT monto \$ 100.000.000 A 180 Días

RTA/. La entidad que nos ofrece una tasa de interés para CDT a un monto de \$ 100.000.000 a 180 días es BANCAMIA con el 4,15% E.A., lo cual quiere decir que en cuanto a inversión de ahorros esta entidad ofrece tasas muy rentables por lo cual es de gran beneficio para los consumidores.

3. Cuenta de ahorro monto promedio \$ 27.000.000 mensual donde se manejarán los recursos y se requiere una rentabilidad sobre los promedios

RTA/. **BANCOMPARTIR**, nos ofrece una tasa mas alta para la rentabilidad de nuestros ahorros ofreciéndonos una tasa del 3,25% E.A. por lo cual sería la mejor opción, así mismo su cuota de manejo no es tan elevada por tanto es un buen beneficio para nuestro cliente como también para obtener una mejor rentabilidad a nuestros ahorros ya que las demás entidades nos ofrecen tasas un poco más bajas y cuotas de manejo mas elevadas.



4. Escoger la mejor alternativa bajo modalidad de beneficios para tarjeta de crédito, cupo de \$ 5.000.000

RTA/. COLPATRIA, nos ofrece una tasa de interés de 1,96% M.V. y una cuota de manejo de \$ 7.500 M. A. por lo anterior pienso que este banco no cobra mucho interés por este producto y su cuota de manejo nos es tan alto a diferencia de las otras entidades, de tal manera pienso que sería la mejor opción, interés bajo y cuota de manejo moderado.

5.Cuál es la mejor oferta en tasas en cuenta a créditos libre inversión \$10.000.000 - 60 meses

RTA/. BBVA, nos ofrece una tasa del 10,69% E.A lo cual nos indica que su tasa de interés es mas baja que a las demás entidades bancarias, es decir que es muy favorable para el consumidor, su tasa no es tan elevada y de acuerdo al monto su interés y sus tasas pueden ser un poco más bajas. pienso que sería la mejor opción.

NOTA: De acuerdo a la actividad realizada en algunas entidades no encontré la línea de solicitud por tanto no evidencia tasas de interés ni tarifas.

CASO 1:

¿ PODRA LA SEÑORA RETIRAR LA MERCANCIA SIN PROBLEMA ALGUNO?

R/ NO YA QUE ES INDISPENSABLE PRESENTAR EL DOCUMENTO DEBIDAMENTE DILIGENCIADO DONDE SE CONFIRME EL PAGO DEL IMPUESTON ADUANERO.

¿Cuál ES EL TRAMITE O PASO A PASO QUE DEBERA REALIZAR EL CAJERO CON EL CLIENTE?

- DEBERA INFORMAR EL ERROR REALIZADO.
- DEBERA INFORMAR AL CLIENTE EL PROCESO PARA RESOLVER EL IMPASE.
- DEBERA PRESENTAR EL FORMATO DE SOLICITUD DE CORRECION DEL ERROR QUE MANEJE LA ENTIDAD BANCARIA.

CASO 2

¿QUE DOCUMENTO(S) SE LE SOLICITARIA AL CLIENTE?

- EL DOCUMENTO QUE LO IDENTIFIQUE COMO BENEFICIARIO DEL CHEQUE,EJM:
CEDULA DE CIUDADANIA Y/ O CEDULA DE EXTRANJERIA,SEGÚN EL CASO.

PASO A PASO

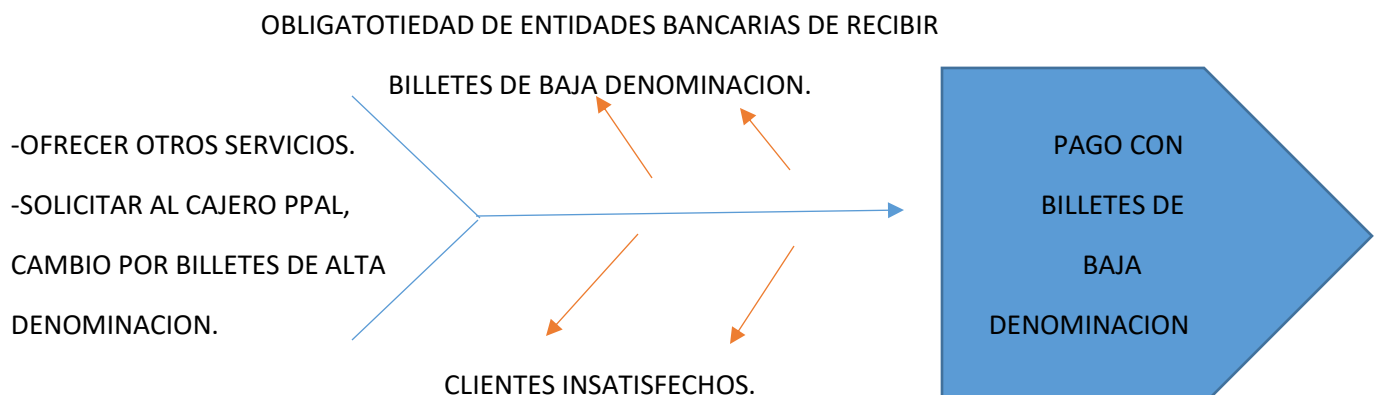
- VERIFICAR QUE EL CHEQUE ESTE DEBIDAMENTE DILIGENCIADO
- ENDOSAR EL CHEQUE.
- PRESENTAR DOCUMENTO DE IDENTIFICACION.

¿QUE SOLUCION SE LE DARIA A LA SITUACION PARA QUE EL CLIENTE SE SIENTA SATISFECHO?

R/ -MANIFESTARLE AL CLIENTE LA SITUACION MUY CLARAMENTE.

- BRINDARLE OTRO SERVICIO EN EL CUAL NO TENGA QUE LLEVAR ESE VOLUMEN DE DINERO.
- SOLICITAR EL CAMBIO AL CAJERO PRINCIPAL.

CAUSAS:





Evidencia: Procesar depósitos, pagos y retiros en moneda legal y extranjera de acuerdo a las normas.

La señora Camila Dávila es dueña de la empresa “El mar cielo azul”, la cual se dedica a la importación de frutos del mar en Colombia. Se acerca a una sucursal bancaria al área de caja para realizar el pago del impuesto de aduanas y así poder ingresar al país la mercancía que se encuentra en el puerto de Buenaventura, ya que la información que recepciona el cajero va en tiempo real directamente a la DIAN, la señora confía en que pronto podrá finiquitar la diligencia, pero desafortunadamente el cajero que la atiende, digita mal el número del documento de la empresa



Analice de manera individual el caso anterior y de acuerdo a lo que conoce sobre la recepción de impuestos en las sucursales bancarias responda las siguientes preguntas:

- ¿Puede la señora retirar la mercancía sin problema alguno?,
 - Los impuestos de aduana se pueden pagar presencialmente en las Entidades Autorizadas para Recaudar, quienes pueden recibir los pagos en efectivo, tarjetas débito, tarjeta de crédito o mediante cheque de gerencia o cheque girado y únicamente a la orden de la entidad financiera receptora.
 - Debido a que no se efectuó de manera correcta el pago de impuesto aduanero, Y al ser expresamente responsabilidad del área administrativa, es decir del Cajero se debe solicitar una corrección de declaración de importación.
 - En un inicio los estrictos controles lograban convertirse en un obstáculo para las operaciones de comercio exterior o en un trámite extenuante para las autoridades aduaneras, por esta razón los procedimientos para el ingreso de mercancías en ciertos casos debieron simplificarse, eso se hizo por medio del Decreto 993 de 2015, por medio del cual flexibilizó el sistema para corregir las descripciones incompletas y errores u omisiones que los importadores puedan cometer al momento de presentar la declaración de importación de mercancías en Colombia.
 - Los trámites de nacionalización llevan al importador al retiro de la mercancía del depósito, para poder disponer libremente de ella. Una vez se establezca, como resultado de la inspección el pleno cumplimiento de los requisitos, de los datos consignados en la declaración y la correcta liquidación de los tributos aduaneros.



- Por lo anteriormente mencionado la señora CAMILA DAVILA, NO podrá hacer retiro de su mercancía hasta obtener las correcciones necesarias en sus documentos.
- ¿Cuál es el trámite o paso a paso que realiza el cajero con la cliente?
 - Saludar según el caso
 - Identificar el tipo de servicio en este caso (RECAUDO DE IMPUESTO ADUANERO)
 - Recepcionar los documentos y verificar que estén en orden
 - Liquidar el valor a pagar
 - Recibir el dinero a pagar
 - Registrar los datos al sistema y el monto cancelado al sistema
 - Expedir el certificado o constancia del pago

Debido a que se presentó un error administrativo en la recepción y/o digitación de documentos, se procede a subsanar el error, Y se hace la certificación de dicho acto.

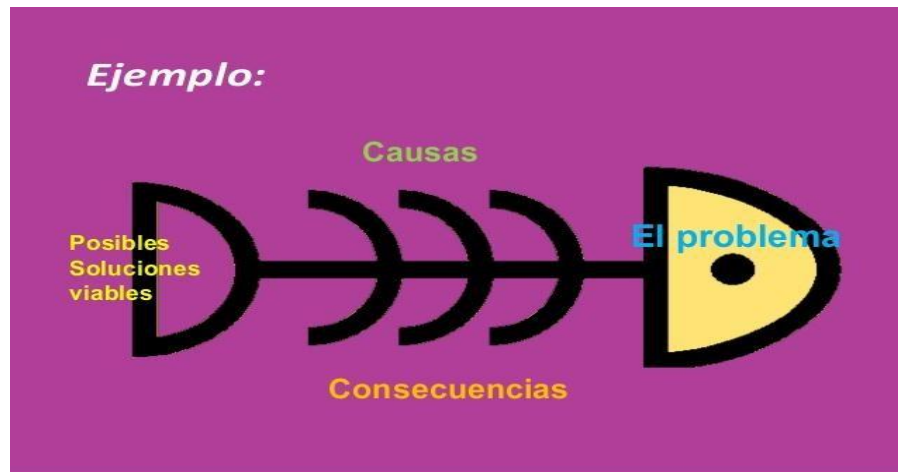
*En la caja bancaria se atiende todo tipo de clientes desde las diferentes variables (nivel socio-económico, estrato, nivel educativo, entre otros). Se acerca a su puesto de trabajo el señor Fabio Mora con la intención de cobrar un cheque por un valor de \$4.000.000 millones de pesos; de acuerdo a lo que usted a escuchado y observado sobre la operatividad en caja ¿Qué documento (s) le solicitaría al cliente?, ¿Cuál sería el paso a paso para realizar dicha transacción?. En el supuesto que todo el proceso cumpla con las políticas de la entidad y se pueda pagar el cheque, con billetes de dos mil y cinco mil pesos debido a que es la única denominación que posee en el momento en caja, ¿qué manejo le daría a la situación con el fin que el cliente se sienta satisfecho?. Tenga en cuenta que el señor Mora manifiesta una objeción por el **volumen** de dinero a entregar.*



- Se solicita el documento de identidad
- Se debe verificar la existencia de dicho cheque y el monto asignado
- Se informa el tiempo en el cual será desembolsado el cheque, 5 días hábiles para la misma entidad y 8 días hábiles para otras entidades
- Se llama a quien deposito el cheque y se confirma su desembolso
- Al llegar el día del desembolso se informará que se cuenta con billetes de dos mil y cinco mil pesos, ya que para ese momento no se cuenta con billetes de otra denominación.
- Como primera opción solicitaría una espera, para así solicitar al cajero mayor que me permita hacer un cambio por el valor del cheque para recibir la suma, en menor volumen físico, se esperaría que al ser el cliente la persona más importante se atiende a esta solicitud para que el cliente quede totalmente satisfecho.
- De no poder dar solución inmediata, le brindaría la opción de retornar en una fecha asignada sin necesidad de hacer cola o esperar turno, o dependiendo los beneficios que tenga la entidad bancaria para resolver este tipo de casos.
- Se brinda acompañamiento policial.



Querido Aprendiz, de acuerdo con el conocimiento que posee sobre los tipos de clientes que se presentan en las Entidades Financieras, analice la situación presentada en la imagen anterior y por medio de una espina de pescado argumente lo que considera que es la posible solución; tenga presente que el cliente debe quedar satisfecho con el servicio que se le brinda. Socialícelo con su grupo e Instructor. La evidencia debe hacer parte de su portafolio personal.



PROBLEMAS: No había billetes de mayor denominación en el banco, para que el pudiera hacer el retiro de los cuatro millones de pesos.

CAUSAS: La ausencia de billetes de mayor denominación.

CONSECUENCIAS: Mala calificación del servicio bancario.

POSIBLES SOLUCIONES: Pedir una espera mientras se trata de conseguir el dinero con la caja principal, Ofrecer acompañamiento policial, ofrecer una fecha y/o beneficio que conceda la entidad para compensar la demora en el trámite en caso de no poder realizar la entrega del dinero



PROCESAR DEPÓSITOS, PAGOS Y RETIROS EN MONEDA LEGAL Y EXTRANJERA DE ACUERDO A
LAS NORMAS.

PRESENTADO POR
ASTRID IVONNE MUÑOZ BECERRA

PRESENTADO A
INSTRUCTOR
JOSE NAVIA

SENA REGIONAL CAUCA
TECNÓLOGO EN GESTIÓN BANCARIA FINANCIERA NOCHE ESPEJO
FICHA: 2164924
POPAYÁN, 25 DE MARZO DE 2021



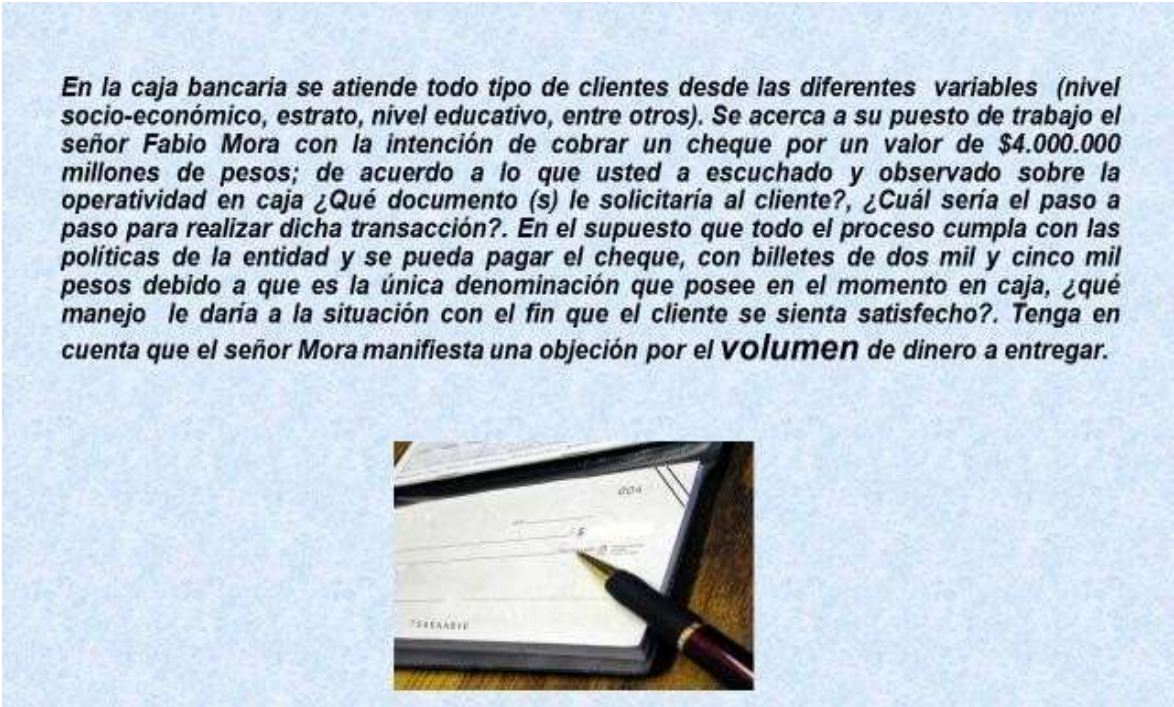
Evidencia: Procesar depósitos, pagos y retiros en moneda legal y extranjera de acuerdo a las normas.

La señora Camila Dávila es dueña de la empresa “El mar cielo azul”, la cual se dedica a la importación de frutos del mar en Colombia. Se acerca a una sucursal bancaria al área de caja para realizar el pago del impuesto de aduanas y así poder ingresar al país la mercancía que se encuentra en el puerto de Buenaventura, ya que la información que recepciona el cajero va en tiempo real directamente a la DIAN, la señora confía en que pronto podrá finiquitar la diligencia, pero desafortunadamente el cajero que la atiende, digita mal el número del documento de la empresa.



Analice de manera individual el caso anterior y de acuerdo a lo que conoce sobre la recepción de impuestos en las sucursales bancarias responda las siguientes preguntas:

- ¿Puede la señora retirar la mercancía sin problema alguno?,
Al cajero digitar mal el número de documento de la empresa, tanto el cajero como ella puede rectificar y corregir el número y corroborar que se digito mal. Ya que al dar el numero la persona encargada en este caso el cajero lo hace y así la cliente también notara que ese número no pertenece a su empresa
- ¿Cuál es el trámite o paso a paso que realiza el cajero con la cliente?
Primero el saludo, y entre el cliente y el cajero hacer la interacción para saber que necesita realizar en el día, la cliente especificara que desea pagar el impuesto de aduana y procede a dar el número de documento para realizar dicho pago, en este caso específicamente el cajero digita mal el número y al rectificar lo descubre.



Requisitos esenciales:

- La denominación específica de “cheque” inserta en el documento (en el idioma empleado para la redacción del mismo).
- El mandato de pagar una determinada cantidad de dinero en euros o en moneda extranjera.
- El nombre del librado, siempre una entidad bancaria.
- La fecha de emisión.
- La _____ firma _____ del _____ librador.

- Lugar de pago: si no está especificado, se considerará lugar de pago del cheque el que aparezca junto al nombre del librado. Si se han designado varios lugares, el cheque será pagadero en el primero de ellos. A falta de estas indicaciones, el cheque se pagará en el lugar de su emisión.
- Lugar de emisión: si no aparece indicado en el cheque éste se considerará emitido en el lugar que aparezca junto al nombre del librador.

Lleva una identificación válida con foto a cualquier sucursal de tu banco. Si tienes una cuenta de cualquier tipo en un banco, podrás cobrar un cheque válido en dicha institución financiera. Sin embargo, al hacerlo en persona, tendrás que mostrar una identificación válida con foto. Las mejores opciones son las licencias de conducir o los pasaportes. En algunos casos, también se aceptan las identificaciones escolares o del servicio militar.



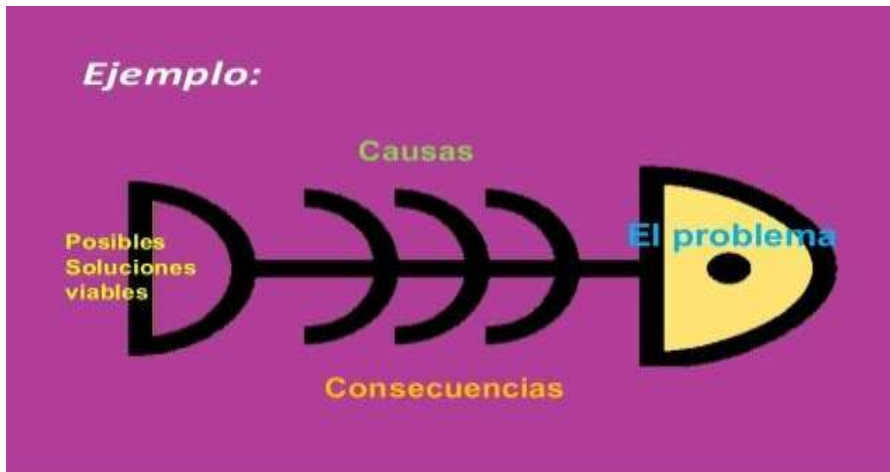
Cobra el cheque con el cajero del banco. Este es el método más sencillo de acceder al dinero que has ganado de manera rápida y segura. Muéstrale al cajero tu identificación o entrégale tu tarjeta de débito, en caso de ser necesario. Jamás firmes la parte de atrás de un cheque antes de ir al banco. En cambio, hazlo frente al cajero al cobrarlo para una mayor seguridad.

Cobrar a través de otros bancos, comercios o personas

Acércate al banco emisor del cheque. Puedes encontrar el nombre del banco al observar el frente del cheque. La mayoría de dichas instituciones financieras cobran (y tienen la obligación legal de hacerlo) cheques expedidos a través de cuentas que tengan los fondos suficientes en sus bancos. Sin embargo, pueden cobrar una tasa si no tienes una cuenta con ellos.

- Tendrás que cobrar el cheque en persona con un cajero (no un cajero automático) si no tienes una cuenta en dicha institución financiera. Es posible que tengas que mostrar una identificación válida con foto, así que asegúrate de llevar una contigo.
- Si el cheque está escrito en una cuenta que no tiene los fondos suficientes para cubrirlo, el banco no está obligado a cobrarlo.
- Algunos estados de Estados Unidos cuentan con leyes que establecen que los bancos deben cobrar cheques expedidos de sus cuentas sin cobrar una tasa.

Querido Aprendiz, de acuerdo con el conocimiento que posee sobre los tipos de clientes que se presentan en las Entidades Financieras, analice la situación presentada en la imagen anterior y por medio de una espina de pescado argumente lo que considera que es la posible solución; tenga presente que el cliente debe quedar satisfecho con el servicio que se le brinda. Socialícelo con su grupo e Instructor. La evidencia debe hacer parte de su portafolio personal.



EL PROBLEMA: CLIENTE MANIFIESTA UNA OBJECION

CAUSA: EL CAJERO NO CUENTA CON BILLETES DE MAYOR DENOMINACION

CONSECUENCIAS: EL CLIENTE NO SE VA A IR HASTA TENER UNA SOLUCION

POSIBLES SOLUCIONES VIABLES: HABLAR CON OTRO CAJERO PARA CAMBIAR LOS BILLETES POR UNOS DE MAYOR DENOMINACION



TRABAJO EN CLASE

Aprendiz
Carol Daniela Nuñez González

Servicio Nacional de Aprendizaje Sena
Gestión Bancaria y de Entidades Financieras
Ficha 2164924 (Espejo)
Marzo 2021
Popayán - Cauca



Evidencia: Procesar depósitos, pagos y retiros en moneda legal y extranjera de acuerdo a las normas.

La señora Camila Dávila es dueña de la empresa “El mar cielo azul”, la cual se dedica a la importación de frutos del mar en Colombia. Se acerca a una sucursal bancaria al área de caja para realizar el pago del impuesto de aduanas y así poder ingresar al país la mercancía que se encuentra en el puerto de Buenaventura, ya que la información que recepciona el cajero va en tiempo real directamente a la DIAN, la señora confía en que pronto podrá finiquitar la diligencia, pero desafortunadamente el cajero que la atiende, digita mal el número del documento de la empresa.



Analice de manera individual el caso anterior y de acuerdo a lo que conoce sobre la recepción de impuestos en las sucursales bancarias responda las siguientes preguntas:

- **¿Puede la señora retirar la mercancía sin problema alguno?,**

La señora Camila Dávila no puede retirar la mercancía hasta que el asesor encargado no realice el respectivo proceso de modificación del número de documento, ya que el asesor digito mal el número de la empresa y esa información pasa directamente a la DIAN

- **¿Cuál es el trámite o paso a paso que realiza el cajero con la cliente?**

La cliente debe exigirle al asesor la modificación del documento para que ella pueda retirar la mercancía del puerto, el asesor puede solicitar autorización al gerente para la aprobación del proceso y así este no se demore demasiado.



*En la caja bancaria se atiende todo tipo de clientes desde las diferentes variables (nivel socio-económico, estrato, nivel educativo, entre otros). Se acerca a su puesto de trabajo el señor Fabio Mora con la intención de cobrar un cheque por un valor de \$4.000.000 millones de pesos; de acuerdo a lo que usted a escuchado y observado sobre la operatividad en caja ¿Qué documento (s) le solicitaría al cliente?, ¿Cuál sería el paso a paso para realizar dicha transacción?. En el supuesto que todo el proceso cumpla con las políticas de la entidad y se pueda pagar el cheque, con billetes de dos mil y cinco mil pesos debido a que es la única denominación que posee en el momento en caja, ¿qué manejo le daría a la situación con el fin que el cliente se sienta satisfecho?. Tenga en cuenta que el señor Mora manifiesta una objeción por el **volumen** de dinero a entregar.*



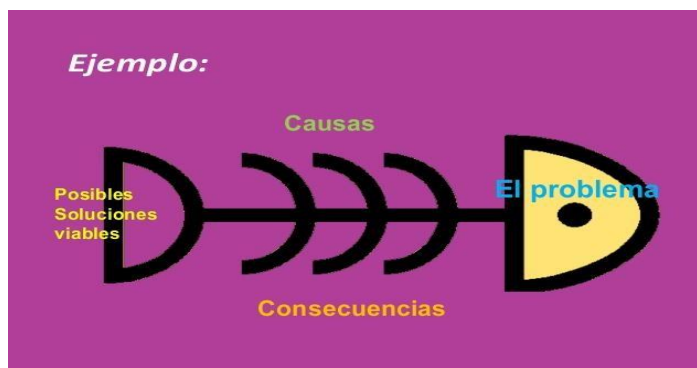
Querido Aprendiz, de acuerdo con el conocimiento que posee sobre los tipos de clientes que se presentan en las Entidades Financieras, analice la situación presentada en la imagen anterior y por medio de una espina de pescado argumente lo que considera que es la posible solución; tenga presente que el cliente debe quedar satisfecho con el servicio que se le brinda. Socialícelo con su grupo e Instructor. La evidencia debe hacer parte de su portafolio personal.

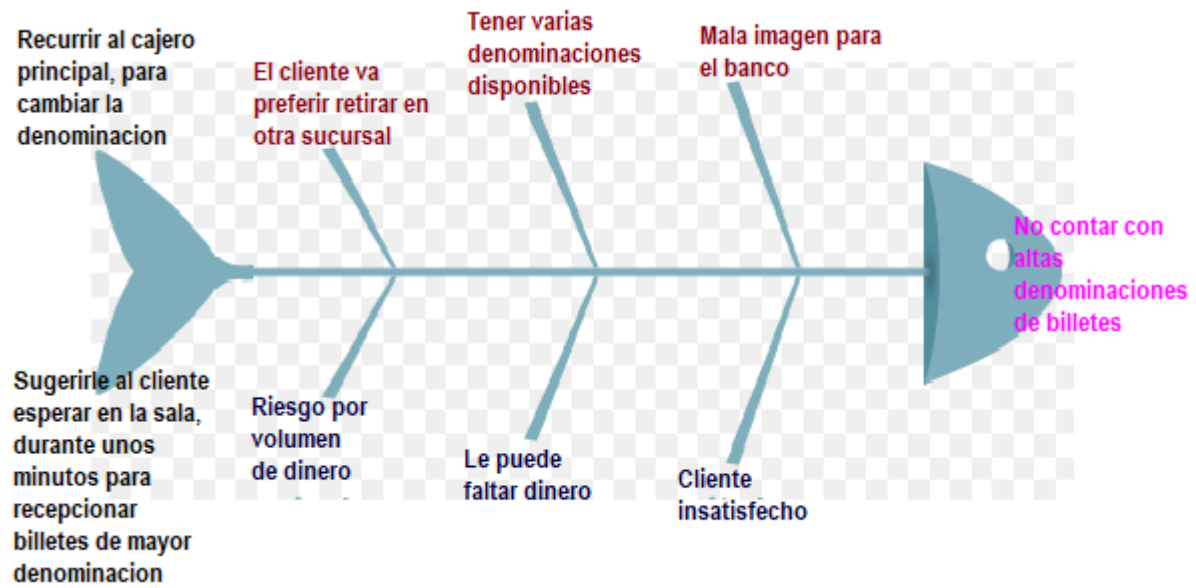
¿CUAL SERIA EL PASO A PASO PARA REALIZAR DICHA TRANSACCION?

Para el usuario debemos solicitar la cedula de ciudadanía original y debemos verificar que el cheque cuente con las siguientes condiciones

Verificar:

- Nombre del banco
- Lugar
- Fecha de expedición (cheque no mayor a 6 meses)
- Numeración correcta
- Nombre claro del beneficiario
- Valor del cheque en número y en letras que coincidan
- Firma del girador
- Verificación de sellos
- Que el girador sea el mismo que tenemos en ventanilla





OPERACIONES EN CAJA

Cristian Rodríguez

03/2021

Servicio nacional de aprendizaje SENA
CENTRO COMERCIO Y SERVICIOS REGIONAL CAUCA.
Gestión Bancaria y Entidades Financieras

Desarrollo

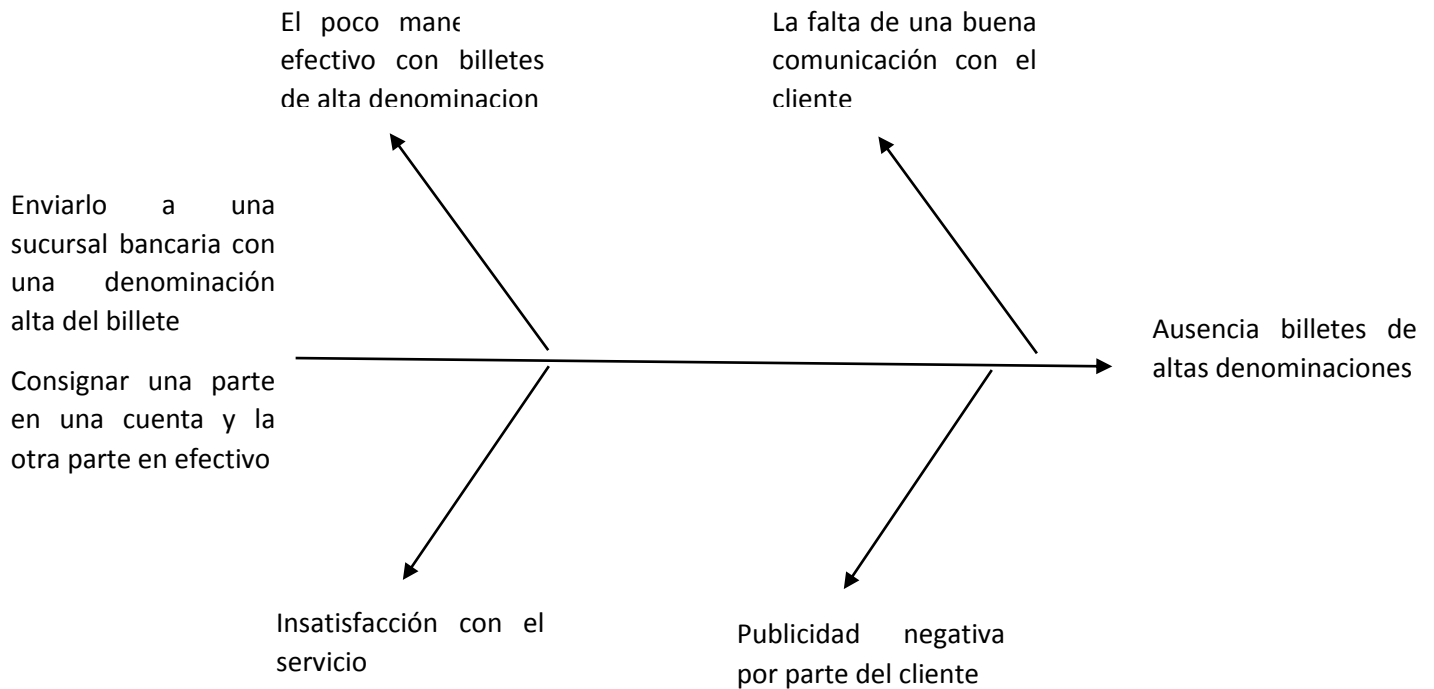
1.

La señora no puede retirar su mercancía ya que hay un error en el documento de soporte, este es una de las causales para el no retiro de la mercancía.

El paso a seguir seria que el cajero se ponga en contacto con la señora.

Así hablar con ella con respecto a la falla en la operación y empezar la rectificación del documento.

3.2.3



ACTIVIDAD 5

DAVID ANDRES ORDOÑEZ

**INSTRUCTOR
JOSE NAVIA**

APRENDIZ GESTION BANCARA Y DE ENTIDADES FINANCIERAS

SENA

FICHA 2164924

2021

SOLUCION

1. La señora Camila Dávila no puede retirar la mercancía debido a que el documento de identificación de la empresa está mal, debe el cajero hacer todo el proceso de nuevo, el documento debe estar debidamente correcto y diligenciado, debido a que por un error no se puede acceder a la mercancía.
2. El trámite que se hace para pagar los impuestos en una sucursal bancaria el cajero debe recibir los datos y documentos pertinentes para realizar el pago, dentro de los documentos debe estar la declaración de renta por parte del cliente, los dos ejemplares totalmente legibles; el cajero procede a llenar los datos principales de la empresa o entidad que tiene el usuario, nombres, dirección, email, celular, identificación, entre otros, ir rectificando uno a uno, para luego recibir el monto o suma de dinero correspondiente a esta transacción y completar el formulario.
3. Documentos para cobrar el cheque: identificación personal o cedula, escribir al reverso del cheque nombre completo, dirección, teléfono y firma, es importante verificar que el nombre en el cheque este correctamente escrito, debe estar como aparece en la cedula, debe estar completamente bien endosado, al tener todo esto bien diligenciado ya se puede reclamar el dinero. La posible solución que le daría al señor Mora seria primero que todo explicarle que en el momento solo hay denominación de billetes de 5 mil y de 2 mil, como presenta objeción por el volumen aconsejarle que se dirija a otra sucursal bancaria donde puedan haber más denominaciones de billetes en el momento o dejar los documentos listos y al otro día hacer la entrega del efectivo.

4. Espina de pescado





Evidencia: Procesar depósitos, pagos y retiros en moneda legal y extranjera de acuerdo a las normas.

La señora Camila Dávila es dueña de la empresa “El mar cielo azul”, la cual se dedica a la importación de frutos del mar en Colombia. Se acerca a una sucursal bancaria al área de caja para realizar el pago del impuesto de aduanas y así poder ingresar al país la mercancía que se encuentra en el puerto de Buenaventura, ya que la información que recepciona el cajero va en tiempo real directamente a la DIAN, la señora confía en que pronto podrá finiquitar la diligencia, pero desafortunadamente el cajero que la atiende, digita mal el número del documento de la empresa.



Analice de manera individual el caso anterior y de acuerdo a lo que conoce sobre la recepción de impuestos en las sucursales bancarias responda las siguientes preguntas:

- ¿Puede la señora retirar la mercancía sin problema alguno?

La Sra. Camila Dávila no puede retirar la mercancía, ya que el pago del impuesto de aduanas, no fue bien diligenciado por el cajero, ya que este no realizó el proceso de digitación bien, esto hace que el pago no sea reflejado en la Dian y sin este trámite la Señora no puede retirar la mercancía que esta importando.

- ¿Cuál es el trámite o paso a paso que realiza el cajero con la cliente?

El paso a seguir por parte del cajero es explicarle al cliente el inconveniente que ha ocurrido con el pago y proceder a revertir la transacción que realizó mal, pedir disculpas al cliente por el imprevisto sucedido.



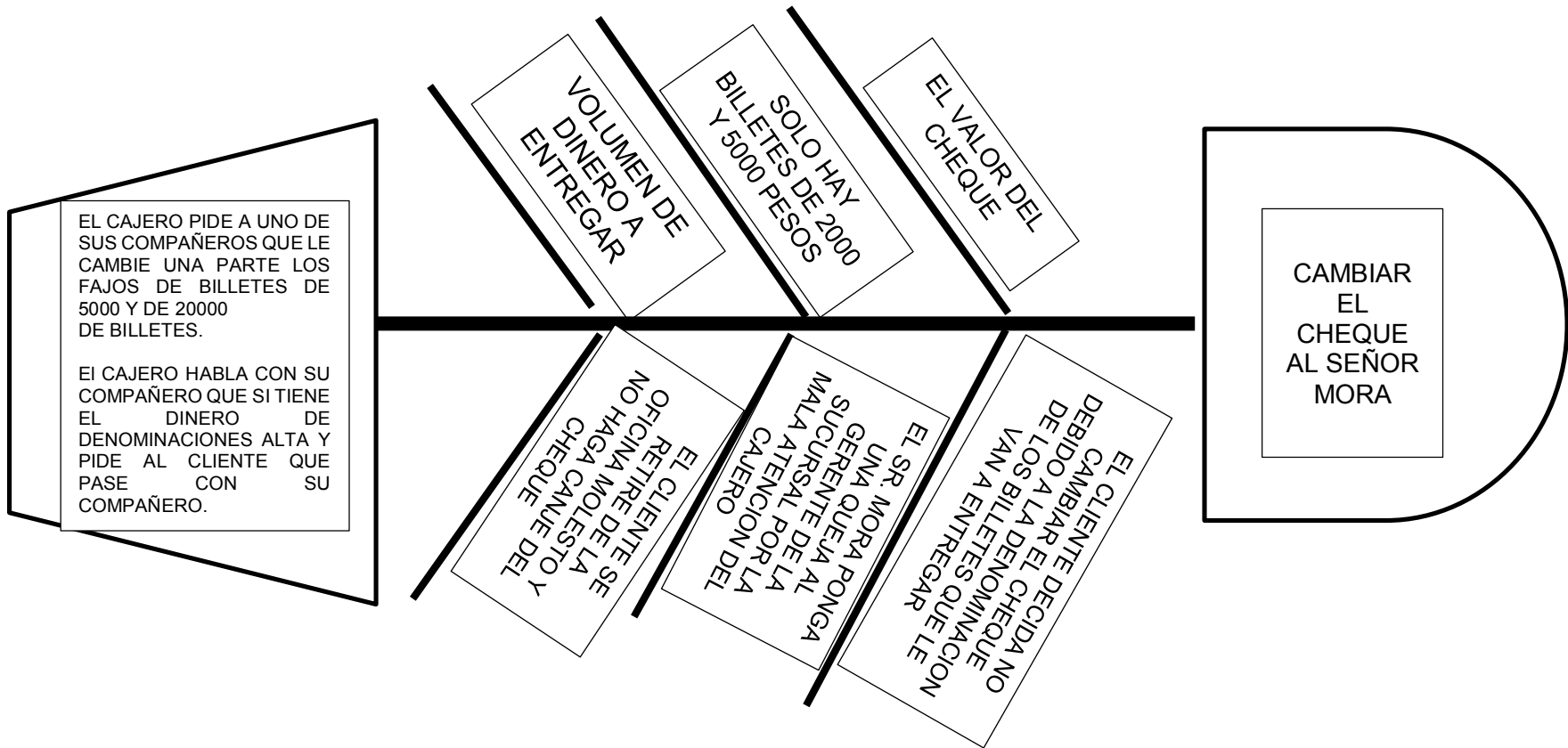
*En la caja bancaria se atiende todo tipo de clientes desde las diferentes variables (nivel socio-económico, estrato, nivel educativo, entre otros). Se acerca a su puesto de trabajo el señor Fabio Mora con la intención de cobrar un cheque por un valor de \$4.000.000 millones de pesos; de acuerdo a lo que usted ha escuchado y observado sobre la operatividad en caja ¿Qué documento (s) le solicitaría al cliente?, ¿Cuál sería el paso a paso para realizar dicha transacción?. En el supuesto que todo el proceso cumpla con las políticas de la entidad y se pueda pagar el cheque, con billetes de dos mil y cinco mil pesos debido a que es la única denominación que posee en el momento en caja, ¿qué manejo le daría a la situación con el fin que el cliente se sienta satisfecho?. Tenga en cuenta que el señor Mora manifiesta una objeción por el **volumen** de dinero a entregar.*



Querido Aprendiz, de acuerdo con el conocimiento que posee sobre los tipos de clientes que se presentan en las Entidades Financieras, analice la situación presentada en la imagen anterior y por medio de una espina de pescado argumente lo que considera que es la posible solución; tenga presente que el cliente debe quedar satisfecho con el servicio que se le brinda. Socialícelo con su grupo e Instructor. La evidencia debe hacer parte de su portafolio personal.

Ejemplo:







Evidencia: Procesar depósitos, pagos y retiros en moneda legal y extranjera de acuerdo a las normas.

La señora Camila Dávila es dueña de la empresa “El mar cielo azul”, la cual se dedica a la importación de frutos del mar en Colombia. Se acerca a una sucursal bancaria al área de caja para realizar el pago del impuesto de aduanas y así poder ingresar al país la mercancía que se encuentra en el puerto de Buenaventura, ya que la información que recepciona el cajero va en tiempo real directamente a la DIAN, la señora confía en que pronto podrá finiquitar la diligencia, pero desafortunadamente el cajero que la atiende, digita mal el número del documento de la empresa.



Analice de manera individual el caso anterior y de acuerdo a lo que conoce sobre la recepción de impuestos en las sucursales bancarias responda las siguientes preguntas:

- ¿Puede la señora retirar la mercancía sin problema alguno?

No puede retirar la mercancía ya que el cajero que realizó el pago del impuesto, se equivocó en el número del documento de la empresa, entonces la sucursal bancaria tiene que reportar inmediatamente la falla a la Dian para que otra persona no vaya a reclamar la mercancía, y el cajero hacer un nuevo pago de impuestos, para que ya ella pueda retirar la mercancía.

Esperar al día siguiente, por cada día la persona paga un costo en aduanas.

El pago se realiza en un formato especial

Que la información sea correcta, la cuenta

Volver nuevamente a la oficina y volver hacer el pago.

- ¿Cuál es el trámite o paso a paso que realiza el cajero con la cliente?



- La fecha en la que se recibe la declaración obligatoriamente debe estar incluida en los rangos de vencimientos o fecha límite de pago.
- Validar que el número de referencia de recaudo procedente en el formulario corresponda con el generado en el sistema del banco una vez es procesado el código de barras, mediante el uso del lector óptico.
- El número de la declaración corresponda en el original y la copia.
- La sección firma del declarante debe estar firmada e indicar nombre y número de identificación, en los dos ejemplares si da lugar a ello.
- La declaración debe estar en buen estado de conservación, es decir que no presente rasgaduras, roturas, faltantes de papel o cualquier signo de deterioro.
- Colocar mediante timbre un serial automático de transacción, que debe estar registrado en el espacio designado para tal fin.
- Entregar al contribuyente la copia o cuerpo de la declaración, conservando el original o la parte desprendible de la misma.
- Declaraciones de renta, IVA, retefuente.

*En la caja bancaria se atiende todo tipo de clientes desde las diferentes variables (nivel socio-económico, estrato, nivel educativo, entre otros). Se acerca a su puesto de trabajo el señor Fabio Mora con la intención de cobrar un cheque por un valor de \$4.000.000 millones de pesos; de acuerdo a lo que usted a escuchado y observado sobre la operatividad en caja ¿Qué documento (s) le solicitaría al cliente?, ¿Cuál sería el paso a paso para realizar dicha transacción?. En el supuesto que todo el proceso cumpla con las políticas de la entidad y se pueda pagar el cheque, con billetes de dos mil y cinco mil pesos debido a que es la única denominación que posee en el momento en caja, ¿qué manejo le daría a la situación con el fin que el cliente se sienta satisfecho?. Tenga en cuenta que el señor Mora manifiesta una objeción por el **volumen** de dinero a entregar.*



Querido Aprendiz, de acuerdo con el conocimiento que posee sobre los tipos de clientes que se presentan en las Entidades Financieras, analice la situación presentada en la imagen anterior y por medio de una espina de pescado argumente lo que considera que es la posible solución; tenga presente que el cliente debe quedar satisfecho con el servicio que se le brinda. Socialícelo con su grupo e Instructor. La evidencia debe hacer parte de su portafolio personal.



¿qué documento le solicitaría a un al cliente?

- Nombre de la persona física o jurídica
- Nombre de la institución bancaria a la que se dirige o empresa
- Número del documento de identificación
- Número de la cuenta bancaria
- Beneficiario
- Determinar el monto exacto que necesitas
- Fecha
- Póliza del cheque
- La firma

¿cuál sería el paso a paso para realizar dicha transacción?

- Lo primero es escribir la fecha.
- Escribe el nombre de la persona o la empresa a la que le vas a entregar el cheque, si se trata de una empresa y no se sabe el nombre de la empresa, asegurarse de conseguir la información antes de escribirla en el cheque.
- ✓ Si es para una persona, incluye sus nombres y apellidos completos.
- ✓ Si es para una organización, escribe su nombre completo.
- Escribe la cantidad exacta en números
- Que el valor en letras coincida con el valor en números
- Que tenga la firma del librador.
- Numero de identificación o nit
- El número de teléfono
- Los datos de la entidad bancaria
- Que tenga el número de cheque
- La firma
- A partir de 1.000.000 debe de tener huella.
- Verificación, corroborar que el cheque y que el banco tenga fondos

¿qué manejo le daría a la situación con el fin de que el cliente se sienta satisfecho?

- Lo primero que haría es informarle al cliente que por el momento se le puede hacer el pago del cheque con billetes de denominaciones de dos mil y cinco mil pesos que es la única denominación con la que cuenta la caja, ya el decidirá si toma esa opción.
- La otra es que decirle que, si el proceso de cancelación del cheque se le puede hacer mañana, con denominaciones de billetes de diez mil, veinte mil, cincuenta mil, para que así le quede un fajo cómodo de manejar.
- Que el cliente transfiera el cheque a una cuenta de ahorros o cuenta corriente.
- Que el cliente se vaya a otra sucursal bancaria para que se realice el pago.
- Que espere mientras se recepciona el efectivo.



Que el cliente se sienta inconforme, por el servicio ofrecido por parte del cajero y parte de la entidad no poder darle solución a servicio que el requiere.

El banco en el momento no cuenta con denominaciones de billetes más altas para poder realizar el pago del cheque siendo una objeción para el cliente.

Que se le cancele el cheque con la denominación de billetes que hay en el momento.
Realizar la cancelación del cheque mañana
Que el cliente espere en determinado tiempo mientras se recoge dinero para poder hacerle su cancelación.

Informarle a cliente sobre el dinero que hay en el momento, convencerlo de que se le pueda hacer su cancelación del cheque.

Falta de interés por parte del banco de no tener una reserva de billetes guardados para este de circunstancias.

Falta de denominaciones de billetes





LEY 1328 DEL 2009
DEL REGIMEN DE PROTECCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO

APRENDIZ:
FRANCY DIANEY FERNANDEZ CHAVACO

INSTRUCTOR:
JOSE ALBERTO NAVIA SOSCUE

SERVICIO NACIONAL DE APRRENDIZAJE SENA
CENTRO COMERCIO Y SERVICIOS

FICHA: 2164924 ESPEJO NOCHE
28 DE MARZO
2021

INTRODUCCION

La ley **1328** del **2009** establece los principios y las reglas que protección entre las entidades vigiladas y sus clientes con el propósito de mejorar la calidad del servicio consolidando una cultura de protección, educando a los consumidores para que conozcan y aprendan a tomar mejores decisiones respecto a los productos financieros; y en el caso de ser vulnerado sus derechos nos indica cómo proceder y a quien recurrir para que nos atiendan y soluciones las quejas, peticiones y reclamos denominado sistema de atención al consumidor financiero (**SAC**).

DEL REGIMEN DE PROTECCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO

OBJETIVO: establece los principios y las reglas de protección entre las entidades vigiladas por la Súper Intendencia Financiera de Colombia y sus clientes, mencionando los derechos y las prácticas de protección las cuales son responsabilidad de los consumidores financieros, así mismo menciona los deberes de información de las entidades vigiladas y por ultimo recalca a la Defensoría Del Consumidor Financiero como una herramienta de protección con funciones y procedimientos específicos.

SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)

Las entidades deben de implementar acorde con su estructura tamaño y objeto social, con el fin de identificar hechos o situaciones que afecten la atención y la protección del consumidor.

PRINCIPIOS:

Se establecen como principios orientadores que rigen las relaciones entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas los siguientes:

- a) **Debida diligencia:** en el ofrecimiento de los productos y prestación de los servicios.

Ejemplo:

Cliente banco agrario de Colombia Dora Lilia Chavaco identifica como debida diligencia la solicitud de información en la entidad tales como las referencias comerciales, personales y familiares donde se comunican para verificar o confirmar información; dependiendo de del estado del cliente si es nuevo o antiguo proceden a verificar por medio de visita al previo donde se va a hacer la inversión de un crédito en este caso.

- b) **Libertad de elección:** Una entidad no puede imponer ni obligar a una persona a consumir productos financieros o permanecer en la entidad; la persona tiene la total libertad bajo su criterio y conveniencia de acceder a la entidad que desee y tomar su propia decisión.

Ejemplo:

La señora Dora Lilia Chavaco antiguamente fue cliente del banco Mundo Mujer donde identifico que los intereses son muy altos y más aún cuando se vencen las fechas de pago; por lo que comparó con otras entidades encontrándose con que el Banco Agrario de Colombia que manejan más bajo interés y comprenden al consumidor financiero dándole la opción de pagar unos días más a la fecha acordada por lo que decidió cambiar de entidad.

- c) Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna:** Las entidades vigiladas deberán suministrar a los consumidores financieros información cierta, suficiente clara y oportuna, que permita, especialmente, que los consumidores financieros conozcan adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos en las relaciones que establecen con las entidades vigiladas.

Ejemplo:

Desacuerdo a la su experiencia crediticia identifica la información como transparente y cierta cuando le informan claramente los descuentos por obligaciones como seguros, manejo y tramitación; le brindan el tiempo que requerido para asesorar y aclarar todas las dudas posibles por parte del cliente de una forma amable, clara y veraz; y en esta situación de pandemia se comunicaron con anterioridad a la fecha de pago para recordarle y en otro caso bríndale nuevas opciones como aplazar la fecha límite de pago.

- d) Responsabilidad de las entidades vigiladas en el trámite de quejas:** las entidades deben de atender en los plazos y condiciones previstos las quejas o reclamos impuestos por los consumidores financieros así mismo implementar las acciones de mejora necesarias y oportunas para dar solución.

e) Manejo adecuado de los conflictos de interés:

Tiene lugar cuando los intereses de los empleados y la entidad no son concordantes, es decir cuando la inclinación a favor o en contra del empleado queda en entredicho (duda sobre la honradez). En esas ocasiones el riesgo de corrupción o de actos inadecuados se incrementa y, por ello saber manejar conflictos de interés se convierte en una necesidad a la hora de prevenir situaciones como el soborno.

Ejemplos:

- Aceptar pagos de otra compañía por información sobre tu empleador.
- Aprovechar la información de negocio que tu empresa podría haber perseguido.
- Aceptar un favor o regalo de un cliente por encima de importe especificado como aceptable por la empresa.
- Salir o tener una relación romántica con un supervisor o subordinado.
- Contratar a un pariente no cualificado para proporcionarlos servicios que la empresa necesita.
- Ofrecer servicios pagados en tu tiempo libre a un cliente o proveedor de la empresa

Para este caso es necesario crear tener una cultura de ética, confianza y unas políticas lo que contribuyendo a tener un entorno seguro en el que los empleados no tienen miedo de mencionar y revelar conflictos de interés y así mismo poder darles un correcto manejo y posible solución.

- f) **Educación para el consumidor financiero:** el consumidor financiero tendrá la educación acerca de los productos y servicios financieros de las instituciones autorizadas para prestar y sobre los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos.

ELEMENTOS:

- **Políticas:** para generar un ambiente de protección y respeto por el consumidor.
- **procedimientos:** para ejecutar implementar, monitorear y evaluar la efectividad del sistema.
- **Documentación:** de esta manera se garantiza la integridad, oportunidad, confiabilidad y disponibilidad de la información.
- **Infraestructura:** es necesario de asegurar el adecuado funcionamiento del (**SAC**) para garantizar la infraestructura, técnica, física y el personal.
- **Educación financiera:** suministrar información verídica oportuna y suficiente para que los consumidores puedan tomar decisiones.

DERECHOS Y OBLIGACIONES:

Los consumidores financieros tendrán, durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada, los siguientes derechos.

- a) Principio de debida de diligencia: los consumidores financieros tienen el derecho de recibir de parte de las entidades vigiladas productos y servicios con tipos de seguridad y calidad.
- b) La información suministrada por la entidad debe de permitir y facilitar la comparación y comprensión frente a los productos y servicios ofrecidos en el mercado.
- c) Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio.
- d) Recibir una adecuada educación en cuanto a las diferentes formas de disponer los productos y servicios.
- e) Presentar respetuosamente consultas, peticiones, solicitudes quejas o reclamos ante la entidad, el defensor del consumidor y los organismos de autorregulación.

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Las entidades vigiladas deberán de contar con un defensor del consumidor financiero. La defensoría será una institución orientada a la protección especial de los consumidores y deberá ejercer con autonomía las siguientes funciones

- ✓ Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores.
- ✓ Conocer y resolver de forma objetiva y gratuita las quejas que los consumidores presenten.
- ✓ Actuar como conciliador entre el consumidor y la entidad financiera.
- ✓ Ser vocero de los consumidores ante la entidad.
- ✓ Sugerir recomendaciones a la entidad vigilada respecto a los servicios y la atención del consumidor.



Evidencia: Procesar depósitos, pagos y retiros en moneda legal y extranjera de acuerdo a las normas.

La señora Camila Dávila es dueña de la empresa “El mar cielo azul”, la cual se dedica a la importación de frutos del mar en Colombia. Se acerca a una sucursal bancaria al área de caja para realizar el pago del impuesto de aduanas y así poder ingresar al país la mercancía que se encuentra en el puerto de Buenaventura, ya que la información que recepciona el cajero va en tiempo real directamente a la DIAN, la señora confía en que pronto podrá finiquitar la diligencia, pero desafortunadamente el cajero que la atiende, digita mal el número del documento de la empresa.



Analice de manera individual el caso anterior y de acuerdo a lo que conoce sobre la recepción de impuestos en las sucursales bancarias responda las siguientes preguntas:

- ¿Puede la señora retirar la mercancía sin problema alguno?,

RESPUESTA en mi punto de vista pienso que no puede realizar la operación al estar mal digitado el número del documento no le va aparecer la mercancía a su nombre al hora de finiquitar la diligencia

- ¿Cuál es el trámite o paso a paso que realiza el cajero con la cliente?

RESPUESTA lo primero que debe hacer el cliente es acercarse a la entidad donde realizo la operación para que arreglada por el cajero y a su vez el cajero debe revisar toda la operación que se realizó y así subsanar el error



*En la caja bancaria se atiende todo tipo de clientes desde las diferentes variables (nivel socio-económico, estrato, nivel educativo, entre otros). Se acerca a su puesto de trabajo el señor Fabio Mora con la intención de cobrar un cheque por un valor de \$4.000.000 millones de pesos; de acuerdo a lo que usted ha escuchado y observado sobre la operatividad en caja ¿Qué documento (s) le solicitaría al cliente?, ¿Cuál sería el paso a paso para realizar dicha transacción?. En el supuesto que todo el proceso cumpla con las políticas de la entidad y se pueda pagar el cheque, con billetes de dos mil y cinco mil pesos debido a que es la única denominación que posee en el momento en caja, ¿qué manejo le daría a la situación con el fin que el cliente se sienta satisfecho?. Tenga en cuenta que el señor Mora manifiesta una objeción por el **volumen** de dinero a entregar.*



Querido Aprendiz, de acuerdo con el conocimiento que posee sobre los tipos de clientes que se presentan en las Entidades Financieras, analice la situación presentada en la imagen anterior y por medio de una espina de pescado argumente lo que considera que es la posible solución; tenga presente que el cliente debe quedar satisfecho con el servicio que se le brinda. Socialícelo con su grupo e Instructor. La evidencia debe hacer parte de su portafolio personal.

Ejemplo:





dentro de las posibilidades se encuentra acercarse a otra entidad o que lleve el dinero en una cuenta bancaria una de las causas o consecuencias es que el cliente se sienta inconforme y inseguro al tener tantos billetes y por supuesto al pagarse un cheque se debe solicitar los documentos como son la cédula y verificar que sea la persona que coincidan la firma y la huella

Resumen ley 1581 de 2012 protección de datos

Juli Paulina Salazar Villaquiran
Aprendiz

Instructor
José Navia

Gestión Bancaria y de Entidades Financieras
Ficha 2164924 principal
Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Resumen ley 1581 de 2012 protección de datos

“La protección de datos se encuentra reglamentada en la ley 1581 de 2012 la cual establece las medidas generales para garantizar los niveles de seguridad y privacidad adecuados para la protección de datos personales, con el fin de evitar posibles adulteraciones, pérdidas, consultas, usos o accesos no autorizados”.

Lo cual ha conllevado a que las entidades diseñen políticas de protección de datos personales con el objetivo de garantizar que la información personal se encuentre segura y así evitar posibles adulteraciones de personas inescrupulosas, que pueden tomar esta información para realizar fraudes, extorciones, secuestros, entre otros delitos que atentan contra la integridad del ser humano.

De ahí radica la importancia de conocer y comprender lo que significa esta ley, que para hacer uso de nuestra información primero debemos dar nuestro consentimiento previo, que ninguna entidad pública o privada puede hacer uso de ella sin antes consultarnos salvo en los casos que no sea requerido dicha autorización.

“Como titulares de la información tenemos derecho de conocer, actualizar, rectificar, o suprimir frente a los responsables del tratamiento de la información recolectada en las bases de datos o archivos en los términos establecidos en las normas vigentes”

Muchas veces desconocemos nuestros derechos y deberes lo que conlleva a que nuestra información pueda ser usada en contra de nosotros de forma incorrecta como por ejemplo si tenemos algún problema de salud, se utilice

para discriminarnos por nuestra condición, o por nuestro color de piel, creencias, por nuestra cultura, por nuestros intereses políticos o vida sexual entre otros.

“El tratamiento de nuestros datos personales se rige bajo unos principios los cuales son el de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad, confidencialidad”.

Es por ende que cada entidad tiene unas políticas para la protección de datos los cuales a la hora de realizar la respectiva consulta debe de ser informada la persona para que esta, de su consentimiento para que se pueda realizar dicho proceso, si la persona no autoriza su consulta, esta no se puede hacer pues se está atentando contra los derechos de ella a su intimidad.

No cabe duda que esta ley 1581, ha sido de mucha ayuda para las personas pues su información personal se mantiene más protegida, en reserva y solo se utiliza cuando es necesaria o requerida por una entidad competente para su utilización adecuada sin causarle perjuicios a al interesado.

“Es tarea del Estado y las entidades educativas de todo tipo proveer información y capacitar a los representantes legales y tutores sobre los eventuales riesgos a los que se enfrentan los niños, niñas y adolescentes respecto del Tratamiento indebido de sus datos personales, y proveer de conocimiento acerca del uso responsable y seguro por parte de niños, niñas y adolescentes de sus datos personales, su derecho a la privacidad y protección de su información personal y la de los demás. El Gobierno Nacional reglamentará la materia, dentro de los seis (6) meses siguientes a la promulgación de esta ley.”

La mayoría de las personas desconocen cómo pueden proteger sus datos personales, los de sus hijos, pues por falta de información pueden darlos y permitir que sean utilizados por terceras personas, para que adquieran productos o servicios en su nombre y esto afecte su historial crediticio, entre otras cosas. Siempre se debe de conocer bien a quien se le da acceso a la información, pues no todo el mundo obra de buena manera y no divulga su contenido en favor de otro.

Ahora que todo se está manejando de manera virtual, accedemos a páginas para consultar productos o servicios de nuestro interés sin percatarnos que para poder tener más información sobre ellos debemos suministrar información personal, que no sabemos el manejo que se le va a dar, ni quien puede acceder a ella, ni para qué es solicitada.

Conclusión

La protección de datos es fundamental pues con ello nos evitamos que tomen nuestra información, la usen de manera indebida en contra de nosotros mismos o de nuestra familia con el fin de cometer actos ilícitos.

Tenemos derecho a la protección de nuestros datos, al buen nombre, a conocer, actualizar, rectificar, la información que se recopile a favor nuestro.



Trabajo en clase

Juli Paulina Salazar Villaquiran
Aprendiz

Instructor
José Navia

Gestión Bancaria y de Entidades Financieras
Ficha 2164924 principal
Servicio Nacional de Aprendizaje SENA



Evidencia: Procesar depósitos, pagos y retiros en moneda legal y extranjera de acuerdo a las normas.

La señora Camila Dávila es dueña de la empresa “El mar cielo azul”, la cual se dedica a la importación de frutos del mar en Colombia. Se acerca a una sucursal bancaria al área de caja para realizar el pago del impuesto de aduanas y así poder ingresar al país la mercancía que se encuentra en el puerto de Buenaventura, ya que la información que recepciona el cajero va en tiempo real directamente a la DIAN, la señora confía en que pronto podrá finiquitar la diligencia, pero desafortunadamente el cajero que la atiende, digita mal el número del documento de la empresa.



Analice de manera individual el caso anterior y de acuerdo a lo que conoce sobre la recepción de impuestos en las sucursales bancarias responda las siguientes preguntas:

- ¿Puede la señora retirar la mercancía sin problema alguno?,

R/ Si porque el cajero antes de realizar el trámite debe de verificar que los datos del formulario coincidan con los datos del formulario a quien se le va a pagar, si estos no coinciden o que por error el digita mal el numero él debe realizar la corrección antes de realizar el trámite.

- ¿Cuál es el trámite o paso a paso que realiza el cajero con el cliente?

Procedimiento para la recepción de recibos oficiales del pago de impuestos

Para recibir recibos de pago de impuestos, las entidades recaudadoras deberán:

Recibir los documentos tributarios de acuerdo con la información del código de barras, junto con el valor registrado en la casilla total a pagar o total a pagar con aporte voluntario, del rango de fecha válido de acuerdo con la fecha de presentación.

Asignar mediante timbre un serial automático de transacciones que debe estar registrado en el espacio destinado para tal fin.

Colocar un sello que identifique el nombre de la entidad recaudadora, oficina receptora y fecha de recaudo con la expresión “recibido con pago”. El sello deberá estamparse en el espacio destinado a timbre y sello.

Se debe timbrar o registrar como parte de los datos del serial automático de transacción el valor total a pagar o total a pagar con aporte voluntario.

Entregar al contribuyente el original o cuerpo de la factura o cupón de pago, sin conservarlo para sí.

Las entidades recaudadoras que cuenten con el número serial de transacción generado de manera automática, no utilizarán sello siempre y cuando el registro automático contenga toda la información del sello, incluyendo el tipo de jornada. En el caso de que la entidad no cuente con el serial automático de transacción impreso de manera física en la



factura o cupón de pago, deberá colocar en el espacio del sello el valor recibido con la firma del funcionario de la entidad.

*En la caja bancaria se atiende todo tipo de clientes desde las diferentes variables (nivel socio-económico, estrato, nivel educativo, entre otros). Se acerca a su puesto de trabajo el señor Fabio Mora con la intención de cobrar un cheque por un valor de \$4.000.000 millones de pesos; de acuerdo a lo que usted a escuchado y observado sobre la operatividad en caja ¿Qué documento (s) le solicitaría al cliente?, ¿Cuál sería el paso a paso para realizar dicha transacción?. En el supuesto que todo el proceso cumpla con las políticas de la entidad y se pueda pagar el cheque, con billetes de dos mil y cinco mil pesos debido a que es la única denominación que posee en el momento en caja, ¿qué manejo le daría a la situación con el fin que el cliente se sienta satisfecho?. Tenga en cuenta que el señor Mora manifiesta una objeción por el **volumen** de dinero a entregar.*

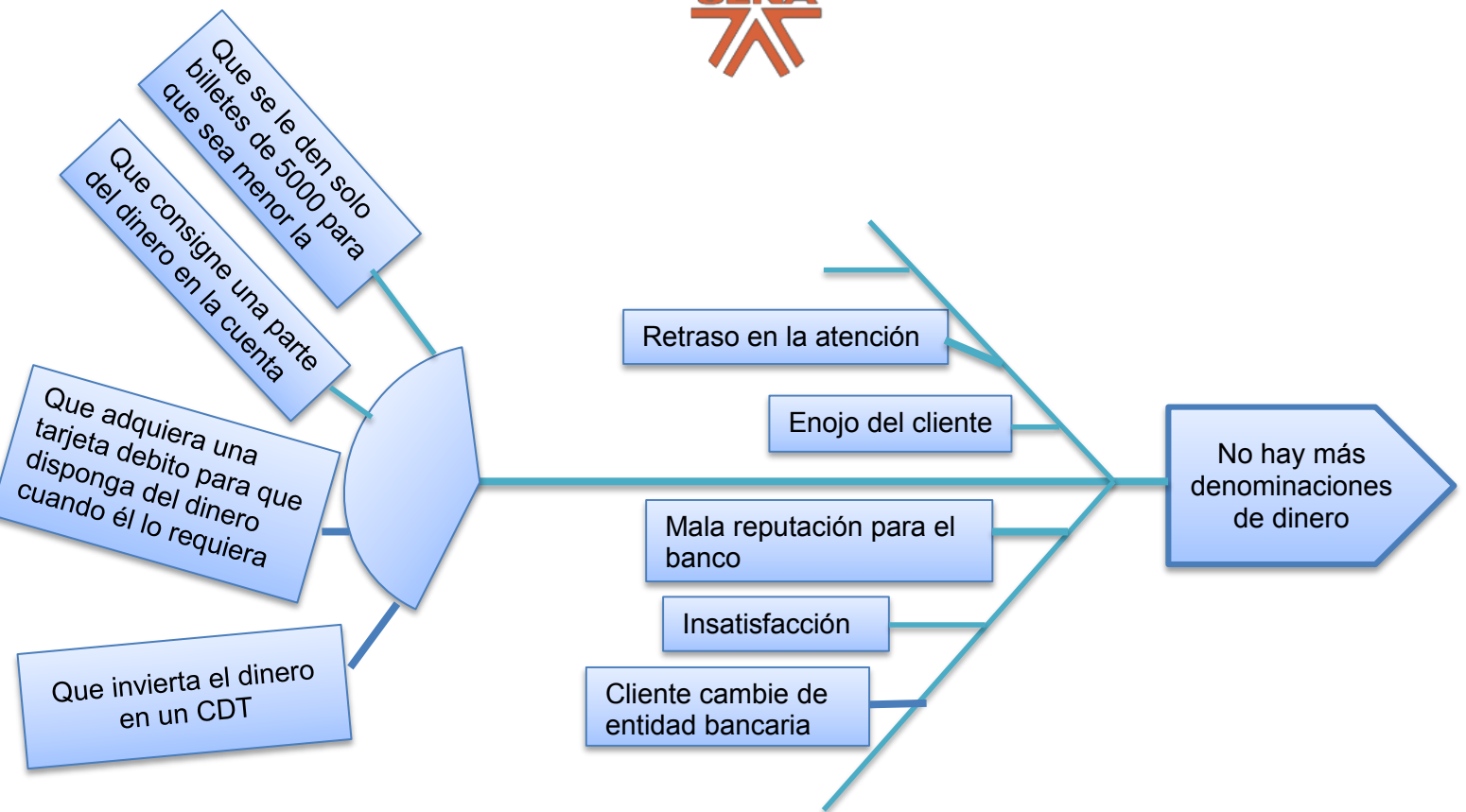


R/ el documento que se le solicita al cliente es su identificación con el fin de corroborar que sea la persona a la que se le va a dar el dinero sea el propietario y que la información contenida en el cheque coincida con los datos de este. .

EL procedimiento para el pago del cheque es el siguiente:

Se recibe el cheque se hace la verificación de que los valores coincidan tanto el escrito en números como el de letras, que la fecha este correcta, se procede a mirar si tiene restricciones, se verifican que este firmado, que contenga los datos de la persona que lo cobra, firma y numero de identificación, dirección, teléfono.

Querido Aprendiz, de acuerdo con el conocimiento que posee sobre los tipos de clientes que se presentan en las Entidades Financieras, analice la situación presentada en la imagen anterior y por medio de una espina de pescado argumente lo que considera que es la posible solución; tenga presente que el cliente debe quedar satisfecho con el servicio que se le brinda. Socialícelo con su grupo e Instructor. La evidencia debe hacer parte de su portafolio personal.



Ejemplo:



PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

Primeramente abordaremos los conceptos de las partes que se encuentran en una entidad financiera tales, como el usuario, cliente, consumidor financiero y cliente potencial; mencionaremos los principios y reglas que rigen la protección del consumidor financiero en las relaciones entre estos y las entidades vigiladas por la Superintendencia de Colombia.

Los productos y servicios son las operaciones legalmente autorizadas que se instrumentan en un contrato celebrado con el cliente; Servicio son aquellas actividades conexas al desarrollo de las correspondientes operaciones y que se suministran a los consumidores financieros; Cliente persona natural o jurídica con quien las entidades vigiladas establecen relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios en desarrollo de su objeto social; Usuario es la persona natural o jurídica quien sin ser cliente utiliza los servicios de una entidad vigilada; Consumidor financiero todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas.

Los contratos de Adhesión son contratos elaborados unilateralmente por la entidad vigilada y cuyas cláusulas y/o condiciones no pueden ser discutidas libre y previamente por los clientes, limitándose estos a expresar su aceptación o a rechazarlos en su integridad.

Queja o reclamo es la manifestación de inconformidad expresada por un consumidor financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por una entidad vigilada y puesta en conocimiento de esta, del defensor financiero, de la SPF o de las demás instituciones competentes, según corresponda. Son entidades sometidas a inspección y vigilancia de la superintendencia financiera de Colombia:

- Banco caja social
- HSBC
- Banco popular
- Banco de bogotá
- Colpatria
- Banco de occidente
- Bancolombia
- Banco AV VILLAS
- Banco Procredit
- BBVA
- Banco Caja sudameris
- CORPBANCA
- Citibank
- Scotiabank
- Davivienda
- Pichincha

Uno de los principios que abordaremos de forma breve y precisa son:

Debida diligencia; es la relación entre la entidad y el consumidor donde se deberá desarrollar la satisfacción de las necesidades del consumidor financiero, de acuerdo a la oferta, compromiso y obligación acordada.

Libertad de elección; aquellos donde los consumidores podrán escoger libremente sus respectivas celebración de los contratos de los productos o servicios que ofrecen.

Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna; aquí las entidades deberán suministrar a los consumidores financieros información, cierta, suficiente clara y precisa.

Responsabilidad de las entidades exigidas ante en trámite de quejas; Las entidades deben responder suficiente y debidamente en los plazos y condiciones previstas en la ley las PQRS.

Manejo adecuado de los conflictos de interés; aquí las entidades deben manejar sus propios intereses y los de los consumidores, en caso de algún conflicto de dos o más consumidores se resolverá de manera imparcial, transparente.

Educación para el consumidor; las instituciones públicas que realizan la supervisión de entidades financieras deben velar por la educación de los consumidores financieros de los productos y servicios que se ofrece.

Los consumidores financieros podrán apoyarse en grupos u otras organizaciones de consumidores para la defensa de sus derechos de la conformidad con la legislación vigente para tales efectos.

Los principios que contiene este escrito se aplicarán en todas las relaciones que se establezcan entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas, sin perjuicio de las disposiciones contenidas en otras normas.

Los conceptos que abordamos dentro de este ensayo es para tener claridad de las partes que son de una entidad financiera donde podemos ver que la ley como tal protege los derechos de los consumidores financieros al tomar un producto o servicio financiero, con base a los principios es de mera importancia para los consumidores financieros de modo que a falta de ello podrá la entidad financiera conllevar una sanción, esto se hace a través de PQRS que se le hará primeramente a la entidad financiera y si no le responden en el plazo que se debe, se tendrá que remitir ante la Superintendencia financiera para que le tomen el respectivo caso.



Evidencia: Procesar depósitos, pagos y retiros en moneda legal y extranjera de acuerdo a las normas.

La señora Camila Dávila es dueña de la empresa “El mar cielo azul”, la cual se dedica a la importación de frutos del mar en Colombia. Se acerca a una sucursal bancaria al área de caja para realizar el pago del impuesto de aduanas y así poder ingresar al país la mercancía que se encuentra en el puerto de Buenaventura, ya que la información que recepciona el cajero va en tiempo real directamente a la DIAN, la señora confía en que pronto podrá finiquitar la diligencia, pero desafortunadamente el cajero que la atiende, digita mal el número del documento de la empresa.



Analice de manera individual el caso anterior y de acuerdo a lo que conoce sobre la recepción de impuestos en las sucursales bancarias responda las siguientes preguntas:

- ¿Puede la señora retirar la mercancía sin problema alguno?

R/.

No, la señora no puede retirar la mercancía ya que el cajero le recepciona mal el número de la empresa, pero como el cajero se equivocó deberá solicitar la anulación del recibo para realizarlo nuevamente al número de documento de la empresa.

- ¿Cuál es el trámite o paso a paso que realiza el cajero con la cliente?
documentos tributarios, valor total a pagar y la fecha de recaudo y el sello.

R/.

Para que la señora pueda pagar ese impuesto debe tener su cédula de identificación, documento de cámara y comercio de la empresa y verificar que los documentos estén en



un estado óptimo y se le pone un sello de recibido.



*En la caja bancaria se atiende todo tipo de clientes desde las diferentes variables (nivel socio-económico, estrato, nivel educativo, entre otros). Se acerca a su puesto de trabajo el señor Fabio Mora con la intención de cobrar un cheque por un valor de \$4.000.000 millones de pesos; de acuerdo a lo que usted a escuchado y observado sobre la operatividad en caja ¿Qué documento (s) le solicitaría al cliente?, ¿Cuál sería el paso a paso para realizar dicha transacción?. En el supuesto que todo el proceso cumpla con las políticas de la entidad y se pueda pagar el cheque, con billetes de dos mil y cinco mil pesos debido a que es la única denominación que posee en el momento en caja, ¿qué manejo le daría a la situación con el fin que el cliente se sienta satisfecho?. Tenga en cuenta que el señor Mora manifiesta una objeción por el **volumen** de dinero a entregar.*



Primero que todo al señor se le pide el documento de identificación.

Los pasos:

Verificar en el título valor si están los nombres y apellidos completos, dirección correcta del girador.

Si el nombre del banco corresponde donde viene a reclamarlo.

El numero coincida con el de las letras.

La firma del girador.

Validar si el cheque tiene fondos.

Verificar si el cheque está cruzado o no.

En caso de que este cruzado se puede consignar a la cuenta del tenedor en este caso Fabio mora a quien está Girado el cheque o en caso de que no tenga cuenta endosarlo, decir firmado para que otra persona lo consigne.

Si no está cruzado se puede cobrar directamente en el banco.

Querido Aprendiz, de acuerdo con el conocimiento que posee sobre los tipos de clientes que se presentan en las Entidades Financieras, analice la situación presentada en la imagen anterior y por medio de una espina de pescado argumente lo que considera que es la



posible solución; tenga presente que el cliente debe quedar satisfecho con el servicio que se le brinda. Social Celo con su grupo e Instructor. La evidencia debe hacer parte de su portafolio personal.



Si el señor tiene cuenta bancaria,
transferir el dinero a través de él.

Si el señor se disgusta, le diría que
pasara en 2 horas para darle su
respectivo dinero en efectivo

TRABAJO EN CLASSE

NELSON ALEJANDRO HOYOS HURTADO

INSTRUCTOR

JOSE NAVIA

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE- SENA

GESTION BANCARIA Y DE ENTIDADES FINANCIERAS

FICHA :2164924

POPAYÁN-CAUCA

2021

SOLUCIÓN

1. ¿Puede la señora retirar la mercancía sin problema alguno?

R/No puede retirarla ya que se codificó el número de cedula de la empresa incorrecto y por ende no se puede llevar a cabo el trámite, debido a que todo debe estar bien diligenciado ya que la DIAN exige información correct

¿Cuál es el trámite o paso a paso que realiza el cajero con la cliente?

R/El cajero principalmente debe recibir los documentos y datos principales que se necesitan para llevar a cabo el servicio, deberá declaración de renta, **RETENCIÓN EN LA FUENTE Y AUTORRETENCIÓN RENTA MENSUAL**, generando y llenando los respectivos documentos y verificándolos en el sistema, seguidamente recoger el monto de dinero correspondiente al pago por parte del cliente y al final generar su respectivo

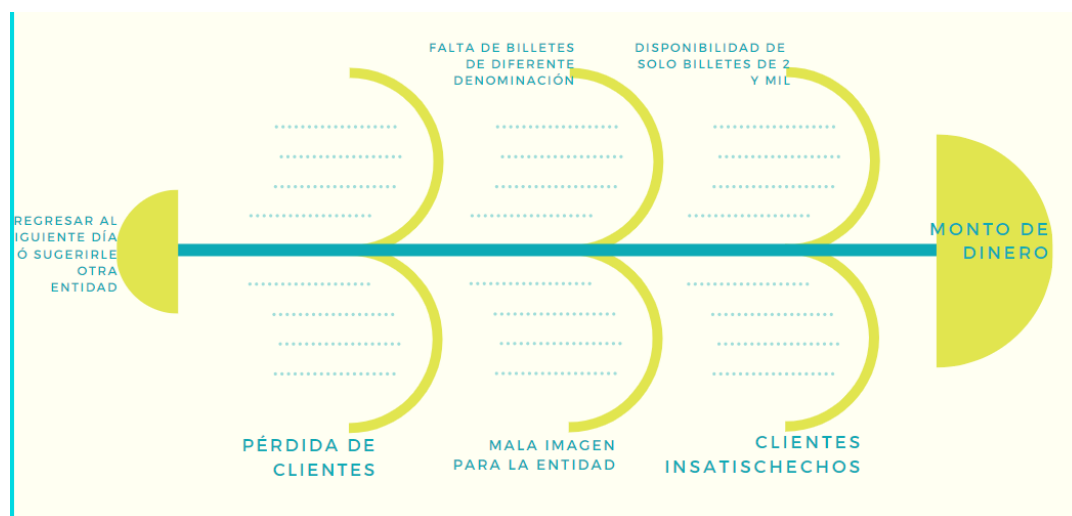
2.

- Una **identificación oficial**. Puede ser credencial de elector, pasaporte o cédula profesional
- Escribir al reverso del cheque **nombre completo, dirección, teléfono y firma**

Después de ello y para estar bien endosado el cheque, se debe poner lo siguiente al reverso (es este orden):

1. La firma del **beneficiario original** del cheque
2. El nombre del **nuevo beneficiario** (quien va a cobrarlo en ventanilla)
3. **Dirección y teléfono** también de quien va a cobrar el cheque

Ya endosado el cheque, se pide identificación oficial: credencial de elector, pasaporte o cédula profesional.





Procesar depósitos, pagos y retiros en moneda legal y extranjera de acuerdo a las normas

Presentado por:

Ricard castro Castillo

Presentado a:

José Alberto Navia Cuscúes

SENA Regional Cauca

Tecnólogo en Gestión Bancaria y Financiera

Ficha 2164924 Espejo Noche

Popayán – Cauca Marzo del 2021



La señora Camila Dávila es dueña de la empresa “El mar cielo azul”, la cual se dedica a la importación de frutos del mar en Colombia. Se acerca a una sucursal bancaria al área de caja para realizar el pago del impuesto de aduanas y así poder ingresar al país la mercancía que se encuentra en el puerto de Buenaventura, ya que la información que recepciona el cajero va en tiempo real directamente a la DIAN, la señora confía en que pronto podrá finiquitar la diligencia, pero desafortunadamente el cajero que la atiende, digita mal el número del documento de la empresa.



Analice de manera individual el caso anterior y de acuerdo a lo que conoce sobre la recepción de impuestos en las sucursales bancarias responda las siguientes preguntas:

- **¿Puede la señora retirar la mercancía sin problema alguno?**

La señora no podría retirar la mercancía porque al pedir la mercancía le van a pedir la cédula para verificar que es la persona que está registrada para la recepción de la mercancía, pero como no va a corresponder con la que se encuentra registrada, es muy seguro que no la puede retirar.

- **¿Cuál es el trámite o paso a paso que realiza el cajero con la cliente?**

- El cajero debe ser responsable con el error que cometió, por lo cual, el cajero no debe mostrar indiferencia porque podría causarle problemas, por el contrario, el asesor debe ser muy cordial tratar de facilitarle las cosas para que el cliente se sienta satisfecho
- Informarle a la cliente el paso a seguir que debe realizar el mismo cajero, de manera tal, que le dé una pronta solución.
- El Habeas Data es el derecho fundamental que tiene toda persona para conocer, actualizar y rectificar toda aquella información que se relacione con ella y que se recopile o almacene en bancos de datos. (Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, Desarrollado por la Ley 1266 de 2008.).
- El cliente debe llevar un documento donde autorice la actualización de los datos, este documento debe contar con los datos de la empresa “El Mar Cielo Azul” los datos de la representante legal, que



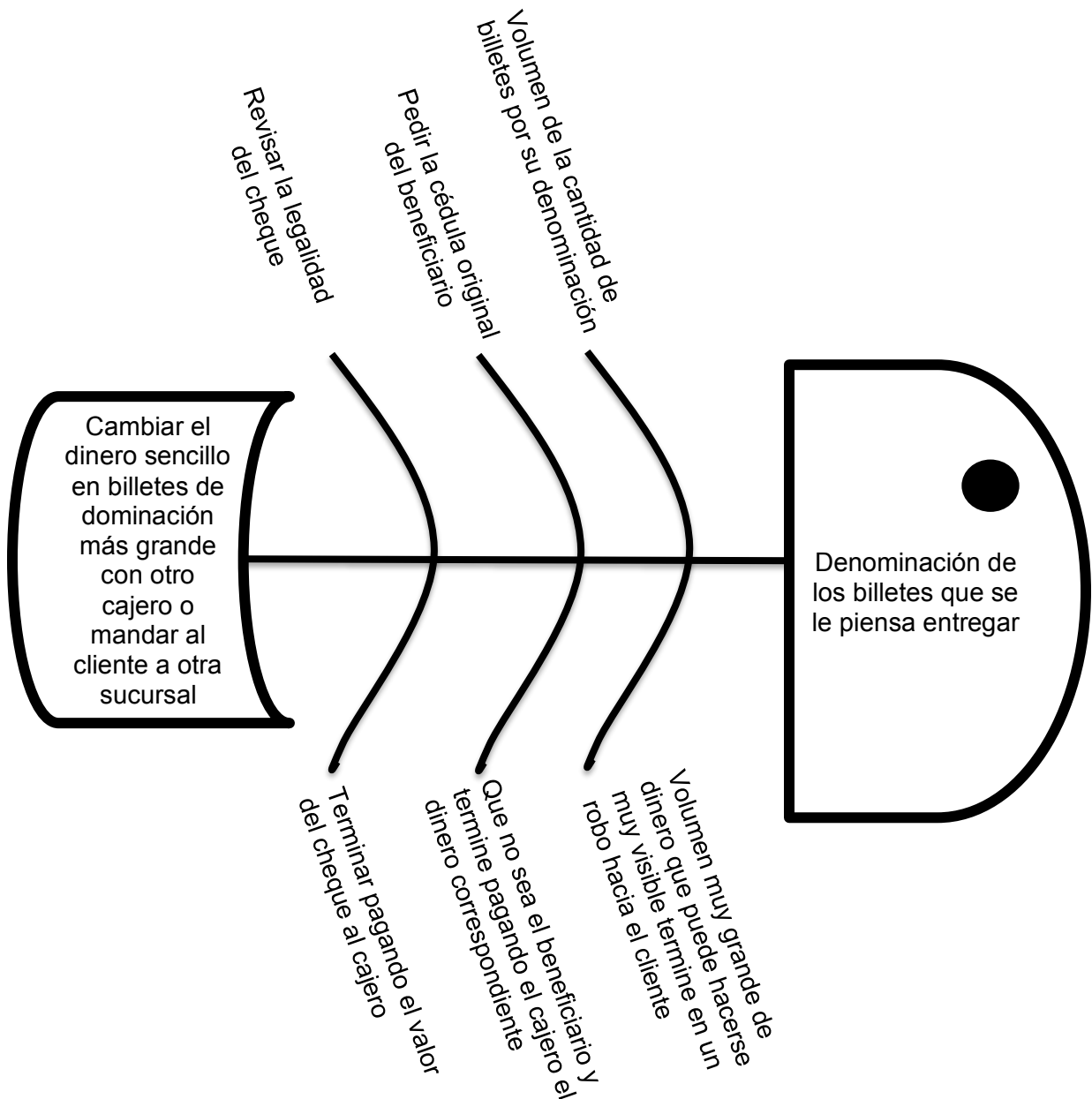
en este caso es la señora **Camila Dávila** incluyendo la cédula original.

- ✚ La información de este documento no debe tener tacones ni enmendaduras, la información sea correcta con la información que se tiene en el banco.
- ✚ Ingresar los datos que tiene y pide el documento al software del banco para la actualización de los datos.

*En la caja bancaria se atiende todo tipo de clientes desde las diferentes variables (nivel socio-económico, estrato, nivel educativo, entre otros). Se acerca a su puesto de trabajo el señor Fabio Mora con la intención de cobrar un cheque por un valor de \$4.000.000 millones de pesos; de acuerdo a lo que usted a escuchado y observado sobre la operatividad en caja ¿Qué documento (s) le solicitaría al cliente?, ¿Cuál sería el paso a paso para realizar dicha transacción?. En el supuesto que todo el proceso cumpla con las políticas de la entidad y se pueda pagar el cheque, con billetes de dos mil y cinco mil pesos debido a que es la única denominación que posee en el momento en caja, ¿qué manejo le daría a la situación con el fin que el cliente se sienta satisfecho?. Tenga en cuenta que el señor Mora manifiesta una objeción por el **volumen** de dinero a entregar.*



Querido Aprendiz, de acuerdo con el conocimiento que posee sobre los tipos de clientes que se presentan en las Entidades Financieras, analice la situación presentada en la imagen anterior y por medio de una espina de pescado argumente lo que considera que es la posible solución; tenga presente que el cliente debe quedar satisfecho con el servicio que se le brinda. Socialícelo con su grupo e Instructor. La evidencia debe hacer parte de su portafolio personal.





¿cuál sería el paso a paso para realizar dicha transacción?

-  Pedir la cédula original de quien está reclamando el cheque.
-  Revisar la legalidad de la cédula.
-  Revisar la legalidad el cheque.
-  Que la fecha de vencimiento del cheque no supere los 6 meses.
-  Revisar que el beneficiario del cheque corresponda con quien está reclamando el cheque.
-  Revisar que esté diligenciado el endoso.
-  Revisar que el monto de dinero corresponda en números y letras el monto de dinero.
-  Revisar si es un cheque cruzado.
-  El serial del cheque debe corresponder en las dos partes donde se encuentran en el cheque.
-  Que el código del banco corresponda con el banco.
-  Que la firma del cheque sea la que corresponde con el titular de la cuenta.
-  Revisar que la cuenta a la que se va hacer el descuento del cheque cuente con los fondos para el desembolso.
-  Perforar el cheque y el líquido de validación para posterior el pago del cheque.

En el supuesto que todo el proceso se cumpla con las políticas de la entidad se pueda pagar el cheque, con billetes de dos mil y cinco mil pesos debido a que es la única denominación que posee en el momento en caja, ¿qué manejo le daría a la situación con el fin que el cliente se sienta satisfecho? Tenga en cuenta que el señor Mora manifiesta una objeción por el volumen de dinero a entregar.

En este caso las siguientes posibles soluciones:

Ofrecerle al señor Mora la posibilidad de abrir una cuenta de ahorros o un CDT, haciéndole entender los beneficios que puede tener, por ejemplo, la seguridad de evitar un posible robo, además la disponibilidad del dinero en cualquier momento, poder realizar comprar con la tarjeta debido sin necesidad de manejar en efectivo, entre otros beneficios.

Otra solución a dar al señor Mora es pedirle a otro compañero de las demás cajas, o en la mejor opción es pedirle al cajero principal para que cambie la cantidad de dinero por denominaciones más grandes para poder mermar el volumen del dinero.



TECNÓLOGO EN GESTIÓN BANCARIA Y DE ENTIDADES FINANCIERAS

ROBIN QUIJANO DELGADO

**INSTRUCTOR
JOSE ALBERTO NAVIA SOSCUE**

**CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS SENA
POPAYAN CAUCA
24 DE MARZO DE 2021**



Evidencia: Procesar depósitos, pagos y retiros en moneda legal y extranjera de acuerdo a las normas.

La señora Camila Dávila es dueña de la empresa “El mar cielo azul”, la cual se dedica a la importación de frutos del mar en Colombia. Se acerca a una sucursal bancaria al área de caja para realizar el pago del impuesto de aduanas y así poder ingresar al país la mercancía que se encuentra en el puerto de Buenaventura, ya que la información que recepcionan el cajero va en tiempo real directamente a la DIAN, la señora confía en que pronto podrá finiquitar la diligencia, pero desafortunadamente el cajero que la atiende, digita mal el número del documento de la empresa.



Analice de manera individual el caso anterior y de acuerdo a lo que conoce sobre la recepción de impuestos en las sucursales bancarias responda las siguientes preguntas:

- ¿Puede la señora retirar la mercancía sin problema alguno?

RTA/

No hasta que no se corrija el error que tuvo el cajero y sea reportado para agilizar su proceso

- ¿Cuál es el trámite o paso a paso que realiza el cajero con el cliente?

RTA/

Darle un muy buen trato para que tenga paciencia mientras se corrige el error que tuvo el cajero.

Notificar para darle pronta solución a lo que será una glosa s



*En la caja bancaria se atiende todo tipo de clientes desde las diferentes variables (nivel socio-económico, estrato, nivel educativo, entre otros). Se acerca a su puesto de trabajo el señor Fabio Mora con la intención de cobrar un cheque por un valor de \$4.000.000 millones de pesos; de acuerdo a lo que usted a escuchado y observado sobre la operatividad en caja ¿Qué documento (s) le solicitaría al cliente?, ¿Cuál sería el paso a paso para realizar dicha transacción?. En el supuesto que todo el proceso cumpla con las políticas de la entidad y se pueda pagar el cheque, con billetes de dos mil y cinco mil pesos debido a que es la única denominación que posee en el momento en caja, ¿qué manejo le daría a la situación con el fin que el cliente se sienta satisfecho?. Tenga en cuenta que el señor Mora manifiesta una objeción por el **volumen** de dinero a entregar.*



RTA/

1-

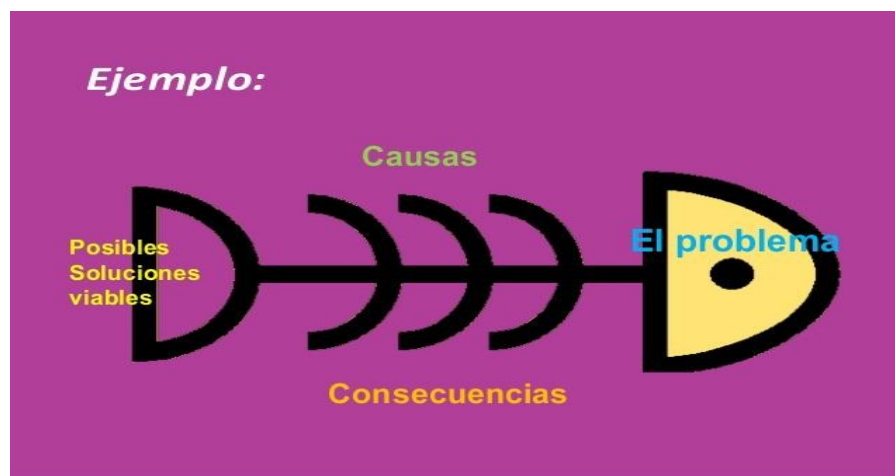
- Primero que todo solicitarle el documento de identidad
- En segunda estancia pedirle el cheque
- Verificar que este cheque no sea falso y tomar todas medidas de prevención
- Verificar número de documento, nombres cedula de ciudadanía y números del valor
- Verificar que no esté vencido
- Verificar las firmas

Primero que todo hablar con el cliente de forma muy respetuosa para que él se sienta respaldado por nosotros y hablar con el cajero principal para conseguirle una denominación más alta o llegado al caso ofrecerle una cuenta de ahorros para que tenga su dinero en plástico.



Querido Aprendiz, de acuerdo con el conocimiento que posee sobre los tipos de clientes que se presentan en las Entidades Financieras, analice la situación presentada en la imagen anterior y por medio de una espina de

Pescado argumente lo que considera que es la posible solución; tenga presente que el cliente debe quedar satisfecho con el servicio que se le brinda. Socialícelo con su grupo e Instructor. La evidencia debe hacer parte de su portafolio personal.



El problema: es que tenemos un cliente insatisfecho porque si nos ponemos en el lugar del señor mora es incómodo Transportar esa cantidad de dinero por el volumen ya que sería inseguro por lo que es muy visible para ladrones.

Causas: es que el cajero no cuenta con una denominación de billetes más alta para ejecutar este canje como lo es requerido

Consecuencias: las consecuencias sería que el señor mora nos haga pasar un mal rato con sus palabras de inconformidad y colocar una queja ante gerencia o en casos extremos a la superintendencia bancaria.



Posibles soluciones viables: las soluciones que yo daría son que me dé una espera mientras hablo con el cajero principal para que me haga el cambio de billetes por una denominación más alta y si no se es posible enviarlo a otra sucursal bancaria para que haga su debida diligencia.

En segunda estancia ofrecerle una cuenta de ahorros y así su dinero este más seguro ya que lo manejaría con una tarjeta débito y explicarle que pude pagar con ella o dirigirse a un cajero.

Servicio nacional de aprendizaje

SENA

Gestión bancaria y de entidades financieras

N° de ficha: 2164924

Tatiana Mambuscay

José Navia

Trabajo en clase

Popayán - Cauca

27 Marzo 2021

La señora Camila Dávila es dueña de la empresa “El mar cielo azul”, la cual se dedica a la importación de frutos del mar en Colombia. Se acerca a una sucursal bancaria al área de caja para realizar el pago del impuesto de aduanas y así poder ingresar al país la mercancía que se encuentra en el puerto de Buenaventura, ya que la información que recepciona el cajero va en tiempo real directamente a la DIAN, la señora confía en que pronto podrá finiquitar la diligencia, pero desafortunadamente el cajero que la atiende, digita mal el número del documento de la empresa.



1. ¿Puede la señora retirar la mercancía sin problema alguno?

Rta: No, porque el documento está mal tramitado, entonces una operación que tenga información incompleta no es válida.

2. ¿Cuál es el trámite o paso que realiza el cajero con un cliente?

Rta: Lo que debe hacer un cajero pedir el número de identificación del cliente, documentos de cámara y comercio, y el pago, el cheque, el número de identificación para realizar la transacción, nombres completos del girador, verificar que el número en letras coincidan con los números, firma del girador y ver si está cruzado o no.

ACTIVIDAD FRAUDES FINANCIEROS



DAVID ANDRES ORDOÑEZ

INSTRUCTOR

JOSE NAVIA

APRENDIZ GESTION BANCARA Y DE ENTIDADES FINANCIERAS

SENA

FICHA 2164924

2021

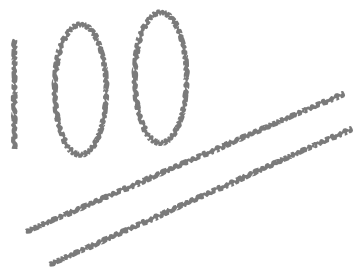
SOLUCION

- ✓ 1. Los fraudes que existen pueden ser de tipo tributario, electoral, laboral o empresarial, defraudaciones de fluido eléctrico y en fraudes financieros están los correo basura o spam, Smishing, Phishing, Pharming, fraude de comercio electrónico, fraudes tradicionales, créditos exprés.
- ✓ 2. El funcionario del banco es la persona encargada de aconsejar al usuario, brindarle algunos tips de seguridad, estar pendiente de la información suministrada por el usuario, dentro de la entidad ya se tomarían medidas como revisar por tiempos los antecedentes personales, mantener un código de ética, mejorar día a día el ambiente laboral para evitar el delito como forma de compensación de injusticias laborales.
- ✓ 3. Las formas de detectar un fraude bancario son testimonio de testigos, observación de comportamiento sospechoso, existencia de líneas de denuncias anónimas, auditorías internas, localización de documentos perdidos, revisar el status bancario, exceso de emisiones de documentos o pagos.
- ✓ 4. La tecnología influye de una manera positiva frente a los fraudes bancarios, debido a que cada vez se implementa más seguridad en cada aplicativo y cada transacción que se realice a través de estos, utilizando más información de la persona y comprobando cada paso que se dé, informando retiros de plata, transacciones, canjeos entre otros, a través de correos, mensajes al celular, llamadas y códigos de seguridad o pines.
- ✓ 5. El triángulo del fraude bancario consiste la presión, que se refiere a la motivación o razón que tiene el empleado para cometer el fraude, la oportunidad que es cuando se tiene la manera de abusar de la posición de confianza o poder y la racionalización que es la auto explicación que tiene la persona que comete el fraude.
- ✓ 6. En posición de un cliente bancario hay varias formas para prevenir el fraude, pueden ser las siguientes, auditar los procesos donde esté involucrado la transacción de dinero, cambiar con constancia claves de tarjetas, no dejar

fotografiar las tarjetas, evitar hacer comprar en redes wifi abiertas, cubrir el teclado del cajero al ingresar la clave, no abrir ningún correo o link que llegue desde páginas web desconocidas, usar antivirus, firewall en tu computadora.

- 
7. Existe el programa Bancoldex que se creó para evitar el fraude y corrupción estableciendo las políticas, procedimientos y metodologías para poder identificar, medir y controlar los riesgos acerca de esta problemática, debe actualizarse de forma permanente y este programa se vinculara al código de comportamientos institucional así como a otros instructivos del banco y como acciones dentro de la entidad está en el seguimiento a cada empleado, sus hojas de vida y antecedentes personales, monitorear sus acciones dentro de la entidad y reportar las sospechosas.

- 
8. Cambio de banda de tarjeta, correos con virus que roban claves e información de la persona, permitiendo así al ladrón robar dinero o hacer comprar con las tarjetas de los usuarios sin que ellos se den cuenta.



Servicio nacional de aprendizaje

SENA

Gestión bancaria y de entidades financieras

N° de ficha: 2164924

Tatiana Mambuscay

Jose Navia

Taller Fraude Bancario

Popayán - Cauca

15 Abril 2021

1) ¿Cuales son los fraudes que existen y que afectan a las entidades financieras?

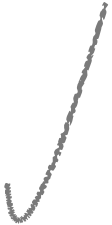
Estos son algunos de los tipos de fraudes financieros más comunes sin embargo, existen millones de formas de delinquir fraudulentamente. Además, a medida que se desarrollan las nuevas tecnologías se van desarrollando nuevas técnicas, por este motivo es tan importante contar con medidas de protección contra el fraude.

- 
- Kiting: Este fraude se conoce como el ocultamiento de una falta de efectivo mediante la sobrevaloración del efectivo aprovechando los periodos de transferencias entre cuentas. También se conoce como tejedera.
 - La falsificación se realiza cuando un cheque es expedido por un empleado sin la autorización adecuada y éste es robado y cobrado por otra persona posiblemente con una identificación falsa.
 - La falsificación: La falsificación también puede ser total, es decir, que la persona que va a realizar la actividad fraudulenta falsifique por completo este documento. Puede realizarse mediante muy diversos métodos.
 - También se puede modificar el nombre del beneficiario en los cheques o la cantidad que se debe de abonar.
 - Blanqueo de dinero: Este tipo de delito se comete cuando se obtiene dinero de actividades ilegales y se quiere incorporar en el sistema bancario.

Los fraudes financieros son uno de los grandes retos a los que se enfrentan hoy en día las grandes empresas. Los delincuentes son cada día más especializados debido a los grandes avances de las nuevas tecnologías. Los delincuentes financieros hoy en día conocen técnicas mucho más sofisticados para llevar a cabo todo tipo de estafas. Se estima que son millonarias las pérdidas de las entidades financieras debido a depósitos fraudulentos u otro tipo de fraudes financieros.

2) ¿Cual es el papel que juega el funcionario del banco para prevenir fraudes?

Los controles internos que hacen las entidades financieras, son una herramienta fundamental para prevenir fraudes financieros, sin embargo puede que no sean suficientes para evitar los fraudes financieros.

- 
- Redacción de códigos de ética empresariales
 - Controles del acceso de la información
 - Definición detallada de tareas, roles, responsabilidades, puestos, etc.
 - Rotación laboral
 - Controles periódicos y sorpresivos
 - Contar con informantes entre el personal
 - Programas de capacitación
 - Revisar antecedentes del personal contratado y a contratar.
 - Mantener un código ético para evitar el fraude.

- Cuidar el clima laboral, mantener la motivación de los empleados, es decir, lograr que los empleados sientan que comparten valores con la empresa para que puedan sentirse identificados con ella y no cometer fraude.
- Premiar la implicación y esfuerzo de los empleados.

3) ¿Cuales son los metodos para dectectar un fraude bancario?

- 
- Los trabajadores de una entidad deberán conocer los riesgos de fraude a los que se enfrentan, pero sobre todo estar involucrados en la lucha contra los mismos. Para ello es importante mantener un buen clima de trabajo en el que los empleados vean reconocido su esfuerzo e implicación.
 - Los sistemas de control interno como mencionaba anteriormente son muy importantes, pero unos trabajadores concienciados lo son aún más.
 - Si nos paramos a pensar, no son los procesos o programas los que cometen los fraudes sino personas que pueden trabajar en la propia empresa y por tanto son también las que los pueden evitar.
 - Lo cierto es que las empresas que consideran a sus empleados como el activo principal para la lucha contra los fraudes financieros obtienen mejores resultados y evitan a lo largo del año muchos más fraudes financieros.
 - Cuando los empleados están concienciados sobre los riesgos y consecuencias de los delitos financieros, no solo no los cometen, sino que muchos, al observar una conducta delictiva en otros compañeros lo denuncian.
 - La formación de los empleados es fundamental para que puedan luchar contra los fraudes financieros.
 - Identificar los riesgos de fraude: La empresa debe conocerlos para saber a lo que se enfrenta. Muchas empresas tienden a prever las pérdidas de fraudes basándose en las pérdidas de año anterior y este método no tiene en cuenta la naturaleza dinámica de los fraudes financieros.
 - Utilizar programas informáticos que permitan identificar patrones de conducta inusuales que puedan corresponder a actividades fraudulentas. Esto es imprescindible para poder estar protegido.
 - Una vez el programa detecta patrones de conducta sospechosos estos deben de analizarse para comprobar si efectivamente se trata de fraudes financieros o no.

4) ¿Cual es el papel de la tecnología frente a los fraudes de las instituciones financieras?



La tecnología y la digitalización se han vuelto herramientas imprescindibles para la supervivencia de una empresa. Tal es el caso, del sector financiero ha pasado de la interacción y comunicación tradicional a estar inmerso en un proceso de regeneración y transformación que ha logrado cambios determinantes. Los servicios financieros han demostrado que incorporar prácticas relacionadas con el mundo digital impacta positivamente en sus usuarios; razón suficiente para recurrir a la

digitalización, la tecnología, las estrategias de marketing digital y la interacción a través de las redes sociales.

5) ¿En que consiste el triangulo del fraude?



1er vértice: la oportunidad o la falta de controles al interior de la empresa. Un binomio que siempre se debe tener presente es: ética y herramientas de control. Las empresas pueden protegerse desde el proceso de selección de personal, verificando qué tan afinados y alineados son los procesos de reclutamiento, evaluando qué tan ético es el candidato, pues, a mayor solvencia ética del personal menor necesidad de herramientas de control. Este binomio debe irse equilibrando poco a poco. Aunque algunas veces se requieran más herramientas de control y en otras ocasiones, menos, nunca deben faltar en la empresa. El expresidente estadounidense Ronald Reagan decía: Confía, pero verifica .

2° vértice: la necesidad, real o inventada.

A grandes rasgos, los defraudadores son personas que tienen la idea de que no reciben la paga justa o que no son reconocidos, entonces llegan a hacer justicia por su propia mano .

En estas circunstancias, existe una fórmula que resulta explosiva: dinero (+) poder (-) control (-) reconocimiento = fraude.

Esto significa que una persona que maneja grandes cantidades de dinero, que tiene poder, pero que no tiene controles y que además no es reconocida, se convierte en una bomba de tiempo. ¿Qué hacer al respecto? La cultura de una organización tiene un rol fundamental principalmente porque crea hábitos en las personas, mismos que generan un sentido de permanencia y de estabilidad psíquica y emocional, además de gozo y satisfacción laboral.

3er vértice: justificación intelectual.

Los defraudadores justifican sus acciones inverosímiles. Una verdad por sí misma es sostenible, pero una mentira, como lo es un fraude, no se sostiene por sí sola. hoy en día se dice que la verdad o la ética se han convertido en la ecología de las organizaciones y de las personas. Tal y como se contagian las malas prácticas, también lo hacen las buenas. Carlos Llano decía: Cuando convives con una persona virtuosa se te antoja ser virtuoso .

Pero, ¿cómo detectar aquellas conductas o comportamientos que desencadenan este delito?, ¿cuál es el perfil del defraudador? Conocer estos aspectos permite tomar decisiones pertinentes en el momento apropiado para salvaguardar los intereses de la compañía.

Uno de los focos rojos en el tema del fraude es el robo hormiga. Las acciones que llevan al fraude muchas veces comienzan con poco y van creciendo con el tiempo. Ante eso la solución es tolerancia cero. Cuando se detecta una mala práctica hay que desvincular a esa persona de la organización y mandar una señal a toda la empresa para evitar que se replique este tipo de acciones.

Se puede prevenir el fraude creando una cultura de valoración y reconocimiento de sus empleados, además de un ambiente laboral agradable. Cuando existe una cultura meritocrática, un plan de carrera que empata con el plan de vida del personal y le permite formar parte de nuevos proyectos, los colaboradores están concentrados en sus responsabilidades y no en la planeación de un fraude.

Otra medida para prevenir son las auditorías frecuentes. Es vital que sean realizadas por personal externo a la organización para evitar conflicto de intereses y no minar la credibilidad de la institución.

Finalmente, es preciso que los empresarios reflexionen no sólo acerca de la detección de actitudes, sino considerar que la gente que trabaja en una empresa con una cultura ética bien establecida va a disfrutar ser puntual, honrada y cumplida y creará un imán que atraerá a personas con los mismos valores.

6) ¿Como el cliente bancario, como podría prevenir el fraude bancario?

Prevención al fraude electrónico

- 
- Nunca ingresar a la página web del banco a través de enlaces o links que se adjuntan en correos electrónicos. Para ingresar a la página de tu banco teclea tú mismo la dirección.
 - Los bancos nunca te enviarán correos electrónicos solicitando usuarios o claves de acceso. Si recibes estos correos no los respondas, elimínalos.
 - No realices transacciones bancarias desde computadores públicos y mantén tu computador personal con el antivirus actualizado.

Al utilizar tus tarjetas

- Cambia la clave de tu tarjeta periódicamente por lo menos una vez al mes.
- Cuando estés digitando tu clave protégela, no permitas que terceros la observen.
- Nunca pierdas de vista tu tarjeta a la hora de pagar y no permitas que sea pasada por elementos diferentes al datafono.
- No aceptes colaboración de extraños al momento de realizar transacciones con tarjetas.

Evite ser víctima del fleteo.

- Este tipo de delito es realizado por grupos de delincuentes que se dedican a identificar los clientes que retiran o van a retirar altas sumas de dinero en efectivo en la sucursal de un banco para después cometer el atraco y hurtar el dinero.
- En lo posible no realizar retiros de altas sumas de dinero en efectivo, utilizar otros medios transaccionales (transferencias electrónicas o cheques de gerencia).
- Si retiras dinero en efectivo, solicitar el acompañamiento de la Policía Nacional en la línea de la vida 123, este servicio es gratuito.

7) ¿Que programas o acciones realizan los bancos para prevenir, mitigar y controlar el riesgo de los diferentes tipos de fraudes bancarios?

Para prevenir las actividades criminales sobre las operaciones bancarias existe una buena cantidad de métodos de detección. Los que conocemos como métodos tradicionales son principalmente operaciones estadísticas desarrolladas por equipos auditores para revisar datos de operaciones bancarias en la búsqueda de elementos sospechosos que permitan determinar actividad fraudulenta.

Entre ellos podemos encontrar el diseño de muestreo probabilístico en el que se analizan de forma aleatoria muestras de datos y el planteamiento de hipótesis Ad Hoc en la que se someten a prueba elementos de conjuntos grandes de datos. Adicionalmente las instituciones bancarias suelen aplicar algún software que realizan análisis repetitivo o continuo de datos para estudiar la totalidad de las operaciones.

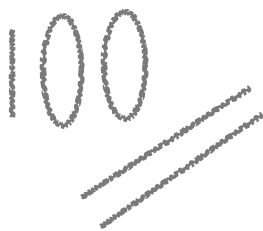
También es común encontrar la aplicación de la Ley de Benford. Este es un parámetro de datos fraudulentos que estudia con una proporción desigual a los datos más pequeños de un conjunto. Es de especial aplicación para detectar operaciones financieras fraudulentas y de blanqueo de capitales. Estas técnicas de detección tienen un nivel de eficiencia limitado debido a su capacidad máxima de análisis. En la mayoría de los casos estos análisis son realizados de forma manual. La velocidad de la tecnología demanda un rol más activo y potente de parte de los programas diseñados para detectar este tipo de actividades criminales. Es por eso que la complejidad de los fraudes actuales ha abierto las puertas a la incorporación del Machine Learning y la Inteligencia Artificial a esta lucha.

8) Cite un caso de fraude bancario?

Carlo Ponzi: Fue un estafador italiano. Es el famoso creador de la estafa piramidal o “método Ponzi” en el que se paga a un grupo de inversores intereses con el dinero de los nuevos inversores. El sistema solo funciona si se consigue captar nuevos inversores. Su golpe más importante fue con la creación de la empresa Securities Exchange Company.

Peter Young: Era un gestor de fondos de inversión que empezó a invertir dinero de los tres fondos más importantes del banco en acciones de alto riesgo. Estas reportaban una gran rentabilidad al banco, pero cuando los inversores se enteraron retiraron sus fondos de forma masiva y el banco tuvo grandes pérdidas.

Enron Corporation: Una de las compañías de energía más grandes del mundo, vendió miles de acciones y falsificó miles de documentos para disfrazar su rentabilidad cuando la realidad es que estaban en la quiebra.



FRAUDE BANCARIO

LISBETH VIVIANA RUIZ DIAZ

INSTRUCTOR

JOSE ALBERTO NAVIA

APRENDIZ GESTION BANCARA Y DE ENTIDADES FINANCIERAS

SENA

FICHA 2164924

2021

FRAUDE BANCARIO

1. ¿CUALES SON LOS FRAUDES QUE EXISTEN Y QUE AFECTAN A LAS ENTIDADES FINANCIERAS?

- **Trashing.**

Se trata de buscar información valiosa en la basura, como estados de cuenta, copias de identificaciones oficiales u otro documento que contenga datos importantes, con los cuales se puede realizar un fraude como robo de identidad o realizar transacciones bancarias a su nombre.

- **Pharming.**

Consiste en redirigir a una página de Internet falsa mediante ventanas emergentes para robar la información del usuario. Estos sitios suelen mostrar leyendas como: Error en el sistema. Para solucionarlo, da click aquí.

- **Smishing.**

En este tipo de fraude, los delincuentes envían mensajes SMS al teléfono móvil, con la finalidad de que se visite una página web fraudulenta, con el fin de obtener información bancaria de la persona, y realizar transacciones a su nombre.

- **Fraudes cibernéticos**

La Condusef cataloga los fraudes cibernéticos como aquellas estafas que utilizan la red para realizar transacciones ilícitas. Muchas veces las personas que los realizan se aprovechan del desconocimiento o poco cuidado que se tiene al utilizar los servicios financieros en línea.

- **Tallado de tarjetas**

Se realiza en cajeros y opera en grupos que alteran la ranura donde va el plástico y al tratar de retirar dinero, una persona le comenta al usuario que el cajero está fallando. Después le piden la tarjeta argumentando que se debe tallar o limpiar, pero en este momento se cambia el plástico y el delincuente se retira. Un cómplice entra entonces al ATM y en lo que el afectado trata de realizar una operación con la tarjeta que no es la suya, observa el NIP que se está tecleando.

2. ¿CUAL ES EL PAPEL QUE JUEGA EN FUNCIONARIO DEL BANCO PARA PREVENIR FRAUDES?

- Redacción de códigos de ética empresariales.
- Controles de acceso a la información.
- Definición detallada de tareas, roles, responsabilidades, puestos.

- 
- Rotación laboral.
 - Controles periódicos y sorpresivos.
 - Contar con informantes entre el personal.
 - Programas de capacitación.
 - Revisar antecedentes del personal contratado y a contratar.
 - Mantener un código ético para evitar el fraude.

3. ¿CUALES SON LOS METODOS PARA DETECTAR UN FRAUDE FINANCIERO?

- 
- **Sea proactivo:** Analytics será su mejor aliado para detectar proactivamente las actividades fraudulentas. Solo basta automatizar las búsquedas de transacciones anormales para detectar patrones que sugieran fraude o actividades sospechosas.
 - **Mejore la contratación del personal:** Con Analytics contratar a las personas con los conocimientos para luchar contra el fraude, es una tarea más sencilla. Por ejemplo, Wells Fargo utiliza el análisis predictivo para encontrar el personal correcto para sus bancos. Con diferentes herramientas, evalúan variables como la experiencia laboral de un candidato, los resultados que obtuvo anteriormente y las habilidades para predecir su éxito en un rol determinado.
 - **Capacite a los empleados:** Es importante que los empleados conozcan y se eduquen sobre las políticas para la prevención del fraude y la responsabilidad de reportar los comportamientos sospechosos. Esto no solo debe hacerse en la inducción para nuevos miembros del equipo de trabajo, lo recomendable es transmitir estos mensajes regularmente.
 - **Implemente una línea de atención contra el fraude:** Tener una línea especializada en fraude, permite que las personas reporten anónimamente las actividades sospechosas. De esta forma, podrá tener más herramientas para descubrir la apropiación indebida de activos, la corrupción o los esquemas de fraude.
 - **Incorpore la lucha contra el fraude en la cultura de la empresa:** La detección y prevención del fraude debe ser un pilar de cualquier institución financiera, por lo tanto debe vincularse en la cultura corporativa.

4. ¿CUAL ES EL PAPEL DE LA TECNOLOGIA FRENTE A LOS FRAUDES A LAS INTITUCIONES FINANCIERAS?

La tecnología y la digitalización se han vuelto herramientas imprescindibles para la supervivencia de una empresa. Tal es el caso, del sector financiero ha pasado de la interacción y comunicación tradicional a estar inmerso en

✓ un proceso de regeneración y transformación que ha logrado cambios determinantes. Los servicios financieros han demostrado que incorporar prácticas relacionadas con el mundo digital impacta positivamente en sus usuarios; razón suficiente para recurrir a la digitalización, la tecnología, las estrategias de marketing digital y la interacción a través de las redes sociales.

✓ **5. ¿EN QUE CONSISTE EL TRIANGULO DEL FRAUDE?**

Consiste en definir y evaluar los factores que influyeron a una persona para llegar a cometer fraude dentro de una entidad. En este sentido, se destacarán tres bases que conforman el triángulo, definidas como presión, oportunidad y racionalización. La primera, explica el modelo, que es la que motiva en un primer momento al fraude, por ejemplo, puede ser un problema del individuo el cual no es capaz de resolver de manera legítima. La oportunidad, la que se puede presentar cuando la persona está en una posición de confianza, lo que puede facilitarle realizar el fraude. La última, la racionalización, esta denomina al sujeto como aquel que justifica sus actos, es decir, que a pesar de estar haciendo algo ilícito este lo considera correcto a fin de salir de sus problemas.

✓ **6. ¿COMO CLIENTE BANCARIO, COMO PODRIA PREVENIR EL FRAUDE BANCARIO?**

- Nunca ingresar a la página web del banco a través de enlaces o links que se adjuntan en correos electrónicos. Para ingresar a la página de tu banco teclea tú mismo la dirección.
- Cambia la clave de tu tarjeta periódicamente por lo menos una vez al mes.
- Si pierdes tus documentos o eres víctima de robo, recuerda interponer el respectivo denuncia.
- En lo posible no realizar retiros de altas sumas de dinero en efectivo, utilizar otros medios transaccionales (transferencias electrónicas o cheques de gerencia).
- Si retiras dinero en efectivo, solicitar el acompañamiento de la Policía Nacional en la línea de la vida 123, este servicio es gratuito.

✓ **7. ¿QUÉ PROGRAMAS O ACCIONES REALIZAN LOS BANCOS PARA PREVENIR, MITIGAR Y CONTROLAR EL RIESGO DE LOS DIFERENTES TIPOS DE FRAUDE?**

- Campañas de concienciación para clientes y usuarios.
- Uso de Big Data para identificar actividades sospechosas.
- Adopción de múltiples capas de seguridad para la autenticación de usuarios.
- Tarjeta virtual como estrategia de seguridad.
- Uso de inteligencia artificial para identificar usuarios.

8. CASO BANCARIO.



Recientemente, emitió una alerta a comienzos de mes por la suplantación del sitio web de un reconocido banco colombiano, hecho delictivo que perjudicó a cerca de 90 servidores públicos de dos entidades del Estado. Ante este hecho de fraude en línea, el Centro Cibernético Policial (CCP) de la Policía Nacional y el Equipo de Respuesta a Emergencias Cibernéticas del Gobierno Nacional (CSIRT de gobierno), analizaron el nivel de impacto de la situación y enviaron un boletín a las entidades del Estado, presentando la alerta para que redoblen esfuerzos en materia de seguridad digital. Gracias a la alerta del colCERT y a las denuncias realizadas, actualmente el CCP está realizando la investigación respectiva e identificando los usuarios que hayan sido afectados en las entidades del Estado, con el fin de que se realice el procedimiento para formalizar la denuncia y recolección de evidencias. La modalidad identificada se focaliza en la utilización indebida de datos financieros para el pago de servicios o productos de manera virtual, afectando el patrimonio económico de las víctimas sin la autorización del titular de la cuenta. Como medida de precaución, el gobierno reitera su mensaje a la ciudadanía de no abrir ni contestar correos en los que se solicite responder a datos personales o bancarios, evitar responder encuestas desconocidas en línea y no entregar datos personales mediante llamadas sospechosas vinculadas usualmente relacionadas con paquetes turísticos o productos financieros preferenciales. Los bancos nunca solicitarán información confidencial por correo electrónico, ni por teléfono.

FRAUDE BANCARIO

95

Cristian rodríguez

04/2021

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA
Centro de Comercio y Servicios Regional Cuaca
Gestión Bancaria y Entidades Financieras

DESARROLLO

1. ¿cuales son los tipos de fraude que existen y que afectan a las entidades financieras?

Fraudes cibernéticos
Correo basura o spam
Smishing
Phising
Pharming
Fraude en comercio electrónico
Fraudes tradicionales
Créditos expres
Pirámides
Trashing
Alteración de documentos financieros
Tallado de tarjetas

2. ¿Cuál es el papel que juega el funcionario del Banco para prevenir fraudes?

El papel de un funcionario del banco seria uno de los protagónicos, esto quiere decir que gracias a este, se puede evitar posibles estafas al cliente. Ya que con buen funcionario se puede dar a conocer las formas de evitar caer en estos malos momentos, un funcionario bancario es uno de los porta voces del banco para con el cliente, es una de las primeras líneas que tiene el banco para la comunicación.

3. ¿cuáles son los métodos para detectar un fraude?

La observación de momentos sospechosos, ante cualquier situación extraña saber reaccionar. Contar con personal proactivo.
La capacitación de empleados es un papel de suma importancia en este ámbito.

4. ¿Cuál es el papel de la tecnología frente a los fraudes a las instituciones financieras?

La tecnología con el pasar de los tiempos ha ido avanzando de forma extraordinaria y a medida que esto acontece, también aumenta nuestra dependencia de esta, la tecnología se ha convertido en un muy buen aliado, así mismo en uno de nuestros peores enemigos.

La tecnología en las manos correctas hace cosas extraordinarias.

Con la sistematización de muchos trabajos bancarios, la tecnología se ha convertido en la herramienta predilecta para los bancos, ya que esta nos permite tener total autonomía de un ejercicio bancario, así como un análisis de los movimientos, como también el análisis de posibles fraudes bancarios y el nivel de impacto que este generaría en nuestra entidad.

5. ¿En qué consiste el triángulo del fraude?

Es una metodología de investigación de fraudes que consiste en usar la teoría del triángulo de fraudes de Donald Ray Cressey, como base para analizar un volumen de datos para la detección de amenazas internas con el estudio del comportamiento humano.

Este triángulo está formado por tres segmentos:

- Oportunidad
- Razonamiento
- Presión

- ✓ 6. ¿Como cliente bancario como evitaría un fraude bancario?

Evitar el acceso a sitios web no seguros, tener un poco más de desconfianza a la hora de realizar mis retiros en un cajero automático.

Tener siempre presente la clave de la tarjeta, para así no tener que plasmarla en algo.

Evitar caer en la tentación con anuncios falsos de internet.

- ✓ 7. ¿Qué programas o acciones realizan los Bancos para prevenir, mitigar y controlar el riesgo de los diferentes tipos de fraudes?

La implementación de software de monitoreo ante virus maliciosos, la imposición de barreras entre las áreas que existen en cada entidad.

Brindar de forma óptima los canales de comunicación con los cuales cuenta la entidad.

La debida identificación de los funcionarios bancarios.

El monitoreo por parte de personal bancario a todos los cajeros automáticos y sus instalaciones.

- ✓ 8. Uno de los casos más sonados de fraude financiero, es el caso Interbolsa.

Las malas prácticas financieras y la falta de rigor de las autoridades llevaron a esta firma comisionista de bolsa a la quiebra, lo que dejó una gran huella de desconfianza en el mercado financiero. En el año 2012 el gobierno ordenó la liquidación de la entidad, pese a esto aún siguen varios sinsabores por su manera de ser resuelto.

El fundador de **Interbolsa, Rodrigo Jaramillo**, fue condenado a pagar 320 mil millones de pesos a las personas las cuales salieron afectadas en esta estrategia demasiado ambiciosa pero que a la final tuvo un desplome total, dejando pérdidas millonarias y grandes secuelas.



TALLER – FRAUDE Bancario



JULI PAULINA SALAZAR VILLAQUIRAN
APRENDIZ

INSTRUCTOR
JOSÉ ALBERTO NAVIA

GESTIÓN BANCARIA Y DE ENTIDADES FINANCIERAS
FICHA 2164924 PRINCIPAL
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

TALLER – FRAUDE BANCARIO



Querido Aprendiz, responda las siguientes preguntas:

- ¿Cuales son los fraudes que existen y que afectan a las entidades financieras?

R/: el Phishing. Este es un tipo de fraude que ocurre a través de plataformas en línea en las que un tercero viola nuestros patrones de seguridad para obtener información valiosa como claves de usuarios bancarios, cuentas bancarias, número de tarjetas de crédito y códigos de autorización para utilizar nuestras herramientas financieras para su beneficio.

El pharming. Este modelo más sofisticado consta en la replicación de las estructuras digitales de las entidades bancarias. En este tipo de delitos los usuarios son engañados e ingresan a plataformas que parecen ser las plataformas oficiales de los bancos. Esta usurpación les permite a los delincuentes obtener nuestros datos y tomar control total sobre nuestras finanzas personales.

Un Key Logger o capturador de teclado es un medio complejo para realizar fraudes. Estos se pueden tratar de programas o dispositivos físicos que se instalan a un ordenador u otro aparato electrónico para capturar lo que escribe un usuario, para que dicha información sea utilizada posteriormente. Los Hardware dedicados a este tipo de actividades normalmente son dispositivos que se conectan a los ordenadores utilizando puertos USB o PS/2 y almacena los datos que sean ingresados al ordenador mediante el teclado.

En cuanto a los software diseñados para captar datos de seguridad bancarias estos se ejecutan en segundo plano. Pasan desapercibidos en la pantalla y en el proceso activo. Actualmente los programas antivirus los identifican como virus troyanos y los bloquean con cierto grado de eficiencia.

Esperamos que esta información sea de utilidad para conocer más a profundidad los tipos de fraude bancario a los que estamos expuestos y puedas evitar ser víctima de estas operaciones criminales.

Fraudes cibernéticos

La Condusef cataloga los fraudes cibernéticos como aquellas estafas que utilizan la red para realizar transacciones ilícitas. Muchas veces las personas que los realizan se aprovechan del desconocimiento o poco cuidado que se tiene al utilizar los servicios financieros en línea.

Correo basura o spam

El correo basura, o spam, se trata de mensajes enviados a varios destinatarios, que no lo solicitaron, con fines publicitarios o comerciales. La información de dicho correo invita a visitar una página o descargar algún archivo que, por lo general, es un virus que roba la información del dispositivo o equipo de cómputo.

Smishing

En este tipo de fraude, los delincuentes envían mensajes SMS al teléfono móvil, con la finalidad de que se visite una página web fraudulentos, con el fin de obtener información bancaria de la persona, y realizar transacciones a su nombre.

Phishing

También conocido como suplantación de identidad. Aquí el objetivo es que, al hacerse pasar por una institución financiera, se enviará al usuario un mensaje indicando un error en la cuenta bancaria, para que al ingresarse los datos, se obtenga la información confidencial como números de tarjetas, claves y contraseñas. También existe el phishing telefónico (vishing) en el que los delincuentes simulan ser empleados de un banco, y convencen al usuario al decirle que se están registrando cargos irregulares, y así cometer el fraude.

Pharming

Consiste en redirigir a una página de Internet falsa mediante ventanas emergentes para robar la información del usuario. Estos sitios suelen mostrar leyendas como: Error en el sistema.

Fraude en comercio electrónico

La Condusef refiere que el comercio electrónico es la compra-venta de bienes y servicios a través de Internet, cuyas transacciones se pagan con tarjetas de débito y crédito, por lo que debe ponerse mucha atención al momento de llevar a cabo las compras, pues no existe contacto directo con el vendedor y puede convertirse en fraude.

Las modalidades más recurrentes son: la sustracción de datos personales, contraseñas, nombres de usuario o números de tarjetas de crédito que pueden prestarse al robo de identidad.

También, en el que se pagó por la compra y nunca se recibió el producto; pero además al reclamar ante el vendedor, no da respuesta alguna.

Fraudes tradicionales

A este tipo de fraudes que han surgido dadas las nuevas tendencias en el uso de servicios financieros, se suman otros tradicionales como los siguientes:

Créditos exprés

Se trata de aquellas estafas en las que falsas empresas que se hacen pasar por gestoras de crédito, ofrecen grandes préstamos con mínimos requisitos e inclusive sin consultar el historial crediticio, y con tasas de interés por debajo del mercado. Usualmente piden un depósito anticipado argumentando que son gastos de solicitud y comisión por apertura, pero que nunca se devuelve.

Pirámides

Son cadenas de ahorro que ofrecen ganancias elevadas. Existen varios tipos como la Flor de la Abundancia, Células de Gratitud, Bolas Solidarias, Círculo de la Prosperidad, entre otros. Usan mucho las redes sociales.

Ahorro informal

La tanda, por ejemplo, es el esquema más conocido en materia de ahorro informal. Sin embargo, no debe olvidarse que aunque se trate de una persona de confianza quien la administra, puede dejar al usuario sin su dinero en cualquier momento.

Trashing

Se trata de buscar información valiosa en la basura, como estados de cuenta, copias de identificaciones oficiales u otro documento que contenga datos importantes, con los cuales se puede realizar un fraude como robo de identidad o realizar transacciones bancarias a su nombre.

Alteración de cheque

Ocurre cuando una persona se acerca al cliente que está en la fila del banco y ofrece comprarlo para que no se pierda tiempo en la sucursal. Una vez que el delincuente tiene el documento, se retira y procede a alterar alguna parte como el nombre al portador, el monto a cobrar y el endoso.

Tallado de tarjetas

Se realiza en cajeros y opera en grupos que alteran la ranura donde va el plástico y al tratar de retirar dinero, una persona le comenta al usuario que el cajero está fallando. Después le piden la tarjeta argumentando que se debe tallar o limpiar, pero en este momento se cambia el plástico y el delincuente se retira. Un cómplice entra entonces al ATM y en lo que la afectada trata de realizar una operación con la tarjeta que no es la suya, observa el NIP que se está tecleando.

vishing'.

El término hace referencia a una técnica mediante la cual la víctima recibe llamadas de supuestos proveedores, operadoras, centros de soporte o bancos que le solicitan información personal o códigos de confirmación sobre sus productos financieros.

–Paseo millonario: priva de la libertad por algunas horas a su víctima sometida con amenazas, maltrato e incluso la drogan mientras recorren la ciudad. Conducen hasta un cajero electrónico y desocupan sus cuentas bancarias.

Swapping: priva de la libertad por algunas horas a su víctima sometida con amenazas, maltrato e incluso la drogan mientras recorren la ciudad. Conducen hasta un cajero electrónico y desocupan sus cuentas bancarias.

–Cambiazos: se apropia del chip de la tarjeta de crédito o débito del cliente, roban su información y hacen compras no autorizadas.

- ¿Cuál es el papel que juega el funcionario del Banco para prevenir fraudes?

R/ La transparencia de la entidad financiera debe reflejarse en todas las actuaciones y decisiones de sus colaboradores acorde con el Código de Conducta y Ética de la Entidad. Los responsables de los procesos deben conocer y evaluar el riesgo de fraude en los procesos a su cargo para fortalecer el Sistema de Control Interno. La entidad financiera deberá poner a disposición de los colaboradores de la Entidad y de terceros, canales de comunicación eficaces que les permitan obtener información sobre la potencial ocurrencia de actos de fraude interno o externo, y preservar la confidencialidad de la información recibida y proteger la identidad de quien informa. ▪ Se deberán investigar los eventos, presunción, tentativa de fraude y/o corrupción, procediendo en forma imparcial, justa, minuciosa y con visión de riesgos, tomando las medidas administrativas, disciplinarias y/o penales de acuerdo con los resultados de la investigación y actuando bajo el principio de la presunción de la inocencia y el debido proceso.

- ¿Cuáles son los métodos para detectar un fraude bancario?

R/ Sea proactivo, su mejor aliado para detectar proactivamente las actividades fraudulentas. ...

- Mejore la contratación del personal.
- Capacite a los empleados.
- Implemente una línea de atención contra el fraude. G
- Incorpore la lucha contra el fraude en la cultura de la empresa.
- Se deberá contar con un programa de prevención y control de fraude y corrupción, el cual deberá actualizarse en forma permanente. ▪
- La entidad Financiera deberá disponer de una metodología de monitoreo para reducir los riesgos derivados de fraudes internos, para garantizar el mejoramiento continuo en la prevención y control de los mismos.
- ▪ Se deberá contar con la estructura organizacional, instrumentos y actividades de prevención, detección y respuesta al fraude y corrupción.
 - Se debe poner en práctica actividades de capacitación y divulgación necesarias para fortalecer la cultura de prevención y control de fraude y corrupción
- ¿Cual es el papel de la tecnología frente a los fraudes a las instituciones financieras?

Hoy en día, la tecnología y la digitalización se han vuelto herramientas imprescindibles para la supervivencia de una empresa. Tal es el caso, del sector financiero ha pasado de la interacción y comunicación tradicional a estar inmerso en un proceso de regeneración y transformación que ha logrado cambios determinantes.

Sin ir más lejos, los servicios financieros han demostrado que incorporar prácticas relacionadas con el mundo digital impacta positivamente en sus usuarios; razón suficiente para recurrir a la digitalización, la tecnología, las estrategias de marketing digital y la interacción a través de las redes sociales.

Asimismo, hoy en día existen en el sector financiero empresas que utilizan la última tecnología para poder ofrecer productos y servicios realmente innovadores. Estas empresas pasan a formar parte de la nueva realidad tecnológica y a destacarse como empresas.

- ¿En qué consiste el triángulo del fraude?

R/: el "triángulo del fraude", que consiste en definir y evaluar los factores que influyeron a una persona para llegar a cometer fraude dentro de una entidad. En este sentido, se destacarán tres bases que conforman el triángulo, definidas como presión, oportunidad y racionalización. La primera, explica el modelo, que es la que motiva en un primer momento al fraude, por ejemplo, puede ser un problema del individuo el cual no es capaz de resolver de manera legítima. La oportunidad, la que se puede presentar cuando la persona está en una posición de confianza, lo que puede facilitarle realizar el fraude. La última, la racionalización, esta denomina al sujeto como aquel que justifica sus actos, es decir, que a pesar de estar haciendo algo ilícito este lo considera correcto a fin de salir de sus problemas.

Presión, 2. Oportunidad, 3. Racionalización

Presión

Es la primera pata del triángulo del fraude, es lo que motiva el crimen en primera instancia. El individuo tiene problemas y no es capaz de resolverlos a través de acciones legítimas, por ello, empieza a considerar el cometer un acto ilegal, como robar dinero o falsificar estados financieros y ve en ellos una salida para resolver su problema.

Oportunidad

Es la segunda pata del triángulo del fraude y se basa en la oportunidad que puede percibir una persona para cometer el crimen. El individuo debe tener alguna manera en la que su posición de confianza le pueda facilitar el cometer un abuso y así poder solucionar su problema, p.e. financiero, con un riesgo muy bajo de ser detectado.

Racionalización

Es la tercera y última para del triángulo del fraude y es donde la mayoría de los individuos fraudulentos que no tienen un pasado criminal caen. Ellos se ven como personas honestas, ordinarias y se justifican a sí mismos el acto ilegal como una manera correcta y necesaria de salir de sus problemas.

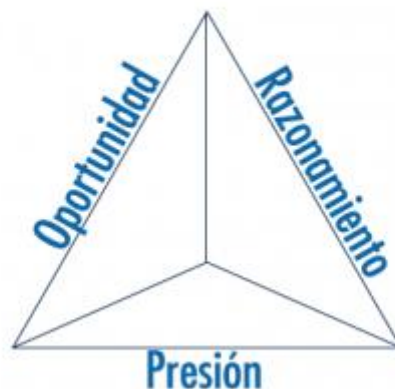
Personas realmente confiables se convierten en personas realmente fraudulentas cuando tienen problemas personales y perciben que pueden solucionarlos secretamente abusando de su posición de confianza en la compañía y son capaces de aplicar pensamientos de justificación que lo llevan a creer que las acciones de crimen son perfectamente correctas en su entorno.

En la cotidianidad

Pensemos en este escenario: el típico empleado, mano derecha del gerente general y único dueño, en una empresa pequeña de 5 empleados, donde se cometen prácticas ilegales para el cumplimiento de los objetivos del negocio. Un día, la mano derecha del gerente tiene problemas financieros y podría ser embargado si no cancela a tiempo 3 cuotas atrasadas de su crédito de consumo. Como tiene una posición privilegiada, accede a la caja fuerte y roba una suma considerable de dinero para poder pagar sus deudas.

El Triángulo del Fraude

Los tres motivos según el Dr. Donald Cressey





- ¿Cómo cliente bancario, como podría prevenir el fraude bancario?
R/ Use pagos seguros
- Verifique los informes de crédito regularmente.
- Realizar búsquedas en línea desde sitios seguros.
- Sigue siendo escéptico sobre las pruebas gratuitas
- Al momento de realizar un pago, se debe mantener a la vista la tarjeta de débito o crédito y verificar que la tarjeta que devuelven sea la correcta.
- En caso de duda, conservar los comprobantes de las transacciones realizadas que arroja el punto de venta permite corroborar los pagos realizados, fallidos o rechazados y contrastarlos con el estado de cuenta mensual, el cual, se puede visualizar por la banca en línea.
- No permitir que le saquen fotocopia o fotografía a los productos financieros ni documentos de identidad, así se evita que los datos sean utilizados por terceros, por ejemplo, en sitios de compras 'online'. Del mismo modo si se extravían, o se es víctima de un robo, se debe notificar de inmediato al banco.
- La información bancaria (claves en especial) es personal y no debe compartirse con ninguna persona. Si se sospecha que alguien conoce la contraseña o por alguna razón se ha revelado la contraseña a otra persona, es importante cambiar la clave de inmediato a través de la red de cajeros automáticos o por la banca por internet, según lo que resulte más práctico.
- Una buena manera de evitar ser víctima de fraude es cambiar periódicamente las claves y contraseñas. Estas no deben ser obvias. Se deben evitar las claves con combinaciones de fechas de cumpleaños, número de identificación, número telefónico, entre otras, ya que pueden ser fácilmente deducidas por los estafadores.
- Por precaución, recordar tener la opción de compras por internet. Cuando se desee realizar alguna compra por esta vía, ingresar previamente en la banca 'online' y desbloquear momentáneamente la opción de compras por internet, realizar la compra e inmediatamente volverla a bloquear. Esto evitará intentos de estafa vía compras en línea con las herramientas financieras.



- ¿Qué programas o acciones realizan los Bancos para prevenir, mitigar y controlar el riesgo de los diferentes tipos de fraude?

R/: Inversiones en tecnología y seguridad digital

Software de monitoreo

No entregar datos de sus productos financieros, claves o códigos de seguridad a través de ninguna vía.

Capacitación en las diferentes modalidades de delitos informáticos a funcionarios de entidades financieras

Barreras entre áreas: restringen físicamente y a través de controles digitales el acceso a información de un área por parte de miembros de otra unidad.

El directivo resaltó que las principales recomendaciones a tener en cuenta son no

compartir información confidencial a través llamadas telefónicas, mensajes o correos electrónicos, además de acceder siempre a los dominios web autorizados por su respectivo banco.

La entidad enfatiza que ante una llamada sospechosa, la persona puede estar expuesta a un fraude bancario", concluyó el presidente de Scotiabank Colpatría, quien anunció que la entidad ha habilitado la plataforma de seguridad virtual denominada Criminalmente para que sus usuarios aprendan a cuidarse de los diferentes tipos de fraude.

La nueva herramienta busca dar a conocer cómo piensan y actúan los delincuentes para las personas puedan llevarles algo de ventaja y evitar estafas, engaños o robos.



- ¿Cite un caso de fraude bancario (caso real)?

Un nuevo caso de phishing telefónico o vishing de BBVA Bancomer. Vía telefónica, un supuesto empleado de la institución financiera guía al usuario para que a través de internet, proporcione sus datos personales.

En este caso, a través de un mensaje de texto, notifican al usuario sobre un supuesto cargo indebido a su tarjeta, solicitándole responder el mensaje con un NO en caso de no reconocerlo.

Después de negar el cargo vía mensaje, una supuesta operadora del banco se pone en contacto vía telefónica con el usuario, y lo guía para realizar el proceso de cancelación de la compra a través de la página de internet falsa bancomercancelacionesmx.com

En dicha página, se le pide al usuario, guiado vía telefónica por la supuesta operadora, ingresar sus datos personales como: número de tarjeta, NIP, correo electrónico y contraseña del cajero.



TALLER FRAUDE BANCARIO

NELSON ALEJANDRO HOYOS HURTADO

INSTRUCTOR

JOSE ALBERTO NAVIA

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE- SENA
GESTION BANCARIA Y DE ENTIDADES FINANCIERAS

FICHA :2164924

POPAYÁN-CAUCA

2021

SOLUCION

1. ¿Cuáles son los fraudes que existen y que afectan a las entidades financieras?

- R/ Fraudes cibernéticos

Son aquellas estafas que utilizan la red para realizar transacciones ilícitas.

Muchas veces las personas que los realizan se aprovechan del desconocimiento poco cuidado que se tiene al utilizar los servicios financieros en línea.

- Correo basura o spam

El correo basura, o spam, se trata de mensajes enviados a varios destinatarios, que no lo solicitaron, con fines publicitarios o comerciales. La información de dicho correo invita a visitar una página o descargar algún archivo que, por lo general, es un virus que roba la información del dispositivo o equipo de cómputo.

- Smishing

En este tipo de fraude, los delincuentes envían mensajes SMS al teléfono móvil, con la finalidad de que se visite una página web fraudulenta, con el fin de obtener información bancaria de la persona, y realizar transacciones a su nombre.

- También conocido como suplantación de identidad. Aquí el objetivo es que, al hacerse pasar por una institución financiera, se enviará al usuario un mensaje indicando un error en la cuenta bancaria, para que al ingresarse los datos, se obtenga la información confidencial como números de tarjetas, claves y contraseñas.

- También existe el phishing telefónico (vishing) en el que los delincuentes simulan ser empleados de un banco, y convencen al usuario al decirle que se están registrando cargos irregulares, y así cometer el fraude.

- Pirámides

Son cadenas de ahorro que ofrecen ganancias elevadas. Existen varios tipos como la Flor de la Abundancia, Células de Gratitud, Bolas Solidarias, Círculo de la Prosperidad, entre otros. Usan mucho las redes sociales.

- Alteración de cheque

Ocurre cuando una persona se acerca al cliente que está en la fila del banco y ofrece comprarlo para que no se pierda tiempo en la sucursal. Una vez que el delincuente tiene el documento, se retira y procede a alterar algunas partes como el nombre al portador, el monto a cobrar y el endoso.

- Tallado de tarjetas

Se realiza en cajeros y opera en grupos que alteran la ranura donde va el plástico y al tratar de retirar dinero, una persona le comenta al usuario que el cajero está fallando. Después le piden la tarjeta argumentando que se debe tallar o limpiar, pero en este momento se cambia el plástico y el delincuente se retira. Un cómplice entra entonces al ATM y en lo que el afectado trata de realizar una operación con la tarjeta que no es la suya, observa el NIP que se está tecleando.

2. ¿Cuál es el papel que juega el funcionario del Banco para prevenir fraudes?



R/ El fraude dentro de las entidades financieras y del mismo sistema financiero no solo afecta sistema monetario sino también la reputación en estas entidades, el papel que juega el funcionario es capacitarse e informar al cliente los diferentes fraudes que se pueden llegar a dar hoy en día, con un simple click de una página clonada para la extracción de datos el cliente puede llegar a perder gran cantidad de dinero.

3. ¿Cuáles son los métodos para detectar un fraude bancario?



R/ Google nos ofrece una herramienta llamada Analytics, esta es una herramienta de analítica web de la empresa Google es el mejor aliado para detectar proactivamente las actividades fraudulentas. Solo basta automatizar las búsquedas de transacciones anormales para detectar patrones que sugieran fraude o actividades sospechosas.

Con el análisis de datos puede encontrar fácilmente transacciones que no son normales para un cliente, como casos en los que una tarjeta de crédito se utiliza fuera de la zona de residencia de una persona o una actividad sospechosa. Además, al automatizar procesos los bancos pueden detectar rápidamente otras alertas como las transacciones duplicadas o que sobrepasan los límites de dinero.

También es importante que los empleados conozcan y se eduquen sobre las políticas para la prevención del fraude y la responsabilidad de reportar los comportamientos sospechosos. Esto no solo debe hacerse en la inducción para nuevos miembros del equipo de trabajo, **lo** recomendable es transmitir estos mensajes regularmente.

4. ¿Cuál es el papel de la tecnología frente a los fraudes a las instituciones financieras?

R/ El papel fundamental de las TICS con respecto a fraudes es implementar ciberseguridad, reforzar las barreras que protegen al banco virtualmente para así lograr detectar a tiempo las transacciones con delito y robo que se hacen a los clientes, creando creando estructuras, productos y estrategias con el objetivo de evitar estos fraudes.

5. ¿En qué consiste el triángulo del fraude?

R/ El triángulo del fraude consiste en: presión se refiere a la motivación o razón que tiene el empleado para cometer fraude; oportunidad es cuando el empleado busca la manera de usar o abusar de su posición de confianza o poder; racionalización es la auto explicación que tiene la persona que comete el fraude para justificar su comportamiento inapropiado.

6. ¿Cómo cliente bancario, como podría prevenir el fraude bancario?

R/ Ignorando anuncios ficticios que se nos presentan a diario en internet, nunca ingresando a una página web de un banco por medio de un correo u otro sitio web externo. Si se quiere hacer, se ingresa manualmente la dirección exacta de la empresa. No respondas ni sigas las instrucciones de ningún correo, por más verídico que parezca, que te pida datos personales y te lleve a otra web falsa.

Activando todo el tiempo el antivirus Así, podrás evitar páginas web sospechosas; por ejemplo, aquellas que no tengan el protocolo “HTTPS”. Los bancos están obligados a contar con él para ofrecer mayor seguridad.

Cambiando frecuentemente las claves de acceso. Ya que esta modificación evitará el accionar de las personas que retienen tus datos para cometer una estafa a futuro. Recuerda contar con una contraseña segura y compleja. Además de ignorar mensajes de texto con facturas falsas que llegan por llamada.

7. ¿Qué programas o acciones realizan los Bancos para prevenir, mitigar y controlar el riesgo de los diferentes tipos de fraude?

Ofrece congresos como los es el de prevención del fraude y seguridad lo cual explica lo que puede afectar a su organización; en el XI Congreso de Prevención del Fraude y Seguridad usted obtendrá conocimientos para prevenir este delito

Las estructuras criminales han venido sofisticando su operación mediante el uso de nuevas tecnologías. Sus actividades fraudulentas han permeado prácticamente a todos los sectores económicos, por lo cual, resulta fundamental tomar medidas para evitar ser víctimas de este flagelo

Congreso de Prevención del Fraude y Seguridad le permitirá obtener nuevos conocimientos y herramientas no solo para prevenir y detectar el fraude, sino para gestionar y aplicar soluciones en su organización.

8. ¿Cite un caso de fraude bancario (caso real)?

Hernán Arbizu: los fraudes de un alto directivo

En junio de 2016, la Policía Federal argentina detuvo en una casa del barrio porteño de Belgrano a Hernán Arbizu, exvicepresidente del banco JP Morgan Chase.

Arbizu tenía una larga carrera como banquero, desempeñando diferentes cargos en los bancos más prestigiosos del mundo: Citybank, Bank Boston, Bank of America, UBS y Deutsche Bank.

De cada banco, Arbizu salía con una vasta lista de datos con nombres de usuarios y de empresas. Acceder a esta información privilegiada, que luego usaba para contactar clientes potenciales, le traía como recompensa jugosas comisiones.

Cuando llegó a la Vicepresidencia de JP Morgan Chase, Arbizu continuaba manejando en paralelo y en secreto diferentes cuentas bancarias de distintos bancos en los que ya había trabajado. Además, efectuaba transferencias bancarias no autorizadas. A través de ellas lavaba dinero de algunos de sus clientes en Argentina, trasladando los activos hacia paraísos fiscales.

Cuando la situación se volvió insostenible, Arbizu extrajo información confidencial del banco y la utilizó como prueba para denunciar a JP Morgan Chase por evasión de impuestos.

Al final, la denuncia del banquero se volvió en su contra, lo que terminó en su propia extradición a Estados Unidos, acusado de estafa, lavado de activos, hurto de identidad y de haber hecho transferencias fraudulentas.

Aunque este caso parezca una actuación personal aislada, la verdad es que gran parte de la responsabilidad fue de la propia entidad bancaria.

La falta de controles y la pésima gestión de los riesgos financieros en el interior del banco permitieron que Arbizu operara cómodamente para montar un esquema de lavado de activos y de evasión de impuestos a expensas de los recursos de la propia entidad financiera.



WEBGRAFIA

<https://www.piranirisk.com/es/academia/especiales/los-4-casos-mas-impactantes-de-fraude-financiero>

<https://www.asobancaria.com/2017/09/25/por-que-asistir-al-xi-congreso-de-prevencion-del-fraude-y-seguridad/>.

https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/8097/2/2017_Rios%20y%20Valencia_Fraude_Riesgo_Control.pdf

[file:///C:/Users/Estudiante/Downloads/Dialnet-ElTrianguloDelFraudeYSusEfectosSobreLaIntegridadLa-4115401%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Estudiante/Downloads/Dialnet-ElTrianguloDelFraudeYSusEfectosSobreLaIntegridadLa-4115401%20(1).pdf)}