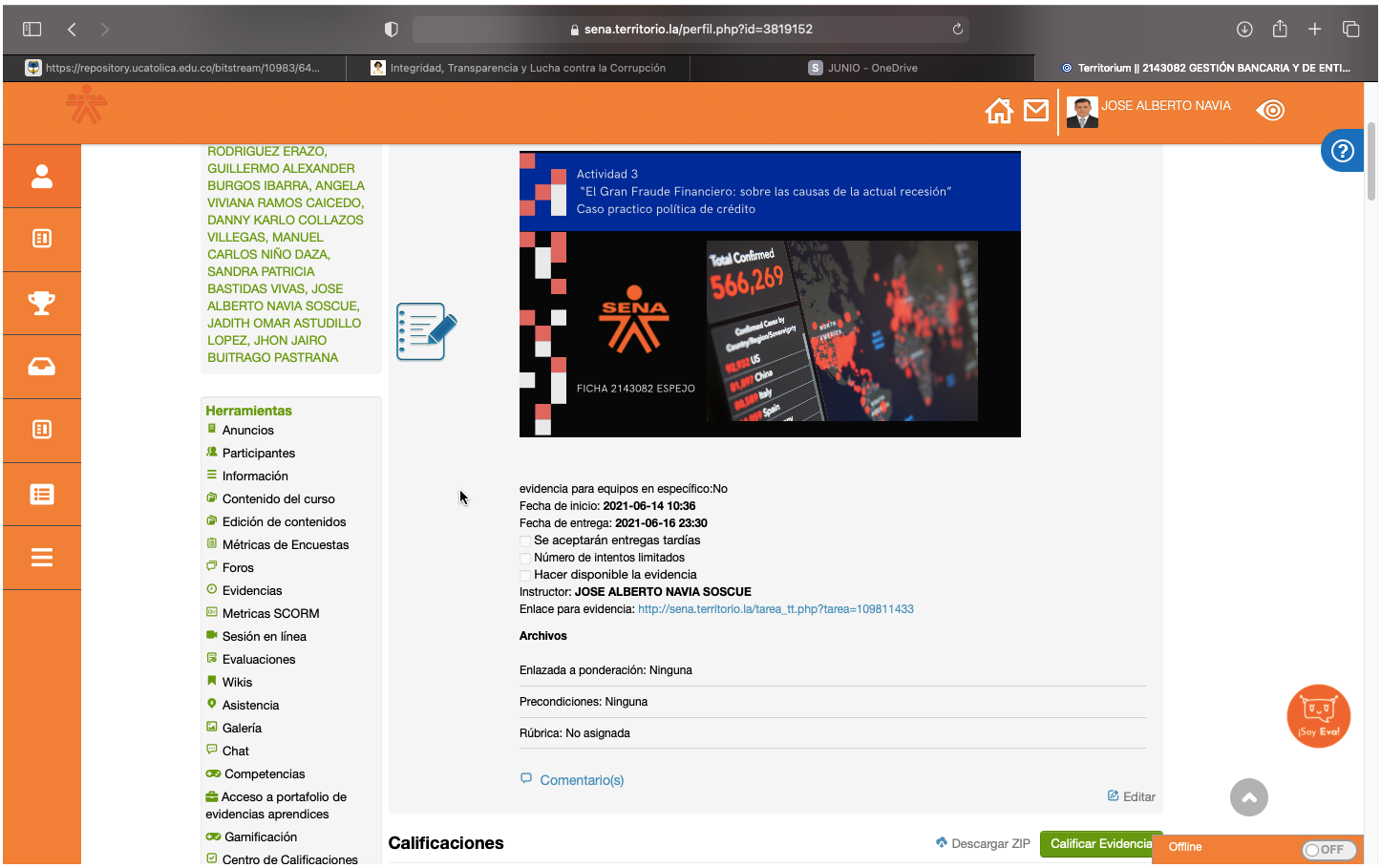
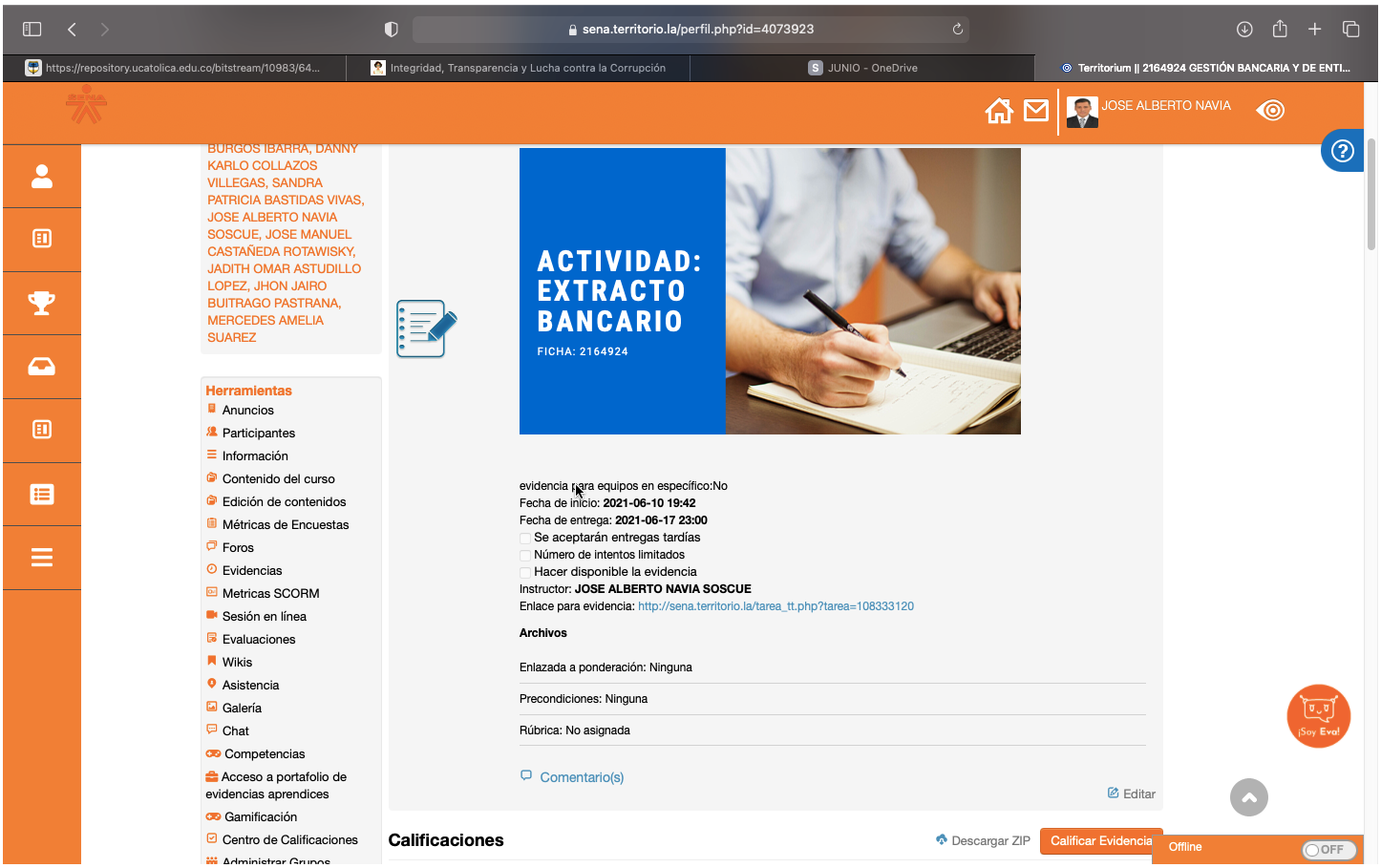
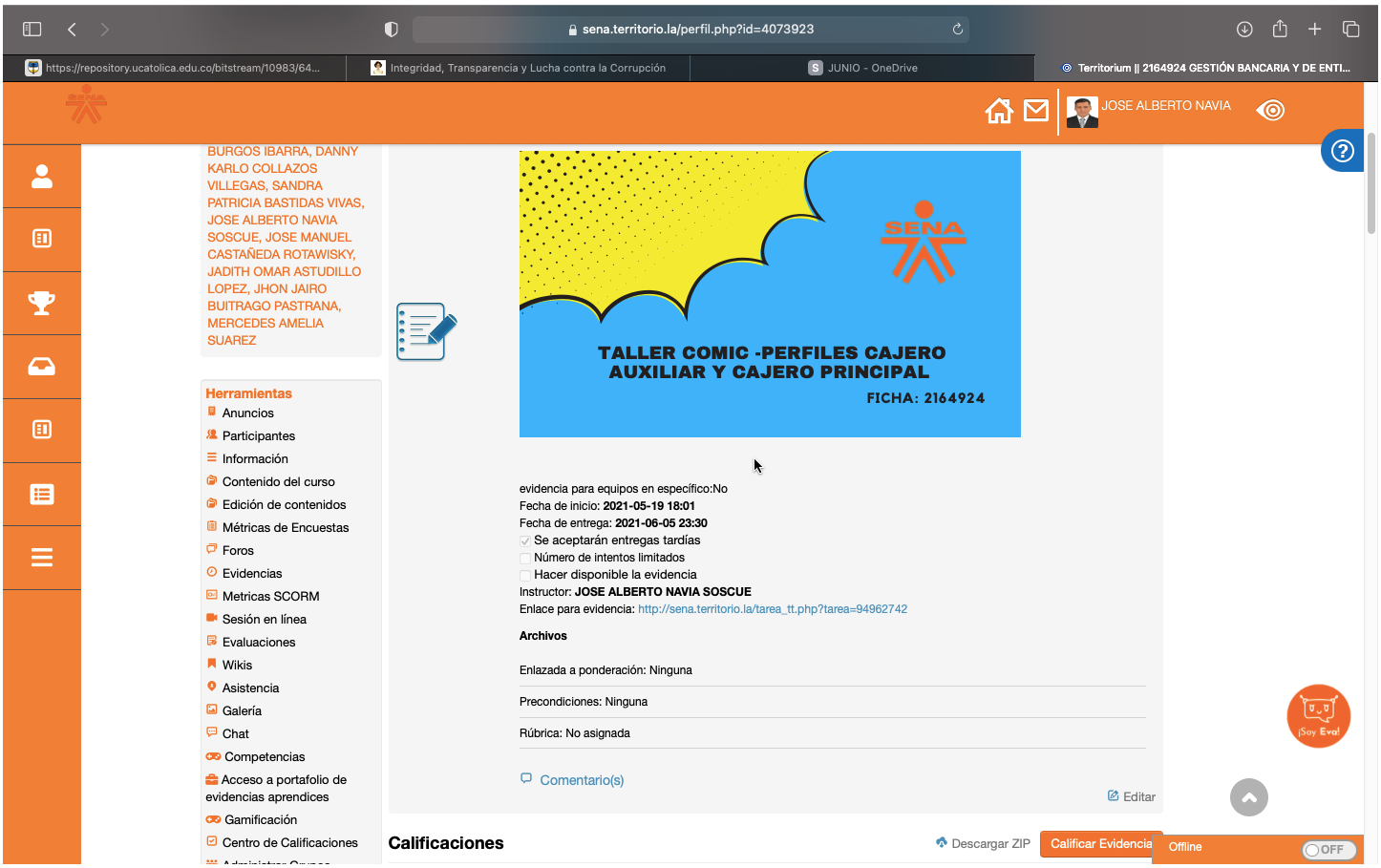
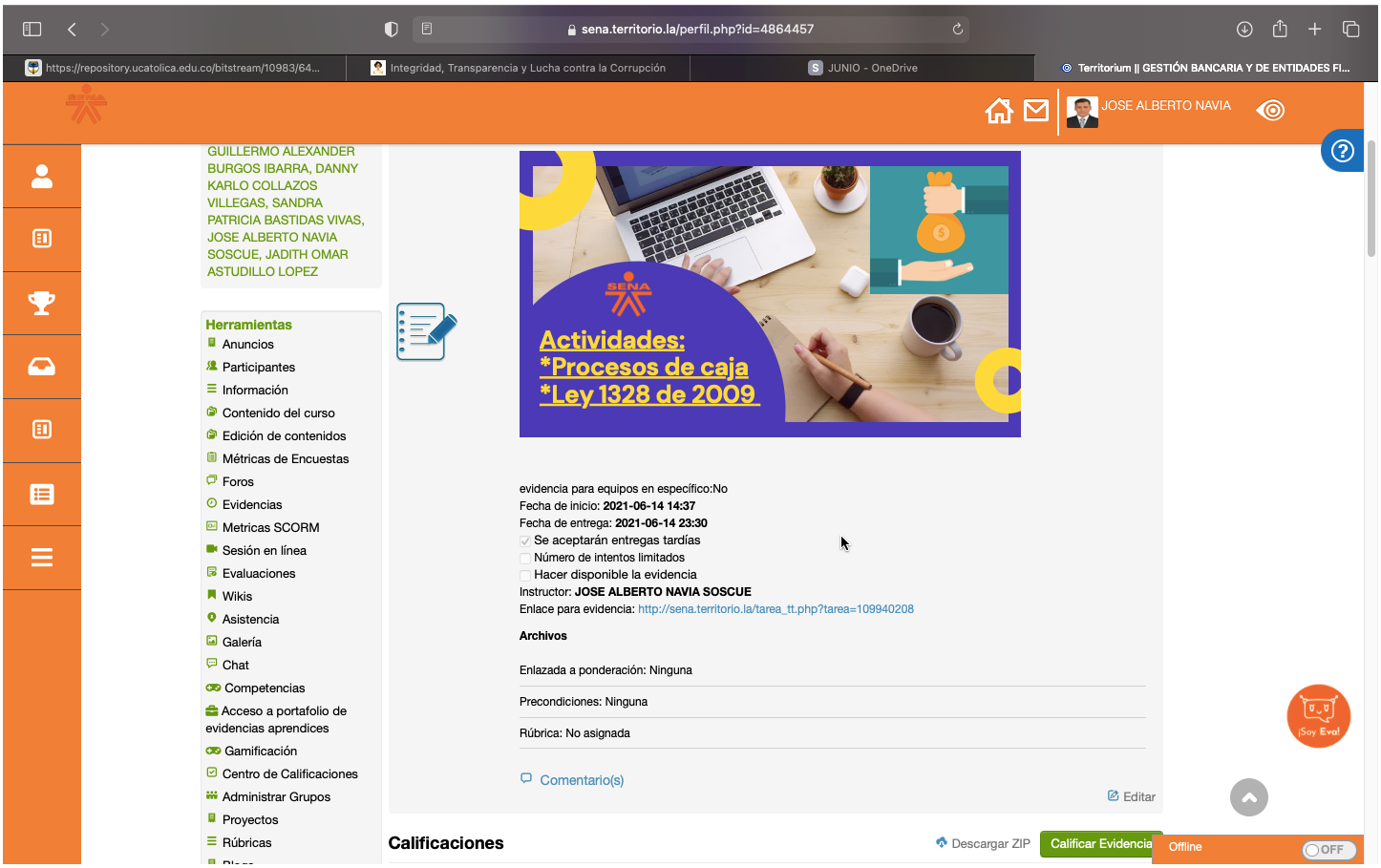
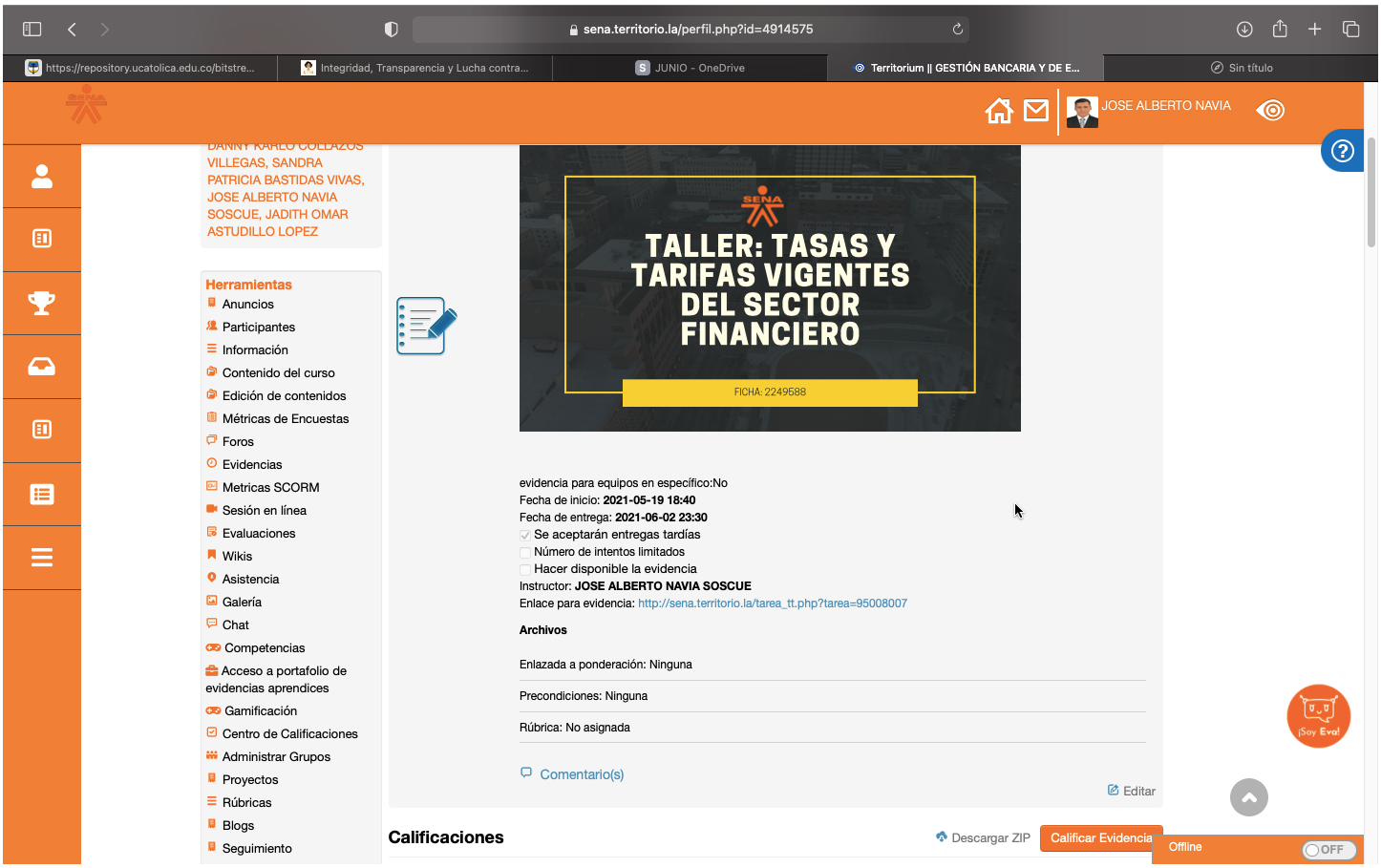
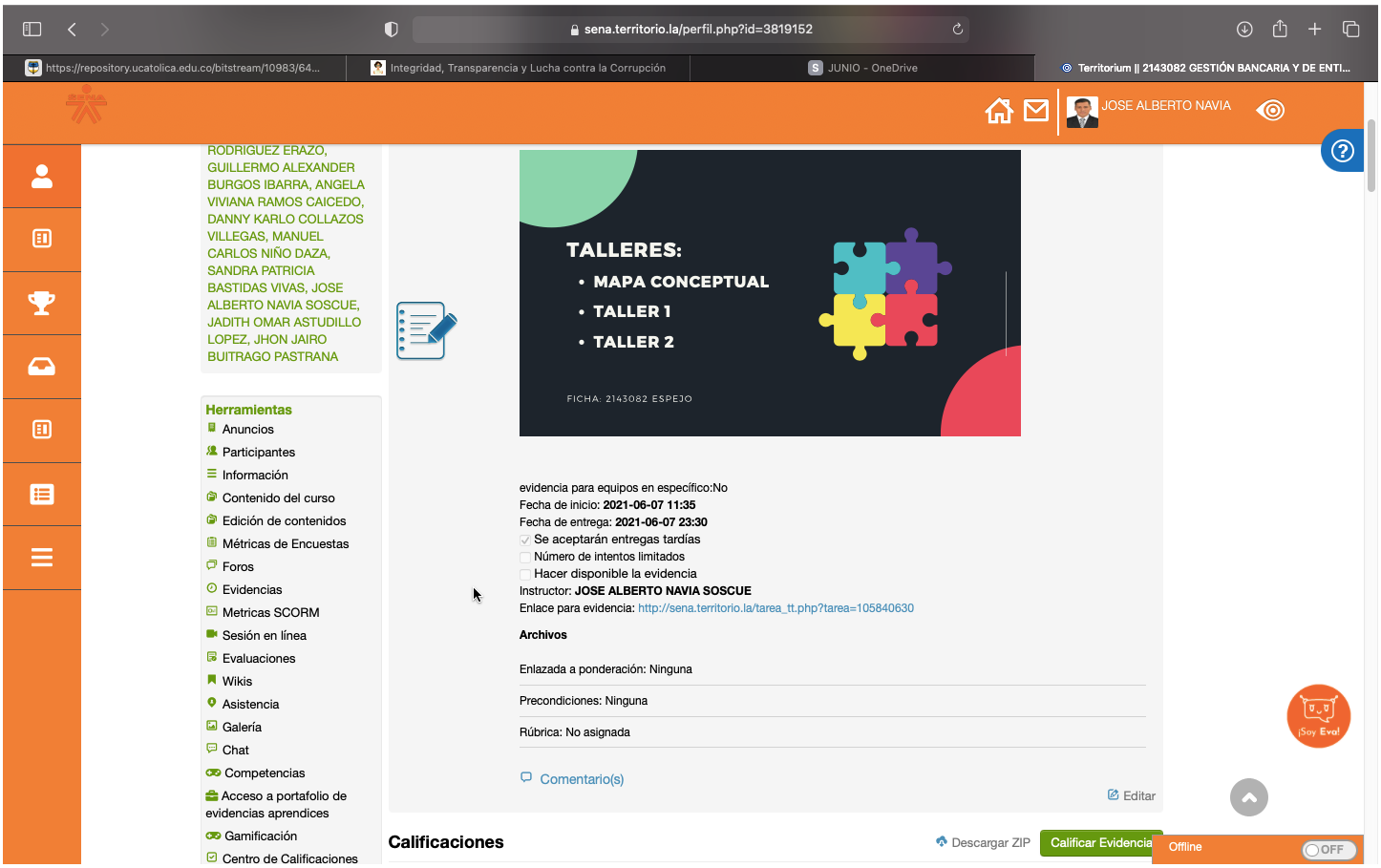

sena.territorio.la/perfil.php?id=3819152
https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/64...
Integridad, Transparencia y Lucha contra la Corrupción
JUNIO - OneDrive
Territorium || 2143082 GESTIÓN BANCARIA Y DE ENTI...
JOSE ALBERTO NAVIA
RODRIGUEZ ERAZO, GUILLERMO ALEXANDER
BURGOS IBARRA, ANGELA VIVIANA
RAMOS CAICEDO, DANNY KARLO
COLLAZOS VILLEGAS, MANUEL CARLOS
NIÑO DAZA, SANDRA PATRICIA
BASTIDAS VIVAS, JOSE ALBERTO NAVIA SOSCUE,
JADITH OMAR ASTUDILLO LOPEZ, JHON JAIRO
BUITRAGO PASTRANA
Herramientas
Anuncios
Participantes
Información
Contenido del curso
Edición de contenidos
Métricas de Encuestas
Foros
Evidencias
Metricas SCORM
Sesión en línea
Evaluaciones
Wikis
Asistencia
Galería
Chat
Competencias
Acceso a portafolio de evidencias aprendices
Gamificación
Centro de Calificaciones
Actividad 3
"El Gran Fraude Financiero: sobre las causas de la actual recesión"
Caso practico política de crédito
SENA
FICHA 2143082 ESPEJO
Total Confirmed
566,269
evidencia para equipos en específico:No
Fecha de inicio: 2021-06-14 10:36
Fecha de entrega: 2021-06-16 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=109811433
Archivos
Enlazada a ponderación: Ninguna
Precondiciones: Ninguna
Rúbrica: No asignada
Comentario(s)
Editar
Calificaciones
Descargar ZIP
Calificar Evidencia
Offline
OFF
¡Soy Eva!

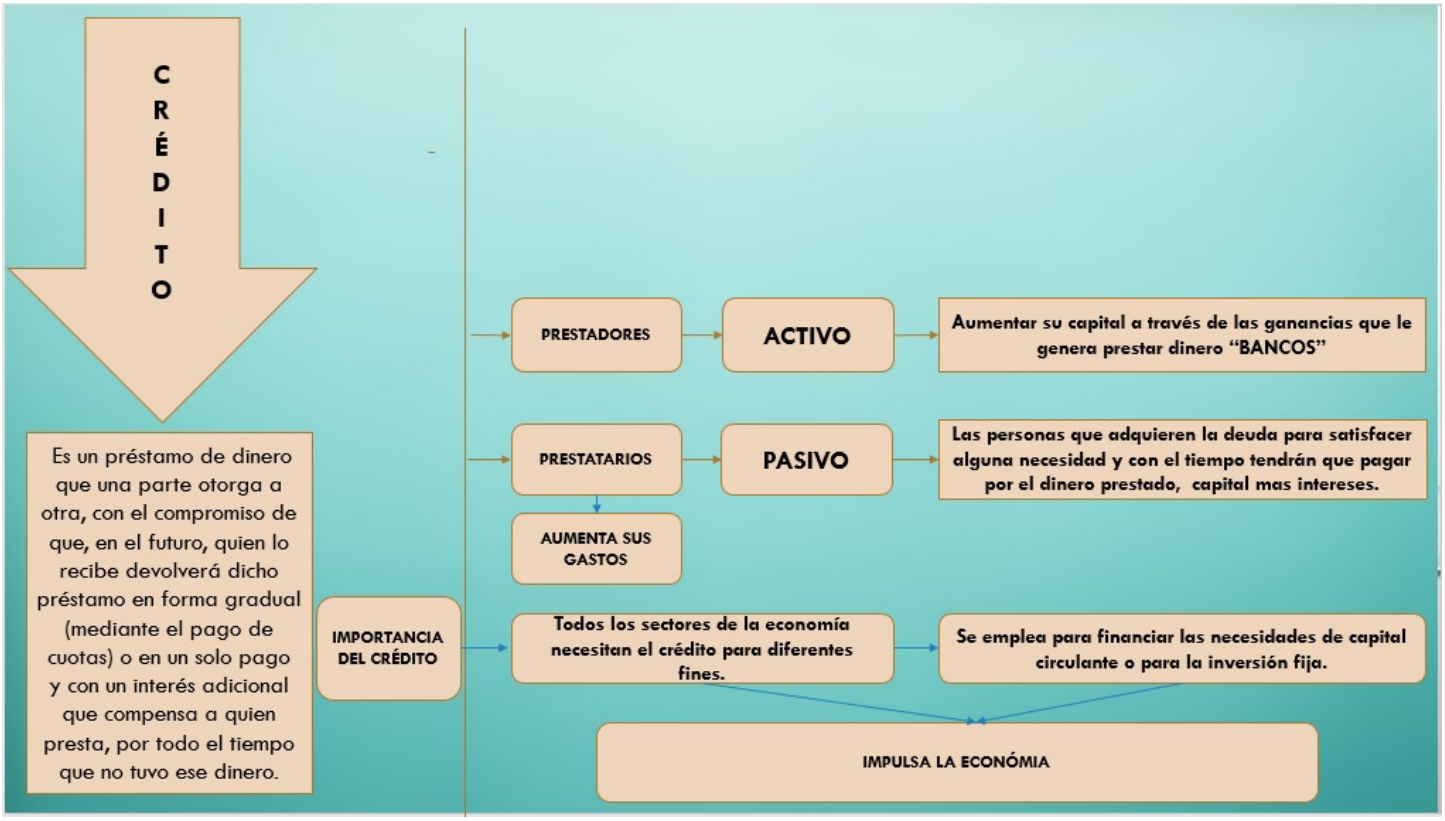

sena.territorio.la/perfil.php?id=4073923
https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/64...
Integridad, Transparencia y Lucha contra la Corrupción
JUNIO - OneDrive
Territorium || 2164924 GESTIÓN BANCARIA Y DE ENTI...
JOSE ALBERTO NAVIA
BURGOS IBARRA, DANNY KARLO COLLAZOS VILLEGAS, SANDRA PATRICIA BASTIDAS VIVAS, JOSE ALBERTO NAVIA SOSCUE, JOSE MANUEL CASTAÑEDA ROTAWISKY, JADITH OMAR ASTUDILLO LOPEZ, JHON JAIRO BUITRAGO PASTRANA, MERCEDES AMELIA SUAREZ
Herramientas
Anuncios
Participantes
Información
Contenido del curso
Edición de contenidos
Métricas de Encuestas
Foros
Evidencias
Metricas SCORM
Sesión en línea
Evaluaciones
Wikis
Asistencia
Galería
Chat
Competencias
Acceso a portafolio de evidencias aprendices
Gamificación
Centro de Calificaciones
ACTIVIDAD: EXTRACTO BANCARIO
FICHA: 2164924
evidencia para equipos en específico:No
Fecha de inicio: 2021-06-10 19:42
Fecha de entrega: 2021-06-17 23:00
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=108333120
Archivos
Enlazada a ponderación: Ninguna
Precondiciones: Ninguna
Rúbrica: No asignada
Comentario(s)
Editar
Calificaciones
Descargar ZIP
Calificar Evidencia
Offline
OFF


sena.territorio.la/perfil.php?id=4073923
https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/64...
Integridad, Transparencia y Lucha contra la Corrupción
JUNIO - OneDrive
Territorium || 2164924 GESTIÓN BANCARIA Y DE ENTI...
JOSE ALBERTO NAVIA
BURGOS IBARRA, DANNY KARLO COLLAZOS VILLEGAS, SANDRA PATRICIA BASTIDAS VIVAS, JOSE ALBERTO NAVIA SOSCUE, JOSE MANUEL CASTAÑEDA ROTAWISKY, JADITH OMAR ASTUDILLO LOPEZ, JHON JAIRO BUITRAGO PASTRANA, MERCEDES AMELIA SUAREZ
Herramientas
Anuncios
Participantes
Información
Contenido del curso
Edición de contenidos
Métricas de Encuestas
Foros
Evidencias
Metricas SCORM
Sesión en línea
Evaluaciones
Wikis
Asistencia
Galería
Chat
Competencias
Acceso a portafolio de evidencias aprendices
Gamificación
Centro de Calificaciones
SENA
TALLER COMIC -PERFILES CAJERO AUXILIAR Y CAJERO PRINCIPAL
FICHA: 2164924
evidencia para equipos en específico:No
Fecha de inicio: 2021-05-19 18:01
Fecha de entrega: 2021-06-05 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=94962742
Archivos
Enlazada a ponderación: Ninguna
Precondiciones: Ninguna
Rúbrica: No asignada
Comentario(s)
Editar
¡Soy Eva!
Calificaciones
Descargar ZIP
Calificar Evidencia
Offline
OFF


sena.territorio.la/perfil.php?id=4864457
https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/64...
Integridad, Transparencia y Lucha contra la Corrupción
JUNIO - OneDrive
Territorium || GESTIÓN BANCARIA Y DE ENTIDADES FI...
JOSE ALBERTO NAVIA
GUILLERMO ALEXANDER BURGOS IBARRA, DANNY KARLO COLLAZOS VILLEGAS, SANDRA PATRICIA BASTIDAS VIVAS, JOSE ALBERTO NAVIA SOSCUE, JADITH OMAR ASTUDILLO LOPEZ
Herramientas
Anuncios
Participantes
Información
Contenido del curso
Edición de contenidos
Métricas de Encuestas
Foros
Evidencias
Metricas SCORM
Sesión en línea
Evaluaciones
Wikis
Asistencia
Galería
Chat
Competencias
Acceso a portafolio de evidencias aprendices
Gamificación
Centro de Calificaciones
Administrar Grupos
Proyectos
Rúbricas
Actividades:
*Procesos de caja
*Ley 1328 de 2009
evidencia para equipos en específico:No
Fecha de inicio: 2021-06-14 14:37
Fecha de entrega: 2021-06-14 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=109940208
Archivos
Enlazada a ponderación: Ninguna
Precondiciones: Ninguna
Rúbrica: No asignada
Comentario(s)
Editar
Calificaciones
Descargar ZIP
Calificar Evidencia
Offline
OFF


sena.territorio.la/perfil.php?id=4914575
https://repository.ucatolica.edu.co/bitstre...
Integridad, Transparencia y Lucha contra...
JUNIO - OneDrive
Territorium || GESTIÓN BANCARIA Y DE E...
Sin título
JOSE ALBERTO NAVIA
VILLEGAS, SANDRA PATRICIA BASTIDAS VIVAS, JOSE ALBERTO NAVIA SOSCUE, JADITH OMAR ASTUDILLO LOPEZ
Herramientas
Anuncios
Participantes
Información
Contenido del curso
Edición de contenidos
Métricas de Encuestas
Foros
Evidencias
Metricas SCORM
Sesión en línea
Evaluaciones
Wikis
Asistencia
Galería
Chat
Competencias
Acceso a portafolio de evidencias aprendices
Gamificación
Centro de Calificaciones
Administrar Grupos
Proyectos
Rúbricas
Blogs
Seguimiento
TALLER: TASAS Y TARIFAS VIGENTES DEL SECTOR FINANCIERO
FICHA: 2249588
evidencia para equipos en específico:No
Fecha de inicio: 2021-05-19 18:40
Fecha de entrega: 2021-06-02 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=95008007
Archivos
Enlazada a ponderación: Ninguna
Precondiciones: Ninguna
Rúbrica: No asignada
Comentario(s)
Editar
Calificaciones
Descargar ZIP
Calificar Evidencia
Offline
OFF


sena.territorio.la/perfil.php?id=3819152
https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/64...
Integridad, Transparencia y Lucha contra la Corrupción
JUNIO - OneDrive
Territorium || 2143082 GESTIÓN BANCARIA Y DE ENTI...
JOSE ALBERTO NAVIA
RODRIGUEZ ERAZO, GUILLERMO ALEXANDER
BURGOS IBARRA, ANGELA VIVIANA
RAMOS CAICEDO, DANNY KARLO
COLLAZOS VILLEGAS, MANUEL CARLOS
NIÑO DAZA, SANDRA PATRICIA
BASTIDAS VIVAS, JOSE ALBERTO NAVIA SOSCUE,
JADITH OMAR ASTUDILLO LOPEZ, JHON JAIRO
BUITRAGO PASTRANA
Herramientas
Anuncios
Participantes
Información
Contenido del curso
Edición de contenidos
Métricas de Encuestas
Foros
Evidencias
Metricas SCORM
Sesión en línea
Evaluaciones
Wikis
Asistencia
Galería
Chat
Competencias
Acceso a portafolio de evidencias aprendices
Gamificación
Centro de Calificaciones
TALLERES:
MAPA CONCEPTUAL
TALLER 1
TALLER 2
FICHA: 2143082 ESPEJO
evidencia para equipos en específico:No
Fecha de inicio: 2021-06-07 11:35
Fecha de entrega: 2021-06-07 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=105840630
Archivos
Enlazada a ponderación: Ninguna
Precondiciones: Ninguna
Rúbrica: No asignada
Comentario(s)
Editar
Calificaciones
Descargar ZIP
Calificar Evidencia
Offline
OFF


CRÉDITO
Es un préstamo de dinero que una parte otorga a otra, con el compromiso de que, en el futuro, quien lo recibe devolverá dicho préstamo en forma gradual (mediante el pago de cuotas) o en un solo pago y con un interés adicional que compensa a quien presta, por todo el tiempo que no tuvo ese dinero.
PRESTADORES
ACTIVO
Aumentar su capital a través de las ganancias que le genera prestar dinero "BANCOS"
PRESTATARIOS
PASIVO
Las personas que adquieren la deuda para satisfacer alguna necesidad y con el tiempo tendrán que pagar por el dinero prestado, capital mas intereses.
AUMENTA SUS GASTOS
IMPORTANCIA DEL CRÉDITO
Todos los sectores de la economía necesitan el crédito para diferentes fines.
Se emplea para financiar las necesidades de capital circulante o para la inversión fija.
IMPULSA LA ECONÓMIA

Que son y cuál es la importancia de las calificadoras de riesgo

Anyi: son Empresas dedicadas al análisis profundo del riesgo económico-financiero, estas emiten sus opiniones con base a la información dada por sus clientes, la cual debe ser precisa, confiable y transparente, para que la opinión cumpla el objetivo de revelar los **riesgos** de una compañía o sector y así su capacidad para dar cumplimiento a las obligaciones con terceros.

Erika: La misma no es una recomendación para comprar, vender o mantener algún valor. Tampoco implica que se haya realizado una auditoría, ni el otorgamiento de una garantía con relación a la información proporcionada por el emisor.Es una herramienta importante para la toma de decisiones de inversión dentro de una economía globalizada.

Como califican a las entidades financieras

Anyi: Si bien cada Calificadora define su propia escala, criterios de calificación y estructura de los informes, no existen grandes diferencias entre las principales calificadoras que operan en el país.

Para calificar valores negociables se utilizan las letras A, B, C, D y E, siendo la calificación A la que expresa una mejor calidad y menor riesgo. Para la calificación de acciones la utilización de números que van del 1 al 5, siendo 1 la mejor capacidad de generación de ganancias y alta liquidez.

Categorias	Significado
AAA (arg)	Máxima calificación asignada. Se asigna al mejor crédito respecto de otros emisores.
AA (arg)	Muy sólida calidad crediticia respecto de otros emisores o emisores del país
A (arg)	Sólida calidad crediticia respecto de otros emisores. Cambios en las condiciones económicas puede afectar el tiempo de pago respecto a las calificaciones mayores
BBB (arg)	Adecuada calidad crediticia respecto de otros emisores o emisiones del país. Cambios en las condiciones económicas tienen una mayor probabilidad de afectar la capacidad de pago en tiempo
BB (arg)	Implica un riesgo crediticio relativamente vulnerable respecto a otros emisores o emisiones del país. Dentro del contexto del país, el pago de estas obligaciones financieras implica cierto grado de incertidumbre y la capacidad de pago en tiempo y forma es más vulnerable al desarrollo de cambios económicos adversos.
B (arg)	Implica un riesgo crediticio significativamente más vulnerable respecto de otros emisores del país.
CCC (arg)	Implica un riesgo crediticio muy vulnerable respecto de otros emisores o emisiones dentro del país. La capacidad de cumplir con las obligaciones financieras depende exclusivamente del desarrollo favorable y sostenible en el entorno económico y de negocios.
CC (arg)	Implica un riesgo crediticio extremadamente vulnerable respecto de otros emisores o emisiones dentro del país. Existe alta probabilidad de incumplimiento y depende exclusivamente del desarrollo favorable y sostenible del entorno económico y de negocios.
C (arg)	Implica un riesgo crediticio extremadamente vulnerable
D (arg)	Asignada a emisores o emisiones que actualmente hayan incurrido en incumplimiento.

Erika: Las calificaciones entre AA y CCC pueden modificarse agregándoles un signo de más (+) o menos (-) para mostrar su posición relativa dentro de las principales categorías de calificación.

Las calificaciones entre AAA y BBB- inclusive son las consideradas “Grado de inversión”, o “Investment Grade”, lo que implica que son inversiones de bajo riesgo de default. Las calificaciones desde BB+ hasta D son aquellas consideradas “de grado especulativo” o también “bonos basura”.

Erika: Adicionalmente, los ***ratings*** se clasifican en dos categorías principales que son el Grado de Inversión (***Investment Grade***) y el Grado Especulativo o de Alto Rendimiento (***High Yield***)[1]. Ambas categorías cumplen la función de agrupar las calificaciones de forma general, permitiendo al inversor establecer su exposición al riesgo de manera óptima, ya que en la categoría ***Investment Grade*** se toman las mejores calificaciones, es decir desde AAA (Aaa) hasta BBB- (Baa3), como una señal de estabilidad en el mercado de Renta Fija.

Anyi: En Colombia estas son las empresas calificadoras de riesgo

FITCH RATINGS

Pertenece al grupo Fitch Group y es una es agencia de calificación con sede en Nueva York y Londres.

STANDARD & POOR'S

Es una empresa estadounidense de servicios financieros. Además, cuenta con la calificadora, que tiene una participación del 40 por ciento.

MOODY'S

Esta calificadora tiene una participación del 40% en el mercado mundial de calificación crediticia.

Para que les sirven a los inversionistas estas calificadoras de riesgo

Erika: Para los inversores, las agencias de calificación de riesgos aumentan las alternativas de inversión y proporcionan medidas de riesgo que permiten generar una adecuada toma de decisiones. busca que ellos puedan conocer el factor de riesgo de donde quieren invertir y así puedan diseñar portafolios balanceados de acuerdo con estas alertas.

TECNÓLOGO EN GESTIÓN BANCARIA Y DE ENTIDADES INANCIERAS



CALIFICADORAS DE RIESEGO

ANYI BRAVO
ERIKA DIAZ

12 DE JUNIO — 2021

12 DE JUNIO ——— 2021

¿QUÉ ES UNA AGENCIA CALIFICADORA DE RIESEGO?



LAS AGENCIAS CALIFICADORAS DE RIESGO SON ENTIDADES QUE SE DEDICAN A EVALUAR EL RIESGO CREDITICIO DE CUALQUIER EMPRESA O GOBIERNO QUE EMITA INSTRUMENTOS DE DEUDA; EL RIESGO CREDITICIO ES LA POSIBILIDAD QUE TIENE EL INVERSIONISTA DE SUFRIR ALGUNA PÉRDIDA O IMPAGO DE ESA EMPRESA O GOBIERNO. ES UNA HERRAMIENTA IMPORTANTE PARA LA TOMA DE DECISIONES DE INVERSIÓN DENTRO DE UNA ECONOMÍA GLOBALIZADA.

12 DE JUNIO 2021



¿CÓMO CALIFICAN A LAS ENTIDADES FINANCIERAS?

CALIFICADORAS DE RIESGO

¿QUÉ CALIFICAN LAS CALIFICADORAS DE RIESGO?

-OBLIGACIONES NEGOCIABLES.

– VALORES NEGOCIABLES DE DEUDA DE CORTO PLAZO.

– TÍTULOS PÚBLICOS.

– FONDOS COMUNES DE INVERSIÓN.

– FONDOS COMUNES CERRADOS DE CRÉDITO.

– FIDEICOMISOS FINANCIEROS.





¿CÓMO CALIFICAN?

PARA CALIFICAR VALORES NEGOCIABLES SE UTILIZAN LAS LETRAS A, B, C, D Y E, SIENDO LA CALIFICACIÓN A LA QUE EXPRESA UNA MEJOR CALIDAD Y MENOR RIESGO. LA CNV ADMITE PARA LA CALIFICACIÓN DE ACCIONES LA UTILIZACIÓN DE NÚMEROS QUE VAN DEL 1 AL 5, SIENDO 1 LA MEJOR CAPACIDAD DE GENERACIÓN DE GANANCIAS Y ALTA LIQUIDEZ.

CALIFICACIÓN CREDITICIA		
Standard & Poor's/Fitch	MOODY'S	
AAA	Aaa	1. Son las empresas más solventes del mercado de Renta Fija. 2. El pago de cupones suele ser periódico. 3. Cumplimiento de sus obligaciones financieras de corto y largo plazo. 4. Suelen tener una baja o media susceptibilidad frente a cambios económicos. 5. Cuentan con una exposición al riesgo país medio o bajo.
AA+	Aa1	
AA	Aa2	
AA-	Aa3	
A+	A1	
A	A2	
A-	A3	
BBB+	Baa1	
BBB	Baa2	
BBB-	Baa3	
BB+	Baa	1. Son empresas con un nivel de solvencia media. 2. El pago de cupones es periódico pero sujeto a la situación que tiene la empresa. 3. Cuentan con un periodo moderado en el pago de sus obligaciones de corto plazo. 4. Susceptibilidad frente a cambios económicos. 5. Cuentan con una exposición al riesgo país medio-alto.
BB	Ba2	
BB-	Ba3	
B+	B1	
B	B2	
B-	B3	
CCC+	Caa1	1. Son empresas con un claro nivel de insolvencia. 2. Existe el riesgo de cese de pago del cupón y del patrimonio invertido. 3. Falta de liquidez en la gran mayoría de los casos. 4. Alta susceptibilidad frente a cambios económicos. 5. Cuentan con una exposición al riesgo país alto. 6. Sus rendimientos suelen ser atractivos debido a la alta exposición al riesgo.
CCC	Caa2	
CCC-	Caa3	
CC	Ca	
C	C	
D	D	

Fuente: Elaboración propia

ADICIONALMENTE, LOS **RATINGS** SE CLASIFICAN EN DOS CATEGORÍAS PRINCIPALES QUE SON EL GRADO DE INVERSIÓN (**INVESTMENT GRADE**) Y EL GRADO ESPECULATIVO O DE ALTO RENDIMIENTO (**HIGH YIELD**)[1]. AMBAS CATEGORÍAS CUMPLEN LA FUNCIÓN DE AGRUPAR LAS CALIFICACIONES DE FORMA GENERAL, PERMITIENDO AL INVERSOR ESTABLECER SU EXPOSICIÓN AL RIESGO DE MANERA ÓPTIMA, YA QUE EN LA CATEGORÍA **INVESTMENT GRADE** SE TOMAN LAS MEJORES CALIFICACIONES, ES DECIR DESDE AAA (AAA) HASTA BBB- (BAA3), COMO UNA SEÑAL DE ESTABILIDAD EN EL MERCADO DE RENTA FIJA.



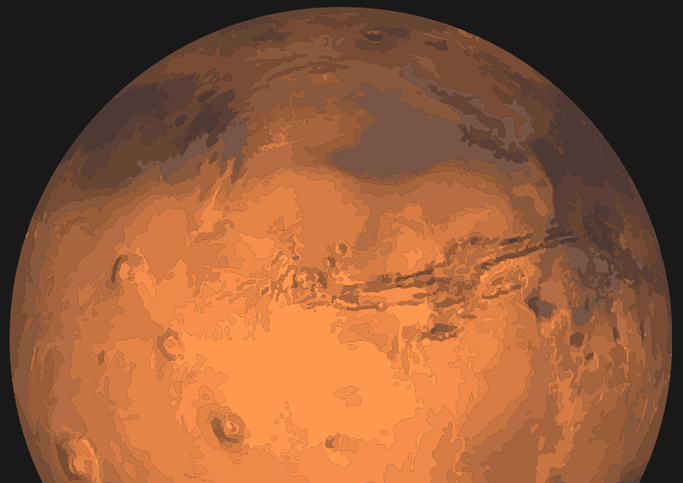


EN COLOMBIA



¿PARA QUÉ LES SIRVEN A LOS INVERSIONISTAS ESTAS CALIFICADORAS DE RIESGO?

PARA LOS **INVERSIONISTAS** REPRESENTA INFORMACIÓN CRUCIAL DE APOYO PARA LA TOMA DE DECISIONES DE INVERSIÓN Y LES AYUDA A TENER UN MEJOR CONOCIMIENTO DEL MERCADO PARA LA DIVERSIFICACIÓN DE RIESGO.



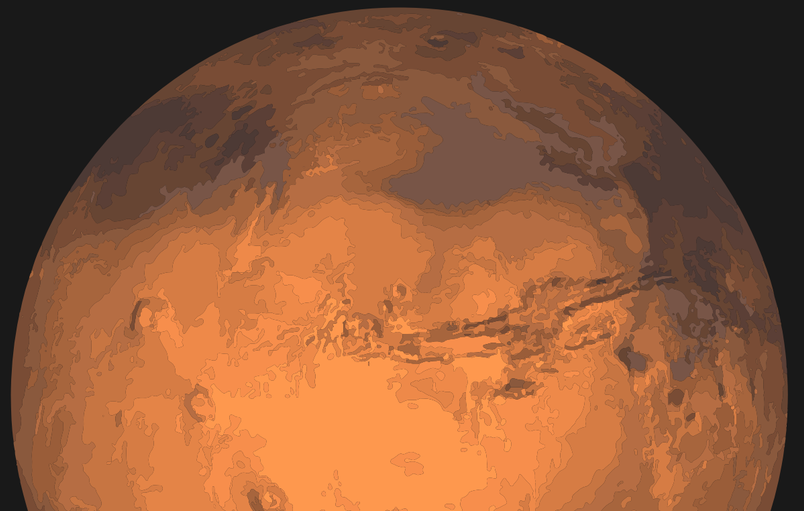


12 DE JUNIO 2021

¡GRACIAS POR S ATENCIÓN!

ANYI BRAVO

ERIKA DIAZ



Actividad 3:



De forma individual conceptualicen los siguientes términos:

Conceptualización *Se entiende por conceptualización la representación de una idea abstracta en un concepto; surge de los conocimientos generales que se poseen sobre diversos temas*

1.Realizar definición y socialización de los principales conceptos y términos relacionados y a desarrollar durante la competencia, todos los términos están relacionados con las entidades financieras

- **Transacción Comercial:** son actividades o eventos económicos que implican interacciones entre dos o más partes, en las que se intercambian productos, servicios o valores por algún tipo de retribución, con frecuencia en la forma de dinero.

- **Transacción Bancaria:** El significado de transacción es la operación de distinto tipo que se lleva a cabo entre dos o más partes y que implica el intercambio de bienes o servicios a cambio del correspondiente capital. Uno de los aspectos que más caracteriza a la transacción es que hay una idea común entre las partes que realizan la operación. Para que se pueda hacer será preciso disponer de un capital y que alguien proporcione un servicio o bien que se ajuste a la cantidad reclamada.

- **Cheque:** Se trata de un documento firmado por el propietario de una cuenta en un banco que habilita al que lo recibe a disponer de una cantidad determinada de dinero sobre una cuenta bancaria. Su principal finalidad es emitir un pago sin la necesidad de transportar efectivo, y dando al beneficiario más libertad para elegir el momento y el lugar del cobro en metálico.

- **Tarjeta débito:** Las tarjetas de débito son un instrumento financiero emitido por un Banco o Caja de Ahorros que permite al cliente acceder únicamente al saldo que dispone en su cuenta corriente

asociada a la tarjeta. El pago en una tarjeta de débito conlleva de manera directa un cargo en dicha cuenta de la que es titular.

- **Pago:** es toda aquella acción que realizamos para extinguir o cancelar una obligación. Se basa en la entrega de un bien, servicio o activo financiero a cambio de otro bien, servicio o activo financiero.

- **Cuenta de ahorro:** Las Cuentas de Ahorro son productos ofrecidos por los bancos, en los cuales es posible guardar el dinero, recibir intereses que establece la entidad bancaria, así como disponer de tus ahorros en cualquier momento, por medio de retiros en cualquiera de las sucursales del banco, ya sea con libreta o tarjeta débito, y de igual forma, realizar retiros con la tarjeta débito en cajeros electrónicos.

- **Depósito:** El depósito es una operación en la que una entidad financiera custodia el dinero de un cliente. Es decir, guarda su dinero, para que a cambio remunere según el plazo y cantidad al cliente por tener inmovilizado su dinero.

- **Retiro:** hace referencia a la acción de extraer dinero en efectivo de un banco. Para que este proceso sea posible, la persona debe contar con una cuenta en la entidad bancaria en cuestión y, a la vez, tener fondos disponibles en la misma.

- **Caja de seguridad:** es una prestación de servicios que nos facilitan las entidades financieras, con el fin de poder guardar nuestro dinero o bienes en lugares privados, cerrados bajo llave que poseerá la entidad financiera y el contratante. Para el uso de estas cajas se celebrará un contrato privado entre la entidad financiera y el cliente, ya que, el banco te ofrecerá su vigilancia y su seguro, y a cambio el usuario pagará un coste por dicho servicio.

- **Transferencias:** consiste en pasar dinero de una cuenta a otra. Es decir, es la operación por la que una persona o entidad (que también se denomina ordenante) decide enviar una determinada suma de dinero a la cuenta bancaria de otra persona o entidad (el beneficiario).

- **Recepción de remesas:** el concepto de remesa denota el envío o la recepción de un conjunto de cosas. En contabilidad alude, como se indicaba más arriba, a un documento bancario en el que se ordena a la entidad la liquidación de varias operaciones a clientes y proveedores.

- **Sobregiros:** hace referencia a la situación que ocurre cuando un particular o empresa no dispone del suficiente fondo en su cuenta para cubrir una transacción y el banco la abona de todos modos. Puede incurrir un sobregiro con cheques, compras con tarjetas de débito, pagos automáticos de facturas, operaciones de cajero automático o retiros electrónicos.

- **Canales alternativos:** En sus inicios en el medioevo, los bancos solo contaban con el canal presencial para transar con sus clientes. Sin embargo, hoy se pueden efectuar operaciones de manera remota y por vía electrónica. Un ejemplo de canal de distribución bancaria son los cajeros automáticos desde donde se puede transferir dinero, pagar servicios, retirar efectivo, entre otros.

- **Cajeros automáticos:** Un cajero automático es un ordenador, una máquina, que te permite realizar operaciones financieras, entre las que destacan el ingreso o retirada de dinero en efectivo, sin la necesidad de la presencia de un empleado de un banco.

- **Página web transaccional:** Es una plataforma virtual que le permite realizar transacciones monetarias y no monetarias a través de internet, con altos estándares de seguridad y calidad desde su computador o celular.

- **Aplicativo móvil:** es un servicio proporcionado por un banco u otra institución financiera que permite a sus clientes realizar una serie de transacciones financieras de forma remota mediante un dispositivo móvil como un teléfono móvil o tablet, y el uso de software, que generalmente se llama aplicación.

- **Estado de cuenta:** Registro continuo de anotaciones diarias, que muestra en detalle todos los débitos y créditos, y el saldo al final del período, generalmente un mes, que un banco comercial, corredor y otro negocio rinde a sus clientes. Estas cuentas muestran las fechas y descripciones, y permiten al cliente verificar las anotaciones del banco con las suyas propias. De surgir alguna diferencia, ésta puede investigarse reportándola con el modelo de conciliación que, por lo general, se adjunta al estado de cuenta.

- **Recaudos:** en economía y finanzas, es el acopio de recursos monetarios y custodia de los mismos hasta satisfacer una obligación. Recaudar significa juntar o amontonar recursos, generalmente dinero, con el fin de satisfacer las necesidades de terceros o solventar una obligación.

- **Reciprocidad:** aquella que se establece entre los bancos para la compensación de cuentas, valores y demás operaciones financieras y de banca de Inversión. También la reciprocidad se establece entre las tesorerías de las empresas y los bancos.

- **Convenios:** es un acuerdo entre dos o más personas por el que se llegan a distintos pactos. En derecho, los convenios más destacados son los convenios reguladores y los convenios laborales. Este acuerdo o pacto entre partes, marcará las pautas que se seguirán en un sector laboral.

- **Cheque Remesa:** Corresponde a una operación de crédito originada en la negociación de cheques de otros bancos y de otras plazas, que al ser recibidos en consignación son abonados en la cuenta corriente, ofreciendo disponibilidad inmediata.

- **Impuestos Locales Y Nacionales:** determinan las clases de impuestos y las tasas que pueden ser aplicadas. El país heredó una política de impuestos dura y difusa del Imperio español caracterizada por una fuerte dependencia de los impuestos de la aduana. Los puros impuestos en Colombia pueden dividirse en impuestos nacionales e impuestos locales. Los impuestos nacionales están administrados por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

2. De acuerdo al material de apoyo:



Respondan:

¿Como los bancos procesan los depósitos?
R/a: si se deposita dinero en efectivo con el cajero del banco, el dinero estará disponible en la cuenta rápidamente, si es en un cajero automático, se tendrá acceso a el de inmediato, ya que estos cuentan los billetes cuando los deposita. Los depósitos directos programados, suelen estar disponibles en la cuenta en su día de pago habitual, el banco programará un crédito en su cuenta a través de su banco con antelación.

Cuando se deposita un cheque, puede demorarse un poco porque el banco debe recaudar los fondos del pagador, cuya cuenta puede estar en un banco diferente.

¿Por qué al depositar un cheque puede tardar varios días en tener disponibles los recursos en efectivo?
R/a: la razón principal tiene que ver con la administración de riesgos, ya que un banco puede perder dinero si un cheque es fraudulento o falsificado, entonces si el deposito se realiza a una cuenta cheques recién abierta o si el depósito es inusual según el historial de cuenta o si la cuenta tiene un historial de sobregiros frecuentes el banco podría demorarse en hacer disponible el efectivo. También puede inferir la política de disponibilidad de depósitos del banco.

Presentado por: Erika Juliana Díaz Yanala
Ficha: 2249588

SALDO INICIAL: 2.305.200.

MOVIMIENTO	CONCEPTO	CARGO	ABONO	SALDO
1.	Deposito local en cheque		$8.500.000	10.805.200
2.	Deposito Nal efectivo		2.500.000	13.305.200
3.	Costo del Deposito Nal	16.541		13.288.659
4	Recaudo Facturación 320P.		4.600.000	17.888.659
5	costo recaudo x facturación	297.024		17.591.635
6	Desembolso credlagil		10.000.000	27.591.635
7	Retiro oficina Campanario	20.000.000		7.591.635
8	4x 1000	29.168		7.562.467
9	Abono interés		5.600	7.568.067
10	Consignación corresp bancario		1.800.000	9.368.067
11	Pago de impuesto	500.000		8.868.067
12	4x 1000	2.000		8.866.067
13.	Retiro cajero automático	1.000.000		7.866.067
14.	4x 1.000	4.000		7.362.067
15	Costo del retiro Cajero AV	3.900		7.358.167
16	Cobro reexpedición T. debit	18.000		7.340.167
17	4x 1000	72		7.340.095
18	Deposito Nal efectivo		7.800.000	15.140.095
19	costo del deposito Nal EF.	16.541		15.123.554
20	Cargo x débito AT. Crédito	1.809.141		13.314.413
21	4x 1.000	7.236.569		6.077.849
22	cuota manejo T. debito	12.100		6.065.749
23	4x 1.000	48,4		6.065.700
24	Deposito local efectivo		2.500.000	3.565.700
25	Retiro corresp bancario	3.000.000		565.700
26	4x 1000	12.000		553.700

Día Mes Año

Escaneado con CamScanner

MOVIMIENTO	CONCEPTO	CARGO	ABONO	SALDO
27	Costo del retiro Corresp bancario	1.800		551.900
28	Retiro Cajero automático	1.800.000		-1.248.100
29	4x 1000	7.200		-1255.300
30	Costo del Retiro cajero aut.	3.900		-1259.200
31	Cargo debito a crédit Consumo	655.000		-1.914.200
32	4x 1000	2.620		-1.916 820
33	Traslado sucursal Virtual		2.000.000	83.180
34	Pago PSE Servicios P.	80.000		3.180
35	4x 1000	320		2.860

Día Mes Año

Escaneado con CamScanner

Nombre del Aprendiz: Ana Milena Aguirre Yasnó

Actividad: Comic - Definición de roles de cajero y principal y cajero auxiliar



Querido Aprendiz, vamos a realizar un comic con los roles que a su criterio puede tener un cajero auxiliar y un cajero principal, al final vamos construir un cuadro con las características de cada uno de los cajeros.

Puntos a tener en cuenta perfil cajero auxiliar

- Funciones, actividades y tareas
- Responsabilidades (operativas y comerciales)
- Relaciones internas y externas
- Condiciones laborales y riesgos en el trabajo
- Perfil para el cargo.
- Conocimientos, habilidades y destrezas

Solución: Cajero Auxiliar

Funciones, actividades y tareas:

- ✓ Recibe y entrega cheques, dinero en efectivo, depósitos bancarios y otros documentos de valor.
- ✓ Ofrecer los productos del banco de acuerdo al perfil de cada cliente
- ✓ Manejar la clave de la caja auxiliar, o cajas fuertes puestas a su disposición para custodiar títulos valores y efectivo.
- ✓ Apertura, cierres y cuadres de caja.
- ✓ Procesar transacciones bancarias como: depósitos a cuentas de ahorro, corriente, pagos de créditos, tarjetas de crédito y demás productos de riesgo.
- ✓ Verificar la identidad del cliente.
- ✓ Verificar la autenticidad de los documentos.
- ✓ Velar por el cumplimiento de los controles internos.
- ✓ Registra directamente operando una computadora o caja los movimientos de entrada y salida de dinero.
- ✓ Realiza arqueos de caja.
- ✓ Suministra a su superior los movimientos diarios de caja.
- ✓ Sellar, estampar recibos de ingresos por caja, planillas y otros documentos.
- ✓ Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la empresa.
- ✓ Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- ✓ Realiza cualquier otra tarea a fin que le sea asignada.

Responsabilidades:

- Materiales: Maneja constantemente equipos y materiales de fácil uso y medianamente complejos, siendo de su responsabilidad directa.
- Dinero: Es responsable directo de dinero en efectivo, cheques y otros documentos de valor.
- Información confidencial: Maneja en forma directa un grado de

confidencialidad bajo.

- Toma de decisiones: Las decisiones que se toman se basan en procedimientos y experiencias para la ejecución normal del trabajo, a nivel operativo.
- Supervisión: El cargo recibe supervisión general de manera directa y constante por parte del cajero principal y también de la gerencia del banco.

Relaciones Internas y externas:

Relaciones internas:

El cargo mantiene relaciones continuas con sus superiores (gerencia y cajero principal) y sus pares a fin de ejecutar lo relativo al área, exigiéndose para ello una normal habilidad para trabajar en equipo y recibir y seguir instrucciones.

Relaciones externas:

El cargo mantiene relaciones continuas con público en general, a fin de ejecutar lo relativo al área, exigiéndose para ello una normal habilidad en atención al cliente, recepción de quejas o críticas, manejo de conflictos y tomas de decisiones que no superen sus funciones específicas.

Condiciones laborales y riesgos en el trabajo:

- Ambiente de trabajo: El cargo se ubica en un sitio cerrado, normalmente en cubículos.
- Riesgo: El cargo está sometido al riesgo de la pérdida de dinero, ya sea por dar mal un vuelto, por cobrar mal alguna mercadería y en caso de bancos que reciban mal un depósito o paguen mal un cheque, o que realicen un registro de transacción de forma incorrecta.

- Esfuerzo: Al estar manejando valores de la empresa el cajero requiere de mucha atención y la mayor parte del horario laboral lo realiza sentado, no pudiendo abandonar la caja sin antes avisar a su superior, dejando constancia del hecho.

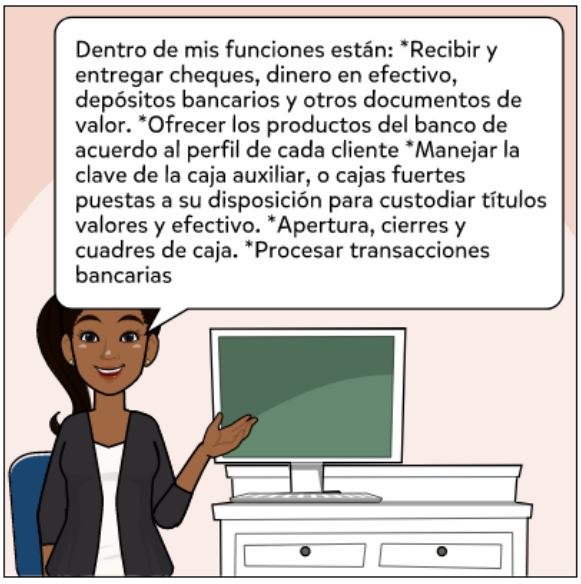
Perfil para el cargo:

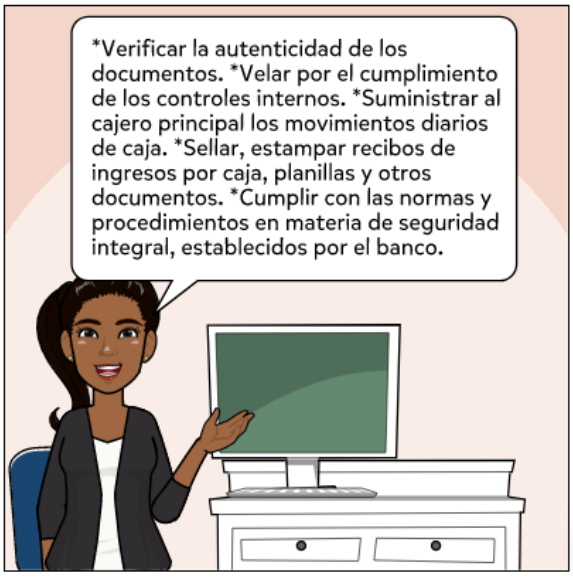
- Educación: Bachiller, curso de contabilidad general, cursos para cajeros.
- Experiencia: 2 años como cajero en entidades bancarias.

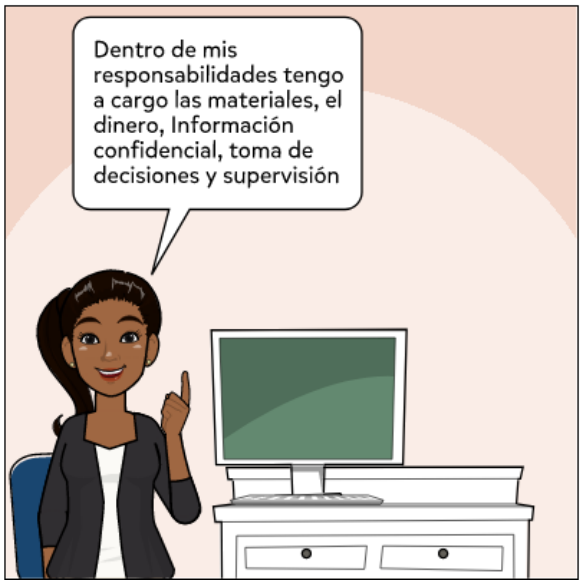
Conocimientos, habilidades y destrezas:

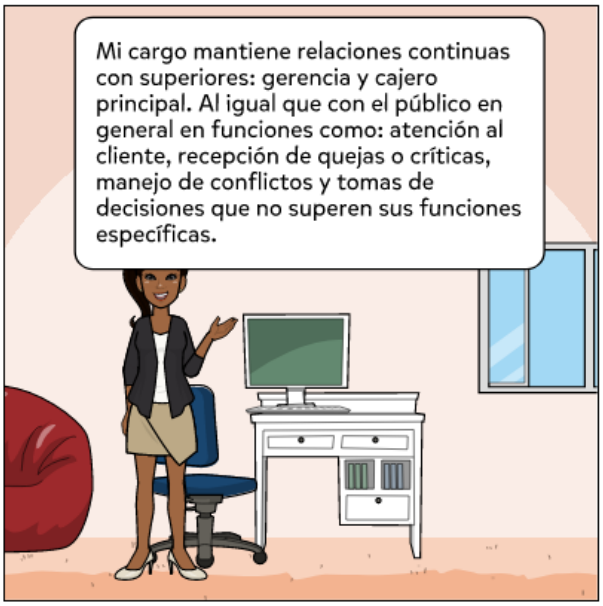
- Conocimientos en:
- ✓ Contabilidad general.
- ✓ Técnicas para el manejo de máquina registradora, sumadora y calculadora.
- ✓ Procedimientos de caja.
- ✓ Programas de computación aplicables en caja.
- Habilidad para:
- ✓ Tratar en forma cortés y efectiva con el público en general.
- ✓ Realizar cálculos aritméticos.
- ✓ Realizar arqueos diarios de movimiento de caja.
- Destrezas en:
- ✓ El conteo y cambio de dinero con exactitud y rapidez.
- ✓ El manejo de microcomputador, registradora y calculadora.
- Adiestramiento requerido:
- ✓ Atención al público.
- ✓ Técnicas actualizadas de manejo y control de caja.
- ✓ Entrenamiento en el sistema de su unidad

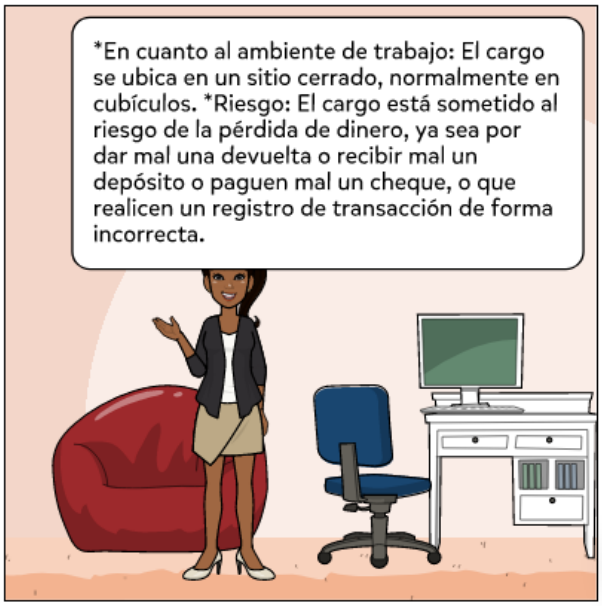

Buenos días, Mi nombre es Ana Milena y soy cajera auxiliar del banco SENA


Dentro de mis funciones están: *Recibir y entregar cheques, dinero en efectivo, depósitos bancarios y otros documentos de valor. *Ofrecer los productos del banco de acuerdo al perfil de cada cliente *Manejar la clave de la caja auxiliar, o cajas fuertes puestas a su disposición para custodiar títulos valores y efectivo. *Apertura, cierres y cuadres de caja. *Procesar transacciones bancarias


*Verificar la autenticidad de los documentos. *Velar por el cumplimiento de los controles internos. *Suministrar al cajero principal los movimientos diarios de caja. *Sellar, estampar recibos de ingresos por caja, planillas y otros documentos. *Cumplir con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por el banco.


Dentro de mis responsabilidades tengo a cargo las materiales, el dinero, Información confidencial, toma de decisiones y supervisión


Mi cargo mantiene relaciones continuas con superiores: gerencia y cajero principal. Al igual que con el público en general en funciones como: atención al cliente, recepción de quejas o críticas, manejo de conflictos y tomas de decisiones que no superen sus funciones específicas.


*En cuanto al ambiente de trabajo: El cargo se ubica en un sitio cerrado, normalmente en cubículos. *Riesgo: El cargo está sometido al riesgo de la pérdida de dinero, ya sea por dar mal una devuelta o recibir mal un depósito o paguen mal un cheque, o que realicen un registro de transacción de forma incorrecta.


*Esfuerzo: Al estar manejando valores de la empresa el cajero requiere de mucha atención y la mayor parte del horario laboral lo realiza sentado, no pudiendo abandonar la caja sin antes avisar a su superior, dejando constancia del hecho.


El perfil exigido para el cargo
*Educación: Bachiller, curso de contabilidad general, cursos para cajeros.
*Experiencia: 2 años como cajero en entidades bancarias.


El cajero debe tener conocimientos en: *Contabilidad general. *Técnicas para el manejo de máquinas de efectivo. *Procedimientos de caja. *Programas de computación aplicables en caja.


Espero que la información proporcionada haya sido clara


¡Gracias!

Solución: Cajero Principal

Funciones, actividades y tareas:

- ✓ Tiene a cargo a los cajeros auxiliares, el turno es rotativo diariamente.
- ✓ Supervisar el arqueo de caja realizado por cada cajero auxiliar y verificar que se haya realizado de forma correcta.
- ✓ Atender a las dudas o solicitudes que presentes los cajeros auxiliares.
- ✓ Manejar la clave de la caja fuerte y guardar en bóveda los valores que sean entregados en custodia.
- ✓ Velar por el cumplimiento de los cupos de efectivos de los cajeros auxiliares.
- ✓ Recibe y entrega cheques, dinero en efectivo, depósitos bancarios y otros documentos de valor.
- ✓ Registra directamente operando una computadora o caja los movimientos de entrada y salida de dinero.
- ✓ Realiza arqueos de caja.
- ✓ Suministra a su superior los movimientos diarios de caja.
- ✓ Sellar, estampar recibos de ingresos por caja, planillas y otros documentos.
- ✓ Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la empresa.
- ✓ Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- ✓ Realiza cualquier otra tarea a fin que le sea asignada.

Responsabilidades:

- Materiales: Maneja constantemente equipos y materiales de fácil uso y medianamente complejos, siendo de su responsabilidad directa.
- Dinero: Es responsable directo de dinero en efectivo, cheques y otros documentos de valor.
- Información confidencial: Maneja en forma directa un grado de confidencialidad bajo.
- Toma de decisiones: Las decisiones que se toman se basan en procedimientos y experiencias para la ejecución normal del trabajo, a nivel

operativo.

- Supervisión: El cargo recibe supervisión general de manera directa y constante por parte de la gerencia del banco.

Relaciones Internas y externas:

Relaciones internas:

El cargo mantiene relaciones continuas con sus superiores (gerencia) y sus pares a fin de ejecutar lo relativo al área, exigiéndose para ello una normal habilidad para trabajar en equipo y recibir y seguir instrucciones.

Relaciones externas:

El cargo mantiene relaciones continuas con público en general, a fin de ejecutar lo relativo al área, exigiéndose para ello una normal habilidad en atención al cliente, recepción de quejas o críticas, manejo de conflictos y tomas de decisiones que no superen sus funciones específicas.

Condiciones laborales y riesgos en el trabajo:

- Ambiente de trabajo: El cargo se ubica en un sitio cerrado, normalmente en cubículos.
- Riesgo: El cargo está sometido al riesgo de la pérdida de dinero, ya sea por dar mal un vuelto, por cobrar mal alguna mercadería y en caso de bancos que reciban mal un depósito o paguen mal un cheque, o que realicen un registro de transacción de forma incorrecta.
- Esfuerzo: Al estar manejando valores de la empresa el cajero requiere de mucha atención y la mayor parte del horario laboral lo realiza sentado, no pudiendo abandonar la caja sin antes avisar a su superior, dejando constancia del hecho.

Perfil para el cargo:

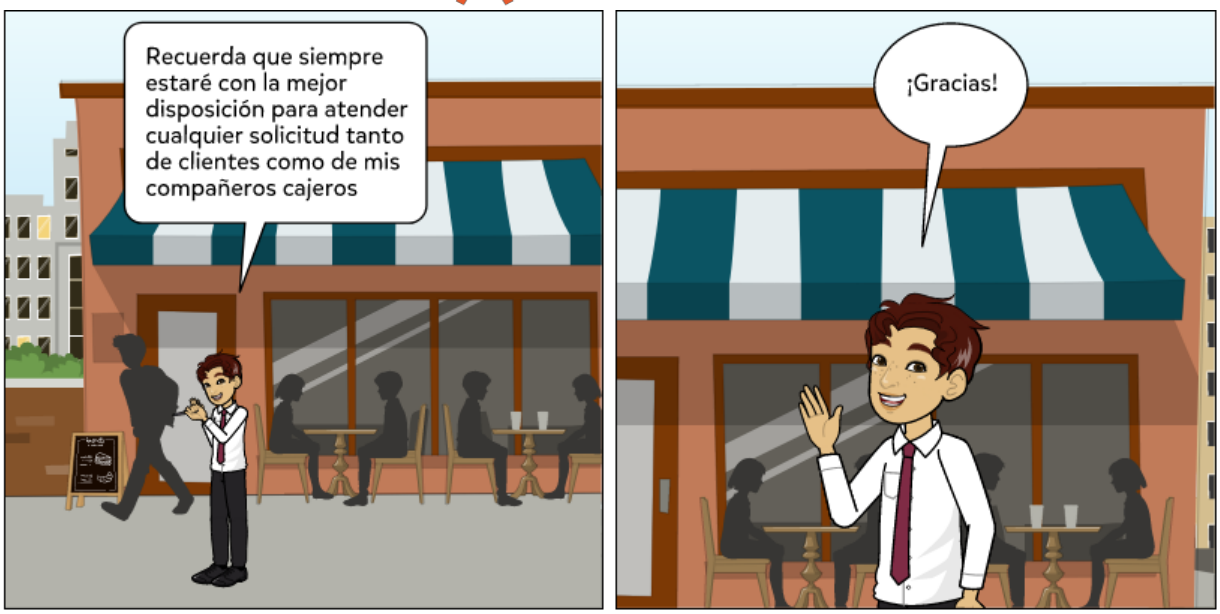
- Educación: Bachiller, curso de contabilidad general, cursos para cajeros.
- Experiencia: 2 años como cajero en entidades bancarias.

Conocimientos, habilidades y destrezas:

- Conocimientos en:
- ✓ Contabilidad general.
- ✓ Técnicas para el manejo de máquina registradora, sumadora y calculadora.
- ✓ Procedimientos de caja.
- ✓ Programas de computación aplicables en caja.
- Habilidad para:
- ✓ Tratar en forma cortés y efectiva con el público en general.
- ✓ Realizar cálculos aritméticos.
- ✓ Realizar arqueos diarios de movimiento de caja.
- Destrezas en:
- ✓ El conteo y cambio de dinero con exactitud y rapidez.
- ✓ El manejo de microcomputador, registradora y calculadora.
- Adiestramiento requerido:
- ✓ Atención al público.
- ✓ Técnicas actualizadas de manejo y control de caja.
- ✓ Entrenamiento en el sistema de su unidad


Hola! Mi nombre es Camilo Mejía y soy cajero principal del banco SENA
Mis funciones dentro del banco comprenden las mismas de un cajero auxiliar, adicionando las siguientes


*Tener a cargo a los cajeros auxiliares, el turno es rotativo diariamente. *Supervisar el arqueo de caja realizado por cada cajero auxiliar y verificar que se haya realizado de forma correcta. *Atender a las dudas o solicitudes que presentes los cajeros auxiliares. *Manejar la clave de la caja fuerte y guardar en bóveda los valores que sean entregados en custodia.
En cuanto a mis responsabilidades adicionales a las de un cajero auxiliar tengo a cargo la supervisión de los mismos e igualmente mi cargo recibe supervisión general de manera directa y constante por parte de la gerencia del banco.


Recuerda que siempre estaré con la mejor disposición para atender cualquier solicitud tanto de clientes como de mis compañeros cajeros
¡Gracias!

TALLER FUNCIONES CAJERO PRICIPAL Y AUXILIAR - COMIC

Presentado a

JOSE ALBERTO NAVIA SOSCUE

Presentado por

BRAYAN F. ZUÑIGA TIMANA

Servicio Nacional de Aprendizaje

Tecnólogo Gestión Bancaria y Entidades

Financiera

Ficha 2164924

2021


Hola Dylan, supe que obtuviste el cargo de cajero auxiliar, felicitaciones, ¿cuéntame cuáles son tus funciones?
Asi es, ¡Gracias!
Lucas, a grandes rasgos debo garantizar el direccionamiento de los clientes de la oficina hacia la utiliacion de canales electronicos, debo realizar la clasificación del dinero recibido de acuerdo a su estado separando aquellos que se encuentran deteriorados.
También debo validar el movimiento físico recibido contra el timbre de cada transacción de acuerdo con las normas y procedimientos vigentes para detectar cualquier inconsistencia e informarla al cajero responsable para realizar los ajustes a que haya lugar de manera inmediata
Cuéntame acerca de tus responsabilidades.
Debo conocer actualizar y cumplir las políticas de seguridad de la información establecidas por el cliente y el banco quién debo informar de manera oportuna todos los riesgos operativos que sean de mi conocimiento
¿ Cuáles son las relaciones internas y externas del Cajero Auxiliar?
Las relaciones internas están en el área de gerencia de talento humano y las relaciones externas son con los clientes y usuarios así como con el personal de la entidad contratante.
¿Cuál es el perfil para el cargo de cajero auxiliar?
Se debe ser estudiante de como mínimo de IV semestre de alguna carrera administrativa, financiera o haber estudiado gestión bancaria y entidades financieras
¿Se debe contar con alguna habilidad conocimiento o destreza en especial?
Claro que sí, se deben tener conocimientos en servicio al cliente, manejo de herramientas ofimáticas, conocimientos básicos en gestión documental y destreza o habilidad numérica
Muy bien Dylan, tienes muy claro cuales son tus objetivos en esta entidad financiera y tendrás éxito en tu cargo como cajero auxiliar.
Gracias Lucas, me esforcé mucho.

Funciones Cajero Principal y Auxiliar

HECHO



ROLES DE CAJERO Y PRINCIPAL Y CAJERO AUXILIAR

Aprendiz
Carol Daniela Nuñez González

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

Actividad: Comic - Definición de roles de cajero y principal y cajero auxiliar



Querido Aprendiz, vamos a realizar un comic con los roles que a su criterio puede tener un cajero auxiliar y un cajero principal, al final vamos construir un cuadro con las características de cada uno de los cajeros.

Puntos a tener en cuenta perfil cajero auxiliar

- Funciones, actividades y tareas
- Responsabilidades (operativas y comerciales)
- Relaciones internas y externas
- Condiciones laborales y riesgos en el trabajo
- Perfil para el cargo.
- Conocimientos, habilidades y destrezas

Solución: Cajero Auxiliar

Funciones:

1. Recibir, dar bienvenida a los clientes y entrega cheques, dinero en efectivo, depósitos bancarios y otros documentos de valor.
2. Registra directamente operando una computadora o caja los movimientos de entrada y salida de dinero.
3. Realiza arqueos de caja.
4. Suministra a su superior los movimientos diarios de caja, cuando sea solicitado
5. Sellar, estampar recibos de ingresos por caja, planillas y otros documentos.
6. Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la empresa.
7. Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
8. Realiza cualquier otra tarea a fin que le sea asignada.
9. Ofrecer productos de acuerdo a la necesidad de cada usuario

Actividades y tareas: Las actividades son provistas o extras que son dirigidas por el jefe directo

Responsabilidades:

Materiales: Maneja constantemente equipos y materiales de fácil uso y medianamente complejos, siendo de su responsabilidad directa.
Dinero: Es responsable directo de dinero en efectivo, cheques y otros documentos de valor.
Información confidencial: Maneja en forma directa un grado de confidencialidad bajo.
Toma de decisiones: Las decisiones que se toman se basan en procedimientos y experiencias para la ejecución normal del trabajo, a nivel operativo.
Supervisión: El cargo recibe supervisión general de manera directa y constante

Relaciones Internas y externas:

Relaciones internas:

El cargo mantiene relaciones continuas con sus superiores y sus pares a fin de ejecutar lo relativo al
área, exigiéndose para ello una normal habilidad para trabajar en equipo y recibir y seguir instrucciones.

Relaciones externas:

El cargo mantiene relaciones continuas con público en general, a fin de ejecutar lo relativo al área,
exigiéndose para ello una normal habilidad en atención al cliente, recepción de quejas o críticas,
manejo de conflictos y tomas de decisiones que no superen sus funciones específicas

Condiciones laborales y riesgos en el trabajo:

Ambiente de trabajo: El cargo se ubica en un sitio cerrado, normalmente en cubículos.

Riesgo: El cargo está sometido al riesgo de la pérdida de dinero, ya sea por dar mal un vuelto, por cobrar mal alguna mercadería y en caso de bancos que reciban mal un depósito o paguen mal un cheque, o que realicen un registro de transacción de forma incorrecta.
Esfuerzo: Al estar manejando valores de la empresa el cajero requiere de mucha atención y la mayor parte del horario laboral lo realiza sentado, no pudiendo abandonar la caja sin antes avisar a su superior, dejando constancia del hecho.

Perfil para el cargo:

Educación: Bachiller, curso de contabilidad general, cursos para cajeros.
Experiencia: Conforme a lo solicitado por cada empresa, hay algunas que no requieren experiencia previa en el cargo.

Conocimientos, habilidades y destrezas

Conocimientos en: Contabilidad general. Técnicas para el manejo de máquina registradora, sumadora y calculadora. Procedimientos de caja. Programas de computación aplicables en caja.
Habilidad para: Tratar en forma cortés y efectiva con el público en general.
Realizar cálculos aritméticos. Realizar arqueos diarios de movimiento de caja.
Destrezas en: El conteo y cambio de dinero con exactitud y rapidez. El manejo de microcomputador, registradora y calculadora.
Adiestramiento requerido: Atención al público. Técnicas actualizadas de manejo y control de caja. Entrenamiento en el sistema de su unidad.

Solución: Cajero Principal

Funciones:

1. Procesar transacciones bancarias como lo son; depósitos a cuenta de ahorro, cuentas corrientes pago de créditos, créditos hipotecarios y/o productos de riesgo para el banco
2. Custodiar la bóveda principal
3. Velar por el cumplimiento de los cajeros auxiliares
4. Recibir, dar bienvenida a los clientes y entrega cheques, dinero en efectivo, depósitos bancarios y otros documentos de valor.
5. Registra directamente operando una computadora o caja los movimientos de entrada y salida de dinero.
6. Realiza arqueos de caja.
7. Suministra a su superior los movimientos diarios de caja, cuando sea solicitado
8. Sellar, estampar recibos de ingresos por caja, planillas y otros documentos.
9. Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la empresa.
10. Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
11. Realiza cualquier otra tarea a fin que le sea asignada.
12. Ofrecer productos de acuerdo a la necesidad de cada usuario

Actividades y Tareas:

1) Mantener un ambiente de trabajo positivo para todos los cajeros.
2) Realizar cierre de cajas al final de cada turno.
3) Generar informes exactos de caja para cada caja registradora.
4) Gestionar y realizar todas las funciones de salida diariamente.
5) Comunicarse claramente y abiertamente con los clientes.
6) Gestionar el área de salida y asegurarse de que cada estación permanezca limpia y funcione eficientemente.
7) Responder a las solicitudes de los cajeros de revisión de precios y otras funciones de atención al cliente.
8) Escuchar las quejas y preguntas de los clientes y remitirlas al subdirector cuando sea necesario.
9) Asegurarse de que todas las estaciones tengan efectivo y cambio adecuados en todo momento.
10) Fungir como el principal punto de contacto para los asociados de atención al cliente.

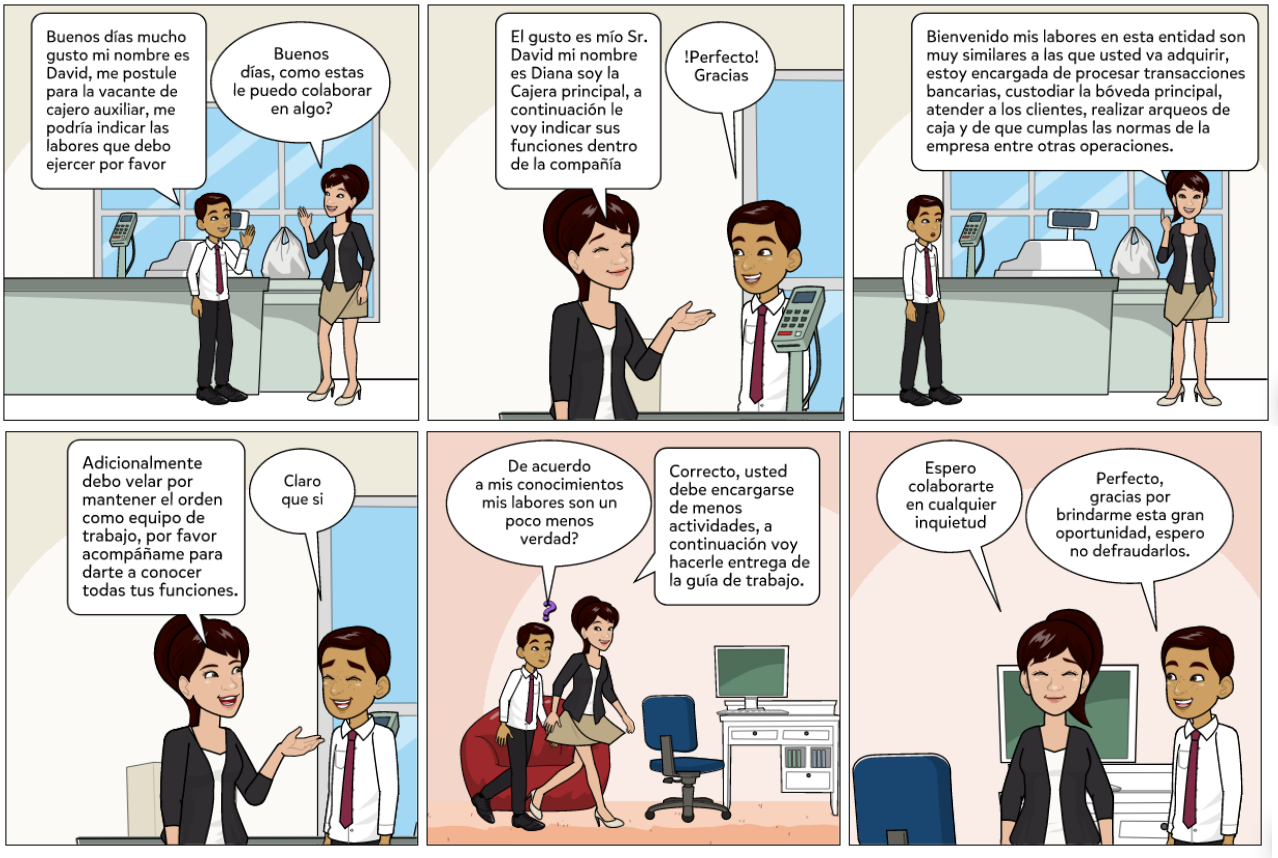
Responsabilidades:
Materiales: Maneja constantemente equipos y materiales de fácil uso y medianamente complejos, siendo de su responsabilidad directa.
Dinero: Es responsable directo de dinero en efectivo, cheques y otros documentos de valor.
Información confidencial: Maneja en forma directa un grado de confidencialidad bajo.
Toma de decisiones: Las decisiones que se toman se basan en procedimientos y experiencias para la ejecución normal del trabajo, a nivel operativo.
Supervisión: El cargo recibe supervisión general de manera directa y constante
Relaciones Internas y externas:

Relaciones internas:
El cargo mantiene relaciones continuas con sus superiores y sus pares a fin de ejecutar lo relativo al área, exigiéndose para ello una normal habilidad para trabajar en equipo y recibir y seguir instrucciones.
Relaciones externas:
El cargo mantiene relaciones continuas con público en general, a fin de ejecutar lo relativo al área, exigiéndose para ello una normal habilidad en atención al cliente, recepción de quejas o críticas, manejo de conflictos y tomas de decisiones que no superen sus funciones específicas
Condiciones laborales y riesgos en el trabajo:

Perfil para el cargo:
Educación: Bachiller, curso de contabilidad general, cursos para cajeros.
Experiencia: Conforme a lo solicitado por cada empresa, hay algunas que no requieren experiencia previa en el cargo.

Conocimientos, habilidades y destrezas

- Diploma de educación secundaria/diploma de educación general requerido.
- Más de 5 años de experiencia en manejo de efectivo y atención al cliente.
- Alto nivel de responsabilidad, capacidad de liderazgo y organización.
- Capacidad para manejar eficientemente todas las estaciones de cajero.
- Disposición para reclutar y entrenar cajeros.



Link para comic: https://edu-es.pixton.com/solo/

Buenas díasi¡

Hola!
Buenas días



Quiero realizar un depósito a mi cuenta





Claroi¡ me regala su número cedula y número de cuenta

Mi número cc: 1002792896
Numero cuenta: 3669584



¿Cuál sería el monto a depositar?



Le confirmo sus datos
Número Cedula; 1002792896
Numero de cuenta; 3669584 ¿correcto?



$750.000
Si ¡correcto!



Caballero
Le recibo
$750.000



Aquí está
mi dinero.



¡Caballero! poner Firma y huella en el siguiente documento. En cuanto termine se puede ir sin problema.



Ok. Ya
firmo



Recibe factura diligenciada
Caballero, no hay ningún error en la operación, se puede retirar sin problema



Muchas
gracias, muy
amable.

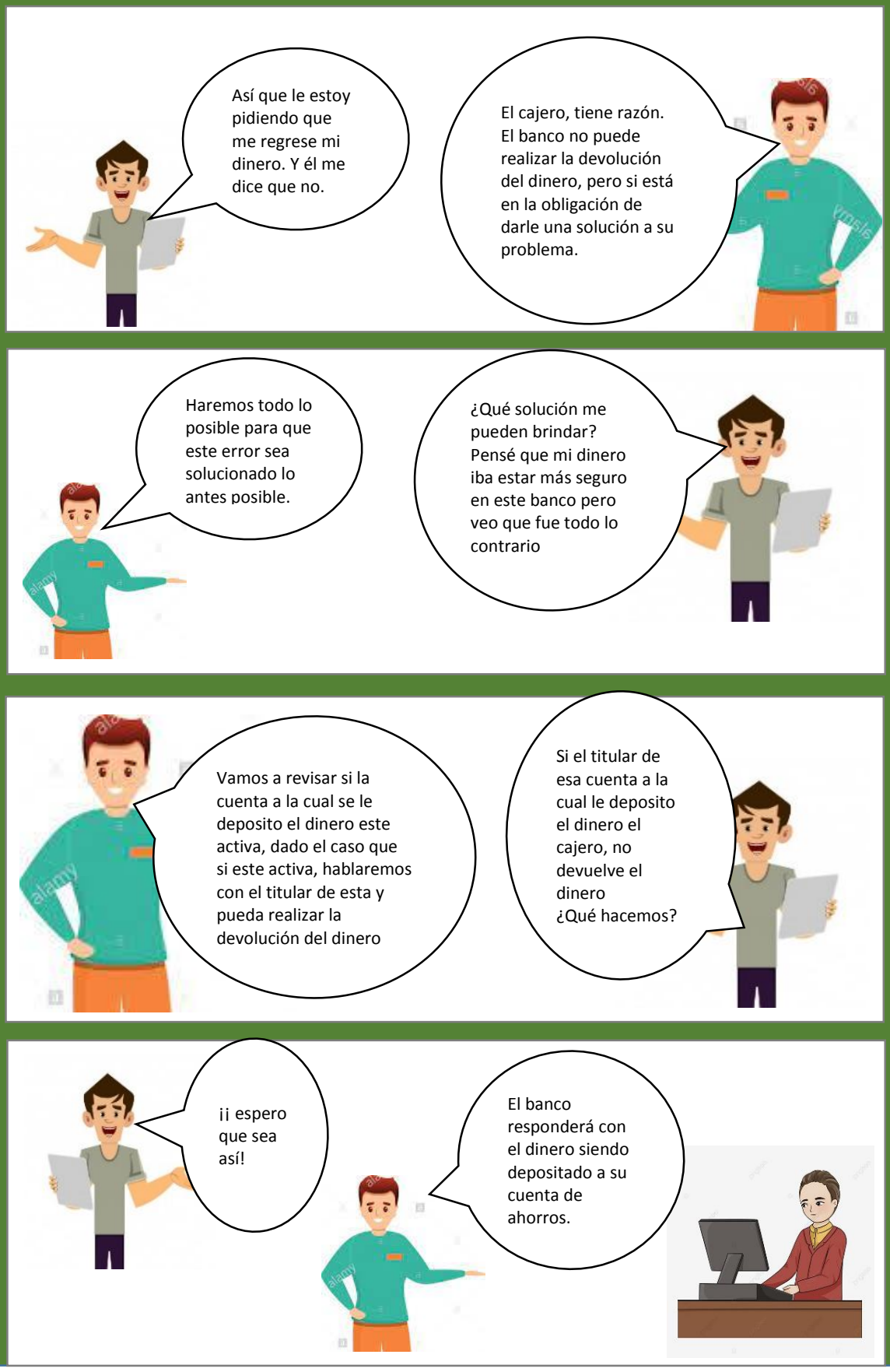


Horas más tarde.

Regresa cliente el cual realizo un depósito por $750.000 a su cuenta de ahorros.

Está enojado porque el dinero no aparece en su cuenta; exige al cajero la ubicación del dinero o su devolución.


Oiga¡¡ en la mañana vine a depositar una plata; esta es la hora que no veo ese dinero en la cuenta
Caballero¡ Indique su número de cuenta y CC.
Mi número cc: 1002792896 Numero cuenta: 3669584
Deme un momento, reviso que está pasando con su dinero.
¡EFECTIVAMENTE¡ Hay un error en el número de la cuenta, se ha consignado en otra cuenta que no es la suya
Quiero mi dinero devuelta
El Banco no puede realizar una devolución del dinero, pero si le brindaremos una solución ante este problema
¡Exijo! Hablar con un superior
El banco le brindara una solución pronto.
Necesito hablar con un supervisor
Caballero, cálmese.
Como pide que me calme. Si mi dinero se depositó en otra cuenta que no es la mía
Buenas tardes. Que está pasando
El cajero, digito mal mi número de cuenta y deposito mal mi dinero


Así que le estoy pidiendo que me regrese mi dinero. Y él me dice que no.
El cajero, tiene razón. El banco no puede realizar la devolución del dinero, pero si está en la obligación de darle una solución a su problema.
Haremos todo lo posible para que este error sea solucionado lo antes posible.
¿Qué solución me pueden brindar? Pensé que mi dinero iba estar más seguro en este banco pero veo que fue todo lo contrario
Vamos a revisar si la cuenta a la cual se le deposito el dinero este activa, dado el caso que si este activa, hablaremos con el titular de esta y pueda realizar la devolución del dinero
Si el titular de esa cuenta a la cual le deposito el dinero el cajero, no devuelve el dinero ¿Qué hacemos?
¡¡ espero que sea así!
El banco responderá con el dinero siendo depositado a su cuenta de ahorros.



Así va ser caballero.
Por parte del banco y sus empleados, pido disculpas por este mal momento que le hicimos pasar

Espero una pronto solución y gracias por hacerse cargo usted de este problema





Es mi deber el brindarle una solución ante su problema.

Muchas gracias.
Que tenga buena tarde.





Vamos a realizar la verificación de la cuenta y el titular.
Deme toda la información para empezar a hacerlo.

Yo hice la verificación de esta y tal parece que a la hora de digitar el número de cuneta puse uno de los dígitos mal





Nunca me había pasado estos.
Me confié mucho.

Por eso cuando se termina de digitar el número de cuenta, se debe verificar si está correcto, precisamente para evitar estos problemas.



CAJERO PRINCIPAL Y AUXILIAR

Bancolombia

Buenas días

¿ En qué le puedo ayudar?





Buenos días!!

Necesito realizar un giro

Claro que si!! Regálame por favor tu cedula, información del destinatario, valor a girar



CAJERO PRINCIPAL Y AUXILIAR



Con gusto! el destinatario se llama Pepito Pérez, cedula 5436672 y valor a girar es 1.000.000

Okey, te recibo el efectivo y te confirmo datos





Okey, muchas gracias muy gentil



Ya es hora del cierre de la entidad!!

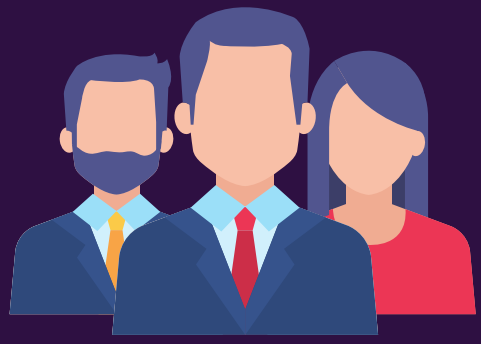
Voy a recontar y verificar el dinero

CAJERO PRINCIPAL Y AUXILIAR



Se procede a realizar el cuadre individual y general a los cajeros auxiliares

Se hace la apertura de la bóveda



Se guarda los valores entregados en custodia



Bancolombia

Actividad: Comic - Definición de roles de cajero y principal y cajero auxiliar



Querido Aprendiz, vamos a realizar un comic con los roles que a su criterio puede tener un cajero auxiliar y un cajero principal, al final vamos construir un cuadro con las características de cada uno de los cajeros.

Puntos a tener en cuenta perfil cajero auxiliar

- Funciones, actividades y tareas
- Responsabilidades (operativas y comerciales)

- Relaciones internas y externas
- Condiciones laborales y riesgos en el trabajo
- Perfil para el cargo.
- Conocimientos, habilidades y destrezas

Solución: Cajero Auxiliar

Funciones:
Actividades:
Tareas:

Responsabilidades:

Relaciones Internas y externas:

Condiciones laborales y riesgos en el trabajo:

Perfil para el cargo:

Conocimientos, habilidades y destrezas


Buenos Dias, Bienvenido a Bancoomeva, Mi nombre es Elkin Caceres, Cajero de Bancoomeva.
Como cajero debo recepcionar, entregar y custodiar dinero en efectivo, cheques, giros y demás documentos de valor, a fin de lograr la recaudación de ingresos a la institución y la cancelación de pagos que correspondan a través de caja, conforme al rubro de cada empresa.
Soy responsable directo de dinero en efectivo, cheques y otros documentos de valor. Manejo información en forma directa un grado de confidencialidad bajo. Tomo las decisiones basándome en los procedimientos y experiencias para la ejecución normal del trabajo.


Mantengo relaciones continuas con mis superiores y compañero a fin de ejecutar lo relativo al área, exigiéndome una habilidad para trabajar en equipo y recibir y seguir instrucciones. Adicional mantengo relaciones continuas con público en general, a fin de ejecutar lo relativo al área, exigiéndome habilidades en atención al cliente, recepción de quejas o críticas, manejo de conflictos.
El Ambiente de mi trabajo: se ubica en un sitio cerrado, normalmente en cubículos. Estoy sometido al riesgo de la pérdida de dinero, ya sea por dar mal un vuelto, recibir mal un depósito pagar mal un cheque, realizar un registro de transacción de forma incorrecta. Requiero de mucha atención al detalle, estoy sentado durante la mayor parte del día.
Para ser cajero debo tener conocimientos de en caja, matemática financiera, servicio al cliente, manejo de efectivo, datafono, manejo de software financiero


Como Cajero debo ser Hábil para Tratar en forma cortés y efectiva con el público en general. Realizar cálculos aritméticos. Realizar arqueos diarios de movimiento de caja. El conteo y cambio de dinero con exactitud y rapidez. El manejo de computador. Estare presto a atenderlo cuando visite nuestra Oficina. Hasta Luego

Solución: Cajero Principal

Funciones:
Actividades:
Tareas:

Responsabilidades:

Relaciones Internas y externas:

Condiciones laborales y riesgos en el trabajo:

Perfil para el cargo:

Conocimientos, habilidades y destrezas


Hola, Bienvenidos, como están después de un año mucho trabajo y esfuerzo y dedicación me dieron la oportunidad de Ser cajero Principal, adicional a las funciones que realizo diariamente tengo nuevas funciones.
Como cajero debo recepcionar, entregar y custodiar dinero en efectivo, cheques, giros y demás documentos de valor, a fin de lograr la recaudación de ingresos a la institución y la cancelación de pagos que correspondan a través de caja, conforme al rubro de cada empresa.
Soy responsable directo de dinero en efectivo, cheques y otros documentos de valor. Realizo la custodia durante la jornada, de los sellos asignados para el desarrollo de sus funciones, recibo del Director Administrativo una de las claves de la caja fuerte , la totalidad del efectivo de la oficina y lo verifico, entrego la provisión a los demás Cajeros, para el inicio de las operaciones.


Entrego y recibo provisiones de efectivo cuando los Cajeros lo requieran, envío y recepción de efectivo a la transportadora de valores, refajando el dinero no utilizado. Controlo el efectivo de acuerdo a los topes establecidos por seguridad y entregar al Director Administrativo en caso de excederse, para que sea custodiado en caja fuerte; recibo la totalidad del efectivo de los Cajeros.
El Ambiente de mi trabajo: se ubica en un sitio cerrado, normalmente en cubículos. Estoy sometido al riesgo de la pérdida de dinero, ya sea por dar mal un vuelto, recibir mal un depósito pagar mal un cheque, realizar un registro de transacción de forma incorrecta, no realizar la funciones de cajero principal. Requiero de mucha atención al detalle, estoy sentado durante la mayor parte del día.
Para ser cajero principal, me encuentro estudiando finanzas en la universidad, adquirí conocimientos en herramientas de productividad.


Como Cajero debo ser Hábil para Tratar en forma cortés y efectiva con el público en general. Realizar cálculos aritméticos. Realizar arqueos diarios de movimiento de caja. El conteo y cambio de dinero con exactitud y rapidez. El manejo de computador. Estare presto a atenderlo cuando visite nuestra Oficina. Hasta Luego

ACTIVIDAD: COMIC - DEFINICIÓN DE ROLES DE CAJERO Y PRINCIPAL Y CAJERO AUXILIAR

APRENDIZ:
FRANCY DIANEY FERNANDEZ CHAVACO

INSTRUCTOR:
JOSE ALBERTO NAVIA SOSCUE

SERVICIO NACIONAL DE APRRENDIZAJE SENA
CENTRO COMERCIO Y SERVICIOS

FICHA: 2164924 ESPEJO NOCHE
04 DE JUNIO
2021



Querido Aprendiz, vamos a realizar un comic con los roles que a su criterio puede tener un cajero auxiliar y un cajero principal, al final vamos construir un cuadro con las características de cada uno de los cajeros.

Puntos a tener en cuenta perfil cajero auxiliar

- Funciones, actividades y tareas
- Responsabilidades (operativas y comerciales)
- Relaciones internas y externas
- Condiciones laborales y riesgos en el trabajo
- Perfil para el cargo.
- Conocimientos, habilidades y destrezas

Solución: Cajero Auxiliar

Funciones:
Actividades:
Tareas:

Responsabilidades:

Relaciones Internas y externas:

Condiciones laborales y riesgos en el trabajo:

Perfil para el cargo:

Conocimientos, habilidades y destrezas

Solución: Cajero Principal

Funciones:
Actividades:
Tareas:

Responsabilidades:

Relaciones Internas y externas:

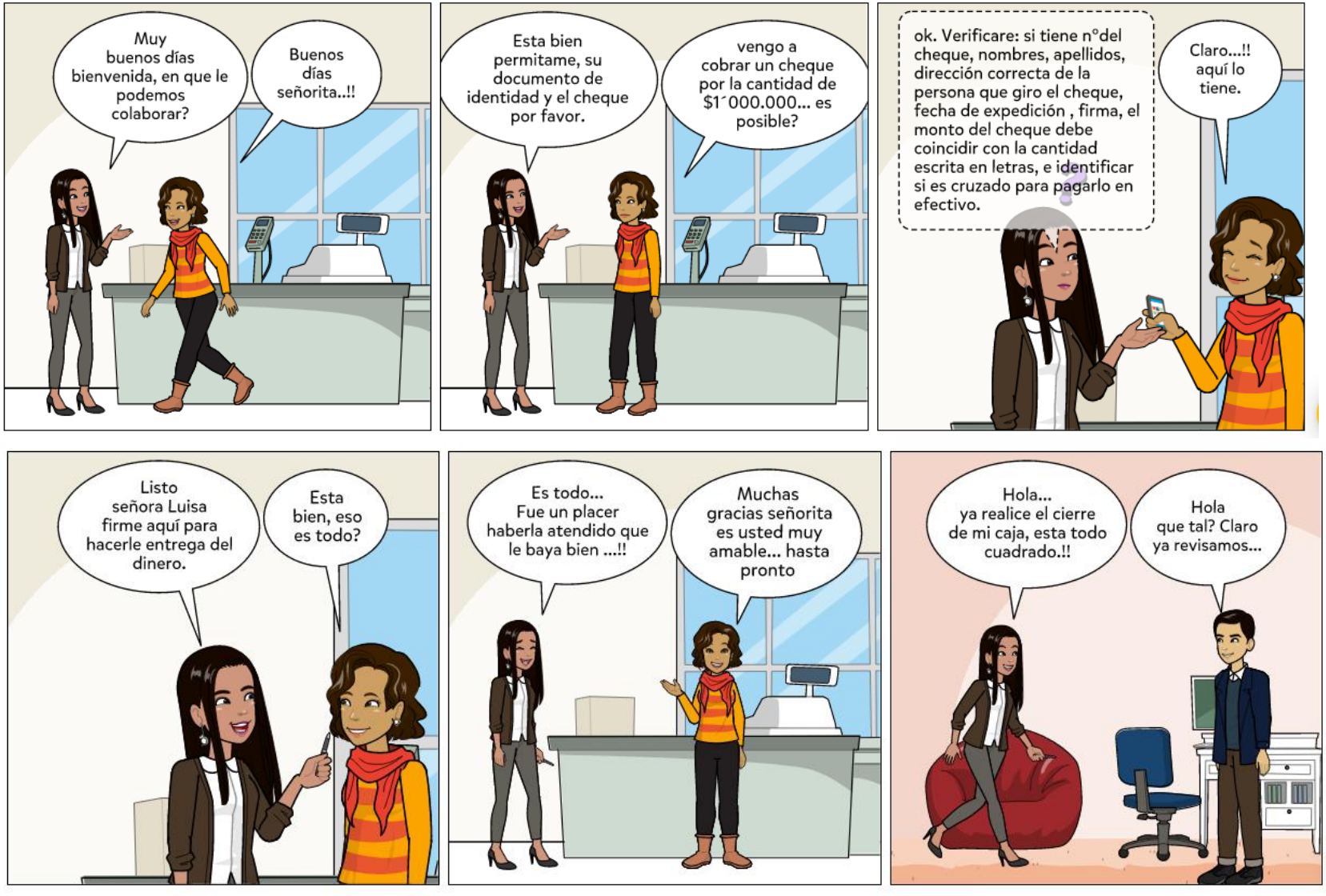
Condiciones laborales y riesgos en el trabajo:

Perfil para el cargo:

Conocimientos, habilidades y destrezas

Link para comic: https://edu-es.pixton.com/solo/

En el comic se ve reflejado las funciones como tal del cajero bancario en conjunto con sus conocimientos, habilidades y destrezas para desempeñar sus funciones, una persona carismatica y amable quien logra prestar una exelente atencion a su cliente quien muy seguramente se lleve una buena imagen de la entidad comentandole e invitando a familiares conocidos y amigos al la entidad deacuerdo a su experiencia como clienta.


Muy buenos días bienvenida, en que le podemos colaborar?
Buenos días señorita..!!
Esta bien permitame, su documento de identidad y el cheque por favor.
vengo a cobrar un cheque por la cantidad de $1´000.000... es posible?
ok. Verificare: si tiene n°del cheque, nombres, apellidos, dirección correcta de la persona que giro el cheque, fecha de expedición , firma, el monto del cheque debe coincidir con la cantidad escrita en letras, e identificar si es cruzado para pagarlo en efectivo.
Claro...!! aquí lo tiene.
Listo señora Luisa firme aquí para hacerle entrega del dinero.
Esta bien, eso es todo?
Es todo... Fue un placer haberla atendido que le baya bien ...!!
Muchas gracias señorita es usted muy amable... hasta pronto
Hola... ya realice el cierre de mi caja, esta todo cuadrado.!!
Hola que tal? Claro ya revisamos...


SENA

PERFIL CAJERO PRINCIPAL Y AUXILIAR










Mmmm y como sabe que tengo el perfil que necesita para el cargo
Pues sus funciones seran: Recibe y entrega cheques, dinero en efectivo, depósitos bancarios y otros documentos de valor.
2. Registra directamente operando una computadora o caja los movimientos de entrada y salida de dinero.
3. Realiza arqueos de caja.
4. Suministra a su superior los movimientos diarios de caja.


No estoy seguro de poder hacerlo
Se que su perfil es: ·Educación: Bachiller, curso de contabilidad general, cursos para cajeros.
Experiencia: Conforme a lo solicitado por cada empresa, hay algunas que no requieren experiencia previa en el cargo.


Asi es cuento con los conocimientos necesarios para desempeñarme en el cargo
Sí, exactamente.


Muchas gracias por tenerme en cuenta para desempeñar esta labor
Es para nosotros todo un placer contar con personal calificado y con cualidades y habilidades como las suyas.

HISTORIETA CAJERO BANCARIO

LISBETH VIVIANA RUIZ DIAZ

INSTRUCTOR

JOSE ALBERTO NAVIA

APRENDIZ GESTION BANCARA Y DE ENTIDADES FINANCIERAS

SENA

FICHA 2164924

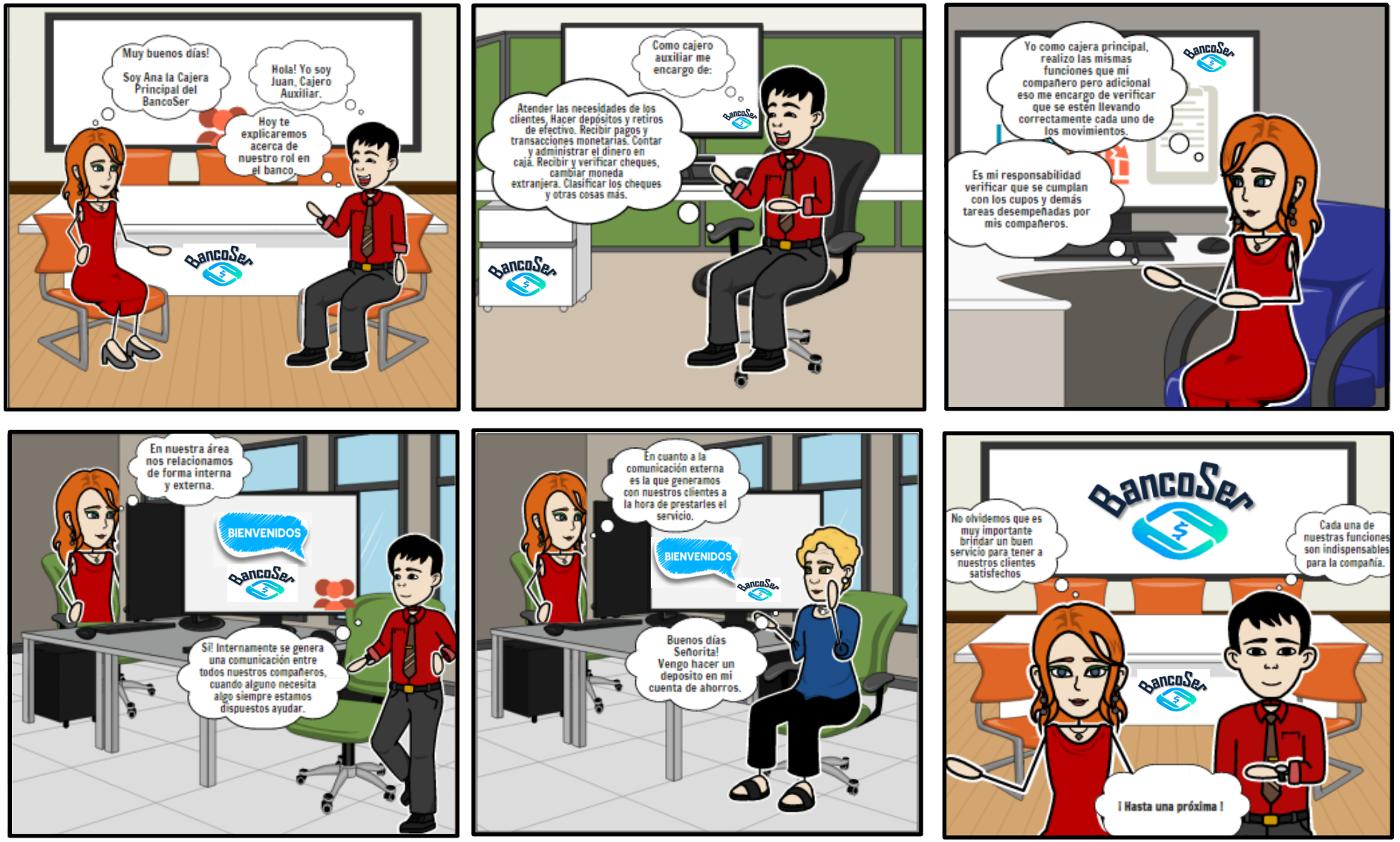
2021

HISTORIETA


CAJERO PRINCIPAL
Buenos dias
Buenos dias, ¿en que le puedo colaborar?
Necesito hacer un retiro
Si claro, por favor diligencie el formato de retiro
Mire joven, ya lo diligencie
Muy bien,por favor permitame su documento de identidad y su cheqeuera de ahorros
Muchas gracias por su atencion
Con mucho gusto

CAJERO PRINCIPAL Y CAJERO AUXILIAR

Presentado por: María Victoria Patiño Patiño



Cajero Principal y Auxiliar

Presentado por

Richard Castro Castillo

Presentado a

JOSE ALBERTO NAVIA SOSCUE

SENA REGIONAL CAUCA

TECNÓLOGO EN GESTIÓN BANCARIA FINANCIERA

POPAYÁN, 01 de Abril DEL 2021

Actividad: Comic - Definición de roles de cajero y principal y cajero auxiliar



Querido Aprendiz, vamos a realizar un comic con los roles que a su criterio puede tener un cajero auxiliar y un cajero principal, al final vamos construir un cuadro con las características de cada uno de los cajeros.

Puntos a tener en cuenta perfil cajero auxiliar

- Funciones, actividades y tareas
- Responsabilidades (operativas y comerciales)
- Relaciones internas y externas
- Condiciones laborales y riesgos en el trabajo
- Perfil para el cargo.
- Conocimientos, habilidades y destrezas

Solución: Cajero Principal

Funciones:

El cajero debe recepcionar, entregar y custodiar dinero en efectivo, cheques, giros y demás documentos de valor, a fin de lograr la recaudación de ingresos a la institución y la cancelación de pagos que correspondan a través de caja, conforme al rubro de cada empresa.

Actividades:

- No superar el tope de caja principal
- Velar por el cupo de los cajeros auxiliares
- No tiene metas comerciales
- Brindar orientación y asistencia a los clientes en lo referente a los diferentes servicios y operaciones ofrecidos:
    - Asesorar sobre productos financieros, procurando satisfacer las necesidades del cliente.
    - Interactuar con compañeros de trabajo y clientes, a los fines de hacerle seguimiento a las transacciones financieras.
    - Atender las necesidades de los clientes, dar respuesta a sus inquietudes referentes a productos financieros y al status de sus operaciones.
    - Dar respuesta a cualquier solicitud o consulta.
- Gestionar transacciones financieras:
    - Recibir pagos efectuados por clientes nuevos y existentes.
    - Contar y administrar el dinero destinado para depósitos y retiros de efectivo.
    - Corregir transferencias de dinero o cargos que estén errados.
    - Elaborar cheques de caja, tramitar cheques de viajero y cambiar monedas extranjeras.
    - Abrir cuentas bancarias para clientes nuevos y existentes.
    - Verificar la autenticidad de los cheques.
    - Coordinar, de ser requerido, la comunicación entre clientes y diferentes departamentos de la institución para la ejecución de transacciones financieras.
- Velar por el cumplimiento de los controles internos y los procedimientos establecidos, a los fines de garantizar la transparencia en cada transacción u operación bancaria:
    - Contar el dinero de su estación de trabajo tanto al iniciar, como al culminar la jornada laboral.

- Verificar la identidad de los clientes.
- Validar los cheques antes de proceder con su pago.
- Verificar que la información señalada en el comprobante de depósito sea correcta.
- Llevar registros detallados de las transacciones realizadas diariamente:
- Recopilar, copiar, clasificar y archivar los registros de las actividades realizadas en la oficina y de las transacciones financieras.
- Mantener al día los archivos reportando cualquier incidencia o irregularidad.
- Actualizar los sistemas de archivo, inventario, correspondencia y bases de datos.

Tareas:

- Llevar un registro detallado de las actividades realizadas día a día en la institución financiera, considerando los cheques que hayan sido cambiados o pagados, préstamos otorgados, etc.
- Hacer depósitos y retiros de efectivo.
- Abrir cuentas bancarias.
- Llevar un registro diario, el balance de las cuentas y la contabilidad en general del cliente.
- Archivar los comprobantes de depósito y demás documentos.
- Clasificar los cheques.
- Manejar correspondencia y gestionar los balances de las cuentas.
- Realizar conciliaciones bancarias.
- Registrar los depósitos efectuados y las cuentas en las que se abonaron los fondos.
- Procesar las solicitudes de tarjetas de crédito.
- Utilizar diversas plataformas bancarias.

Responsabilidades (operativas y comerciales)

- **Materiales**: Maneja constantemente equipos y materiales de fácil uso y medianamente complejos, siendo de su responsabilidad directa.
- **Dinero:** Es responsable directo de dinero en efectivo, cheques y otros documentos de valor.
- **Información confidencial:** Maneja en forma directa un grado de confidencialidad bajo. Toma de decisiones: Las decisiones que se toman se basan en procedimientos y experiencias para la ejecución normal del trabajo, a nivel operativo.
- **Supervisión:** El cargo recibe supervisión general de manera directa y constante.

Relaciones Internas y externas:

- **Relaciones internas:** El cargo mantiene relaciones continuas con sus superiores y sus pares a fin de ejecutar lo relativo al área, exigiéndose para ello una normal habilidad para trabajar en equipo y recibir y seguir instrucciones.
- **Relaciones externas:** El cargo mantiene relaciones continuas con público en general, a fin de ejecutar lo relativo al área, exigiéndose para ello una normal habilidad en atención al cliente, recepción de quejas o críticas, manejo de conflictos y tomas de decisiones que no superen sus funciones específicas.

Condiciones laborales y riesgos en el trabajo:

Ambiente de trabajo: El cargo se ubica en un sitio cerrado, normalmente en cubículos.

- **Riesgo:** El cargo está sometido al riesgo de la pérdida de dinero, ya sea por dar mal un vuelto, por cobrar mal alguna mercadería y en caso de bancos que reciban mal un depósito o paguen mal un cheque, o que realicen un registro de transacción de forma incorrecta.
- **Esfuerzo:** Al estar manejando valores de la empresa el cajero requiere de mucha atención y la mayor parte del horario laboral lo realiza sentado, no pudiendo abandonar la caja sin antes avisar a su superior, dejando constancia del hecho.

Perfil para el cargo:

Conocimientos, habilidades y destrezas

Conocimientos en:

- Contabilidad general.
- Técnicas para el manejo de máquina registradora, sumadora y calculadora.
- Procedimientos de caja.
- Programas de computación aplicables en caja.

Habilidad para:

- Tratar en forma cortés y efectiva con el público en general.
- Realizar cálculos aritméticos.
- Realizar arqueos diarios de movimiento de caja.

Destrezas en:

- El conteo y cambio de dinero con exactitud y rapidez.
- El manejo de microcomputador, registradora y calculadora.

Adiestramiento requerido:

- Atención al público.
- Técnicas actualizadas de manejo y control de caja.
- Entrenamiento en el sistema de su unidad.

Solución: Cajero Auxiliar

Funciones:

Un cajero auxiliar es aquel que realiza casi todas las funciones de un cajero, pero no tiene la misma responsabilidad. Ejemplo: El cajero es el responsable de que el punto de venta (caja) cierre correctamente, en todos los conceptos, efectivo, vales, cheques, babucheras, etc. y la caja general le hace su corte y arqueos. El cajero auxiliar solo le entrega retiros parciales a la caja general pero el cajero le recibe la caja por motivo de cambio de turno y el cajero es responsable de hacer, arqueos y sus cortes, si el cajero recibe la caja y no nota anomalías cualquier faltante es su responsabilidad...espero haberme explicado.

El auxiliar de cajero se emplea para cuestiones de limpieza, y cobro en caso de que el cajero en turno este ausente en algún momento. En centros comerciales el cajero auxiliar si tiene acceso a la caja, en tiendas departamentales no, solamente esta de apoyo para cuestiones de limpieza y acomodo de mercancía y generalmente solo medio tiempo o fines de semana.

Actividades:

Tareas:

Responsabilidades:

- Sobre los equipos que requiere el puesto como computadora, calculadora, máquina contadora de billetes (activos Fijos, útiles y herramientas).

- Documentos financieros de clientes.
- Discreción, responsabilidad y seguridad en la custodia del efectivo.
- Debida diligencia.

Relaciones Internas y externas:

Condiciones laborales y riesgos en el trabajo:

Atributos físicos y mentales: Estabilidad personal, buenas relaciones sociales, equilibrio emocional, inteligencia.

Medios de seguridad e higiene: Garantía en los medios de trabajo, chequeos médicos periódicos, confort en el puesto de trabajo.

Ambiente de trabajo: Buena iluminación, climatización, tranquilidad.

Horario de Trabajo: 8 horas.

Riesgos:

 Físicos: No se observan riesgos físicos.

 Psicológico: Estrés producto a la intensidad del trabajo.

Cultura y clima organizacional: Se observan a través del cumplimiento de los siguientes valores:

- Honestidad.
- Profesionalidad.
- Sentido de pertenencia.
- Atención al hombre.
- Trabajo en equipo.
- Consecuentes con la palabra empeñada.
- Estimulación a resultados.
- Innovación y asunción de riesgos.

Perfil para el cargo:

Formación mínima necesaria: Nivel Medio Superior y curso básico de Cajero Bancario.

Experiencias previas: Ninguna

Adiestramiento necesario: El Periodo a Prueba Competencias Laborales:

- Brinda una buena acogida al cliente.

- Posee buenas habilidades comunicativas.
- Utiliza técnicas y habilidades de negociación.
- Se comporta con seriedad y discreción.
- Escucha, estudia y analiza atentamente la solicitud del cliente.
- Atiende y explica todas las dudas de los clientes.
- Mantiene buena apariencia personal y fluidez verbal.
- Domina la documentación necesaria para la operación a realizar.
- Es responsable y honesto.
- Se mantiene concentrado en su trabajo.
- Mantiene buena capacidad de análisis.
- Tiene sentido de la organización.
- Conoce el objeto social de cada cliente.
- Tiene seriedad y ética profesional
- Domina las operaciones del sistema automatizado.
- Mantiene actualizada diariamente las operaciones de la circulación monetarias.
- No comete errores a la hora de trabajar con el sistema.
- Domina los canjes y las siglas de cada una de las monedas.
- Tiene agilidad para manipular y contar el efectivo.
- Tiene dominio de todas las operaciones.
- Atiende a los clientes con profesionalidad, amabilidad y cortesía.
- Mantiene el puesto de trabajo con buena higiene.
- Domina el Sistema Informático
- Domina los canjes
- Tiene agilidad con el efectivo y conoce los tipos de moneda.
- Muestra organización y limpieza en el puesto
- Posee buena presencia y aspecto personal.

Conocimientos, habilidades y destrezas

Conocimientos específicos: Comunicación, técnicas y habilidades de negociación, computación, reglas y normas de conductas.

Cualidades personales: Seriedad, habilidades comunicativas, discriminación de información,

discreción, apariencia personal, fluidez verbal, habilidades para negociar, adaptabilidad al cambio, cooperación, motivación, creatividad, capacidad de análisis, constancia en la superación, creatividad y dinamismo, ética profesional, responsabilidad, sentido de la organización y honestidad.

Link para comic: https://edu-es.pixton.com/solo/



BANCO PAYAN EL BANCO DEL CAUCA




Hola jefe la llame para que por favor me reciba este dinero que tengo en caja que supero el monto de $100.000.000
ok listo Robin acabo con estos papeles y te recibo, espero que todo este en orden


gracias jefe, podría pedirle un favor es que hay demasiada cola , ¿podría tomar mi puesto unos minutos voy al baño?
efectivamente Robin hay $100.000.000. te dejo la base para que sigas trabajando


Robin mientras fuiste al baño verifique que tienes un cheque de $2.000.000 que no tiene la firma, esto es una glosa segura. por favor consigue esa persona como sea posible para que no tengas problemas yo te cubro.
gracias jefe me voy inmediatamente.


gracias jefe logre ubicar a nuestro cliente y logre obtener la firma . como cajera principal usted demuestra su liderazgo y conocimiento para el beneficio de todo el equipo .
gracias por ser tan modesto pero sabes que es mi trabajo para que todo este en orden . y la próxima vez que no pase o debo estar en la obligación de hacerte un informe negativo . desde que este en mis manos estaré a la orden

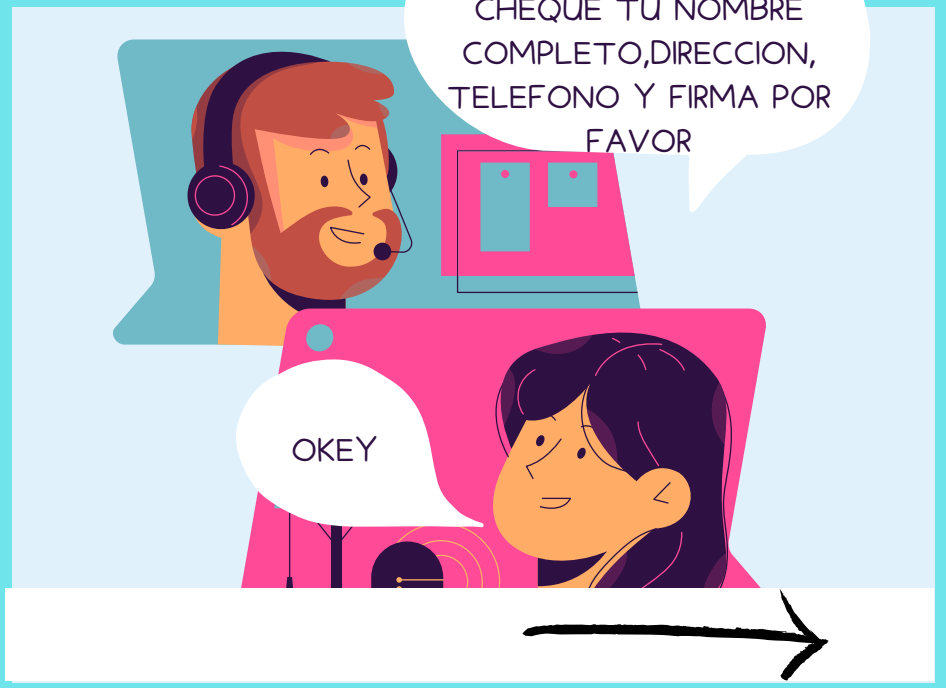

banco popular

CAJERO PRINCIPAL









CAJERO PRINCIPAL



Fin.


Buenas tardes, si con mucho gusto.
Buenas tardes, vengo a hacer una transferencia bancaria.
CAJERO
Cuál es el número de cuenta y valor.
Por favor a este número 095-765-678 de $500.000
Que tipo de cuenta es?
Cuenta de ahorros a nombre me Melisa Gómez.
Ya se realizó la transferencia, toma tu comprobante.
Muchas gracias.



- ¿Puede el cliente acceder al producto solicitado?

  No debido a que la edad máxima para poder otorgar productos de riesgo dentro de las políticas de crédito es de 72 años.

- ¿Usted como asesor comercial qué alternativas le brindaría con el fin de prestar el servicio según las políticas de la entidad?

  Le aconsejaría que considere el préstamo para pensionados. Ya que las instituciones que otorgan crédito lo hacen basado en la pensión que reciben las personas.

- ¿En el supuesto que doña Margoth fuera dueña de un PYME, podría acceder al crédito a nombre de la empresa?

  Se podría otorgar el crédito ya que la empresa quedaría como garantía de pago de la deuda.

CUENTA DE AHORROS NUMERO 68600012389

NOMBRE DE LA CUENTA

CRISTIAN DUQUE

MOVIMIENTO	CONCEPTO	CARGO	ABONO	SALDO
				$ 12.453.999
1	DEPOSITO NAC		$ 5.900.000	$ 18.353.999
2	COSTO DEPOSITO NAC	$ 16.541		$ 18.337.458
3	RECAUDO FACTURACION		$ 3.312.000	$ 21.649.458
4	COSTO RECAUDO FACT	$ 181.927		$ 21.467.531
5	ABONO INTERES		$ 1.200	$ 21.468.731
6	CONSIGNACION CB		$ 5.950.000	$ 27.418.731
7	COSTO CONSIGNACION CB	$ 6.902		$ 27.411.829
8	RETIRO CHEQUE DE GERENCIA PAGO PROVEEDORES	$ 15.900.000		$ 11.511.829
9	IMPUESTO 4 X1000	$ 12.769		$ 11.499.060
10	COSTO RETIRO CHEQUE	$ 30.821		$ 11.468.239
11	RETIRO ATH	$ 1.500.000		$ 9.968.239
12	IMPUESTO 4 X1000	$ 6.000		$ 9.962.239
13	COSTO RETIRO ATH	$ 3.900		$ 9.958.339
14	ABONO INTERES		$ 2.809	$ 9.961.148
15	DEBITO POR TARJETA CTO	$ 1.809.141		$ 8.152.007
16	CUOTA DE MANEJO TARJETA DE CREDITO	$ 6.100		$ 8.145.907
17	DEPOSITO EFECT LOCAL		$ 2.500.000	$ 10.645.907
18	RETIRO CB	$ 1.000.000		$ 9.645.907
19	IMPUESTO 4 X1000	$ 4.000		$ 9.641.907
20	COSTO RETIRO CB	$ 1.800		$ 9.640.107
21	RETIRO ATH	$ 800.000		$ 8.840.107
22	IMPUESTO 4 X1000	$ 3.200		$ 8.836.907
23	COSTO RETIRO ATH	$ 3.900		$ 8.833.007
24	DEPOSITO CHEQUE PAGO NACIONAL		$ 3.765.290	$ 12.598.297
			TOTAL	$ 12.598.297

	A	B	C	D	E	F
1	CUENTA DE AHORROS	cuenta convenio de recaudo				
2	NOMBRE DE LA CUENTA	68600011112389				
3	SALDO ANTERIOR:	12.543.999				
4	MOVIMIENTO	CONCEPTO	CARGO	ABONO	SALDO	
5	1	Deposito nacional		5.900.000	12.543.999	
6	2	costo nacional	16.541		12.527.458	
7	3	recaudo facturacion		3.312.000	-9.215.458	
8	4	costo del recaudo	153.028		-9.368.486	
9	5	abono interes		1.200	3.175.513	
10	6	consignacion correesponsal bancario		5.950.000	9.125.513	
11	7	retiro en cheque de gerencia en pago proveedorres	15.900.000		6.774.487	
12	8	4xmil	12.768		6.761.719	
13	9	costo del cheque de gerencia	30.831		6.730.888	
14	10	retiro de cajero automatico	1.500.000		5.230.888	
15	11	4xmil	-502.312		5.733.200	
16	12	costo del retiro de cajero automatico	3.900		5.729.300	
17	13	abono interes		2.809	5.732.109	
18	14	debito por tarjeta de credito	1.809.141		3.922.968	
19	115	cuota de manejo tarjeta debito	6.100		3.916.868	
20	16	deposito local efectivo		2.500.000	6.416.868	
21	17	costo del deposito		0	6.416.868	
22	18	retiro corresponsal bancario	1.000.000		5.416.868	
23	19	costo del retiro en corresponsal	1.800		5.415.068	
24	20	4x1000	-46.831		5.461.899	
25	21	retiro en cajero automatico	800.000		4.661.899	
26	22	costo en retiro en cajero automatico	3.900		4.657.999	
27	23	4x1000	-47.000		4.704.999	
28	24	deposito cheque pago nacional		3.765.290	8.470.289	
29						
30						
31						

Actividad 4 lectura aspectos importantes ley 1328 de 2009

Actividad de reflexión:

A manera de reflexión personal e individual y con el fin de conocer su manejo sobre el tema, se le sugiere resolver los siguientes interrogantes:

1. ¿Cuál es la importancia de la ley frente al consumidor financiero?

   A partir de la Ley 1328 de 2009 nació un régimen especial de protección a los consumidores financieros, enfocado en reconocer y reducir las asimetrías económicas, educativas, de información, entre otras, así como fortalecer los procedimientos para la atención de sus quejas, peticiones y reclamos, denominado Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC).

2. ¿Cómo puede un consumidor financiero realizar su defensa ante abusos de las entidades financieras?

   Inicialmente, se procederá a hablar sobre la acción que deben incoar los usuarios

   bancarios, al ver su desequilibrio frente a las entidades bancarias, que parecen aprovecharse de la

   especial protección que les ha otorgado la ley, esta, puede ser, según lo investigado, la acción de

tutela, que será explicada para la comprensión de sus elementos constitutivos y como está, puede ser un remedio jurídico, cuando de problemas bancarios se trate; es necesario mencionar, la

cantidad de inconvenientes que día a día se están presentando y no logran solventar las

insuficiencias de estos casos.

Después, será necesario comprobar de qué forma si puede resolverse, positivamente, con

esta acción, las dificultades que ha traído la posición dominante de las corporaciones financieras

que, aparentemente, han abusado de su poder, para poner en desventaja al consumid

3 Aplique los principios de la ley en ejemplos de atención

principio de transparencia e información cierta, suficiente y oportuna, las entidades vigiladas deben informar a los consumidores financieros, como mínimo, las características de los productos o servicios, los derechos y obligaciones, las condiciones, las tarifas o precios y la forma para determinarlos, las medidas para el manejo seguro del producto o servicio, las consecuencias derivadas del incumplimiento del contrato, y la demás información que la entidad vigilada estime conveniente para que el consumidor comprenda el contenido y funcionamiento de la relación establecida para suministrar un producto o servicio. En particular, la información que se suministre previamente a la celebración del

contrato, deberá permitir y facilitar la adecuada comparación de las distintas opciones ofrecidas en el mercado.

Previo a la celebración de cualquier contrato, las entidades vigiladas deberán proveer al potencial cliente una lista detallada, de manera gratuita, de todos los cargos o costos por utilización de los servicios o productos, tales como comisiones de manejo, comisiones por utilización de cajeros electrónicos propios o no, costos por estudios de créditos, seguros, consultas de saldos, entre otros. Así mismo, deberán informarse los demás aspectos que puedan implicar un costo para el consumidor financiero, como sería la exención o no del gravamen a las transacciones financieras, entre otros. Adicionalmente, deberán indicar al cliente los canales a través de los cuales puede conocer y es publicada cualquier modificación de las tarifas o costos, que se pueda efectuar en desarrollo del contrato celebrado con la entidad.

4. Consulte que asociaciones o agremiaciones existen en Colombia en la defensa del consumidor financiero

    1. Directorio de entidades:

    Fondo Monetario Internacional (FMI)

    Banco de Pagos Internacionales (BPI)

    Fondo Latinoamericano de Reservas (FLAR)

    Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos (CEMLA)

    Bancos centrales asociados al CEMLA

    Corporación Andina de Fomento (CAF)

    Banco Interamericano de Desarrollo (BID)

2. Directorio de Asociaciones, agremiaciones y otros grupos de interés:

Ministerio de Hacienda y Crédito Público

Superintendencia Financiera de Colombia

Superintendencia de Sociedades de Colombia

Departamento Nacional de Planeación

Departamento Administrativo Nacional de Estadística

Fondo de Garantías de Instituciones Financieras

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

Asobancaria

5. ¿Cuáles son las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera?

La entidades vigiladas por la SFC están divididas principalmente en establecimientos de crédito, aseguradoras, administradoras de pensiones y cesantías, fiduciarias, intermediarios de valores, portafolios de inversión y conglomerados financieros.

Socialícelo con su grupo GAES y genere una conclusión para que sirve la ley 1328 desde nuestro rol como aprendiz.

Actividad 4.

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 verdad No porque se dígito mal el documento de la empresa y Por ese motivo no va a poder retirar su mercancía.

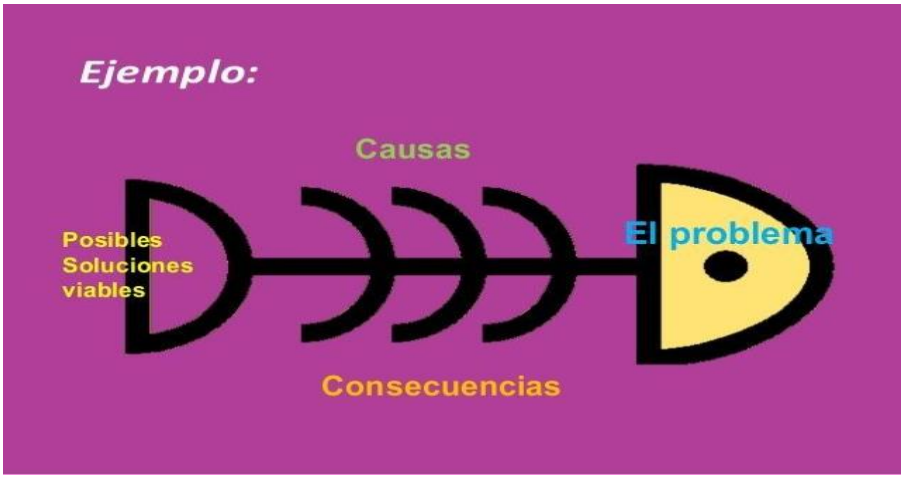
- ¿Cuál es el trámite o paso a paso que realiza el cajero con la cliente?

Primero la cliente debe de verificar que el cajero siga teniendo y esté en los horarios establecidos; hablar con la persona que lo Atendió explicarle la situación y si hubo algún mal entendido buscar la manera de solucionarlo pasando el reporte A la organización para que la persona no vaya a tener problemas por la falla que hubo.

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.



Posibles soluciones: sería brindarle acompañamiento de la policía hasta su lugar de residencia para que se sienta seguro con el retiro de su dinero.

Como el retiro no se puede hacer el mismo día, porque falta verificar aún si el cheque tiene fondos podría venir otro día que ya

haya un poco de dinero con mayor denominación

Sería hablar con los gerentes o encargados del banco para hacer un pedido de dinero de mayor denominación para que el señor se sienta más cómodo con el traspaso de dinero.

CONSECUENCIAS: por el gran volumen de dinero que lleva podría generarse de algún modo que lo roben o que puedan atentar contra su vida por quitarle el dinero.

EL PROBLEMA: Que el cliente no se siente cómodo con el volumen del dinero que se le va a entregar.

REQUISITOS PARA COBRAR UN CHEQUE:
Llevar la denominación de «cheque» inscrita en el propio documento.
Suma de dinero que se va a pagar (en la moneda que se haya negociado oficialmente). Deberá estar expresado tanto en número como en letra, de haber contradicción entre ambos, prevalece el indicado en letra. En caso de haber varias cantidades escritas, prevalece la de menor cuantía.
El nombre de la persona que pagará. Deberá ser un banco o entidad de crédito en la que el librador tenga fondos.
El lugar en el que se va a proceder al pago.
La fecha y lugar en el que se produce la emisión del cheque.
Importante también la firma de quien expide el cheque (librador).

ACTIVIDAD 4.

LECTURA ASPECTOS IMPORTANTES DE LA LEY 1328 DE 2009



INSTRUCTOR

JOSE ALBERTO NAVIA

LICETH VALENTINA NARVAEZ MARTINEZ

14 DE JUNIO 2021

SENA - SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

POPAYAN

Actividad 4 lectura aspectos importantes ley 1328 de 2009

Actividad de reflexión:

A manera de reflexión personal e individual y con el fin de conocer su manejo sobre el tema, se le sugiere resolver los siguientes interrogantes:

1. ¿Cuál es la importancia de la ley frente al consumidor financiero?
   La ley 1328 del 2009 es muy importante ya que gracias a que se creó esta ley, nacido un régimen de protección a los consumidores financieros, esta ley se enfoca sobre todo en el consumidor financiero y las situaciones que se puedan presentar a este, ya sean quejas, reclamos, que soliciten información, peticiones, el mediador en este situación entre el consumir y las entidades es el denominado sistema de atención al consumidor financiero (SAC) el defensor del consumidor financiero, ese se encarga de ser un representante de los derechos del consumidores financieros, ante las entidades vigiladas, ésta establece los principios y reglas que rigen la protección de los consumidores financieros en las relaciones entre estos y las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

2. ¿Cómo puede un consumidor financiero realizar su defensa ante abusos de las entidades financieras?
   El consumidor financiero debe dirigirse directamente al defensor del consumidor financiero ya que este es el cargado de mediar con la entidad involucrada, todos los consumidores financieros cuentan con unos derechos, deberes y obligaciones qué deben seguir al pie de la letra entre estos tenemos derechos que las entidades deben cumplir respetando los productos y servicios que les ofrecen al consumidor financiero y estos deben contar con unos parámetros si en algún caso al consumidor financiero se le vulneran algunos de sus derechos, este consumidor debe acercarse al defensor al consumidor, que le finde cuentas a la superintendencia financiera de Colombia, Y ésta tiene de plazo cuatro

meses siguientes para resolver la solicitud del consumidor financiero. El consumidor de manera muy respetuosa debe presentar tu consulta, solicitud, petición y debe presentar evidencias.

3. Aplique los principios de la ley en ejemplos de atención

Principios

a) **debida diligencia:** cuando un cliente se acerca a una entidad financiera, para que le presten algún servicio o producto, esta debe atenderlo de la mejor manera; proporcionándole al cliente toda la información, ya sea del producto o servicio que el cliente requiera, de una forma muy respetuosa, y verificadita, tratando de que el cliente quede totalmente satisfecho.

b) **Liberta de elección:** Si nosotros como consumidores financieros decidimos adquirir algún producto o servicio las entidades nos deben prestar ese servicio. Sin objeción Alguna ya que vamos derecho a ese servicio y si esta entidad decide no prestarnos lo nos deben dar la causa motivo o circunstancia de porque no nos prestan este servicio**.**

c) Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna: nosotros como consumidores financieros debemos saber que las entidades vigiladas deben suministrar toda la información cierta, suficiente, clara, que le permita al consumidor conocer de una manera más concreta sus derechos, obligaciones y los costos de las relaciones que establezcan con las entidades vigiladas.

d) Responsabilidad de las entidades vigiladas en el trámite de quejas:
Cuando nosotros presentemos una queja que se pudo dar el caso de que adquirimos un producto y nos gustó o no es como nos digieren, las entidades vigiladas la deben atender el plazo establecido de una manera eficiente y tas la identificación de las causas generadas de las mismas, deben diseñas acciones para mejorarlas.

e) **Manejo adecuado de los conflictos de interés:** Las entidades deben tener un manejo adecuado de los intereses, éstas deben administrar todos los conflictos que surjan ya sea por intereses propios o los del consumidor con el fin de prestar un buen servicio.

f) **Educación para el consumidor financiero:** Hablamos de que la educación para el consumidor es esencial, lo que son las entidades vigiladas, las asociaciones gremiales, las asociaciones de consumidores, las instituciones públicas que realizan la intervención y supervisión en el sector financiero, así como los organismos de autorregulación deben dar una educación correcta a los consumidores dando a conocer los productos y servicios financieros que ofrecen las entidades vigiladas.

4. Consulte que asociaciones o agremiaciones existen en Colombia en la defensa del consumidor financiero

- Asociación bancaria y de instituciones financieras de Colombia →ASOBANCARIA.
- Asociación colombiana de administradoras de fondos de pensiones y cesantías → ASOFONDOS
- Asociación colombiana de corredores de seguros →ACOAS
- Asociación de compañías de financiamiento comercial → AFIC
- Asociación de fiduciarias → ASOFIDUCIARIAS
- Asociación de comisionistas de bolsa de Colombia → ASOBOLSA
- Asociación nacional de instituciones financieras → ANIF
- Federación de aseguradores colombianos → FASECOLD
- Asociaciones nacionales de industriales → ANDI
- Federación nacional de comerciantes → FENALCO
- Cámara colombiana de la constitución→ CAMACOL

5. ¿Cuáles son las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera?

- Bancos
- Compañías de financiamiento comercial
- Corporaciones financieras
- Cooperativas financieras
- Organismos cooperativos de grado superior de carácter financiero
- Entidades oficiales especiales

- Sociedades fiduciarias
- Selecciones de ahorro y crédito de las cajas de compensaciones
- Sociedades administradoras de fondos de pensiones y cesantías
- Sociedades comisionistas de bolsas independientes
- Comisionistas de bolsa de valores y de bolsas agropecuarias agroindustriales y otros productos básicos
- Sociedades administradoras de inversión
- Los fondos mutuos de inversión
- Emisores de valores escritos en el registro nacional de valores y emisores en las sociedades de capitalización
- Compañías y cooperativas de seguros

Socialícelo con su grupo GAES y genere una conclusión para que sirve la ley 1328 desde nuestro rol como aprendiz.

ACTIVIDAD 4.
CHEQUES Y DEPOSITOS



INSTRUCTOR
JOSE ALBERTO NAVIA

LICETH VALENTINA NARVAEZ MARTINEZ

09 DE JUNIO 2021
SENA - SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
POPAYAN

Actividad 4.

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?

  Se pueden presentar estos casos:

  - Hasta que no pague en la aduana el valor de los impuestos la señora Camila no podrá ingresar la mercancía al país.

  - **Recibirás una multa por evasión de impuestos**. Como evitar pagar impuestos de importación es ilegal, puedes tener que pagar una multa o incluso puedes ser demandado por infringir la ley.

  - **Tu paquete puede ser confiscado**. Si te niegas a pagar los aranceles aduaneros o estás enviando artículos prohibidos, los funcionarios de aduanas pueden confiscar tu paquete.

  - En caso de pérdida o daños, el seguro cubrirá el valor declarado del envío. Por lo tanto, si mientes y escribes un valor menor en los documentos de envío, se te reembolsará de acuerdo con este valor indicado.

- Pueden realizar la solicitud de corrección a través de los siguientes canales:

  - **De manera presencial** mediante titular o representante legal o a través de un tercero debidamente autorizado con solicitud expresa de corrección con solicitud de agendamiento en la Dirección Seccional que le corresponda.

  - **De manera virtual** a través del servicio de PQRS por el titular o Representante Legal.

  - **De manera escrita dirigida a la dependencia de Recaudación de la Dirección Seccional** que le corresponda, donde se solicite el ajuste a realizar explicando las razones en las que esta se soporta, firmada por el

Representante Legal, declarante o apoderado, para efectuar los ajustes, indicando el número y el tipo de documento a corregir, NIT, año, periodo, concepto, la corrección a realizar y la dirección para notificación.



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

1. El cliente debe tener la Documentación e impuestos
2. (verifica que todo sea correcto, que la firma sea la correcta)
3. Se debe garantizar el pago del impuesto, que la persona cuente con los recursos necesarios ya sea en una cuenta de ahorros o en efectivo.

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 documentos se le solicita la cliente?

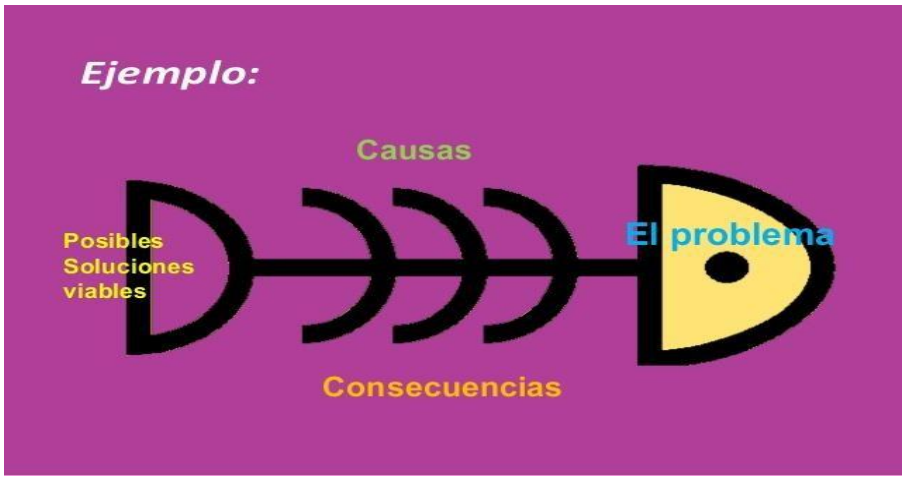
- Documento (Cedula)
- Cheque

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

- Documentación completa
- Verificar el documento y el tipo de cheque, para verifica que esta no haya sudo manipulada.
- Que la firma sea la verdadera
- Que el valor en números y escrito sea el mismo, que sea legible, que todo este bien ante la luz ultravioleta.
- Que el cheque este endosado: documento, firma, huella (a partir de 1.000.000), celular (opcional)
- Validaciones: perforado y liquido (se hace al final después de haber procesado el cheque)

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

- Pedirle al cliente si se puede trasladar a otra oficina del banco donde si se pueda desembolsar de la forma correcta.
- Preguntarle al cliente si puede volver el siguiente día, cuando ya el cajero cuente con los billetes de diferentes denominaciones.
- Preguntarle al cliente si cuenta con una cuenta de ahorro, o cuenta a la mano, donde se le pueda depositar de una mejor manera su efectivo.



Que la caja no cuenta con los billetes de todas las denominaciones.

El cliente se puede no sentir a gusto con la situación

Ya que se debe verificar el cheque, el señor mora deberá volver en un par de días, y espera que la caja cuente con todo el efectivo.

CAUSAS

POSIBLES SOLUCIONES

EL PROBLEMA

No tener billetes en todos los valores

el cliente se puede acercar a otra sucursal

CONSECUENCIAS

El asesor puede dar mal el monto del dinero

El cliente se puede sentir discriminado

Debido al que los billetes son de poco valor, será más trabajo para el asesor

¿Es importante cuadrar las operaciones que se reciben a diario en una caja bancaria? ¿Por qué?

Yo pienso que si es importante ya que debe llevar las cuentas de todo; ya sean ingresos o egresos que maneja en la caja para que después no tengamos un descuadre en caja. Y no se pueda presentar un problema.

¿Conoce cómo se realiza el cuadre de una sucursal financiera?

Se realiza al final del turno, al final de cada turno el trabajador debe contar el dinero y verifica que este esté completo, se debe separar el saldo inicial; este se deja en la caja para que siempre se tenga efectivo y se le pueda dar cambio al cliente. Una vez haya hecho bien el **arqueo de la caja** debe entregar el dinero y los documentos de soporte de los procesos realizados.

¿Sabe cómo se recepcionan impuestos en el área de caja bancaria?

- Impuestos
- Rut; (validar información, (NIT y nombre)

Actividad 4 lectura aspectos importantes ley 1328 de 2009

Actividad de reflexión:

A manera de reflexión personal e individual y con el fin de conocer su manejo sobre el tema, se le sugiere resolver los siguientes interrogantes:

1. ¿Cuál es la importancia de la ley frente al consumidor financiero?

   A partir de la Ley 1328 de 2009 nació un régimen especial de protección a los consumidores financieros, enfocado en reconocer y reducir las asimetrías económicas, educativas, de información, entre otras, así como fortalecer los procedimientos para la atención de sus quejas, peticiones y reclamos, denominado Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC).

2. ¿Cómo puede un consumidor financiero realizar su defensa ante abusos de las entidades financieras?

   Inicialmente, se procederá a hablar sobre la acción que deben incoar los usuarios

   bancarios, al ver su desequilibrio frente a las entidades bancarias, que parecen aprovecharse de la

   especial protección que les ha otorgado la ley, esta, puede ser, según lo investigado, la acción de

tutela, que será explicada para la comprensión de sus elementos constitutivos y como está, puede ser un remedio jurídico, cuando de problemas bancarios se trate; es necesario mencionar, la

cantidad de inconvenientes que día a día se están presentando y no logran solventar las

insuficiencias de estos casos.

Después, será necesario comprobar de qué forma si puede resolverse, positivamente, con

esta acción, las dificultades que ha traído la posición dominante de las corporaciones financieras

que, aparentemente, han abusado de su poder, para poner en desventaja al consumid

3 Aplique los principios de la ley en ejemplos de atención

principio de transparencia e información cierta, suficiente y oportuna, las entidades vigiladas deben informar a los consumidores financieros, como mínimo, las características de los productos o servicios, los derechos y obligaciones, las condiciones, las tarifas o precios y la forma para determinarlos, las medidas para el manejo seguro del producto o servicio, las consecuencias derivadas del incumplimiento del contrato, y la demás información que la entidad vigilada estime conveniente para que el consumidor comprenda el contenido y funcionamiento de la relación establecida para suministrar un producto o servicio. En particular, la información que se suministre previamente a la celebración del

contrato, deberá permitir y facilitar la adecuada comparación de las distintas opciones ofrecidas en el mercado.

Previo a la celebración de cualquier contrato, las entidades vigiladas deberán proveer al potencial cliente una lista detallada, de manera gratuita, de todos los cargos o costos por utilización de los servicios o productos, tales como comisiones de manejo, comisiones por utilización de cajeros electrónicos propios o no, costos por estudios de créditos, seguros, consultas de saldos, entre otros. Así mismo, deberán informarse los demás aspectos que puedan implicar un costo para el consumidor financiero, como sería la exención o no del gravamen a las transacciones financieras, entre otros. Adicionalmente, deberán indicar al cliente los canales a través de los cuales puede conocer y es publicada cualquier modificación de las tarifas o costos, que se pueda efectuar en desarrollo del contrato celebrado con la entidad.

4. Consulte que asociaciones o agremiaciones existen en Colombia en la defensa del consumidor financiero

    1. Directorio de entidades:

    Fondo Monetario Internacional (FMI)

    Banco de Pagos Internacionales (BPI)

    Fondo Latinoamericano de Reservas (FLAR)

    Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos (CEMLA)

    Bancos centrales asociados al CEMLA

    Corporación Andina de Fomento (CAF)

    Banco Interamericano de Desarrollo (BID)

COMO FUNCIONA LA MÁQUNA ECONÓMICA

↓

LOS CREDITOS.

↓

El crédito es la parte más importante de la económia.

↓

ENCONTRAMOS DOS PERSONAJES

PRESTADORES

↓

Son los que quieren invertir su dinero en más dinero.

PRESTATARIOS

↓

Son los que prestan para pagar una casa o carro.

los créditos ayudan a ambos ha obtener lo que desean.

↓

El crédito es importante porque el prestatario tiene crédito y puede aumentar sus gastos impulsando la economía.

Sin crédito

↓

Para gastar más hay que prodocir más

Con crédito

↓

Podemos gastar más pidiendo más créditos.

Escaneado con CamScanner



IMPORTANCIA DEL ASESOR COMERCIAL EN EL OTORGAMIENTO DE UN CRÉDITO

El asesor comercial será el **nexo entre la empresa y sus clientes**, de modo que deberá esforzarse por **fidelizar a los compradores y tratar de captar nuevos clientes**. Necesita una base de datos con los clientes reales y potenciales, y deberá **tirar de contactos** telefónicos o correo electrónico para informar a estos clientes de las novedades de la empresa que les podrían interesar.

desempeñan el papel de intermediarios en las solicitudes de préstamo, en virtud de ello, verifican si los solicitantes son aptos para su aprobación o no.

El asesor comercial debe seguir los lineamientos que le permitirán conocer mejor al cliente y hacer un estudio profundo de los mismos para el cierre final del servicio o producto como son entrevistar a los solicitantes de cualquier tipo de préstamo, orientar al solicitante durante el proceso del préstamo, velar por los préstamos y lineas de crédito aprobados, entre otras funciones.



EL OTORGAR CRÉDITOS A LOS CLIENTES REDUNDA EN LA SOCIEDAD?



Dar crédito a los clientes es una práctica habitual en casi todos los sectores aunque cada empresa debe estudiar bien cuál es el crédito necesario y el límite de riesgo a conceder a sus nuevos clientes. Pero antes de esto ha de comprobar una serie de aspectos acerca de sus empresas, ya que el **dar crédito supone hacer una inversión en capital de trabajo**.

Al dar crédito, **la empresa financia sus clientes**, dándoles facilidades de pago con el fin de que esa "inversión" redunde en un incremento de las ventas y, por tanto, de la facturación. Sin embargo, **implica riesgos** y las empresas han de estar preparadas para gestionarlos.

EL OTORGAR CRÉDITOS A LOS CLIENTES REDUNDA EN LA SOCIEDAD?

"para poder reducir los riesgos se debe encontrar un equilibrio entre los beneficios que se obtienen al aumentar las ventas y los costos de otorgar los créditos"por ello, sí redunda en la sociedad puesto que generan impactos positivos o negativos en la misma, al ser colectiva o en casos inesperados de emergencias de cualquier tipo involucran a toda la sociedad generando crisis para solventar estos créditos.



AL OTORGAR UN CRÉDITO SE DEBEN SEGUIR NORMAS Y POLÍTICAS?



Las entidades financieras deben establecer los criterios que utilizarán para evaluar a sus clientes y determinar el nivel de riesgo al que estarán expuestas con cada crédito. Estas políticas tienen su sustento en las estrategias aprobadas por el directorio.

Las políticas de crédito son los lineamientos técnicos de los que dispone el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. Dicha política implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito.

válido para empresas en general, también lo es para las entidades financieras, en cuyo caso las políticas de crédito conforman el marco referencial para el otorgamiento de préstamos. Además constituyen una guía para las actividades destinadas a garantizar el cumplimiento del pago de dicho crédito.

Asimismo, las políticas de crédito forman parte de las acciones que toma la gerencia para la implementación de las estrategias de crédito y administración de riesgos que debe aprobar y revisar periódicamente la dirección del banco.

Entre los temas a considerar en la política de créditos se encuentran el mercado objetivo que busca la entidad financiera, el portafolio, el costo de los créditos, los límites o procedimientos de aprobación. Deben estar claramente definidas y comunicadas a las áreas involucradas, considerando tanto el contexto interno como externo, el uso de tecnologías y estar soportada por procedimientos.

La comunicación es importante para el cumplimiento de la política de créditos, que debe contener además los procedimientos que deben seguir los involucrados.

Esta política debe revisarse periódicamente y, de ser necesario, modificada para que cumpla con los objetivos establecidos en la estrategia y se amolde a los cambios internos y externos.



A lo largo de todo el proceso de otorgamiento de un crédito, se torna amplio y complejo el análisis de los aspectos y factores que se tienen que analizar entre los cuales tenemos:
-Determinación de un mercado objetivo
Evaluación de crédito
– Evaluación de condiciones en que se otorgan
Aprobación del mismo
– Documentación y desembolso
Política de cobro
– Administración del crédito en referencia, etc.



QUE IMPACTO TIENEN LOS PRODUCTOS DE RIESGO EN LA SOCIEDAD?



la gestión de riesgos era una actividad que se definía por su reactividad, pocas empresas aprovechaban sus capacidades de gestión de riesgos como una palanca para generar crecimiento y aportar valor al negocio; pero en el contexto actual, se ha demostrado que una gestión de los riesgos puede convertirse en uno de los elementos que la diferencien de la competencia y por lo tanto la hagan permanecer y crecer en el mercado.

QUE IMPACTO TIENEN LOS PRODUCTOS DE RIESGO EN LA SOCIEDAD?



Toda actividad, sin importar su naturaleza, tamaño, sector o idiosincrasia tiene implícito uno o varios tipos de riesgos. su impacto al ser bien encaminado puede ser un aliado o reto para mejorar e incrementar su acogida en la sociedad que puede hacerse ver como una necesidad para la misma y por ende existan mejores beneficios, sin embargo al observar la imágen, da a entender que traen consigo dificultades,consecuencias y heridas, por así decirlo en todos los ámbitos que pueden

CONSIDERA QUE LA ÚNICA FORMA DE ADQUIRIR BIENES Y SERVICIOS ES A TRAVÉS DE UN CRÉDITO?



aunque adquirir bienes y servicios a través de un crédito es la forma que facilita la adquisición de los mismos por la prontitud y facilidad que brindan, considero que no es la única forma de adquirirlos puesto que algunas personas poseen fluidez financiera y prefieren no elevar el precio de aquello que compran o adquieren, pero también depende de lo que se necesite o desee, es decir si es algo personal o empresarial, pues en este segundo caso los costos de sus necesidades son mas elevados y necesitan de estos créditos

TALLER 2

NOMBRE: Diana Marsela Sánchez Guzmán

a) **¿QUE ES PARA USTED UN CRÉDITO?**

R//. Es una opción o un mecanismo que se implementa para facilitar la adquisición de productos o bienes y permiten a las personas y empresas tener mayor fluidez y oportunidad para hacerse acreedor de algo y a su vez implica a la sociedad porque permite mayor comercialización

b) **¿QUÉ ENTIENDE POR MONTO DE CRÉDITO?**

R//. Es la cantidad que se puede prestar a un usuario dependiendo de su capacidad de pago o historial crediticio

c) **¿QUE ES INTERÉS PACTADO?**

R//. Es el porcentaje que se remunera por adquirir un préstamo adicionado al capital neto adquirido

d) **¿QUÉ ES GARANTÍA?**

R//. Es un respaldo que brinda confianza y mayor seguridad para el intercambio de bienes y productos o acuerdos pactados. Entre ellos bienes reales (casas, vehículos) o personales (Codeudor) dependiendo del tipo de crédito

e) **¿QUE SE ENTIENDE POR PLAZO PACTADO?**

R//. Es la cantidad de tiempo acordado o puesto en consenso a través del cual se adquiere un compromiso que deberá ser resuelto en dicho tiempo estipulado.

f) **¿QUÉ ES CODEUDOR?**

R//. Es una persona que posee bienes o activos para respaldar o dar fiabilidad ante un crédito y presta por así decirlo, su nombre o sus bienes a un tercero para que éste adquiera un préstamo o crédito

g) **¿QUÉ ES AVAL?**

R//. Un aval es un activo que una persona u organización presenta como garantía en pro de cumplir con una obligación a la que se ha predispuesto.

Con garantía nos referimos a que el obligado presenta un bien como fianza o promesa de pago. Dicho bien podrá pasar a ser propiedad del prestamista si el obligado no cumple con la devolución de su deuda.

Coloquialmente podríamos decir que es una fianza que se da con anterioridad al préstamo con ánimo de emitir confianza sobre una obligación que se ha contraído. Es decir, el obligado pone como garantía un bien personal como signo de que piensa pagar la deuda.

El aval se utiliza para dar seguridad jurídica en una transacción. Así pues, si no se contara con un aval el prestatario podría negarse a devolver el préstamo sin que ocurriera nada, dejando un pago fallido al prestamista.

h) **¿QUÉ ES LISTA CLINTON?**

R//. Dentro del derecho internacional, se encuentran diversos tipos de trámites legales, uno de ellos es la lista Clinton. Según el derecho penal, la lista Clinton se define como un mecanismo penal que tiene como propósito erradicar el delito de narcotráfico y lavado de activos. Las organizaciones encargadas de emitir la lista Clinton son la Oficina de Control de Bienes Extranjeros (OFAC) y el Departamento del Tesoro de los Estados Unidos. Ambas entidades son las responsables de gestionar todo lo referente a la lista Clinton. Esta lista busca evadir el contrabando del narcotráfico y tiene la potestad de bloquear a una persona o empresa dentro del mundo financiero, prohibiéndole que realice negocios con compañías estadounidenses, es decir, sus activos se bloquean y los ciudadanos estadounidenses tienen prohibido tratar con ellos.

Sin embargo, para investigar si una persona o empresa se encuentra dentro de la lista Clinton, la Oficina Federal de Investigaciones (FBI) y La DEA (Drug Enforcement Administration) son los organismos destinados para recopilar y corroborar toda la información suministrada y las pruebas necesarias acerca de la data intercambiada de las personas o entidades culpadas. Luego de que FBI y la DEA estudian toda la información, se envían los resultados a la Oficina de Control de Bienes Extranjeros (OFAC) quienes en conjunto con el Departamento del Tesoro son los responsables de realizar la lista de personas y empresas que tienen vínculos o asociaciones con lavado de activos como producto de trabajos ilícitos.

i) **¿QUÉ ES LAVADO DE ACTIVOS?**

R//.El lavado de activos (también conocido como lavado de dinero, blanqueo de dinero o de capitales o legitimación de capitales) es el proceso mediante el cual se pretende que los

fondos o activos obtenidos a través de actividades ilícitas aparezcan como el fruto de actividades legales y circulen sin ningún problema en el sistema financiero. Es decir, se pretende dar una apariencia de legalidad a los recursos generado mediante actividades ilícitas. De forma que, en el concepto de lavado de activos, se pueden identificar dos tipos de delitos:

El delito subyacente, que es la conducta criminal o actividad delictiva generadora de ganancias ilegales, que deben ser blanqueadas.

La propia acción de blanqueo, cuya finalidad es la ocultación del dinero obtenido de forma ilícita; es decir, darle una apariencia de legalidad a los bienes obtenidos como consecuencia de una actividad delictiva (el delito subyacente).

j) ¿QUÉ SON CENTRALES DE RIESGO?

R//.La central de riesgo o buró de crédito es una entidad que recolecta y consolida información de los usuarios del sistema financiero. Así, trata de abarcar el mayor universo posible de datos y personas.

El objetivo de una central de riesgo es clasificar a los individuos según la probabilidad de impago. Con ese propósito, evalúa el registro de los préstamos vigentes y pasados en bancos y otras empresas.

Las centrales de riesgo, además de la información financiera, consignan data demográfica del público como edad, sexo, nivel de educación, entre otros.

k) ¿QUÉ ES LA LEY HABEAS DATA?

R//.El Habeas Data es la facultad que tienen las personas de conocer, actualizar y rectificar las informaciones recogidas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas, y

los demás derechos, libertades y garantías constitucionales relacionadas con la recolección, tratamiento y circulación de datos personales.

Se aplica a todos los datos de información registrados en un banco de datos administrados por entidades públicas y privadas.

l) **¿QUÉ ES UN REPORTE NEGATIVO DE RIESGO?**

R//.Si una persona incumple una **obligación crediticia** con una entidad financiera, comercial o cualquier otra, esto se conoce como un estado de morosidad, el cual, si no se paga en la fecha de corte correspondiente, puede llegar a reflejarse como un **reporte negativo**.

Cuando las personas se retrasan en el pago de una obligación financiera, cualquiera que sea el monto, por más de 30 días. En ese caso, según recoge la Ley de Habeas Data, la entidad con la que tiene la deuda le deberá notificar que será reportado en una central de riesgo y solo hasta 20 días después de esta comunicación se podrá hacer efectivo un reporte negativo.

En ese periodo de tiempo, la persona tendrá la opción de ir a la entidad para demostrar que realmente sí había realizado el pago, efectuarlo en ese preciso momento o discutir con la compañía que le prestó el servicio de financiación aspectos como el monto de la obligación, la cuota o la fecha de exigibilidad.

En total, el término de permanencia de una determinada información negativa en las centrales de riesgo o en los burós de crédito será de cuatro años a partir de la fecha en que sean pagadas las cuotas correspondientes o que se extinga la obligación por cualquier modo.

la Economia

Estudia el comportamiento economico de agentes como

- Produccion
- Distribucion
- Intermedio
- Consumo

Su objetivo Estudiar el Comportamiento de las sociedades humanas en el tiempo la forma de utilizar ese recurso

Busca establecer un modelo con el fin de identificar posibles causas de la economia

Banco Central

Creditos

- Bancos
- Sociedad
- Gobiernos
- Empresas

Escaneado con CamScanner


La economía aparenta ser compleja pero funciona en forma simple y mecánica
Es una maquina que no muchos la entienden
Las transacciones son impulsadas por la naturaleza humana
El incremento de la productividad
El ciclo de las deudas a corto plazo
El ciclo de las deudas a largo plazo
3 fuerzas principales que mueve la economía
Cómo funciona la maquina economía
Las transacciones: es un intercambio entre vienes y productos vendidos y comprados
Parte Simple De La Economía
La diferencia del crédito del dinero. El dinero es aquello con que saltamos transacciones cuando compramos
El resultado en una economía con crédito el gasto es mayor permitiendo a los ingresos subir más rápido que la productividad

Taller N° 1
RIESGO DE CRÉDITO

Presentado Por:
Karol Yineth Chilito Cajibioy

Presentado A:
José Alberto Navia Soscue

Gestión Bancaria Y De Entidades Financieras
Ficha Espejo 2143082

Servicio Nacional De Aprendizaje
SENA
Centro De Comercio Y Servicios Regional Cauca
Popayán – Cauca

ACTIVIDAD DE REFLEXIÓN

• ¿Cuál considera que es la importancia del asesor comercial en el otorgamiento de un crédito? Socialícelo con su grupo.

La importancia de la asesoría a la hora de iniciar con una organización financiera es que los gestores realizan planes y guías que encajan a la medida con cada cliente, dándole la ventaja de iniciar con el pie derecho en el mercado y administrar mejor el capital y evitar gastos innecesarios. Esto es de gran ayuda porque los asesores buscan indicar siempre cual opción y medida podrá ser satisfactoria.

• ¿Considera que el otorgar créditos a los clientes redunda en la sociedad? ¿Por qué? Socialícelo con su grupo.

Si claro, ya que cada día las personas sacan créditos ya sea para su negocio o para educación, entre otras, los créditos ayudan, a que las personas crezcan y también crezca la entidad, ya que da una oportunidad a los clientes en crecer y que pueden tener créditos fijos para que crezca más su negocio.

• ¿Al otorgar un crédito se debe seguir normas y políticas?, ¿Por qué? Socialícelo con el grupo.

Si Claro, Porque en el momento de dar un crédito se hace un seguimiento a cada cliente, con la finalidad de otorgar facilidades de pago. La misma que implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito.



Observe la imagen anterior y responda las siguientes preguntas:

• ¿Qué impacto tienen los productos de riesgo en la sociedad?

Pienso que no, es decir dependiendo del producto o servicio que requiera las personas por que ay algunos se puede pagar de contado y para otros como vivienda o coche sí.

• ¿Considera que la única forma de adquirir bienes y servicios es a través de un crédito?

Si ya que dependiendo los bienes y servicios son algunos de un monto mayor a los que con un crédito pueden facilitarte más, como hay algunos casos ya sea de vivienda, auto e incluso educación donde el crédito te ayuda para poder adquirir un servicio o un bien.

Taller N° 2
RIESGO DE CRÉDITO

Presentado Por:
Karol Yineth Chilito Cajibioy

Presentado A:
José Alberto Navia Soscue

Gestión Bancaria Y De Entidades Financieras
Ficha Espejo 2143082

Servicio Nacional De Aprendizaje
SENA
Centro De Comercio Y Servicios Regional Cauca
Popayán – Cauca

a) ¿Que es para usted un crédito?
R//. Un crédito es un préstamo para el fin de darle la oportunidad a los microempresarios de crecer su empresa, con el compromiso de que, en el futuro, quien lo recibe devolverá dicho préstamo en forma gradual (mediante el pago de cuotas) o en un solo pago y con un interés adicional que compensa a quien presta

b) ¿Qué entiende por monto de crédito?
R//. Entiendo que el monto de crédito es la suma total de dinero que la entidad financiera está prestando y que se tiene que devolver dentro de un plazo determinado pagando una cantidad de intereses, por el dinero prestado.

c) ¿Que es interés pactado?
R//. El interés es aquél en el que una de las partes entrega a la otra una cantidad de dinero, con condición de que devuelva la misma cantidad y, como contraprestación por la privación del dinero, los intereses pactados.

d) ¿Qué es Garantía?
R//. La garantía es un medio para dar mayor seguridad en los casos en los que exista un riesgo importante de que alguna condición no se cumpla o aparezca un problema. Sin las garantías, muchas transacciones no se llevarían a cabo o serían muy costosas ya que alguna de las partes tendría que asumir un riesgo importante de sufrir una pérdida económica**.**

e) ¿Que se entiende por plazo pactado?
R//. Es el tiempo legal o contractualmente establecido**,** para pagar o abonar sobre una cuenta o un crédito sacado a una entidad financiera, determinando fecha y hora de pago para que pueda quedar registrado en una base de datos.

f) ¿Qué es codeudor?
R//. Un codeudor es otra persona que también asume la responsabilidad de pagar el préstamo. A menudo, un codeudor es un miembro de la familia.
El codeudor está obligado a pagar todos los pagos atrasados e incluso la cantidad total del préstamo, si el prestatario no paga. El crédito del codeudor también se puede ver afectado, si el prestatario se retrasa en los pagos.

g) ¿Qué es aval?
R//. Un aval es el acto y contrato por el que una persona o entidad se compromete y garantiza el pago de obligaciones de otra persona, para así obtener diversos beneficios al hacerlo.

h) ¿Qué es lista Clinton?
R//. La lista Clinton es una herramienta legal que tiene como objetivo sancionar de manera internacional a toda persona que ha incurrido en un delito bien sea de narcotráfico o lavado de dinero, e identificarlos en dicha lista para que sirva de referencia ante otros países.

i) ¿Qué es lavado de activos?
R//. El lavado de activos (LA) busca ocultar o disimular la naturaleza, origen, ubicación, propiedad o control de dinero o bienes obtenidos ilegalmente. Implica introducir en la

economía activos de procedencia ilícita, dándoles apariencia de legalidad al valerse de actividades lícitas, lo que permite a delincuentes y organizaciones criminales disfrazar el origen ilegal de su producto, sin poner en peligro su fuente.

j) ¿Qué son centrales de riesgo?
R//. Las centrales de riesgo son las que almacenan la información sobre la forma como las personas o las compañías han cumplido con sus obligaciones en las entidades financieras, o en empresas que venden a créditos, formando así la historia de crédito de una persona natural o jurídica. Una historia que sirve para que las entidades en donde se solicita un crédito puedan decidir en conjunto con otros elementos de información si otorgan crédito o prestan sus servicios.

k) ¿Qué es la ley habeas data?
R//. Es el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales relacionadas con la recolección, tratamiento y circulación de datos personales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política, así como el derecho a la información establecido en el artículo 20 de la Constitución Política particularmente en relación con la información financiera y crediticia, comercial de servicios y la proveniente de terceros países.

l) ¿Qué es un reporte negativo de riesgo?
R//. Si una persona incumple una obligación crediticia con una entidad financiera, comercial o cualquier otra, esto se conoce como un estado de morosidad, el cual, si no se paga en la fecha de corte correspondiente, puede llegar a reflejarse como un reporte negativo.

TALLER #1

LADY VIVIANA CHICANGANA MUÑOZ

INSTRUCTOR:

JOSE ALBERTO NAVIA.

SENA CENTRO ” COMERCIO Y SERVICIOS”

GESTION BANCARIA Y DE ENTIDADES FINANCIERAS.

FICHA ESPEJO: 2143082

POPAYAN, 07 DE JUNIO DE 2021

TALLER 1

ACTIVIDAD DE REFLEXION

¿Cuál considera que es la importancia del asesor comercial en el otorgamiento de un crédito? Socialícelo con su grupo.

El principal beneficio de la asesoría a la hora de iniciar con una organización financiera es que los gestores realizan planes y guías que encajan a la medida con cada cliente, dándole la ventaja de iniciar con el pie derecho en el mercado y administrar mejor el capital y evitar gastos innecesarios.

Como en otras decisiones en la vida, como cuando compramos una vivienda o un coche, se contrata los servicios de un profesional en la materia con más motivo y con lo complejo y diverso de productos de ahorro e inversión hacen que sea necesario el contratar un asesor financiero que nos aconseje sobre cuáles son los mejores productos financieros en los que invertir nuestro dinero siempre en base a nuestro perfil de riesgo, fiscalidad y rentabilidad objetivo.
Teniendo un asesor financiero

Cada cliente es único, tiene distinta aversión al riesgo y necesidades muy distintas, por ello la importancia de un asesoramiento financiero personalizado.
Por lo que un buen asesor financiero debe conocer la situación del cliente (circunstancias personales, distribución patrimonial.)
Y esta relación con el asesor es dinámica, haciendo un seguimiento.

¿Considera que el otorgar créditos a los clientes redunda en la sociedad? ¿Por qué? Socialícelo con su grupo.

No creo que así sea ya que es necesario dar créditos para que halla un continuo movimiento de dinero, EL otorgar créditos sin una debida organización, es causa de serios problemas orgánicos y financieros, sobre todo en pequeñas empresas industriales o en comercios al por mayor y menor. Sumado a ello la escasa divulgación del conocimiento y técnicas de créditos y cobros y la escasa o casi nula capacitación y adiestramiento del personal dedicado a esta actividad.

¿Al otorgar un crédito se debe seguir normas y políticas?, ¿Por qué? Socialícelo con el grupo.

Las entidades financieras deben establecer los criterios que utilizarán para evaluar a sus clientes y determinar el nivel de riesgo al que estarán expuestas con cada crédito. Estas políticas tienen su sustento en las estrategias aprobadas por el directorio. Las políticas de crédito son los lineamientos técnicos de los que dispone el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. Dicha política implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito.

La política de crédito de una empresa da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. La empresa no solamente debe ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito.

Asimismo, la empresa debe desarrollar fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de crédito. Cada uno de estos aspectos de la política de crédito es importante para la administración exitosa de las cuentas por cobrar de la empresa y así evitar problemas futuros. Se debe considerar que una ejecución inadecuada de una buena política de créditos o la ejecución exitosa de una política de créditos deficientes no producirán resultados óptimos.



Observe la imagen anterior y responda las siguientes preguntas:

¿Qué impacto tienen los productos de riesgo en la sociedad?

La eficacia en la mitigación y tratamiento de los riesgos, no depende exclusivamente de un adecuado seguimiento y control por parte de un área específica, sino constituye una responsabilidad del gerente y los funcionarios de una entidad.

Es necesario recordar que los riesgos no vienen solos, siempre concurren de manera simultánea, de forma que la misma cartera de créditos tiene además del riesgo de crédito, el riesgo de mercado, el riesgo operativo, el riesgo administrativo, el riesgo legal, etc.

¿Considera que la única forma de adquirir bienes y servicios es a través de un crédito?

Adquirir deudas es normal, sobre todo cuando hay bienes y servicios de alto valor a los que no se puede acceder fácilmente sin un crédito, como es el caso de la **compra de vivienda**, un **carro** o la **educación**. El objetivo de los créditos es facilitar la consecución de metas y no volverse un dolor de cabeza para quien los toma.

Se mide por el grado de endeudamiento que tengas las persona para solventar su deuda.

Este indicador le permite determinar qué porcentaje de sus ingresos se destinan para el pago de obligaciones contraídas o deudas. Lo puede calcular con la siguiente fórmula:

Grado de endeudamiento= Deudas/Ingreso neto mensual

Grado de endeudamiento= Resultado (Número decimal)

Grado de endeudamiento= Resultado * 100

Grado de endeudamiento= Resultado (En porcentaje)

Por ejemplo:

Una persona quiere determinar su grado de endeudamiento. Sus deudas totales mensuales son de $250.000 y su ingreso neto al mes es de $900.000.

Entonces:

Grado de endeudamiento= $250.000 / $900.000

Grado de endeudamiento= 0,27

Grado de endeudamiento= 0,27 * 100

Grado de endeudamiento= 27%

TALLER #2

RIESGOS CREDITICIOS.

LADY VIVIANA CHICANGANA MUÑOZ

INSTRUCTOR:

JOSE ALBERTO NAVIA.

SENA CENTRO" COMERCIO Y SERVICIOS"

GESTION BANCARIA Y DE ENTIDADES FINANCIERAS.

FICHA ESPEJO: 2143082

POPAYAN, 07 DE JUNIO DE 2021

TALLER #2

RIESGOS CREDITICIOS.

a) ¿Qué es para usted un crédito?

El crédito es un préstamo de dinero que una entidad financiera te otorga con el compromiso de que en el futuro devuelvas estos recursos en forma gradual. Además, es una herramienta para cumplir tus metas a corto, mediano y largo plazo.

b) ¿Qué entiende por monto de crédito?

Es la cantidad de dinero o la suma total de dinero que la institución financiera te está prestando y que tendrás que devolver dentro de un plazo determinado pagando una cantidad de intereses. el monto total es lo que puedes pedir para no sobrenedeudarte.

c) ¿Que es interés pactado?

El contrato de préstamo con interés es aquél en el que una de las partes entrega a la otra una cantidad de dinero, con condición de que devuelva la misma cantidad y, como contraprestación por la privación del dinero, los intereses pactados.

d) ¿Qué es Garantía?

La garantía es un medio para dar mayor seguridad en los casos en los que exista un riesgo importante de que alguna condición no se cumpla o aparezca un problema. Sin las garantías, muchas transacciones no se llevarían a cabo o serían muy costosas ya que alguna de las partes tendría que asumir un riesgo importante de sufrir una pérdida económica.

Tipos de Garantías:

- de compra.
- Personal.
- Real.
- Financiera.
- Constitucional.
- Legal.
- Convencional.

e) ¡Que se entiende por plazo pactado?

Los contratos a término fijo pueden pactarse hasta por dos años. Los de plazo presuntivo, son aquellos en los cuales no se expresó ningún término de vigencia, razón por la cual se entienden pactados por el término de seis meses prorrogables por períodos iguales.

f) ¿Qué es codeudor?
codeudor es otra persona que también asume la responsabilidad de pagar el préstamo. A menudo, un codeudor es un miembro de la familia. El codeudor está obligado a pagar todos los pagos atrasados e incluso la cantidad total del préstamo, si el prestatario no paga.

g) ¿Qué es aval?

Un aval es el acto y contrato por el que una persona o entidad se compromete y garantiza el pago de obligaciones de otra persona, para así obtener diversos beneficios al hacerlo.

En un contrato de este tipo, hay tres entidades: La persona que solicita esta ayuda y se compromete a las obligaciones (el deudor), la persona a la que se le pagará en caso de que el deudor no cumpla (beneficiario), y el avalista, la persona que proporciona dicha ayuda. Comúnmente, se utilizan los avales en el pago de propiedades, bienes raíces y préstamos.

Por ejemplo, el acto de avalar como tal, suele ocurrir al momento de pedir un préstamo o crédito. Ya que se fija un periodo de tiempo en específico para cumplir con los pagos y amortizar la deuda por completo. Para que el beneficiario se asegure de que no tendrá pérdidas, es necesario realizar un estudio a la persona que solicita. Pues así es más fácil conocer si el deudor tiene las facultades para poder pagar de vuelta.

h) ¿Qué es lista Clinton?

La Lista Clinton es una base de datos, o “lista negra” llamada oficialmente: Specially Designated Narcotics Traffickers o SDNT list, es una lista dónde se agrupan empresas o personas de todo el mundo que para los Estados Unidos de Norteamerica, han tenido nexos con dineros del narcotráfico, han sido narcotraficantes o han estado inmersos en delitos de lavado de activos.

Esta lista es redactada por el Departamento del Tesoro de Estados Unidos, y se creó en el año 1995 durante el mandato del presidente Bill Clinton, de allí toma su nombre común: “lista Clinton”, como parte de una guerra contra el narcotráfico, una herramienta que bloquea a un grupo de personas dentro de un mundo financiero, prohibiendo también que ejerzan negociaciones con empresas estadounidenses. Dentro de su país estas empresas o personas, no incurren en delito, pero las empresas gringas que contraten con ellas si cometen un delito penado en el país del Norte.

i) ¿Qué es lavado de activos?

Se entiende como lavado de activos las operaciones o transacciones económicas inusuales, injustificadas o sospechosas, los movimientos económicos, realizados por personas naturales o jurídicas, que no guarden correspondencia con el perfil económico y financiero que éstas han mantenido en la entidad deportante y que no puedan sustentarse.

Actualmente el lavado de activos se encuentra tipificado en el Código Orgánico Integral Penal en el Art. 317, estableciendo las sanciones para quienes cometan este delito.

j) ¿Qué son centrales de riesgo?

Las Centrales de Riesgo son entidades que almacenan, procesan y suministran información sobre cómo las personas naturales y jurídicas han cumplido con sus obligaciones en entidades como; financieras, cooperativas, almacenes y empresas del sector real. Es dónde se encuentra todo el historial general positivo o negativo de los usuarios que han adquirido algún tipo de obligación con las entidades y/o empresas mencionadas anteriormente, las cuales previa autorización escrita y voluntaria ponen a su servicio esta data.

La función principal de las centrales de riesgo como Data Crédito, consiste en realizar el reporte del manejo de las deudas, no solamente de los bancos sino de diferentes instituciones. En este sentido, las centrales de riesgo buscan generar confianza con el fin de evaluar los riesgos en el otorgamiento de un préstamo y mejorar las oportunidades de acceso al crédito tanto a personas como empresas.

k) ¿Qué es la ley habeas data?

La Ley 1266 de 2008, también conocida como Ley de Habeas Data, se aplica a todos los datos personales financieros, crediticios, comerciales y de servicios registrados en un banco de datos. En este sentido, la aplicación de la Ley 1266 de 2008 está encaminada a regular el uso de esa información y por tanto otro tipo de datos (por ejemplo, aquellos mantenidos en un ámbito exclusivamente personal o doméstico o los que se incluyen en una historia clínica) se encuentran excluidos de la aplicación de esta norma**.**

l) ¿Qué es un reporte negativo de riesgo?

Si una persona incumple una obligación crediticia con una entidad financiera, comercial o cualquier otra, esto se conoce como un estado de morosidad, el cual, si no se paga en la fecha de corte correspondiente, puede llegar a reflejarse como un reporte negativo. Hay que tener en cuenta que los reportes negativos -No se generan de manera automática-. Por ley está establecido que la entidad financiera, con la cual la persona presenta esa morosidad, está en la obligación de manifestarle por escrito, el incumplimiento en el pago de su obligación, en un término mínimo de 20 días de anterioridad.

En lo posible, el titular que presenta estado de morosidad, debe acercarse a la entidad con la cual haya adquirido la obligación y pagar voluntariamente. En caso que no se esté de acuerdo con esa situación, puede radicar su inconformidad de manera escrita para que se resuelva. Pero, en caso que guarde silencio y decida no pagar durante el periodo de gracia, la entidad está en total derecho de reportar ese incumplimiento a la central de riesgo.

Importante: Si el reporte negativo es resultado de un fraude de suplantación, debe dirigirse a la entidad que generó el reporte, aportar la documentación que sea del caso, y solicitar la eliminación del dato. Si durante el término de 15 días de ese reclamo, la central de riesgo no lo hace, el titular puede acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio en delegatura de protección de datos personales o hasta por vía tutela ante un juez de la república. Es un derecho fundamental la protección de los datos personales.

TALLER 2

Nombre: maría Isabel Tobar Díaz

a) **¿Qué es para usted un crédito?**

R//: El crédito es un préstamo de dinero con el compromiso de que, en el futuro, quien lo recibe devolverá dicho préstamo en forma gradual (mediante el pago de cuotas).
Es cuando una institución crediticia está confiando en ti no obstante que te haya realizado un estudio minucioso y solicitado garantías, confía en que podrás cumplir con la obligación adquirida. Así, puedes acceder al capital que necesitas en ese momento, ya sea para emprender un negocio o comprar un bien.



b) **¿Qué entiende por monto de crédito?**

R//: un monto de crédito es la suma total de dinero que la institución financiera te está prestando y que tendrás que devolver dentro de un plazo determinado pagando una cantidad de intereses.

c) **¿Qué es interés pactado?**

R//: El contrato de préstamo con interés es aquél en el que una de las partes entrega a la otra una cantidad de dinero, con condición de que devuelva la misma cantidad y, como contraprestación por la privación del dinero los intereses pactados.

d) **¿Qué es Garantía?**

R//: Es un contrato o compromiso exigible mediante el cual alguna de las partes de una transacción se compromete a que, en caso no se cumpla con lo pactado o surja algún inconveniente, se protegerán los derechos del afectado intentando reducir al máximo cualquier perjuicio las garantías tienen un rol muy importante en la economía puesto que facilitan las

transacciones. Esto, dando mayor seguridad a las personas de que lo pactado se cumplirá.

e) ¡Qué se entiende por plazo pactado?

R//: El plazo, jurídicamente es el tiempo legal o contractualmente establecido que ha de transcurrir para que se produzca un efecto jurídico, usualmente el nacimiento o la extinción de un derecho subjetivo o el tiempo durante el que un contrato tendrá vigencia.

f) ¿Qué es codeudor?

R//: Un codeudor es otra persona que también asume la responsabilidad de pagar el préstamo. ... El codeudor está obligado a pagar todos los pagos atrasados e incluso la cantidad total del préstamo, si el prestatario no paga.



g) **¿Qué es aval?**

R//: Con garantía nos referimos a que el obligado presenta un bien como fianza o promesa de pago. Dicho bien podrá pasar a ser propiedad del prestamista si el obligado no cumple con la devolución de su deuda.

h) ¿Qué es lista Clinton?

R//: La Lista Clinton es como se le conoce a la lista negra de empresas y personas vinculadas de tener relaciones con dinero proveniente del narcotráfico en el mundo.

i) ¿Qué es lavado de activos?

R//: El lavado de activos es el proceso mediante el cual organizaciones criminales buscan dar apariencia de legalidad a los recursos generados de sus actividades ilícitas. En términos prácticos, es el proceso de hacer que dinero sucio parezca limpio, haciendo que las organizaciones criminales o delincuentes puedan hacer uso de dichos recursos y en algunos casos obtener ganancias sobre los mismos.



j) ¿Qué son centrales de riesgo?

R//: Las centrales de riesgo son las encargadas de almacenar, procesar y suministrar información sobre el comportamiento de las personas y compañías con las obligaciones que tienen en entidades financieras, cooperativas, almacenes o empresas que otorgan créditos.

k) ¿Qué es la ley habeas data?

R//: Es el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales relacionadas con la recolección, tratamiento y circulación de datos personales a que se refiere de la Constitución Política.

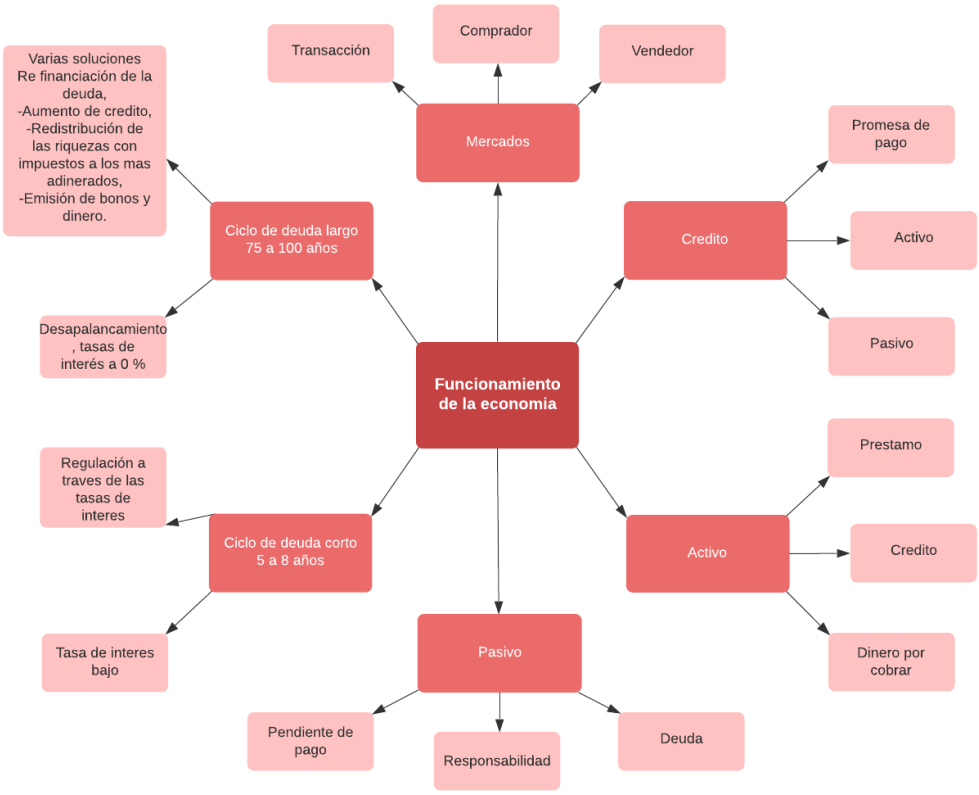
l) **¿Qué es un reporte negativo de riesgo?**

R//: Si una persona incumple una obligación crediticia con una entidad financiera, comercial o cualquier otra, esto se conoce como un estado de morosidad, el cual, si no se paga en la fecha de corte correspondiente, puede llegar a reflejarse como un reporte negativo.

Funcionamiento de la economia

Nombre: Brayan Nicolas López Sanchez

Fecha: 30 de abril de 2021



¿CÓMO FUNCIONA LA ECONOMIA?



2. Directorio de Asociaciones, agremiaciones y otros grupos de interés:

Ministerio de Hacienda y Crédito Público

Superintendencia Financiera de Colombia

Superintendencia de Sociedades de Colombia

Departamento Nacional de Planeación

Departamento Administrativo Nacional de Estadística

Fondo de Garantías de Instituciones Financieras

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

Asobancaria

5. ¿Cuáles son las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera?

La entidades vigiladas por la SFC están divididas principalmente en establecimientos de crédito, aseguradoras, administradoras de pensiones y cesantías, fiduciarias, intermediarios de valores, portafolios de inversión y conglomerados financieros.

Socialícelo con su grupo GAES y genere una conclusión para que sirve la ley 1328 desde nuestro rol como aprendiz.