

Talleres y Evidencias en Plataforma

Septiembre 2020

Se adjunta talleres y evidencias para las fichas:

- ✓ **1996403**, Gestión Bancaria y de Entidades Financieras
- ✓ **1966740**, Gestión Bancaria y de Entidades Financieras
- ✓ **1966755**, Gestión Bancaria y de Entidades Financieras
- ✓ **2143082**, Gestión Bancaria y de Entidades Financieras
- ✓ **2143082** (Espejo), Gestión Bancaria y de Entidades Financieras



GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

DESARROLLO CURRICULAR

ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Denominación del Programa de Formación: Tecnólogo en Gestión Bancaria y de Entidades Financieras

Actividad de Proyecto: A13-aplicar la política de crédito para el otorgamiento de las operaciones activas

Competencia: 210301003 - Analizar el riesgo crediticio de acuerdo con las políticas institucionales y normatividad vigente

Fase del Proyecto: Ejecución

Resultados de Aprendizaje a alcanzar: 272975 - Aplicar los criterios y factores determinantes para establecer la solvencia económica, moral y legal en el otorgamiento del crédito de los clientes de acuerdo a los parámetros establecidos en la normatividad vigente y política institucional.

Actividad No. 3

3.3. Actividad de Apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización)



Imagen No. 4

En este momento de la formación y a través de las actividades propuestas por sus instructores técnicos con respecto a las competencias vistas a lo largo de la formación, como lo son: la vinculación de clientes, Procesar depósitos, pagos y retiros en moneda legal y extranjera, estructura del Sistema Financiero, Sistemas de Administración de Riesgos, serán fundamentales para continuar con su proceso formativo.

Querido aprendiz, llegó el momento de conceptualizar todos aquellos conocimientos necesarios para lograr la formación integral que usted está cursando.

Desarrolle las siguientes actividades de manera proactiva y responsable. No olvide que este proceso de formación es el primer escalón para lograr el éxito:

3.3.1 El sector financiero es uno de los más importantes en la economía nacional debido a su naturaleza ya que apoya a las personas naturales y jurídicas en su desarrollo laboral y personal; para poder acceder a su portafolio de productos y servicios se hace necesario cumplir con ciertos requisitos para su vinculación, demarcado por Políticas Comerciales y de Crédito.

Lo expuesto anteriormente hace parte del programa de Formación Profesional Integral en el cual usted estimado aprendiz se está formando, contemplado además en su proyecto formativo que para tal caso es la **ASESORÍA COMERCIAL Y FINANCIERA ESTRATEGIA PARA FIDELIZACIÓN DE USUARIOS DEL SECTOR FINANCIERO** Como se indicó anteriormente, la intención de la guía es que identifique y aplique las Políticas Comerciales y Crediticias Institucionales en la Asesoría Comercial y Financiera, así podrá fidelizar los clientes del sector financiero y entenderá la importancia de



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

su labor como asesor comercial, la cual es también una labor social debido que al vincular y otorgar un crédito afecta directamente el sector, la sociedad y el entorno en general.

Respetados aprendices, de acuerdo al poco o mucho conocimiento que tengan del sector y para una mayor contextualización, junto con su GRUPO DE ESTUDIO intercambien respuestas a las siguientes preguntas: ¿qué entiende por crédito, para qué sirve, qué requisitos exigen para su estudio, qué es un asesor comercial, qué información se suministra a los clientes, qué debe saber el asesor comercial, cómo puedo vincularme al banco ?, luego analicen las respuestas dadas a lo anterior y guárdenlas en su portafolio personal después de haberla compartido con su ficha e instructor.

Como trabajo autónomo indaguen con su familia, amigos, vecinos y personas que conozca, acerca de las políticas comerciales y crediticias de una entidad financiera, puede preguntarles lo siguiente a mínimo 3 personas; tome nota y analice la información suministrada para guardarla en su portafolio personal

- ¿Sabe usted cuáles son los requisitos que se exigen para vincular a una persona natural o jurídica a una entidad financiera?
- ¿Sabe usted cuáles son los requisitos para el otorgamiento de un crédito?
- ¿Cuál es el uso de la información proveniente de las centrales de riesgo?
- ¿Cuál es la documentación requerida para el estudio y otorgamiento de un crédito? Para dar respuesta elija un producto del portafolio.

Con los dos análisis realizados tanto el personal compartido en el GRUPO DE ESTUDIO, como el de familiares y conocidos, plasme en el siguiente cuadro comparativo la información solicitada.

POLÍTICA COMERCIAL Requisitos para vinculación de un cliente	POLÍTICA CREDITICIA Requisitos para otorgar un crédito
Documentación requerida para vinculación de un cliente	Documentación requerida para estudio y otorgamiento de un crédito

Tomando como base la orientación del Instructor a los temas de la presente guía, los referentes bibliográficos, videos sugeridos y la consulta que realice a fuentes confiables, desarrolle en el ambiente de formación y complemente con su trabajo autónomo las siguientes actividades:

1. En forma individual argumente en un documento escrito no mayor a 3 hojas, por qué son importantes las políticas comerciales y crediticias, contemplando características, ventajas, desventajas, requisitos y las consecuencias al no aplicarlas tanto en lo laboral como en lo legal; socialícelo con su GRUPO DE ESTUDIO de acuerdo a indicación del Instructor y luego de la retroalimentación dejarlo en su portafolio personal como evidencia.
2. En forma individual tome uno de los productos más representativos (**crédito**) del portafolio de captación y colocación de una entidad financiera, donde se evidencie los requisitos y documentos requeridos para su otorgamiento, información como montos, plazos, tasas, ingresos, origen de los fondos, destino de los recursos, requisitos para el otorgamiento por parte del cliente, luego de ser socializado con todo el grupo, se dejará como evidencia en la plataforma, una vez se realice la retroalimentación con el Instructor.



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

Procedimiento de Desarrollo Curricular

GUÍA DE APRENDIZAJE

3. ¿Cuál es su función que desempeñan las centrales de riesgo, dentro del sistema financiero?, de una breve reseña de Data crédito y CIFIN, como inciden ellas dentro de nuestra sociedad, cuál es su importancia para la aprobación o negación de créditos.

4. Elabore de forma individual una solicitud de crédito para persona asalariada, independiente y jurídica, anexándole a ésta todos documentos exigidos por la entidad financiera de acuerdo a su actividad económica. Intercámbiela con sus compañeros para que la revisen como lo haría un Asesor Comercial, para luego ser direccionada al área de crédito para su estudio. Ésta actividad le ayudará a afianzar conocimientos de todos los aspectos contemplados hasta ahora en la guía. Su Instructor Técnico evaluará la actividad y su desempeño, luego de ser efectuada la retroalimentación se dejará como evidencia en el portafolio personal.

5. Uno de los productos más importantes y complejos que posee un banco, es el Crédito Hipotecario (Crédito de Vivienda), es así, que por su naturaleza el banco se ve obligado a dejar por la deuda una garantía llamada hipoteca

Con base a la formación que impartió el Instructor sobre éste producto de colocación, realice de forma individual un folleto donde promocióne este crédito, indicando qué es hipoteca, clases, forma de pago, plazos y tasas de interés. Socializarlo ante todo el grupo por GRUPO DE ESTUDIO y una vez efectuada la retroalimentación por parte del Instructor dejarlo como evidencia en la plataforma.

3.3.2 Debido al alto riesgo que está expuesto un asesor comercial de una entidad financiera por el tipo de operaciones que maneja, se hace necesario que se encuentre capacitado frente a los posibles fraudes de que puede ser objeto por parte de personas inescrupulosas, que pretenden ingresar a la entidad como clientes para hacer transacciones ilegales o solicitar créditos y no pagarlos. Por las razones expuestas anteriormente, se podría ver involucrado en operaciones ilegales por ignorancia o por ingenuidad, trayéndole como consecuencia inconvenientes laborales y judiciales; éste aprendizaje no es sólo para su vida laboral, sino también lo es para su vida en el aspecto personal, familiar y su entorno en general.

A continuación, se le presenta un caso de la vida real para que lo analice y luego elabore un DOFA en forma individual, guardando la intensidad de la guía de identificar las políticas comerciales y crediticias de acuerdo a sus valores, posteriormente socialícelo con todo el grupo para recibir la correspondiente retroalimentación por parte de su instructor y compañeros.

El Señor Gervasio Muñoz acude al Banco Caldas, con el propósito que le otorguen un crédito, se dirige a Usted estimad@ Aprendiz que se desempeña como Asesor Comercial del Banco y el Sr. Muñoz:

"¿Puede otorgarme un crédito que necesito por un valor de \$110.000.000?,oo, mis ingresos promedio mensuales son de \$6.000.000,oo originados por mi actividad como empresario independiente, el barrio donde vivo es de estrato 1, tengo 25 años de edad, soltero y vivo solo, no tengo experiencia con ninguna entidad financiera, mi dinero lo administro personalmente, debido a mi actividad económica solo me pueden ubicar vía celular, no presento referencias familiares, ni personales, mucho menos comerciales, no tengo deudas a la fecha pues todo lo pago en efectivo, me interesa iniciar mi historial crediticio, por eso requiero el crédito, que destinare para la remodelación del apartamento a mi novia que está de viaje y quiero darle la sorpresa cuando llegue, está de cumpleaños, soy muy amplio con las personas que me brindan un buen servicio y mi premura en la aprobación del crédito, le ofrezco como gratitud la suma de \$4.000.000,oo de pesos. "



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

El DOFA elaborado deberá enviarse a plataforma y podría ser en los siguientes formatos: Word, Excel, power point, escaneado o utilizar un programa especial, entre otros. Para elaborar el DOFA, a continuación, se le presenta un ejemplo sobre los valores que se deben tener en cuenta al momento de tomar decisiones en la vida personal y laboral. Se sugiere entonces utilizar el mismo modelo, pero cambiando la información contenida, es decir, ubicando la información relacionada con el caso planteado de la vida real.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Perseverante	Temperamental
Honesto	Cambios de animo
Ético	Desordenado
Buena conducta social	Le gusta el dinero fácil
Valores y principios	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Las dificultades han sido una oportunidad para conocer fortalezas y capacidades	No saber afrontar dificultades
Las labores que desempeño	Temor a resolver problemas
De conocimiento	No tomar decisiones asertivas
De liderazgo	Carácter débil

3.3.3 El SARC es un mecanismo de las entidades registradas bajo la Superintendencia Financiera y su existencia se basa en la premisa de que “el pilar fundamental de la supervisión bancaria está en la gestión interna de riesgo por parte de las entidades financieras”.



El SARC gestiona y vigila que la situación crediticia de las entidades financieras y de sus clientes sea solvente, de manera que no incurra en riesgo crediticio, es decir, la posibilidad de que la entidad incurra en pérdidas y se disminuya el valor de sus activos. Esto está relacionado con los índices de mora de sus clientes, ya que, si estos incumplen los contratos de crédito, la entidad financiera se verá afectada en mayor o menor medida.

El SARC está orientado al fortalecimiento la gestión del riesgo de crédito, generando así una cultura y prácticas de alto nivel técnico para la administración del mismo. Con este sistema, la Superintendencia Financiera establece la obligación de evaluar el [riesgo crediticio](#).

De esta obligación viene la conocida “**evaluación crediticia**”, un procedimiento al que somete el banco cada solicitud de crédito para verificar si el cliente es solvente o no y si es capaz de pagar el dinero que pide. De esta manera, el SARC sirve para monitorear toda la actividad crediticia de una entidad financiera y determinar si sus activos permanecen o se han visto afectados por incumplimientos de pago de sus deudores.

El SARC es una herramienta que debe ser de obligatoria aplicación en las entidades financieras regidas por la Superintendencia Financiera con la finalidad de garantizar la estabilidad económica y el pago de los compromisos de crédito por parte de los ciudadanos.



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

Como **evidencia** genere una **cartilla educativa** a través de representaciones gráficas que respaldan una información y permite traducirla en algo que todo el mundo puede entender a simple vista, donde se pueda evidenciar la siguiente información:

- Marco Normativo SARC
- ¿Qué es Riesgo de Crédito?
- Defina SARC
- Elementos que componen el SARC, defina cada uno
- Defina los procesos del SARC (Otorgamiento, Seguimiento y Control, Recuperación)
- ¿Cuáles son los criterios bajo los cuales opera el SARC?
- Defina la política de créditos de una entidad financiera
- Requisitos fundamentales para la vinculación de clientes (Deficitarios)
- Importancia de los Centrales de Riesgos para el sector financiero en la colocación de créditos.
- La importancia del historial crediticio, en la aprobación o no de un crédito.
- ¿Qué rol ejerce la Superintendencia Financiera de Colombia, con respecto al SARC?
- ¿Qué rol ejerce el Banco de la Republica, con respecto a las tasas de interés?
- Haga la recomendación de buenas prácticas en el manejo de la información crediticia.

Duración actividad

15 horas (5 presenciales y 10 de trabajo autónomo)

Estrategias: (Didácticas activas)

- ✓ Lectura comprensiva
- ✓ Taller práctico
- ✓ Juego de Roles
- ✓ Estudios de Casos



Servicio Nacional de Aprendizaje -SENA
Centro de Comercio y Servicios Regional Cauca.
Gestión Bancaria y de Entidades Financieras

Competencia: 210301003 - Analizar el riesgo crediticio de acuerdo con las políticas institucionales y normatividad vigente.

PROCEDIMIENTO DE VINCULACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE CLIENTES

Objetivo: Determinar los requerimientos internos y externos, para la vinculación y actualización de Clientes y Usuarios a la entidad financiera, que permitan su identificación plena y confiable, así como la verificación y monitoreo de la información suministrada por éstos, los cuales deben ser aplicados con la debida diligencia y responsabilidad.

Alcance: Aplica a las áreas de la Compañía que participan en este procedimiento. Inicia con la gestión Comercial para vincular Clientes y Usuarios y termina con la actualización de la información y documentación de los mismos.

Definiciones

- **Formato de Apertura de Cuenta:** Formato desarrollado por la Compañía, para recolectar la información necesaria para la plena identificación y conocimiento de los Clientes y Usuarios.

Generalidades

- No se podrán realizar operaciones o actividades de intermediación respecto de clientes o usuarios sobre los cuales no se haya verificado el cumplimiento de todos los requisitos exigidos en materia de conocimiento del cliente.
- La entidad financiera debe informar al cliente las características jurídicas y generales de los productos, así como los riesgos asociados a estos, asegurándose que tenga un correcto entendimiento de la información que se le suministra.

Si los clientes o usuarios están de acuerdo con la información, deberán firmar en el Formato de Apertura de Cuenta, la declaración sobre inversiones de captación (Apertura de cuentas de ahorros, cuenta corriente, CDT) y/o colocación (Créditos), la manifestación de conocimiento del contenido del Reglamento y portafolio de productos y/o servicios a los cuales está accediendo.

- Los clientes deberán actualizar anualmente la apertura de cuenta y entregar los documentos anexos.
- La oportuna actualización de la información y documentación de los Clientes, anualmente o cuando sea requerida, es responsabilidad de los Asesores Comerciales en cabeza del Gerente Comercial y evitará la inactivación automática de los Clientes en el sistema de la Compañía.
- La verificación, seguimiento y conservación, de la información contenida en el formato de apertura de cuenta y de la información complementaria anexa a dicho formato será responsabilidad de la Compañía.
- Si el Cliente se encuentra o fue reportado en listas de control no será aprobado por el Oficial de Cumplimiento.

- El diligenciamiento completo de la apertura de cuenta, no obliga al Oficial de Cumplimiento de la entidad financiera ni al Comité de Cumplimiento a que acepte como Cliente a quien la haya diligenciado.
- Cada Sucursal es la encargada de recepcionar la información y documentación de los Clientes y tiene la responsabilidad de:

1. Revisar su completo y correcto diligenciamiento.
2. Confirmar la información que lo requiera.
3. La adecuada conservación y archivo de los formatos de Apertura de Cuenta en original y sus Anexos. (En Bogotá esta responsabilidad es del Área de Cumplimiento y del archivo general de la Compañía.)

ANEXOS:

Anexos para Personas Naturales

Los siguientes documentos deben ser anexados a la Apertura de Cuenta tanto de los Titulares, Ordenantes y/o Terceros:

- ✓ Documento de identidad (copia legible y ampliada al 150 %)
- ✓ Registro Único Tributario –RUT si aplica
- ✓ Registro Civil de nacimientos con número NUIP, para menores de 7 años, para mayores de 7 años Tarjeta de Identidad.
- ✓ Certificado de existencia y representación legal, expedido por la Cámara de Comercio, no mayor a un mes
Poder actualizado (no mayor a un (1) mes) si aplica, (anexar la acreditación del poder por escrito debidamente firmado y autenticado con reconocimiento de firma, huellas y contenido, documento donde debe aparecer la firma y huella del beneficiario). En caso de ser varios beneficios, estos deben estar registrados en el poder y necesariamente quien firma el poder debe ser uno de ellos cuando aplique.
- ✓ Certificado de ingresos y Retenciones- Laboral, del último año gravable, últimos dos desprendibles de pago de pensión
- ✓ Constancia de ingresos firmada por Contador Público, con copia de antecedentes disciplinarios, si aplica
- ✓ Estados financieros, debidamente avalados y firmados por contador público (de fecha no mayor a seis (6) meses, si aplica)
- ✓ Declaración de Renta (último año gravable), si el nivel de ingresos no obliga la presentación de la Declaración de Renta diligenciar “Carta de no Declarante”
- ✓ Documento de Herencia y Legados, si aplica, (si los recursos provienen de herencias, liquidaciones, venta de inmuebles, ganancias ocasionales y otros, debe anexar el documento que lo acredite)
- ✓ Certificación expedida por los Bancos respecto al manejo de las cuentas indicadas en el campo de información Financiera, Constancia o Extracto de Cuentas Bancarias.

Anexos para Personas Jurídicas

El resumen de los documentos requeridos se encuentra consignado a su vez en el correspondiente Formato de Apertura:

Los siguientes documentos deben ser anexados a la Apertura de Cuenta tanto de los Titulares, Ordenantes y/o Terceros:

- Fotocopia del registro único tributario (RUT)

- Fotocopia ampliada y legible del documento de identificación del Representante Legal, Ordenante o Apoderados.
- Certificado de existencia y representación legal con vigencia no superior a (3) tres meses, Expedido por la Cámara de Comercio o documento análogo.
- Lista de socios titulares del 5% o más del capital social, si esta información no consta en el certificado de existencia y representación legal.
- Declaración de Renta del último periodo gravable disponible.
- Estados financieros certificados por un Contador Público o Revisor Fiscal (cuando aplique) a la fecha del último corte disponible al momento de la vinculación legal.
- Certificación expedida por los Bancos respecto al manejo de las cuentas indicadas en el campo de información Financiera.
- Anexar la acreditación del poder por escrito debidamente firmado y autenticado con reconocimiento de firma, huellas y contenido, documento donde debe aparecer la firma y huella del beneficiario. En caso de ser varios beneficios, estos deben estar registrados en el poder y necesariamente quien firma el poder debe ser uno de ellos-cuando aplique.

Entidades Financieras Vigiladas

Los Clientes del Sector Financiero vigilados por la Superintendencia Financiera no están en la obligación de diligenciar el Formato de Apertura de Cuenta, sin embargo, deben presentar los siguientes anexos:

- ✓ Informe Financiero o de Gestión al último corte.
- ✓ Certificado de Representación Legal de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- ✓ Declaración del Oficial de Cumplimiento sobre el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT).
- ✓ Autorización para la Grabación de Llamadas Telefónicas.
- ✓ Registro de Firmas Autorizadas.

El tiempo promedio requerido para el estudio y verificación de la información y documentación solicitada en la aprobación de Apertura de Cuentas a Clientes, es de dos (2) días hábiles, contado a partir de la fecha de recibido el formato debidamente diligenciado con su documentación completa.

Este tiempo puede cambiar de acuerdo a lo que se tarde la verificación de la información del Cliente y si el Oficial de Cumplimiento no considera necesario solicitar información adicional al Cliente.

El Oficial de Cumplimiento deberá presentar al Comité de Cumplimiento, las Aperturas de Cuenta de:

- ✓ Agentes de Carga Internacional
- ✓ Asesores en Inversiones
- ✓ Comerciantes de piedras y metales preciosos
- ✓ Cooperativas no Financieras.
- ✓ Empresas del Sector Minero y servicios relacionados
- ✓ Fundaciones sin Ánimo de Lucro
- ✓ PEPs (Personas Públicamente Expuestas)
- ✓ Sociedades de Intermediación Aduanera
- ✓ Sociedades Portuarias
- ✓ Usuarios Aduaneros Permanentes
- ✓ Usuarios Altamente Exportadores
- ✓ Usuarios de Zona Franca

Proceso Vinculación Clientes

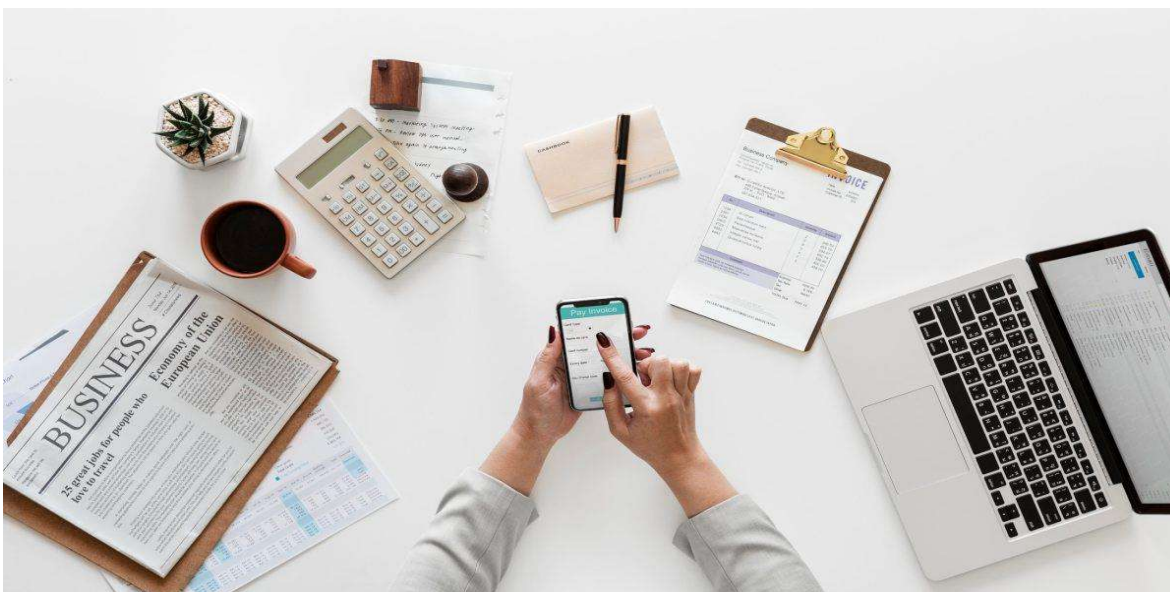
Actividad	Responsable	Descripción	Registro
Diligenciar el Formato de Apertura de Cuenta	Cliente-Asesor Comercial	Diligencia la Apertura de cuenta (Vinculación) apoyándose en el instructivo para el diligenciamiento de apertura de cuentas persona natural o jurídica, según corresponda.	Formato de Apertura de Cuenta /Formato de Actualización de Apertura de Cuenta
Firmar Apertura de Cuenta	Departamento Comercial Entidad Financiera	<p>Recibe del solicitante el formato de Apertura de cuenta diligenciado, junto con la documentación anexa del Cliente y de los ordenantes, terceros o representantes legales, y verifica que esté conforme con la información y documentación solicitada para cada caso en particular.</p> <p>Si la información y/o documentación no cumple con los requerimientos, se pone en contacto con el solicitante indicándole la documentación e información faltante.</p> <p>Si todo está conforme, previa realización de la visita domiciliaria y de las consultas de control, firma la Apertura de cuenta en los campos "Nombre y Firma del Asesor Comercial que recepciona la información" y "Esta Apertura está bajo la responsabilidad de" y recoge firma del Gerente Comercial o Representante Legal Comercial de la Compañía. Entrega Apertura al Asistente de Aperturas o persona responsable en la Sucursal.</p>	
Confirmar información del Cliente	Asistente de Servicio al Cliente /Persona	Confirma telefónicamente si la información del Cliente y Ordenantes (dirección, teléfono, cuentas bancarias), concuerda con la información consignada en el Formato de Apertura de Cuenta. Si todo está correcto, coloca su nombre y firma en el espacio "Confirmado por", aceptando que la información fue confirmada.	Apertura de Cuenta

	responsable en la Sucursal	Si la información no concuerda, coloca las observaciones respectivas en el Formato.	
Consulta en Listas de Control	Asistente de Aperturas	<p>Recibe el Formato de Apertura de Cuenta una vez confirmada la información telefónica, revisa en Listas de Control el nombre del cliente y lo consulta en google.com. Si todo está correcto, coloca su nombre y firma en el espacio "Verificado por", aceptando que la información fue verificada.</p> <p>Si la información no concuerda o el cliente aparece en las listas de control, devuelve al Comisionista o Promotor Comercial, relaciona la devolución en "Formato de recibo de Aperturas de cuentas" y lo hace firmar del mismo.</p>	
Revisión por parte del Oficial de Cumplimiento	Oficial de Cumplimiento	<p>Revisa la vinculación o actualización del Cliente o Usuario, que cumpla las políticas de SARLAFT y si no encuentra nada inusual, registra su firma en el espacio respectivo del formulario en señal de aprobación.</p> <p>Si requiere información adicional del Cliente, la solicita a través del Asesor Comercial.</p> <p>Presenta al Comité de Cumplimiento las Aperturas que así lo requieran según lo definido en las generalidades.</p> <p>Entrega al Asistente de Aperturas tanto las Aperturas de Clientes Aprobados, como las de los Clientes Rechazados.</p>	
Aprobación de Gerente Comercial	Gerente Comercial	Verificada la información por el Asistente de Aperturas y aprobada por el Oficial de Cumplimiento, la documentación pasara a la autorización de vinculación o actualización de la cuenta, por parte de la Gerencia Comercial	

Creación del Cliente o Usuario en los Sistemas de Información	Asistente de Aperturas	<p>Relaciona las aperturas de cuenta que entregará para creación en los sistemas de back office.</p> <p>Recibe las aperturas, revisa si el Cliente se encuentra creado, de lo contrario lo crea en el sistema de la entidad financiera</p> <p>Si el cliente ya está creado relaciona en la apertura de cuenta el número de cuentas que corresponda.</p> <p>Devuelve las aperturas al Asistente de Aperturas.</p> <p>Procede a la creación o actualización del Cliente en el sistema de información de la Compañía.</p>	
Informar aperturas rechazadas	Asistente de Aperturas Asesor Comercial	<p>Informa al Asesor Comercial o al funcionario en la Sucursal la causal de rechazo.</p> <p>Se pone en contacto con el Cliente para informarle que fue rechazado y que la compañía se abstiene de admitirlo. El procedimiento finaliza.</p>	
Aperturas (Formatos de Vinculación de Clientes)	Asistente de Aperturas	<p>Organiza en un folder marcado, la Apertura de cuenta del Cliente con la documentación anexa.</p> <p>Cuando se trate de actualizaciones de cuentas, se entrega la documentación, para que el Asistente de Archivo, la guarde en su respectiva carpeta.</p> <p>Relaciona la Apertura de cuenta del Cliente en el registro Formato de entrega de Aperturas de cuentas a archivo y entrega al Asistente de Archivo.</p>	Formato de entrega de Aperturas de cuentas a archivo Carpeta Cliente

Martin Adolfo Alegría
Instructor.

LA IMPORTANCIA DEL ANALISTA DE CREDITO EN UNA ENTIDAD FINANCIERA



Los Analistas de Crédito evalúan la solvencia de las personas que aplican a la obtención de un préstamo bancario. En tal sentido, están a cargo de recolectar y examinar la información financiera de cada persona, tales como su historial de pagos, balance de ingresos y ahorros.

Los Analistas de Crédito se enfocan en examinar la información crediticia para calcular el riesgo financiero existente de ser aprobado el préstamo o crédito solicitado. En tal sentido, por lo general, estos profesionales trabajan para entidades financieras (Bancos, Firms Comisionista, etc.).

las funciones más comunes de un Analista de Crédito:

Realizar un análisis preciso de la condición financiera del cliente:

- ✓ Evaluar el nivel de ingresos y capacidad de pago de los clientes que hagan una solicitud de crédito, además de determinar si cuenta con activos y obligaciones financieras.
- ✓ Evaluar los estados financieros, deudas, declaración de impuestos, balances bancarios y demás información que refleje la situación financiera del cliente.
- ✓ Analizar las tendencias reflejadas en la información obtenida.
- ✓ Destacar cualquier irregularidad o la falta de cualquier tipo de información.
- ✓ Determinar los factores de riesgo.
- ✓ Examinar la fuente de ingresos de los clientes.
- ✓ Determinar la tasa de interés e índices aplicables en base a la condición financiera del cliente.
- ✓ Elaborar reportes detallados para dejar registro de la información obtenida.

- ✓ Brindar asistencia al Gerente de la Sucursal, previo a la aprobación o negación del crédito, a los fines de garantizar que el cliente cumpla con los requerimientos establecidos:
- ✓ Recopilar información y procesar cada archivo hasta la conclusión del proceso.
 - Ponerse en contacto con otras instituciones financieras para verificar el historial financiero de quien está solicitando el crédito.
 - Evaluar los activos y el estado financiero general del cliente.
 - Analizar el historial de pago del cliente.
 - Elaborar un informe detallando cualquier irregularidad que haya sido observada.
- ✓ **Llevar registros detallados del historial financiero de quien está solicitando el crédito:**
 - Comunicarse con otras instituciones financieras para solicitar detalles acerca de la capacidad de pago de los clientes (Centrales de Riesgo)
 - Llevar una lista actualizada y debidamente detallada de las revisiones atendiendo a las políticas y regulaciones de préstamos y líneas de crédito.
 - Recopilar, copiar, clasificar y archivar las solicitudes en progreso y las que hayan sido aprobadas.
 - Elaborar informes mensuales, trimestrales y anuales.
- ✓ Remitir las solicitudes que sean procesadas al Gerente de la Sucursal con las observaciones a ser consideradas para la aprobación o negación del crédito o préstamo.
- ✓ Garantizar que la documentación entregada por el cliente esté conforme a los estándares de la institución.
- ✓ Calcular las tasas de interés aplicables en base al historial financiero del solicitante.
- ✓ De ser posible, trabajar en conjunto con el Asesor Financiero a los fines de delimitar cabalmente el criterio crediticio.
- ✓ Estar al corriente de las regulaciones aplicables al ámbito de créditos y préstamos.
- ✓ Garantizar el cumplimiento de los controles y políticas internas aplicables a los productos crediticios, a los fines de brindar transparencia en cada solicitud que sea procesada, además de cumplir con la normatividad que permita mitigar el Riesgo de Crédito, de acuerdo a lo estipulado en el Sistema de Administración del Riesgo Crediticio.



Servicio Nacional de Aprendizaje -SENA
Centro de Comercio y Servicios Regional Cauca.
Gestión Bancaria y de Entidades Financieras

Competencia: 210301003 - Analizar el riesgo crediticio de acuerdo con las políticas institucionales y normatividad vigente.

“El riesgo crediticio es la posibilidad de que una entidad incurra en pérdidas y se disminuya el valor de sus activos, como consecuencia de que sus deudores fallen en el cumplimiento oportuno o cumplan imperfectamente los términos acordados en los contratos de crédito. Toda la cartera de créditos está expuesta a este riesgo, en mayor o menor medida”

La importancia de implementar el **Sistema de Administración del Riesgo Crediticio (SARC)** en una entidad financiera, las entidades han de evaluar permanentemente el riesgo crediticio inherente a todas las operaciones que conforman su portafolio de crédito, desde el momento del otorgamiento del crédito respectivo, durante la vida del mismo y cuando se produzcan reestructuraciones.

Estudio de Caso

Millonarios créditos fueron otorgados a clientes que nunca lo solicitaron, se argumenta que funcionarios de la Registraduría, serían cómplices de suplantación de identidad, son centenares de colombianos los que han denunciado ser víctimas de este delito y tener ahora su vida empeñada en entidades bancarias y financieras por créditos que nunca solicitaron. El común denominador es la utilización de su cédula, firma y huella sin siquiera saberlo. (Documental investigativo del programa Séptimo Día)

<https://www.youtube.com/watch?v=iLy0wBw6WEU>, apreciado aprendiz lo invitamos a ver el documental propuesto como estudio de caso, para que usted pueda desarrollar la actividad.

La investigación está centrada en la historia de los señores:

Abel Espinosa
Arturo Duque Gaviria

Una vez visto y analizado el video con los dos casos de la vida real, usted apreciado aprendiz debe entregar un documento en Word o pdf, como evidencia, donde se pueda evidenciar, portada, introducción, desarrollo de los 20 puntos planteados y su conclusión de la actividad:

1. Describa la historia de los dos protagonistas del documental investigativo, tanto de Abel Espinosa como Arturo Duque Gaviria, con respecto al perfil, que profesión tiene cada uno, lugar donde residen, con que entidades financieras se vieron involucrados, que tipos de créditos fueron aprobados y en qué lugares de Colombia. ¿Qué diferencias encuentra entre los dos protagonistas, teniendo en cuenta, como cada uno abordó su investigación de la estafa de la que fueron víctimas?
2. De acuerdo a la normatividad para la vinculación de clientes en una entidad financiera y poder adquirir los productos o servicios, se deben cumplir con unos requisitos básicos, defina dichos requisitos para:
 - a) Persona natural asalariada
 - b) Persona natural independiente
 - c) Persona natural pensionada
 - d) Persona jurídica
3. De acuerdo a lo anterior al señor Abel Espinosa y Arturo Duque cual es el perfil al que pertenecen y que documentos se les hubiese solicitado para vincularlos como clientes en las entidades bancarias donde les fueron aprobados los créditos, tome dos entidades financieras de acuerdo al documental para cada cliente y defina los requisitos exigidos.
4. De acuerdo al documento **Procedimiento de Vinculación y Actualización de Clientes**, como podría aplicarlo para el caso de los señores Abel Espinosa y Arturo Duque, argumente para cada uno.

5. Investigue cual es la importancia de un analista de crédito, cuáles son sus funciones dentro de una entidad financiera (Se recomienda leer el material de apoyo **“La Importancia del Analista de Crédito en una Entidad Financiera”**)
6. Defina dos créditos aprobados para cada cliente, donde se pueda evidenciar la siguiente información:
- a) Entidad Financiera
 - b) Línea de crédito
 - c) Monto
 - d) Requisitos y documentos requeridos para su aprobación
7. De acuerdo al punto 4 y 5 que hubiese pasado si asesor comercial y el analista de crédito realizan los procesos y protocolos de seguridad requeridos para la aprobación de los créditos, argumente para cada uno
8. Defina que es un crédito de libranza y los requisitos requeridos, ¿cómo cree que aplica para los protagonistas de esta historia?
9. ¿Cómo detectaron los clientes que les habían asignado unos créditos que ellos no habían solicitado? argumente para cada cliente.
10. Que entidades financieras, una vez los clientes hicieron la reclamación por los desembolsos de los créditos que ellos nunca solicitaron, dieron pronta solución y que entidades fueron negligentes y no prestaron atención a la reclamación de cada cliente,
11. De acuerdo a lo anterior ¿En qué momento puede definirse que se materializo el Riesgo de Crédito en cada entidad financiera que tuvo vínculos comerciales con los señores Abel Espinosa y Arturo Duque?
12. De acuerdo a los puntos 10 y 11, en que Entidades Bancarias se materializo el riesgo de crédito y en cuales no, argumente cada una.
13. ¿Cuál es el rol que ejerce el Oficial de Cumplimiento en una entidad financiera, como incide él en los procesos de vinculación de clientes y en la aprobación de créditos?
15. Para usted cual es la importancia como aprendiz del programa de Gestión Bancaria el conocer sobre las funciones del Asesor Comercial y Analista de Crédito, en los procesos de vinculación de clientes y Análisis de Crédito, en lo que respecta al Sistema de Administración del Riesgo Crediticio, argumente para cada uno.
16. ¿Para qué sirve el SARC?, ¿Por qué la Superintendencia exige su implementación en las entidades financieras? Argumente cada una.
17. De acuerdo a lo establecido como buenas prácticas en el manejo de la información crediticia, usted como aprendiz de Gestión Bancaria, cuales podría ser sus recomendaciones para su familia y amigos.
18. De acuerdo al Código de Ética y Conducta del BBVA, en su capítulo 1.1. **Conocimiento del Cliente**, argumente como puede aplicar en su vida profesional si a futuro está vinculado a una entidad financiera, para evitar que se vea envuelto en una situación como la planteada en el estudio de caso.
19. De acuerdo al Código de Ética y Conducta del BBVA, en su capítulo 4.3 **Política Anti corrupción**, defina su importancia y que pasaría si un funcionario no la aplica.
20. El ser funcionario financiero requiere de diversas habilidades con el fin de garantizar el buen desempeño, y así un excelente servicio a los clientes; no es suficiente con el conocimiento técnico del portafolio financiero, pues es indispensable crear estrategias que permitan el cumplimiento del plan de gestión comercial, basado en buenas prácticas, esto es el valor agregado que pone a su labor, ese PLUS que lo diferencia de los demás, teniendo en cuenta que será la catapulta para su carrera profesional en el sector financiero.

De acuerdo a lo anterior, responda:

- a) ¿Qué importancia tiene la HONESTIDAD en su labor como funcionario financiero?
- b) ¿Considera que el aplicar el valor de la honestidad tiene repercusiones en su vida personal y laboral?
- c) ¿Cuáles cree que son las habilidades y valores que debe tener el asesor financiero y el analista de crédito, para lograr el éxito en su labor?
- d)Cuál es la importancia de conocer la normatividad y el código de ética y conducta, en su desempeño como funcionario de una entidad financiera, que puede pasar si en algún momento se procede a beneficiar a un cliente o a utilizar a un cliente, para beneficio propio, argumente.
- e) Que enseñanza le deja este estudio de caso para su vida personal y profesional, argumente.

Estimado aprendiz le deseo éxitos, recuerde que esta actividad se realiza de manera individual.

Martin Adolfo Alegría
Instructor Técnico.



GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

PROCEDIMIENTO DESARROLLO CURRICULAR

GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Tecnólogo en Gestión Bancaria y de Entidades Financieras
- **Código del Programa de Formación:** 121202 Versión: 101
- **Nombre del Proyecto:** Asesoría Comercial y Financiera: Estrategia para Fidelización de usuarios del Sector Financiero
- **Fase del Proyecto:** Análisis
- **Actividad de Proyecto:** A4-evaluar el riesgo de la operación financiera aplicando las directrices establecidas en el SARLAFT, SARO Y SARI.
- **Competencia:** 210301002 - Dar asesoría comercial y financiera que conduzca a la satisfacción de las expectativas y necesidades reales del cliente.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:** 272943 - Aplicar la normatividad vigente sobre el SARLAFT, SARO Y SARI cumpliendo con las disposiciones legales.
- **Duración de la Guía:** 24 horas (18 horas de Trabajo Directo, 6 horas de trabajo Independiente).

2. PRESENTACION

SISTEMAS DE ADMINISTRACION DE RIESGOS



Imagen No. 1

Bienvenido al proceso auto formativo para aplicar la normatividad en Administración de Riesgos.

Esta guía le permitirá seguir su proceso auto formativo sobre, Administración de Riesgos Financieros, de igual manera podrá identificar que es un riesgo, clases de riesgos, ¿Qué significa administrar un riesgo?, que es un proceso administración del riesgo, como identificarlo, su análisis, como se valora, cual es el tratamiento que se le da al mismos.

Así mismo, se profundizará en el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo –SARLATF, Sistema de Administración del Riesgo Operativo- SARO, Sistema de Administración del Riesgo Crediticio –SARC y Sistema Administración de Riesgo Informático-SARI. Adicionalmente, encontrará los conceptos que le ayudará a identificar y clasificar los riesgos a los que están expuestas las operaciones que realiza las entidades financieras, con el objetivo de lograr vincular clientes que cumplan con los parámetros establecidos por la entidad y el gobierno nacional. Por último y con el fin de lograr los resultados de aprendizaje se propone realizar las actividades con la actitud, la ética, los valores y el trabajo en equipo que debe caracterizar al aprendiz del SENA.

Es importante que el aprendiz realice trabajo investigativo que le permite profundizar sobre los sistemas de administración de riesgos, la normatividad vigente y su estructura

“El riesgo viene de no saber lo que se está haciendo.”
Warren Buffett.



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Descripción de la(s) Actividad(es):

Los aprendices deben desarrollar a lo largo de la orientación de la competencia las siguientes actividades de aprendizaje:

Actividad No. 1: Realizar la consulta, definición y socialización por equipos de trabajo de los principales conceptos y términos relacionados y a desarrollar durante la competencia.

- | | | |
|-------------------------|---------------------------|-----------------------|
| - Actividad ilícita | - Corrupción | - Fraude Interno |
| - Blanqueo de Capitales | - UIAF | - Listas Restrictivas |
| - Extinción de Dominio | - Oficial de Cumplimiento | - OFAC |

3.1 ACTIVIDADES DE REFLEXIÓN INICIAL:

Dadas las transacciones comerciales que se realizan a diario, las entidades financieras se ven obligadas a tomar medidas de seguridad que prevengan y minimicen los riesgos tales como: ingreso de dinero ilícito, es decir dinero del narcotráfico, que originaría sanciones, intervención judicial o cierre de entidad; otro aspecto importante es el no pago de las obligaciones por parte de los clientes, conllevándolas a una posible quiebra, y por último, el riesgo de errores en los procesos operativos, que conducen a incrementar la carga laboral, el inconformismo por parte de los clientes por el mal servicio y el retiro de éstos, como también sanciones por parte de la Superintendencia Financiera y del Estado.

El lavado de activos y la financiación del terrorismo representan una gran amenaza para la estabilidad del sistema financiero y la integridad de los mercados por su carácter global y las redes utilizadas para el manejo de tales recursos. A manera de reflexión y contextualizando el papel de la Superintendencia Financiera de Colombia dentro del Sistema Financiero, de acuerdo a lo anterior responda los siguientes interrogantes:

- ✓ ¿Qué funciones ejerce la Superintendencia Financiera dentro del Sistema Financiero?
- ✓ ¿Cuáles son las obligaciones de las entidades Financieras para mitigar los riesgos del Lavado de Activos?
- ✓ ¿Cómo se puede ver afectado el Sistema Financiero Colombiano de no ejercer los controles pertinentes, con respecto a las actividades ilícitas?

De manera individual cada aprendiz debe investigar una noticia sobre lavado de activos, debe realizar el análisis sobre las consecuencias de incurrir en estas actividades y cuál es su conclusión al respecto

Socialícelo con su grupo.



Servicio Nacional de Aprendizaje -SENA
Centro de Comercio y Servicios Regional Cauca.
Gestión Bancaria y de Entidades Financieras

Competencia: 210301002 - Dar asesoría comercial y financiera que conduzca a la satisfacción de las expectativas y necesidades reales del cliente.

Resultados de Aprendizaje Alcanzar: 272943 - Aplicar la normatividad vigente sobre el SARLAFT, SARO y SARI cumpliendo con las disposiciones legales.

El tema de Riesgos Financieros tomó importancia en Colombia hacia el año 2000, originado por el alto volumen de dinero proveniente del narcotráfico y el secuestro; éste logró entrar en varias entidades financieras, provocando que fueran intervenidas por la Superintendencia Financiera y el Estado. Para evitar que estos dineros llamados ilícitos entrarán al sistema financiero y una vez allí se convirtieran en dinero legal (lavado de activos), la Superintendencia Financiera ordena a las entidades que deben llevar un control sobre éste tema de forma estricta, y es así como implementan el SARLAFT Sistema de Administración del Riesgo del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, SARO- Sistema de Administración del Riesgo Operativo, SARC-Sistema de Administración del Riesgo Crediticio.

De acuerdo a los temas abordados hoy en formación relacionados con el SARLAFT, la normatividad relacionada con el lavado de activos y la financiación del terrorismo en Colombia es importante conocerla y aplicarla, para cumplir con la lineamientos y directrices establecidos por la superintendencia financiera, por esta razón a cada grupo se le asignó una ley o decreto que está muy ligado al SARLAFT, para ello se adjunta material de apoyo para que cada grupo lea analice y realice una presentación con la información que ustedes crea que es importante socializar y que nos permite profundizar su efecto en la implementación para apoyar en el Sistema de Administración del Riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo.

Se relaciona el tema asignado de acuerdo a los grupos conformados correspondiente a la actividad No.2:

- Grupo 1: **Ley 1121 de 2006**
- Grupo 2: **Informe de Gestión UIAF 2019**
- Grupo 3: **Ley 526 de 1999**
- Grupo 4: **Ley 793 del 2002**
- Grupo 5: **Ley 1621 De 2013**
- Grupo 6: **Ley 365 1997**
- Grupo 7: **Decreto 1674 de 2016 PEP**
- Grupo 8: **GAFI Nuevas_40_Recomendaciones**

Martin Adolfo Alegría
Instructor.