

## **Guía de Introducción a los Bancos**

Los Bancos son fundamentales para el movimiento del dinero, el desarrollo de las empresas y de los negocios. Nos permite guardar el dinero, realizar transacciones monetarias, ahorrar, invertir y solicitar préstamos para la adquisición de vivienda, carro o libre destino.

Por ello, he preparado esta guía de Iniciación para el entendimiento de las operaciones básicas, la adquisición de productos y servicios.

Soy Juan Carlos Medina Velandia, su Consultor, Formador y Amigo. No dude en contactarme para obtener más Información y Apoyo.

**Email: [conideas\\_plus@yahoo.com](mailto:conideas_plus@yahoo.com)**

Web: <http://www.educacion-virtual.org/>

## **Generalidades Bancos:**

### **¿Cuál es el origen de la palabra Banca o Banquero?**

Los banqueros y prestamistas se sentaban en sus bancas para realizar sus transacciones. Cuando Quebraban, las autoridades les rompían la banca, o sea quedaban en banca rota.

### **¿Cuál ha sido la evolución histórica de la Banca?**

En la Edad Media la Banca estaba estrechamente vinculada al comercio, en la última parte del siglo XVIII se especializa en la esencia del negocio bancario "la financiación", luego aparecieron distintas entidades con el propósito de financiar grandes proyectos de desarrollo, en los años cincuenta y sesenta se realizó la gran expansión bancaria y la era del consumo de masas, se intensificó la competencia de productos y servicios financieros ofrecidos a la clientela, y se llega a la globalización caracterizada por la existencia de un mercado universal tanto en el activo como en el pasivo.

### **¿Por qué existen las Entidades Financieras?**

Existen para atender las necesidades financieras de sus clientes y del público en general. Igualmente, persiguen una utilidad para satisfacer las necesidades de sus accionistas.

### **¿Cuál es el negocio Bancario?**

Los Bancos son Intermediarios Financieros, reciben el dinero del público y lo colocan en el público. Por este servicio obtienen un margen de intermediación (diferencia entre el interés que pagan por el ahorro y el que cobran por los créditos), y adicionalmente cobran por los servicios prestados (comisiones, cuotas de manejo).

### **¿Hacia donde se redirecciona el negocio Bancario?**

Hacia la Banca de servicios para un Cliente sofisticado que exige: eficiencia en los sistemas operativos, tiempo real e las operaciones y capacidad de distribución. Por ello, no es de extrañar que las actividades de un Banco se agrupen en áreas de negocio tan variadas como, la banca minorista, corporativa, internacional, tesorería, inversiones, banca privada e industrial. Los productos de ahorro y crédito así como la prestación de servicios de pago, se ampliaron a la gestión del riesgo y a las actividades de emisión, colocación y aseguramiento de valores, así como a servicios fiduciarios.

### **¿Qué vende un Banco?**

Productos y Servicios Financieros (custodia, ahorro, inversión, préstamos, pagos, moneda extranjera, referencias, cambio de cheques, medios de pago, traslados de dinero), intermediación entre los que tienen dinero y los que no tienen, asesoría financiera para que toda persona alcance sus sueños y satisfaga sus necesidades.

### **¿Cuáles son las principales fuentes de Captación de Dinero del Banco?**

La captación vía depósitos a través de pequeños y medianos ahorradores (barata y abundante), Captación en el mercado interbancario mediante préstamos entre bancos a corto plazo (montos grandes y caros), Captación vía valores mobiliarios con la emoción de títulos o la cesión temporal de títulos.

### **¿Para qué sirve un Banco?**

Para dar seguridad a la gente en el manejo de su dinero (no necesita guardarlo en un colchón, ni cargar con exceso de dinero en efectivo), para circular el dinero (se consigna y se retira, se paga), para equilibrar la oferta y demanda de dinero (invierte excedentes y presta cuando hay déficit), para conectar a las Empresas con sus empleados / clientes / proveedores (a través de los cheques, recaudos, nómina), para respaldar a los clientes en sus operaciones con terceros (exportación, importación, venta anticipada de su producción), para apoyar los sueños y metas de la gente y empresas (ahorro programado, crédito, asesoría).

### **¿Qué diferencias hay entre un Banco y otro?**

Los Bancos pueden variar en el tipo y calidad de los servicios, en la cantidad y ubicación de sus canales de distribución (oficinas, medios electrónicos), en su solidez y respaldo, en sus políticas de atención de clientes, en su actualización y evolución permanente, y en su cercanía y afinidad con la gente (conocimiento del gerente oficina, recomendación de un amigo o familiar, experiencia previa, calidez trato, agilidad).

### **¿Qué enfoque de servicios deben escoger los Bancos, para diferenciarse y ser eficaces?**

Deben definir los mercados en que quieren estar y decidirse por: ser todo para algunos, algo para todos, o algo para algunos.

### **¿Dónde puedo encontrar las diferentes Entidades Financieras existentes en mi localidad?**

Existen Organismos que agrupan las diferentes Entidades Financieras de cada país, llámese Asociaciones Bancarias o Corporaciones Financieras. En su página Web se puede obtener información de sus Asociados y luego se puede acudir a la página Web de cada Banco para profundizar sobre los servicios.

### **¿Cómo se determina el tamaño de un Banco?**

Según el número de Oficinas, el número de Clientes, su Capital, el Valor de sus Captaciones (depósitos), el valor de sus Colocaciones (préstamos).

### **¿Cómo se define la Solidez de un Banco?**

Por sus Socios, Respaldo Financiero y de los Socios, su Trayectoria y Experiencia, Utilidades, Crecimiento, Imagen, Patrimonio, Calificación de riesgo emitida por las Entidades especializadas.

### **¿Cuáles son los principales indicadores de Rentabilidad de un Banco?**

Los indicadores más utilizados son la Rentabilidad sobre Activos (ROA) y la Rentabilidad sobre Recursos Propios (ROE). Como en cualquier otro Ratio, se considera una buena rentabilidad un ROA superior al 1%. El ROE puede mostrar cifras superiores al 10%, dependiendo de la inflación y características de mercado. El ROA es la Utilidad Neta / Activo Total. El ROE es la Utilidad Neta / Recursos Propios. Los Recursos Propios son el Capital + las Reservas.

### **¿Cuál es el margen financiero?**

La diferencia entre los ingresos por los productos financieros (intereses) y los gastos financieros (intereses).

### ¿Cuál es el margen operativo?

La diferencia entre los otros ingresos financieros (comisiones) y los gastos no financieros (costos de explotación).

### ¿Qué es la liquidez de un Banco?

Los Bancos deben disponer en todo momento de los fondos necesarios para cumplir con sus obligaciones, como: mantener reservas impuestas por el Banco Central, satisfacer la retirada de los depósitos por parte de los clientes, financiar la demanda de préstamos. Índices: Préstamos / Activo Total, Préstamos / Depósitos, Caja y Depósitos Banco Central / Activo Total.

### ¿En qué consiste la calidad del crédito de un Banco?

La morosidad es uno de los principales riesgos de la actividad bancaria. Por ello, una de sus funciones es, preverlos y ajustar la rentabilidad de los préstamos (interés) al riesgo al que se expone. La calidad del crédito se mide con la participación que tiene la cartera morosa respecto de la cartera total. El ideal es tener índices inferiores al 10%. Otro factor importante es el monto de provisiones que debe hacer el Banco para respaldar la cartera vencida y que queda improductivo. Cuando la cartera se castiga (difícil cobro), estas provisiones responden por la pérdida y entran como un gasto, afectando las utilidades.

### ¿Cómo se mide el Riesgo de un Crédito?

El modelo más conocido es el de las 5 C: Carácter, Capacidad, Capital, Colateral (Garantía), Condiciones. El Carácter es la integridad y honradez del prestatario, La Capacidad se refiere a los ingresos y generación de fondos para cubrir la deuda, El Capital es sinónimo de patrimonio (balances, bienes), El Colateral es la garantía que avala la operación, Las Condiciones se relacionan con el entorno del prestatario que pueden afectar su capacidad de pago.

### ¿En qué costos incurre el Banco para vincular a un nuevo cliente?

En publicidad, gastos de vendedores, papelería, operación, servicio en oficinas, tiempo.

### ¿Cuál es la Rentabilidad de un Cliente para el Banco?

Margen de intermediación (Saldo en cuentas Bancarias) + Margen de intermediación (intereses pagados por préstamos) + Comisiones y Cuotas de manejo - Gastos de Servicio/ Operación / Venta (canal utilizado, personal, papelería, publicidad, frecuencia, tiempo). Todos estos factores llevados en el tiempo.

### ¿Cuáles son los gastos más cuantiosos en un Banco?

Las oficinas bancarias o canales de distribución, los gastos de personal y los gastos tecnológicos.

### ¿Cuáles son los distintos tipos de Riesgo de un Banco?

Debido a su propia naturaleza, los bancos han asumido desde siempre distintos tipos de riesgos: crédito, liquidez, tipos de interés, tipos de cambio. Durante mucho tiempo el énfasis de la gestión bancaria ha estado en el diseño e implementación de un sistema de medición para los diferentes tipos de riesgo. El inadecuado control y supervisión puede llevar a la quiebra de una Entidad Financiera. Por ello, existen Entidades como la Superintendencia Bancaria, encargadas de vigilarlas. El objetivo es buscar y mantener el equilibrio entre la Rentabilidad y el Riesgo (crédito, mercado, operativo).

### **¿En qué consiste el Riesgo de Crédito?**

Es la probabilidad de que un prestatario (cliente) no devuelva el dinero prestado ni pague sus intereses estipulados. La actividad crediticia constituye la principal fuente de ingresos para un Banco, pero también puede ser la causa de la quiebra. Un buen sistema de análisis de crédito es crítico y decisivo para la gestión de cualquier entidad, añadida a la visión global de la cartera para evaluar la exposición a un determinado Grupo económico o Sector.

### **¿En qué consiste el Riesgo de Mercado?**

Se refiere a la probabilidad de sufrir pérdidas debido a movimientos inesperados y adversos del tipo de interés o tipos de cambio. Ejemplos: el dinero invertido en divisas, reducción del margen financiero por variaciones en los intereses, diferencias importantes entre los plazos de captación y colocación del dinero junto con variaciones importantes en el tipo de interés pagado y recibido.

### **¿En qué consiste el Riesgo Operativo y Tecnológico?**

Se relacionan con errores de liquidación de transacciones y ordenes de pago, fallas en el control interno, fallas del sistema, innovaciones y actualizaciones tecnológicas.

### **¿Cuál es la Necesidad de Capital de un Banco?**

Las Instituciones Financieras presentan mayores niveles de endeudamiento, respecto de otros Sectores económicos, y tienen que mantener un nivel de Capital mínimo (Ej: 8% del Activo Total).

### **¿Cuál es la Estructura básica de un banco?**

Cuenta con una Dirección General (administra y dirige) y una Red de Oficinas Bancarias. En la Dirección General se encuentran las diferentes áreas de una empresa (Presidencia, comercial, mercadeo, administrativa, financiera, planeación, recursos humanos, legal, cobranzas). En la Estructura de Oficinas, éstas se agrupan por zonas geográficas y por tipos de clientes a los que atiende (personas naturales, empresas).

### **¿Cómo se comunica el Banco con sus Clientes?**

A través de sus Oficinas, el correo directo, los extractos, el teléfono, la Publicidad.

### **¿Cuáles son los objetivos generales de un Banco?**

Financieros, Crecimiento, mejoramiento Eficiencia, Diferenciación Competencia, Posicionamiento y mantenimiento Imagen, Liderazgo en algunos rubros, Satisfacción de sus Clientes Internos y Externos, Mejoramiento continuo. Captar al menor costo, Vender al mejor precio y prestar el mejor Servicio.

### **¿Qué es estratégico para un Banco?**

Enfocarse en un nicho de mercado (clientes), especializarse y servirlo mejor que los demás, de manera rentable. Que sus clientes crezcan y evolucionen con el Banco, que nunca se vayan y mantengan una relación a largo plazo y de mutuo beneficio.

### **¿Cuál es el factor más importante de un Banco para los Clientes?**

La Confianza. Todo gira alrededor de la Confianza, para dejarle mi dinero guardado, para invertirlo, para que me lo devuelvan. Adicionalmente, se tendrán en cuenta otros factores como

el servicio, la tecnología, la cercanía, la relación, la amistad, la tradición, los productos y servicios, la agilidad, la rentabilidad, la economía, la facilidad, el valor agregado, la diferenciación, la marca.

### **¿Por qué los Bancos venden paquetes de productos?**

Los clientes tienen diferentes necesidades financieras (ahorro, sobregiros, créditos de mayor cuantía, inversiones, alternativas de pago,...) y a su vez los Bancos cuentan con variados productos para satisfacerlas. Para el Banco es más fácil y rentable vender varios productos de manera simultánea, y para el Cliente es más cómodo y benéfico.

### **¿Cómo es la Oficina Bancaria del Futuro?**

Se proyecta que las Sucursales, Agencias y Oficinas bancarias, estarán marcadas por algunos rasgos fundamentales: mantenimiento de la importancia de los productos tradicionales, crecimiento moderado de productos nuevos, aumento de la automatización de servicio al cliente sin sustituir el servicio personalizado, amplio crecimiento de la banca telefónica, desarrollo y posicionamiento de la banca por Internet, traslación de servicios y operaciones a entes centrales, incremento importante de la formación para la calidad y la venta, empleo de menos personal cada vez más calificado y en tiempo parcial, foco en los clientes actuales y en el desarrollo de las relaciones, centros de venta cada vez más especializados.

### **¿Cuál es la función de la Tesorería del Banco?**

La Tesorería de un Banco sirve de amortiguador entre las necesidades y excedentes financieros, entre la captación y la colocación. Cuando el Banco tiene mucha plata, la invierte, y cuando le hace falta, la consigue.

### **¿Cuál es la función del área Comercial de un Banco?**

Conseguir el dinero y los clientes programados en la planeación, superando las metas propuestas. Mantener a los clientes actuales y lograr su crecimiento. Desarrollar estrategias Comerciales para cautivar, vincular y mantener a los clientes. En algunos casos, trasladar clientes de la competencia y no dejarse llevar los propios. Agresividad, recursividad, servicio, garantía, amabilidad, calidez.

### **¿Cuál es la función del área de Mercadeo en un Banco?**

Definir y liderar estrategias de mercado que apoyen las metas comerciales y garanticen las ventas y servicios futuros. Desarrollar y actualizar los productos, comunicar y publicitar los mismos, conocer a los clientes, vigilar su adecuado servicio, desarrollar relaciones a largo plazo con los clientes, mantener programas para retener los clientes actuales, incursionar y evolucionar en la Banca electrónica y en nuevos canales de distribución. Ser el Representante del Cliente dentro de la Organización y el Representante de la organización ante el Cliente. Estrategia, visión, oportunidad, información, creatividad, sensibilidad.

### **¿Cuáles son los elementos básicos del Marketing Bancario?**

La existencia de una doble relación entre el Cliente y la Entidad (oferentes y demandantes de fondos), fuerte competitividad y asimilación casi automática de los nuevos productos y servicios, existencia de una clientela muy heterogénea (personas naturales, jurídicas, variaciones culturales

y sociales), Confidencialidad en los servicios financieros, prestación de servicios en cualquier parte y en tiempo real (tecnología).

### **¿Cuales son los puntos clave de un Plan de Marketing?**

El análisis del Entorno (zona influencia oficinas, variaciones coyuntura económica y legislación), análisis de la Competencia (conocimiento competidor, aspectos no ofrecidos por la competencia, diferenciadores), análisis de Mercado (clientes potenciales, crecimiento clientes actuales, participación mercado), evaluación Oficinas (conocimiento y Autoevaluación, nuevos canales), alternativas Estratégicas (recursos, reacción competidores, efectos sobre el mercado y clientes, efectos sobre las oficinas y canales), determinación de Objetivos (objetivos empresa, objetivos por oficina, cuantificación, asignación, venta, seguimiento), definición de Estrategia (combinación de las variables de marketing, producto, precio, plaza, promoción, relaciones, referidos, retención, recuperación), programa de Actuación (desglose de acciones, responsables, cronogramas, red de ventas), Sistema de Seguimiento y Control (revisión periódica, mejoras, nuevas decisiones, contingencias).

### **¿Cuál es la función del área Administrativa de un Banco?**

Proveer y regular los recursos requeridos por las diferentes áreas de servicio, buscado cada vez la mejor utilización de los mismos. Economía, eficiencia, agilidad, calidad, oportunidad.

### **¿Cuál es la función del área Tecnológica de un Banco?**

Proveer los medios de punta a las áreas de servicio y a los clientes. Innovación, vanguardia, agilidad, sencillez, versatilidad, flexibilidad.

### **¿Cuál es la función del área de Crédito en un Banco?**

Evaluar el riesgo de los clientes y colocar los créditos de manera responsable y accesible a las necesidades de los clientes. Criterio, confianza, agilidad, visión, rigurosidad.

### **¿Cuál es la función del área de Cobranzas en un banco?**

Recaudar la totalidad de la cartera (créditos) que se encuentran en mora, comunicándose con los clientes y negociando su pronto pago. Criterio, negociación, comunicación, frecuencia, oportunidad.

## **Cliente Externo de los Bancos**

### **¿Cuáles son las Necesidades Financieras de la gente?**

Las dos más grandes son: El cuidado y ahorro de su dinero, y el préstamo de dinero. Adicionalmente, el pago, la consignación, la obtención de dinero en efectivo, el traslado de dinero entre cuentas, giros a otros países, garantía y referencia bancaria, soporte financiero para importar o exportar, entre muchos otros servicios.

### **¿Cuál es el Perfil de un Cliente de un Banco?**

Toda persona puede ser cliente de un Banco dado que existe una gran variedad de productos y servicios. La cuenta de ahorros es la más generalizada y masiva. Todo empleado es cliente de un

Banco para recibir su sueldo, toda empresa es cliente de un Banco para realizar sus pagos y recibir los recaudos por venta de sus productos, y así sucesivamente.

### **¿Cómo investigo y conozco a los clientes?**

A través de las transacciones que realiza con el Banco, sus hábitos, preferencias y frecuencia. En las oficinas me comunico con él de manera informal y en investigaciones formales profundizo sobre su perfil y necesidades (encuestas, sesiones de grupo, entrevistas a profundidad).

### **¿Qué diferencia existe entre Cliente y Usuario en un Banco?**

El Cliente está vinculado al Banco mediante cualquier producto, mientras que el Usuario hace uso de los servicios sin estar vinculado al Banco (realiza pagos, consignaciones, cobra cheques por ventanilla, cobra giros).

### **¿Qué tipos de Clientes tiene un Banco?**

Son Personas Naturales, Empresas, Comercio y Entidades Gubernamentales. De acuerdo con ello, se organizan los Bancos para atender sus necesidades particulares.

### **¿Cuáles son los principales factores que tiene en cuenta un cliente para seleccionar un Banco?**

La solidez, experiencia, servicio, amabilidad, economía, rentabilidad, cercanía, tradición, recomendación, ofertas, variedad portafolio productos, especialidad en un determinado sector (Ej.: exportaciones).

### **¿Porqué los clientes tienen diferentes Bancos para realizar sus diferentes servicios?**

Porque trabajan o se relacionan con empresas que direccionan los pagos y créditos en otros Bancos diferentes a los de su preferencia. Igualmente, los Bancos no han logrado integrar al cliente en la totalidad de los servicios, por problemas de información, operación, venta, actualización estrategia.

### **¿Cuánto debo ahorrar mensualmente?**

Aunque depende de los objetivos, necesidades y capacidad de ahorro, se recomienda ahorrar entre un 10% y 30% de los ingresos mensuales. La razón es prever necesidades y emergencias futuras, así como realizar proyectos de mayor monto (tomar vacaciones, adquirir la cuota inicial de carro o vivienda, estudiar, comprar un equipo).

### **¿Si tengo un dinero extra, cómo debo invertirlo?**

Dependiendo del riesgo que desee asumir, se obtienen mayor o menor ganancias. A menor riesgo, menor ganancias, y viceversa. El ideal, es no poner todos los huevos en la misma canasta, sino invertir variado para cubrir los riesgos. Invertir parte en CDT, otro tanto en portafolios fiduciarios, en inversiones de pensiones, en moneda extranjera, en préstamos a terceros y en acciones.

### **¿Porqué las personas no ahorran?**

No tienen la cultura y hábito del ahorro periódico, se consume sin necesidad, no se planea ni se programan las actividades. Adicionalmente, en los países en desarrollo, el ingreso per cápita es bastante bajo.

### **¿Desde qué edad puedo ahorrar en el Banco?**

Desde pequeño y aún antes de nacer, puedo ahorrar en una alcancía y en una cuenta bancaria (el padre o madre sirve de acudiente, cuando es menor de edad).

### **¿Es conveniente endeudarme?**

A pesar de que la respuesta obvia es "No", no es conveniente tener deudas. Por lo general se prefieren las personas que tienen récord y experiencia crediticia. Adicionalmente, más que un gusto, es una necesidad obtener ciertas cosas importantes a través del crédito.

### **¿Qué tarjeta de crédito me conviene más?**

Aquella que me cobre menos interés y cuota de manejo, me otorgue más cupo de crédito, cuente con mayor cobertura e imagen de servicio (aceptación en el comercio, nacional e internacional), y ofrezca mejores servicios adicionales (amparos de seguros, calidad en la operación, solución de problemas y reclamos, alternativas de pago y plazos).

### **¿Por qué es conveniente contar con una Tarjeta de Crédito?**

Es indispensable para los viajes, en la reserva de los hoteles y alquiler de carro. Reduce la necesidad de cargar con efectivo, sirve para realizar gastos de emergencia (Ej.: hospitales) y atender los desbalances en los ingresos mensuales. Igualmente, sirve de referencia y respaldo económico.

### **¿Por qué a las personas no les gusta endeudarse?**

Les produce estrés y angustia deber, les intimida solicitar el crédito en un Banco, miedo al rechazo, demasiados trámites, no existe cultura de endeudamiento, y por el alto costo de los créditos.

### **¿Porqué existen personas que acuden a prestamistas informales, más costosos?**

Por la agilidad y facilidad, cuentan con pobres historiales crediticios, y tienen informalidad en los negocios e ingresos.

### **¿En qué consiste el historial crediticio?**

Toda operación de crédito, apertura de cuenta y récord de pagos, queda registrada en Entidades especializadas de acopiar esta información. Aparecen datos como: cuentas canceladas, saldadas o vigentes; tipo de crédito y pagos realizados a tiempo o en mora, días o meses de atraso, y vigencia.

### **¿Cuáles son las principales razones para cancelar una cuenta bancaria o dejarla inactiva?**

El cambio de lugar de residencia, cambio laboral y mala atención o servicio. Igualmente, se puede presentar cuando un Banco de la Competencia realiza una agresiva campaña de ventas en donde facilita los procedimientos para abrir una nueva cuenta y ofrece descuentos en el precio de los servicios.

### **¿Qué ventajas proveen los servicios electrónicos a los clientes?**

Comodidad, más horario de servicio, cercanía, más puntos de atención, independencia, autoservicio, agilidad, menos filas, nuevos servicios.

## **Cliente Interno de los Bancos**

### **¿Cuáles son los puestos principales en una Oficina?**

Inicia por el cajero o persona que atiende la caja (retiros, consignaciones, pagos, saldos), los representantes de servicio que atienden las necesidades adicionales (apertura y mantenimiento de cuentas, inversiones, reclamos, necesidades de información, chequeras, tarjetas,...), el personal administrativo (autoriza, verifica y cuadra las operaciones), y el personal comercial y directivo, encabezado por el Gerente de la oficina.

### **¿Cuáles son las necesidades mínimas de capacitación de una persona en un Banco?**

Inducción al Banco, Sector Financiero y Cargo. Capacitación para mejorar destrezas en el cargo actual y proyectarse a nuevas posiciones. Actualización en los servicios, novedades financieras y del entorno, Normas financieras y políticas del Banco. Ventas y servicio al cliente.

### **¿Qué es un trainee o Profesional en entrenamiento?**

Es un profesional recién egresado de la universidad que se capacita en las diferentes áreas del Banco para luego ocupar una posición Directiva de acuerdo con su perfil. Por lo general se dirigen a las áreas comerciales (Gerentes oficina)

## **Productos y Servicios Bancarios**

### **¿Qué alternativas tengo de ahorro e inversión del dinero?**

La más tradicional es la cuenta de ahorro, pero también se dispone de la cuenta corriente, los CDT's o Certificados de Depósito a Término, las cuentas Fiduciarias, la Compra de moneda extranjera y las Acciones.

### **¿Cómo se clasifican las cuentas corrientes?**

Según los Titulares de la Cuenta (individuales, conjuntas, solidarias), la situación Operativa de la Cuenta (activas, inmovilizadas, abandonadas), por la Disponibilidad de Fondos (libre disposición, bloqueadas, embargadas), por la Residencia del Titular (residentes, no residentes), por la Moneda (moneda local, divisa), por el Sector al que pertenece el Titular (público, privado).

### **¿Qué es un Certificado de Depósito "CDT"?**

Es un instrumento financiero al portador, negociable y emitido a la recepción de un depósito a plazo. Se paga un interés que puede ser fijo o variable, pagadero al vencimiento o en forma anticipada, con plazo mensual, trimestral o anual.

### **¿Qué es un fondo de inversión?**

Es un producto de ahorro e inversión a la medida de cada particular, que le permite diversificar el riesgo y aumentar la rentabilidad. La cual puede recibir por dividendos periódicos a modo de flujo regular de rendimientos, o se puede capitalizar los beneficios reinvertiéndolos en el mismo fondo. Las entidades administradoras reciben una comisión a cambio del manejo e inversión del dinero del fondo.

### **¿Qué alternativas tengo de préstamos?**

Dependiendo del destino del préstamo, se cuenta con crédito de vivienda, de carro, de estudio, de consumo, tarjeta de crédito y de libre destinación.

### **¿Qué es un préstamo hipotecario?**

Los que se encuentran garantizados por prendas reales como la hipoteca de un inmueble. Se especializa en la financiación de la construcción o compra de bienes inmuebles. El interés puede ser fijo o variable y el plazo se encuentra entre los 10 y 15 años, pudiendo llegar en algunos países hasta los 30 años.

### **¿Qué es el leasing?**

Es una operación cuyo objeto es la cesión de uso de bienes muebles o inmuebles (carros, maquinas, equipos, casas), a cambio del pago periódico de una cuota de arriendo, y en donde se incluye al final una opción de compra.

### **¿Qué es el factoring?**

La prestación de un conjunto de servicios administrativos y financieros que se realizan mediante la cesión de créditos comerciales, normalmente a corto plazo, con origen en la prestación de servicios y/o entrega de bienes. El fabricante o distribuidor (cedente) cede los créditos que ostenta ante terceros (deudores) a la compañía de factoring (factor) para que, como nuevo propietario los gestione y cobre. A cambio, recibe anticipo de los fondos y prestación de servicios.

### **¿Cuál es el perfil ideal de un cliente para que el Banco le apruebe un crédito?**

Con experiencia e historial crediticio excelente (ninguna demora en el pago), responsable (estable personalmente y financieramente), estabilidad en los ingresos (empleado), bajo nivel de endeudamiento (ingresos vs gastos), ingresos altos respecto del valor solicitado, buenas referencias comerciales y personales, contar con finca raíz y bienes que respalden la deuda.

### **¿Qué diferencias hay entre un producto de ahorro y uno de inversión?**

El ahorro por lo general está disponible para retirar el dinero cuando se requiera, y la inversión exige unos plazos determinados en que se deja guardado el dinero. Por ello, en la inversión se recibe más interés que en el ahorro.

### **¿Qué diferencias hay entre un producto de crédito y otro?**

Dependiendo del monto y destino del crédito, varían los plazos de pago, los intereses que se cobran y las garantías exigidas para amparar los préstamos. La tarjeta de crédito se puede pagar mensual y anual, otros créditos de consumo cuentan plazos de pago hasta de 3 años, el crédito de carro puede llegar a 5 años y puede exigirse el carro como garantía, el crédito hipotecario o de vivienda cuenta con períodos de pago más amplios (15 o más años) y la vivienda también se utiliza como garantía del valor prestado. Por lo general, los intereses de los préstamos a corto plazo son mayores que los de más largo plazo de pago. Igualmente, a menor garantía y mayor riesgo, mayor costo del dinero (intereses).

### **¿Qué pagos puedo realizar en un Banco?**

En general todos, servicios públicos, estudio, créditos, y convenios especiales con el comercio y las empresas beneficiarias del pago. También se puede pagar la nómina. Algunos Bancos restringen los medios de pago, para que no se realicen por ventanilla en las oficinas sino por medios electrónicos, como el teléfono, Internet o el débito automático.

### **¿Por qué se presentan grandes filas en el servicio de caja de las oficinas bancarias?**

Porque se concentran los períodos de pago y retiro. Especialmente, en las quincenas y en los vencimientos de los servicios públicos, las personas asisten al Banco a retirar su dinero o a pagar.

### **¿Qué medios de pago habilita el Banco para utilizar el dinero?**

Se dispone del cheque, la tarjeta débito, la tarjeta de crédito, la libreta de ahorros y el mismo efectivo, obtenido en las oficinas o en los cajeros automáticos.

### **¿Existe algún cobro por los servicios?**

Si, por la chequera y libreta de ahorros se cobra un monto fijo cuando la entregan, la tarjeta débito y crédito tienen un cobro periódico (mensual, trimestral), las transacciones en cajero automático y teléfono tienen por lo general un cobro dependiendo del servicio (consulta saldo, retiro efectivo, transferencia, pago), igual ocurre con los servicios por Internet. Las transacciones en las cajas de las oficinas bancarias por lo general no se cobran. Cuando se realiza un giro de dinero a otra persona, y se compran o cambian divisas en moneda extranjera, también se cobra una comisión por el servicio prestado.

### **¿Cómo y donde se utiliza la tarjeta débito?**

Cómo su nombre lo dice, esta tarjeta se utiliza para debitar de la cuenta bancaria (ahorros, corriente), ya sea para retirar efectivo de los cajeros automáticos y oficinas bancarias, o pagar las compras en los diferentes establecimientos comerciales. Para ello, se desliza la tarjeta por un medio de lectura de la banda magnética y se digita el Nip (número de identificación personal).

### **¿Cómo y donde se utiliza la tarjeta crédito?**

Esta tarjeta utiliza un cupo de crédito previamente asignado, ya sea como avance en efectivo en los cajeros automáticos y oficinas bancarias, o pago de las compras en los establecimientos comerciales. En los cajeros automáticos se requiere el Nip de la tarjeta (número de identificación personal), en las compras se presenta la tarjeta y se firma el respectivo voucher o comprobante de pago. Las compras se difieren por lo general a 1 año y se pagan mensualmente. El cupo de la tarjeta es rotativo, es decir se restituye su valor tan pronto se paga.

### **¿Qué es una tarjeta Inteligente?**

Una tarjeta inteligente es aquella que cuenta con un dispositivo de computador denominado chip, el cual sirve para guardar datos del cliente y realizar operaciones. Esta información le permite al cliente identificarse, retirar dinero, solicitar su saldo, ser atendido en hospitales, ponerle gasolina al carro, y muchos más servicios, sin necesidad de que el almacén esté conectado al Banco.

### **¿Cuales son los tipos de Tarjeta de Crédito que existen?**

Según la franquicia: Visa, Master Card, American Express, Diners. Según el Cliente: Gold, Clásica, Empresarial, Marcas Compartidas. Según el Servicio: Nacional, Internacional. Según el Responsable: Principal, Amparada.

### **¿Qué es un cheque y para qué sirve?**

Un cheque es un medio de pago universalmente aceptado. Es un papel de seguridad personalizado con la cuenta bancaria del cliente, en donde se registra el valor a pagar (en letras y números), el beneficiario del cheque la fecha y la firma del dueño de la cuenta. El beneficiario puede cobrar por ventanilla el cheque en la oficina del Banco que lo emitió, o puede consignarlo en su propio Banco (quién se encarga a través de procesos internos de cobrar el dinero).

### **¿Cómo se clasifican los cheques?**

Al Portador cuando se transmite por simple entrega y no es endosado, Nominativo cuando es extendido a una persona determinada, para Abonar en cuenta en donde no se puede pagar en efectivo, Confirmado cuando se autentica el documento y la existencia de fondos, Cruce sencillo o restrictivo (consignar únicamente en la cuenta del primer beneficiario).

### **¿Qué es un Sobregiro y como funciona?**

Un sobregiro es un préstamo temporal de pocos días (máximo 30 días) con cargo a la cuenta corriente, el cual se utiliza para atender una emergencia. Por lo general el sobregiro se preautoriza cuando se abre la cuenta corriente y se le asigna un determinado monto máximo para ser utilizado, cuando no se dispongan de fondos en la cuenta. En otras oportunidades, el Gerente de la oficina tiene la facultad para autorizar los sobregiros, dependiendo del conocimiento del cliente y del acuerdo que se llegue con el cliente para su pago.

### **¿Qué es un cajero automático y para qué sirve?**

Un cajero automático es una extensión de una oficina Bancaria en donde se puede hacer retiros en efectivo, consultar saldos, hacer pagos y transferencias, y consignar en algunos pocos casos. Entre el 70% y 80% de las transacciones de un cajero automático corresponden a los retiros en efectivo y consulta de saldos.

### **¿Qué es un extracto Bancario?**

Es un registro detallado de todo el movimiento de una cuenta Bancaria (consignaciones, retiros y cargos por comisiones) o Tarjeta de Crédito (compras, valores diferidos, valor pagado y saldo). Se emite mensualmente y trimestralmente según la cuenta.

### **¿Cada cuanto se reponen las tarjetas bancarias?**

La tarjeta débito por lo general no tiene fecha de vencimiento y solo se repone cuando cambia el diseño o características del plástico, y cuando se daña o deteriora por su uso. En cambio, la tarjeta de crédito se repone a su vencimiento, cada dos o tres años.

### **¿Cuál es el Impacto de Internet en los Servicios?**

La evolución de las tecnologías y comunicaciones producen enormes cambios sociales, económicos y políticos. La información electrónica permite distribuir datos de manera inmediata a cualquier parte del mundo. La competencia se aumenta, el volumen de información se incrementa, se facilita la comercialización y difusión de productos, se generan nuevas oportunidades de servicios, se aumentan y mejoran los canales de distribución y contacto de clientes, se mejora la asesoría al cliente, se desarrollan nuevas alianzas y consorcios

empresariales para beneficiar al cliente, se incrementan las transacciones comerciales, y se hace la vida más fácil y ágil al cliente. Hoy en día se puede abrir una cuenta bancaria, solicitar un servicio, pagar una cuenta, cambiar datos, comprar, capacitarse, informarse y comunicarse.

## **Oficinas Bancarias**

### **¿Qué servicios ofrece una oficina Bancaria?**

Apertura de cuentas, solicitud de extractos, inversión en CDT's, operaciones de caja (consignaciones, retiros, pagos, saldo), actualización de información personal (cambio dirección, teléfono), solicitud de créditos, recepción y envío de giros, asesorías financieras, reclamos, recepción de cheques devueltos. Las operaciones de caja pueden representar el 80% del total de las transacciones.

### **¿Cuál es el horario bancario?**

Horario normal diurno entre semana, horario adicional nocturno y en fines de semana. Por lo general se trabaja en jornada continua. Pero varía cada horario según la ciudad, el Banco y la Oficina, ajustándose a las necesidades competencia y demanda de los clientes.

### **¿Por qué se sigue atendiendo a los clientes en las oficinas, si existen medios electrónicos como los cajeros, el teléfono e Internet?**

Algunos clientes prefieren el servicio personalizado, no conocen los medios electrónicos, y les genera miedo e inseguridad realizar transacciones a través de ellos. Indudablemente, para el Banco es más económico atender a un cliente por medios electrónicos, sin embargo, en las oficinas tienen más contacto con el cliente y le pueden ofrecer otros productos. Adicionalmente, todavía existe el cheque como papel y no se ha podido eliminar.

## **Procedimientos y Actividades Bancarias**

### **¿Qué se requiere para abrir una cuenta bancaria?**

Las cuentas de ahorro son las más fáciles y rápidas de abrir, por lo general solo requieren de la presentación en una oficina bancaria, identificación, llenar la respectiva solicitud con los datos personales y comerciales, y verificación de la información. Las cuentas corrientes y aquellas que llevan implícito un crédito en su paquete de servicios (sobregiro, consumo, tarjeta crédito), requieren un estudio adicional de riesgo (monto a autorizar) y moralidad crediticia (historial de pago).

### **¿Qué se requiere para que aprueben un crédito?**

Llenar la respectiva solicitud de crédito (según el destino del dinero), adjuntar los documentos soporte de la información (ingresos, gastos, patrimonio, referencias), y esperar al estudio y aprobación de la solicitud.

### **¿Por qué se puede negar un crédito?**

Por brindar información inexacta o falsa, por no contar con los ingresos o respaldo para el monto solicitado, por tener un historial moroso y de no pago en mis anteriores créditos, por presentar un riesgo mayor a las políticas de la Entidad (edad, inestabilidad laboral o de ingresos).

### **¿Por qué es importante pagar puntualmente mis deudas?**

Porque queda guardado mi récord crediticio, el cual demuestra mi responsabilidad y capacidad de pago histórico. Esta información es básica para la aprobación de nuevos préstamos.

### **¿Si por alguna eventualidad, no se puede pagar la cuota del crédito, qué se debe hacer?**

Nunca se debe dejar de pagar sin haber hablado con el Banco. Con seguridad, se pueden encontrar alternativas de solución de pago (un pequeño aumento del plazo, una refinanciación de la deuda, un pago parcial). Se debe por todos los medios cuidar la imagen crediticia y la relación con el Banco.

### **¿Qué es la Cobranza?**

Son los procesos de Cobro a los clientes por los créditos que no han pagado oportunamente, de acuerdo con los plazos asignados. A partir del primer día en mora, se puede realizar la cobranza. El proceso se puede realizar con personal interno al Banco o con agencias especializadas en el cobro.

### **¿Por qué se puede cancelar una cuenta bancaria?**

Por mal uso de la cuenta (devolución de cheques, morosidad en el pago), por inactividad y saldo cero, acciones judiciales (embargo).

### **¿Cuándo se tiene un reclamo o queja, qué se debe hacer?**

Lo primero es ponerse en contacto con la oficina del Banco en donde se tiene la cuenta, ya sea telefónica o personalmente, para que orienten sobre el procedimiento a realizar. Por lo general, se hará el reclamo por escrito y se adjuntará la información que sustenta el reclamo (comprobante, extracto, denuncia). También se puede utilizar la línea gratuita de atención del cliente. En todo caso, es conveniente averiguar sobre el procedimiento, área responsable y tiempo esperado de respuesta.

### **¿Qué pasa si el Banco no atiende el reclamo?**

Por lo general existen personas o Entidades defensoras del cliente, a donde se puede acudir. También existen Entidades que vigilan a las Entidades Financieras, con áreas encargadas de atender los reclamos no resueltos o las diferencias irreconciliables (Superintendencia Bancaria).

### **¿Por qué puede un cheque ser devuelto y no pagarse?**

Un cheque puede devolverse por diferentes causales, entre las que se destacan: fondos insuficientes, cuenta cancelada, problemas con la firma del girador del cheque (no concuerda, no autorizada), endoso insuficiente (firma, cédula y cuenta del beneficiario cheque), diferencias en los valores del cheque (cifra y letras), enmendaduras o tachaduras, fecha del año anterior.

### ¿Qué es el canje?

El canje es un proceso entre Bancos en donde compensan el valor que tienen que pagar entre sí por concepto de los cheques de otros Bancos consignados. Cuando se consigna un cheque que pertenece a otro Banco, este debe viajar al Banco que lo emitió para verificar la información y proceder a pagarlo (girador, fondos, diligenciamiento cheque, no existir orden de no pago), y así sucede con todos los Bancos. Al final del día, se realiza un corte y se verifica que si el Banco A le debe al Banco B \$5.000 y el Banco B le debe al Banco A \$2.000, entonces en realidad el Banco A le debe pagar al banco B solo \$3.000 (\$5.000 - \$2.000).

### ¿Cómo funciona una orden de no pago de un cheque?

Un cliente puede perder o extraviar su chequera o alguno de sus cheques. Para disminuir el riesgo de que el cheque pueda ser diligenciado y cobrado por terceros, existe el proceso de "orden de no pago del cheque o cheques". Consiste en informar por escrito al Banco (oficina donde se tiene la cuenta) sobre la pérdida e instruir sobre la orden de no pago.

### ¿Cómo funciona un cajero automático?

Funciona las 24 horas del día, todos los días del año. Se requiere la tarjeta Débito o Crédito y el NIP, para efectuar las diferentes transacciones. Se encuentran ubicados en las mismas oficinas Bancarias y en lugares públicos de alto tráfico. Algunos se pueden acceder directamente desde el carro.

### ¿Cuáles son los Reclamos más comunes en los cajeros automáticos?

El cajero no funciona, no entrega el dinero, la transacción no se realizó.

### ¿Cómo se verifica en un Cajero Automático que el cliente si realizó la transacción?

Todas las transacciones quedan registradas en el sistema y adicionalmente se cuenta con cámaras de video donde quedan grabados los usuarios.

### ¿Si no llega el extracto de cuenta, qué se debe hacer?

Solicitarlo en la Oficina donde se tiene la cuenta Bancaria o en el área de Tarjeta de Crédito.

### ¿Cuáles son los reclamos más comunes con las tarjetas de crédito?

La compra no realizada y la no autorización de la compra con la tarjeta.

## Seguridad Bancaria

### ¿Qué medidas mínimas de seguridad se deben tener cuando se utilizan los servicios Bancarios?

La información bancaria es confidencial y privada, y No se debe dar a conocer a terceros (saldo, cédula, número de cuenta, correspondencia, NIP's, dinero retirado, hábitos). Las tarjetas deben guardarse en lugar seguro, estar siempre pendientes que no se han perdido o refundido, en cuyo caso debe bloquearse ante el Banco su uso. Por lo general se dispone de líneas de atención con horario extendido, para atender estas eventualidades. Nunca retirar o andar en el bolsillo con cantidades grandes de efectivo. Revisar la numeración consecutiva de los cheques para verificar la ausencia injustificada de alguno, en cuyo caso también se debe ordenar ante el Banco su

bloqueo. Mantener siempre cuadrado el saldo de las cuentas, y guardar todos los recibos de consignación, retiro y pago. Verificar con detalle los extractos de las cuentas y solicitar información sobre las transacciones no reconocidas. Nunca prestar las tarjetas a terceros así sean familiares, para que las utilicen por nuestra cuenta.