



**GUIA PARA DISMINUIR EL INDICE DE DEVOLUCIONES DE CREDITOS DE
LIBRANZA PRESENTADOS ANTE EL BANCO.**

Elaborado por:

LADY TATIANA ARBOLEDA CARDONA

Asesor: JACKELINE GUERRA GOMEZ

Administración Financiera

Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Medellín

2020

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. **Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria**

Trabajo de Grado. Ciclos Profesionales

**GUIA PARA DISMINUIR EL INDICE DE DEVOLUCIONES DE CREDITOS DE
LIBRANZA PRESENTADOS ANTE EL BANCO.**

Lady Tatiana Arboleda Cardona

*Estudiante de décimo semestre del programa Administración financiera
tatiarboleda2@gmail.com*

*Asesor: Jackeline Guerra Gomez . Magister en innovación en educación,
jackyguerrag@gmail.com*

*Recibido (Fecha recepción)
Revisado (Fecha recepción revisión)
Aceptado (Fecha de aceptación)*

Resumen

La finalidad del presente trabajo era realizar una guía práctica para la empresa Sercom, por medio de un diseño metodológico cualitativo donde se recolectaron datos y se analizaron para luego crear la guía, se utilizó el estudio descriptivo con una técnica de observación de campo no experimental. Tal guía le servirá a la empresa a mejorar el índice de devoluciones frente a los créditos que se presentan y a evitar reprocesos. El valor agregado que se le está dando a la empresa es la creación de una guía que fue entregada a los ejecutivos y les permitirá diligenciar sus créditos de una manera más sencilla.

Como palabras clave tenemos: Créditos de libranza, Libranza, Sistema Financiero, Guía.

Abstract

The purpose of this work was to carry out a practical guide for the Sercom company, through a qualitative methodological design where data was collected and analyzed to then create the guide, the descriptive study was used with a non-experimental field observation technique. Such a guide will help the company to improve the rate of returns against the credits that are presented and to avoid reprocessing. The added value that is being given to the company is the creation of a guide that was given to the executives and will allow them to fill out their credits in a simpler way

Keywords: payroll credits, order, finance system, guide.

1. Introducción

Hoy en día las grandes empresas documentan de manera practica sus procesos para que de forma más ágil sus empleados comprendan y apliquen la normatividad mas eficientemente, los bancos por ejemplo tienen documentados sus procesos paso a paso, sin embargo, los outsourcing contratados por dichas entidades financieras llevan a cabo los mencionados procesos sin tener conocimiento de algún tipo de guía o documento.

Por lo anterior mencionado la interrogante es ¿Qué sucede con los procesos que realizan los outsourcing? ¿De qué manera los empleados realizan su labor correctamente? En respuesta a ello, a continuación, se presenta una investigación sobre los outsourcing contratados por el Banco de Occidente y más directamente créditos de libranza, donde se detallará como realizan sus labores y esperando como resultado de esta investigación la creación de una guía práctica.

Los planteamientos principales abordados para la problemática identificada son las teorías del sr Palma citado en (Vergara, s.f, pág. 2) que nos indica que una guía es la descripción

de actividades paso a paso, lo cual es la esencia de este trabajo ya que para la solución del planteamiento del problemas se creara una guía.

El objetivo general de esta investigación es documentar una guía que facilite el proceso de diligenciamiento de los formatos de solicitud de créditos de libranza, esto con el fin de que cualquier asesor pueda acceder a las políticas de diligenciamiento de una manera practica y pueda llevar a cabo este proceso sin ninguna dificultad.

El presente artículo está conformado de la siguiente manera: Inicialmente se mencionan los antecedentes del problema, posterior se hace referencia a los teóricos principales y por ultimo se mencionan los resultados de la investigación que van orientados a la documentación de una guía para el correcto diligenciamiento de los créditos presentados ante el banco.

2. Antecedentes del problema

El banco de Occidente a través del tiempo ha tercerizado sus operaciones de las áreas que más volumen de trabajo presentan, en este caso el crédito de libranza, que es un proceso el cual se maneja mediante la nómina del cliente realizando el descuento mensual de la cuota, evitando atrasos por parte del usuario asegurando su pago, para dar trámite a toda la gestión del crédito, el outsourcing se encarga de contratar asesores quienes se entrevistan con el cliente y hacen posible estas operaciones, para todo crédito de libranza se debe diligenciar un formulario en que el se le suministra al banco toda la información personal y laboral del cliente, además se especifica información tal como: valor del crédito, oficina de desembolso, tasas de interés, tipos de tasa, cuenta en la que se realizara el desembolso,

entre otros datos que son importantes en el momento del trámite, por lo tanto el asesor debe conocer el correcto diligenciamiento del formulario. Para el banco es importante conocer toda esta referenciación para dar curso al crédito y que sea efectivo, algunos asesores en su afán por incorporar clientes, llenan de manera errónea el formulario lo que genera devoluciones del análisis bancario y a su vez demoras frente a la atención del cliente, ya que es un reproceso y además a cada una de las oficinas (outsourcing) las miden por número de devoluciones generadas durante el mes, para calificar su efectividad frente al trámite de dichos créditos.

3. Revisión de literatura

3.1 Teorías soporte del tema de investigación

La finalidad del plan de mejoramiento para la entidad Sercom SAS, tiene que ver con la elaboración de una guía práctica para mejorar los procesos internos, esto con el fin de reducir el porcentaje de devoluciones. Las guías se han venido trabajando a través de los años y diversos autores han dado su opinión acerca de la creación de guías prácticas según Palma citado en (Vergara, s.f, pág. 2) definen guía como el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas. El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación.

(p.8)

3.2 Revisión de la literatura

Es importante conocer que “Básicamente el Sistema Financiero (llamado también Sector Financiero) es el conjunto de instituciones que, previamente autorizadas por el Estado, están encargadas de captar, administrar e invertir el dinero tanto de personas naturales como de personas jurídicas (nacionales o extranjeras)” (Prieto, 2008, pág. 4)

Actualmente tanto a los bancos como a las empresas se les exige la máxima eficiencia, por lo que tercerizan sus operaciones por medio del llamado “outsourcing” para Murillo citado en (Ceballos, 2014, pág. 3) “El outsourcing o más recientemente el BPO (Business Process Outsourcing) hacen referencia a la externalización de procesos considerados como no estratégicos para las organizaciones contratantes”.

Dicho lo anterior se considera importante documentar una guía, teniendo en cuenta que la empresa busca mejorar sus procesos, para aumentar sus ventas y finalmente obtener un resultado eficiente.

4. Materiales y métodos.

La actual investigación trata de la creación de una guía acerca del correcto diligenciamiento de los créditos de libranza, directamente refiere al paso a paso de cómo gestionar de manera adecuada el crédito de libranza comenzando por su diligenciamiento. De acuerdo con el seguimiento de este trabajo, la investigación que se realiza es cualitativa ya que “con frecuencia se basa en métodos de recolección de datos sin medición numérica, como las descripciones y las observaciones” (Sampieri, 2004). Por consiguiente, esta investigación es de tipo cualitativa pues como se menciona, se recolectan datos para posteriormente

interpretarlos, en este caso para dominar el excelente diligenciamiento por medio de una guía práctica.

Este estudio es de tipo descriptivo con una técnica de observación de campo no experimental, según (Tamayo, 2006) no dice que:

El tipo de investigación descriptiva, comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos; el enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo, cosa funciona en el presente; la investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho, caracterizándose fundamentalmente por prestarnos una interpretación correcta. (p.2)

El diseño no experimental se realiza teniendo en cuenta que los datos no se pueden manipular ni cambiar, el autor Sabino citado en (Martins, 2012, pág. 89) señala que “Se basa en informaciones o datos primarios, obtenidos directamente de la realidad (...) para cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han conseguido sus datos, haciendo posible su revisión”.

Además hay que tener en cuenta que el tipo de estudio que se realiza y la forma en que se recoge la información, muestra que este estudio es de campo, y para (Martins, 2012):

La Investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta. (pag.88)

5.1 Analisis y discusión de resultados

5.1 Resultados

Como resultado a esta investigación se creó un guía donde los asesores del outsourcing pueden tener el paso a paso de como llenar los formularios de forma adecuada, tal guía está relacionada a continuación.

GUIA PARA EL CORRECTO DILIGENCIAMIENTO DE LOS FORMULARIOS DEL BANCO DE OCCIDENTE

Solicitud de Vinculación Persona Natural Cara 1

Todos los formatos deben llevar la misma fecha

Solicitud de Vinculación Persona Natural

Solicitante: CLIENTE CODEUDOR

Fecha de Diligenciamiento: 21 / 5 / 2020

Datos Personales															
Nombres		ZULAMY		Primer Apellido		LUCIO		Segundo Apellido		PORRAS		Género		F <input checked="" type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/>	
Tipo de Identificación		Número Identificación		Fecha Expedición Document		Ciudad Expedición		Fecha Nacimiento							
CC <input checked="" type="checkbox"/> TI <input type="checkbox"/> Registro Civil <input type="checkbox"/>		66807677		30 / 6 / 1988		CALI		2 / 11 / 1969							
CE <input type="checkbox"/> Pasaporte <input type="checkbox"/> Carné Diplomático <input type="checkbox"/>															
País de Nacimiento		Ciudad/Depto de Nacimiento		Nacionalidad 1		Nacionalidad 2									
COLOMBIA		CALI /VALLE		COLOMBIANA		N/A									
¿Es responsable de impuestos en EE.UU. (U.S. Person*), u otro país de Colombia?		País de Residencia Fiscal 1		Número de Identificación Tributaria											
S <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>		N/A		N/A											
		País de Residencia Fiscal 2		Número de Identificación Tributaria											
		N/A		N/A											
<small>*U.S. PERSON es una definición que incluye ciudadanos y residentes de los Estados Unidos (poseedores de una Green Card de los Estados Unidos o que cumplen el requisito de presencia sustancial en los Estados Unidos mayor a 183 días durante los últimos tres años).</small>															
Estado Civil		Nivel de Estudios		Profesión		Ocupación		Tipo de Vivienda		N° Personas a cargo					
Soltero <input checked="" type="checkbox"/> Divorciado <input type="checkbox"/>		Primaria <input type="checkbox"/> Especialización <input type="checkbox"/>		ABOGADO		Empleado <input checked="" type="checkbox"/> Empleado con Negocio <input type="checkbox"/>		Propia <input type="checkbox"/>		0					
Casado <input type="checkbox"/> Viudo <input type="checkbox"/>		Secundaria <input type="checkbox"/> Master <input type="checkbox"/>				Estudiante <input type="checkbox"/> Pensionado <input type="checkbox"/>		Familiar <input checked="" type="checkbox"/>							
Unión Libre <input type="checkbox"/>		Técnico <input type="checkbox"/> Doctorado <input type="checkbox"/>				Ama de Casa <input type="checkbox"/> Rentista <input type="checkbox"/>		Alquilada <input type="checkbox"/>							
		Universitario <input checked="" type="checkbox"/>				Independiente <input type="checkbox"/>									
Correo Electrónico				Dirección Residencia (Especificar Nombre de Conjunto/Edificio, N° apto/casa)											
ZULAMY.LUCIO@FISCALIA.GOV.CO				CALLE 12 # 29B -78 APTO 201 T											
Barrio		Ciudad/País		Teléfono Celular		Teléfono Residencia									
COLSEGUROS		MEDELLIN COLOMBIA		350 6530995		3861051									

DATOS PERSONALES DEL CLIENTE

DATOS LABORALES, ESTOS SE OBTIENEN EN LA CARTA LABORAL

Datos Laborales				
Nombre de la Empresa / Negocio FISCALIA GENERAL DE LA NACION		Fecha Ingreso Empresa/Actividad 11 12 1992		Cargo FISCAL DELEGADO ANTE JUECES DE CIRCUITO
Tipo de Salario (Solo para empleados) Integral <input type="checkbox"/> Convencional <input checked="" type="checkbox"/>		Tipo de Vinculación / Contrato Fijo <input type="checkbox"/> Indefinido <input type="checkbox"/> Obra <input type="checkbox"/> Corretaje <input type="checkbox"/> Otro <input checked="" type="checkbox"/> PROVISIONALIDAD		
Dirección Empresa / Oficina (Especificar N° de local o N° de Oficina, Barrio) CARRERA 99 # 96 - 35		Teléfono Empresa 5903108	Extensión 90116	Ciudad / Departamento APARTADO/ANTIOQUIA
Actividad Económica Principal de la Empresa / Negocio Agropecuario <input type="checkbox"/> Comercio <input type="checkbox"/> Comunicaciones <input type="checkbox"/> Construcción <input type="checkbox"/> Financiero <input type="checkbox"/> Industrial/Producción <input type="checkbox"/> Minero <input checked="" type="checkbox"/> Servicios <input type="checkbox"/> Transporte <input type="checkbox"/>				Código CIIU N/A

Datos Financieros en Pesos				
Ingresos / Ventas Mensuales \$ 12.006.596	Otros Ingresos Mensuales \$ 0	Descripción Otros Ingresos N/A	Total Ingresos Mensuales \$ 12.006.596	Total Egresos Mensuales \$ 500.000
Total Activos (Bienes, Títulos Valor, etc) \$ 200.000.000	Total Pasivos (Deudas) \$ 500.000	Relaciona Bienes en Fiducia SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	Descripción de la Clase de Recursos (Fiducia) e identificación del bien que se entrega N/A	

Ingreso salarial

Ingresos Adicionales

El total que aparece en el TQ del PEC

El total que aparece en el TQ del PEC

Valor total, teniendo en cuenta: Casa, vehículo y Bienes

El origen de los fondos siempre es del salario del cliente, en caso de tener ingresos adicionales se deben mencionar cuales son; Eje: de mi salario y arrendamiento.

Origen de Fondos y/o Bienes
Mis recursos económicos provienen de las siguientes fuentes (Detalle de la ocupación, oficio, profesión, actividad, etc): DE MI SALARIO

Operaciones Internacionales				
Realiza Operaciones en Moneda Extranjera SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	Tipo de Operación en M.E. que normalmente realiza: Exportación <input type="checkbox"/> Importación <input type="checkbox"/> Otro, ¿Cuál? N/A	Préstamos en M.E. <input type="checkbox"/> Pago de Servicios <input type="checkbox"/>		Producto Financiero N/A
Banco N/A	Número de Cuenta / Producto N/A	Moneda N/A	Saldo / Valor Crédito N/A	Ciudad / País N/A

Esta información NO APLICA para clientes de libranza

Solicitud de Vinculación Persona Natural Cara 2

Firma y CC del cliente

Huella legible del cliente

6. AUTORIZACIÓN DE ENVÍO DE INFORMACIÓN COMERCIAL, FINANCIERA Y DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.
 Autorizo a LAS ENTIDADES el envío de información comercial, financiera, de productos y servicios a mi terminal móvil, correo electrónico y/o cualquier otra aplicación disponible para teléfonos inteligentes. Así mismo, autorizo enviar los extractos de todos los productos, estados de cuenta o cualquier notificación del CLIENTE a la dirección de correo electrónico registrada o en su defecto a la dirección de residencia o trabajo, cuando no cuente con correo electrónico. He sido informado que la actualización de información de correspondencia o contacto se puede realizar en cualquier momento en la red de Oficinas del Banco.

Firma del Cliente:

No. De Identificación

Índice Derecho

Uso Exclusivo del Banco/Fiduciaria

Resultado de la Entrevista o Visita / Concepto del cliente: SE RECOMIENDA SOLICITUD DE CREDITO, CLIENTE PRESENTA BUEN SCORE, ESTABILIDAD LABORAL.		Fecha de Diligenciamiento 21 5 2020	
SE REALIZA PROCESO POR MEDIO DE CONTACTO TELEFONICO, SE REALIZA LOS PROCESOS DE SEGURIDAD		Hora 9AM	
Y CONTROL PARA EL PROCESO DE VINCULACION, DE ACUERDO A POLITICAS DEL BANCO.		Maneja recursos del Estado SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	
Persona Públicamente Espuesta (PEPS): ¿El cliente es considerado PEPS y/o tiene una sociedad conyugal, de hecho o de derecho con alguna persona que sea considerada PEPS, o es familiar hasta segundo grado de consanguinidad (padre, hijo, nieto, abuelo o hermano), segundo de afinidad (cuñado, suegro o yerno), o primero civil de una persona que sea considerada PEPS? SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>			
Si marcó SI, diligenciar Nombre _____ Cédula No. _____ Cargo: _____ N/A _____ Parentesco _____ N/A _____			
Nombre completo de quien entrevista y vincula CLAUDIA LORENA URBANO	Cédula No. 31.713.647	Nombre Segmento de Banca SERCOM	<input type="checkbox"/>
Nombre completo de quien verifica la información comercial	Cédula No.	No. Biometría	

Información del ejecutivo

Solicitud de Productos de libranza Persona Natural Cara 1

Todos Los formularios deben llevar la misma Cuidad.

Hay que recordar que el retranqueó prima, sobre las otras operaciones, independientemente de la tasa que se va a aplicar

Solicitud de Productos Libranza Persona Natural

Fecha de Diligenciamiento: 21 | 5 | 2020
 Ciudad: MEDELLIN



Datos Personales				
Nombres y Apellidos ZULAMY LUCIO PORRAS			Tipo de Documento CC <input checked="" type="checkbox"/> CE <input type="checkbox"/>	Número de Identificación 66.807.677
Valor Solicitado \$ 160.000.000	Plazo (Meses) 120	Cuota Aproximada \$ 2.557.134	Tipo de Operación Libre Inversión <input type="checkbox"/> Compra de Cartera <input checked="" type="checkbox"/> Retanqueo <input type="checkbox"/> Programa - Alianza comer <input type="checkbox"/>	
Autorizo Seguro Cuota Protegida SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>				
Datos del Cónyuge		Tipo de Documento		Número de Identificación
Nombre y Apellidos N/A		CC <input type="checkbox"/> CE <input type="checkbox"/>		N/A
Referencia Personal		Ciudad		Teléfono Celular
Nombre y Apellidos EDGAR PATIÑO MANJARES		CALI		315 2179495
Referencia Familiar		Ciudad		Teléfono Celular
Nombre y Apellidos OFIR LUCIA PORRAS		cali		323 4982064
Información Patrimonial		Dirección		Ciudad / Departamento
Tipo de Inmueble CASA		CALLE 34 A No 30 -16		CALIFVALLE
Hipotecado a N/A		% Participación 100,00%		Valor Comercial \$ 75.000.000
Tipo de Inmueble N/A		Dirección N/A		Ciudad / Departamento N/A
Hipotecado a N/A		% Participación N/A		Valor Comercial N/A
Tipo de Vehículo N/A		Marca N/A	Línea N/A	Modelo N/A
Pignorado a N/A		% Participación N/A		Valor Comercial N/A
Tipo de Vehículo N/A		Marca N/A	Línea N/A	Modelo N/A
Pignorado a N/A		% Participación N/A		Valor Comercial N/A

Estos datos los sacamos del simulador

Si el estado civil del cliente es casado o unión libre, esta información se debe llenar

Información Patrimonial: En estos recuadros se relacionan todos los activos, tener en cuenta que, si en la Solicitud de Vinculación de Persona natural se puso casa PROPIA, aquí se deben relacionar los datos de la vivienda.

Solicitud de Productos de libranza Persona Natural Cara 2

Ambos datos los arroja el SIMULADOR en la parte inferior.

Certificaciones y autorizaciones del Cliente

Certifico que conozco que el trámite del crédito de libranza no tiene costo y que tampoco implica la entrega de comisión al ejecutivo que me atendió

Para las operaciones de Alianza Comercial, autorizo al Banco de Occidente a compartir la información personal y del crédito con el beneficiario del desembolso relacionado en este formato. Con la firma del presente documento, manifiesto haber sido informado de:

1. El cálculo del Valor Total Unificado (VTU), el cual corresponde a una TIR %: 12,13 EA y un valor en pesos de: 310.128.634
2. La existencia de la guía de uso del producto solicitado, que contienen los términos, condiciones y explicaciones del mismo, además de información importante para la seguridad y manejo adecuado del producto; también he sido informado que puedo consultar y/o descargar la guía de uso, si es el caso, en la página www.bancodeoccidente.com.co; o en su defecto solicitar su impresión en la oficina bancaria.
3. En caso de que el crédito no sea aprobado y no sea posible hacerme devolución personal de los documentos dentro de los dos (2) meses siguientes a su negación, autorizo al Banco para que destruya los documentos aportados de mi parte, incluyendo el pagaré.

Se relaciona el estado de salud del cliente

Declaración de Asegurabilidad

Nota: Para diligenciamiento únicamente del solicitante.

Bajo gravedad de juramento declaro que:

1. Mi estado de salud es normal, no padezco o he padecido, tampoco se me ha diagnosticado enfermedades tales como: Enfermedades congénitas, afecciones cardiovasculares, hipertensión arterial, diabetes, enfermedades pulmonares, hepatitis B, cirrosis, VIH-SIDA, insuficiencia renal, cáncer, dislipidemia, enfermedades neurológicas o psiquiátricas.
2. En la actualidad no sufro de ninguna enfermedad crónica/terminal o adicción que incida sobre mi estado de salud.
3. No tengo limitación o secuela física alguna.
4. No se me ha recomendado cirugía, tratamiento u hospitalización.

Por favor declare u explique en detalle si padece cualquiera de los particulares arriba mencionados u otras patologías de relevancia médica.

ME ENCUENTRO EN BUENAS CONDICIONES DE SALUD

Así mismo y por la presente autorizo en vida y además extensivo aún después de mi muerte, para cualquier médico, clínica, hospital, centro médico, compañía de medicina prepagada o entidad promotora de salud, suministre a SEGUROS DE VIDA ALFA, la información que requieran, relacionada con mi estado de salud. Por lo anterior renuncio a cualquier norma de confidencialidad o de reserva sobre mi información médica.

BENEFICIARIOS SEGURO DE VIDA

NOMBRE	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN	PORCENTAJE
BANCO DE OCCIDENTE	890.300.273-4	SALDO INSOLUTO DE LA DEUDA
N/A	N/A	N/A
N/A	N/A	N/A

Las coberturas de este seguro empiezan una vez el BANCO DE OCCIDENTE haya desembolsado el crédito.

Si el cliente desea tener beneficiarios de seguro de vida aquí se relacionan los datos. no es obligatorio ponerlos.

Firma del Cliente:
Page 2
No. de Identificación

Huella

Firma y CC del cliente

Huella legible del cliente

Solicitud de Productos de libranza Persona Natural Cara 2

Si el cliente tiene TC u otros productos con Banco de Occidente se marca

SI, esto lo podemos corroborar en el PEC

Las tasas las obtenemos del simulador y se marca tasa PREFERENCIAL, siempre y cuando sea tasa ESPECIAL, como en este caso.

Para Uso Exclusivo del Banco - Lista de Chequeo y Certificaciones del Ejecutivo de Libranza

¿El Cliente se encuentra vinculado al Banco de Occidente?: Si No

Certifico que realicé entrevista personal con el cliente en su puesto de trabajo (aplica para empleado) o en su lugar de residencia (aplica para pensionado) y que en mi presencia firmó los siguientes documentos: Solicitud de vinculación persona natural, Solicitud de crédito libranza, Orden de descuento de salarios o pensiones a favor del Banco de Occidente y Pagaré. Certifico que los documentos que presento al Banco cumplen con las políticas y lineamientos establecidos para el producto.

Certifico que verifiqué con el funcionario autorizado en la empresa el diligenciamiento de los documentos: Solicitud de vinculación persona natural, Solicitud de crédito libranza, Orden de descuento de salarios o pensiones a favor del Banco de Occidente y Pagaré. Certifico que los documentos que presento al Banco cumplen con las políticas y lineamientos establecidos para el producto.

Nombre y cargo del funcionario: N/A El motivo por el cual no presencié la firma del cliente fue: N/A

Marque con una X el tipo de tasa especial solicitada (si aplica) y diligencie el valor de la tasa pactada en porcentaje mes vencido y nominal anual en los campos correspondientes:

Tasa de lanzamiento Tasa especial **Cuál! PREFERENCIAL Tasa nominal anual 12.48 % Tasa mensual: 1.04 % m.v.**

Código Oficina Radicación 405	Nombre del Convenio FISCALIA GENERAL DE LA NACION	Nit. Empresa 800.187.597	No. de Canal 2625
Zona MEDELLIN	Canal de Venta SERCOM	Código Ejecutivo 9143	Nombre Ejecutivo CLAUDIA LORENA URBANO COD 12183

Observaciones:
ANEXO 1: CERTIFICACION PLENA DEL CLIENTE

Se ponen estos datos, el Cod de ejecutivo es 9143 Aquí va el nombre del ejecutivo y el código asignado a cada uno

Firma del ejecutivo comercial

Firma Ejecutivo Comercial FTO-COL-1123 Mod. Octubre /19

Estos 3 recuadros se llenan con los datos del convenio

Orden de descuento Única Cara

RECORDAR: El crédito debe llevar DOS Ordenes de Descuento

Orden de descuento de salarios o pensiones a favor del Banco de Occidente

NIT: 890.300.279 - 4



Solicitante CLIENTE <input checked="" type="checkbox"/> CODEUDOR <input type="checkbox"/>	Fecha de Diligenciamiento 21 5 2020
--	--

Nombres y Apellidos ZULAMY LUCIO PORRAS	Cédula 66.807.677
---	-----------------------------

Con el propósito de asegurar al Banco de Occidente el pago oportuno del crédito que he solicitado de la siguiente forma:

Entidad Pagadora	Valor solicitado	Plazo solicitado (meses)	Cuota aproximada	Tasa de interés	
				(% m.v)	(% E.A)
FISCALIA GENERAL DE LA NACION	\$ 160.000.000	120	\$ 2.557.134	1,04%	13,22%

Nombre del convenio

Datos obtenidos del simulador

Orden de descuento Única Cara

NOTA: EL NO DESCUENTO POR NÓMINA DE LA CUOTA MENSUAL EN LA FECHA ESTIPULADA, NO LO EXIME DE LA RESPONSABILIDAD DE CANCELAR. EN ESE EVENTO, EN FORMA OPORTUNA EN LA OFICINA BANCARIA.

Firma y CC del cliente

Firma:

No. de Identificación:

Huella legible

CERTIFICACIÓN FUNCIONARIO AUTORIZADO EN LA EMPRESA

Fecha de Certificación	De acuerdo con la autorización de nuestro empleado, pensionado o jubilado; aceptamos la presente libranza, efectuaremos los descuentos ordenados en el presente documento y se procederá a realizar los giros de los valores correspondientes al Banco de Occidente dentro de las fechas y condiciones establecidas en el convenio y en ausencia de éste conforme a lo establecido en la ley 1527 de 2012 y demás disposiciones que la
------------------------	--

Firma y C.C.

Firma y C.C.

En este espacio van las firmas del pagador o visador del Convenio.

En esta línea va la Ciudad, todos los formatos deben llevar la misma ciudad, a continuación, nos encontramos con la fecha, la que también debe ser la misma que hemos puesto en los formularios anteriores. (ESTOS DATOS DEBEN SER COMPLETADOS POR EL CLIENTE)

Pagare Cara 2

Firma del cliente y al lado la huella legible

Banco de Occidente

tenedor legítimo podrá declarar de plazo vencido todas las obligaciones que tenga(mos) para con él y por ende llenar el es resultantes de todas las obligaciones.
Los deudores será el que figure en el documento de identidad de la persona natural o en el certificado de existencia y zona jurídica, seguido del nombre de su representante legal, la cual se haya otorgado cualquiera de las obligaciones respaldadas con el presente Pagare, a la fecha del día en que sea llenado.

AUTORIZACIÓN PARA LA CONSULTA, REPORTE Y PROCESAMIENTO DE DATOS CREDITICIOS, FINANCIEROS, COMERCIALES, DE SERVICIOS Y DE TERCEROS PAÍSES EN LA CENTRAL DE INFORMACIÓN CIFIPI Y A CUALQUIER OTRA ENTIDAD PÚBLICA O PRIVADA DE CENTRALES DE RIESGO. En mi calidad de titular de información, actuando libre y voluntariamente, autorizo de manera expresa e irrevocable a BANCO DE OCCIDENTE S.A. o a quien represente sus derechos, a consultar, solicitar, suministrar, reportar, procesar y divulgar toda la información que se refiera a mi comportamiento crediticio, financiero, comercial, de servicios y de terceros países de la misma naturaleza, a la Central de Información CIFIPI o a cualquier otra entidad pública o privada, nacional, extranjera o multilateral que administre o maneje bases de datos, o a cualquier otra Entidad Financiera de Colombia, o del exterior o de carácter multilateral, o a quien represente sus derechos. Así mismo, autorizo a compartir mi información con las filiales o vinculadas del Banco de Occidente.
Conozco que el otorgamiento de esta autorización implica que el comportamiento frente a mis obligaciones será registrado con el objeto de suministrar información suficiente y adecuada al mercado sobre el estado de mis obligaciones financieras, comerciales, crediticias, de servicios y la proveniente de terceros países de la misma naturaleza. En consecuencia, quienes se encuentren afiliados y/o tengan acceso a la Central de Información –CIFIPI o a cualquier otra entidad pública o privada, nacional, extranjera o multilateral, que administre o maneje bases de datos podrán conocer esta información de conformidad con la legislación y jurisprudencia aplicable. La información podrá ser igualmente utilizada para efectos estadísticos. Mis derechos y obligaciones así como la permanencia de mi información en las bases de datos corresponden a lo determinado por el ordenamiento jurídico aplicable del cual, por ser de carácter público, estoy enterado.
En caso de que, en el futuro, el autorizado en este documento efectúe, a favor de un tercero, una venta de cartera o una cesión a cualquier título de las obligaciones a mi cargo, los efectos de la presente autorización se extenderán a éste en los mismos términos y condiciones. Así mismo, autorizo a la Central de Información y que, en su calidad de operador, ponga mi información a disposición de otros operadores nacionales o extranjeros, en los términos que establece la ley, siempre y cuando su objeto sea similar al aquí establecido.
Declaramos que en mi(muestras) poder ha quedado copia de este instrumento.

Para constancia se firma en _____ a los _____ días del mes de _____ del año _____.

LOS DEUDORES

Firma: _____

Nombre del deudor: _____

NIT: _____

Representante Legal: _____

C.C.: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____

Firma: _____

Nombre del deudor: _____

NIT: _____

Representante Legal: _____

C.C.: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____

La información del PAGARE, debe ir completamente diligenciada por el cliente

Aquí el cliente únicamente llena los siguientes datos: Nombre de deudor (nombre completo del cliente), Cedula de Ciudadanía, Dirección (debe ser la misma que se puso en la solicitud de vinculación persona natural), Teléfono (Debe ser el mismo que se puso en la solicitud de vinculación persona Natural)

Certificación de firmas Unica cara

Todo el formulario debe tener la misma
cuidad en los diferentes formatos



La fecha debe ser la misma que se
ha puesto en todo el formulario

Datos del Ejecutivo

Ciudad, MEDELLIN

CERTIFICACIÓN DE FIRMAS

Yo, _____, identificado(a) con Cédula de Ciudadanía número _____, certifico que en mi presencia se firmó el pagaré y demás documentos anexos del cliente _____ con C.C. o NIT - _____ donde firman las siguientes personas:

Dicho(s) documento(s) fue (ron) firmado(s) el día ____ de _____ de 202__, por:

_____ C.C. o NIT _____

Datos del cliente

Aquí se relacionan los datos del cliente,
nombre completo y C.C.

Aquí marcamos con X el fto-col-372, que es el
formato del pagare

Se evidencia la firma del/los pagaré(s) (Marcar con una X):

fto-col-372__ ftp-col-004__ fto-col-438__ fto-col-1131__ fto-col-460__ fto-col-369__

bancoldex__ fto-col-1222__ fto-col-1303__

Firma del ejecutivo

Firma del funcionario
Código _____
#W/F Banca jurídica: _____

Código asignado a cada asesor

Anexo 1 Unica cara

Señores
BANCO DE OCCIDENTE
La Ciudad

Datos del cliente

Yo, _____, identificado con C.C No. _____ de _____, dejo constancia que realicé entrevista con el (a) cliente _____, identificado (a) con C.C No. _____ de _____, perteneciente al convenio _____ donde realicé preguntas de seguridad como: Lugar, fecha de nacimiento y edad, así como también valide consistencia de la información con la cedula original, identifique fluidez y tranquilidad por parte del entrevistado. Adicionalmente, confirmé la consistencia entre las facciones físicas tales como estatura, similitud de la foto con la persona entrevistada y garantizo que a quien entrevisté es el cliente que dice ser.

Datos del ejecutivo

Atentamente,

Firma del Ejecutivo
Nombre del Ejecutivo:
Código del Ejecutivo:
Canal de Ventas:

Firma y datos del
ejecutivo Comercial
→ SERCOM

Autorización para ser consultado en las centrales de riesgo Única cara

Conozco que el alcance de esta autorización implica que el comportamiento frente a mis obligaciones será registrado con el objeto de suministrar información suficiente y adecuada al mercado sobre el estado de mis obligaciones financieras, comerciales, crediticias, de servicios y la proveniente de terceros países de la misma naturaleza. En consecuencia, quienes se encuentren afiliados y/o tengan acceso a la central de información CIFIN o a cualquier otra entidad pública o privada que administre o maneje bases de datos podrán conocer esta información, de conformidad con la legislación y jurisprudencia aplicable. La información podrá ser usada igualmente a para efectos estadísticos. Mis derechos y obligación y así como mi permanencia en las bases de datos corresponden a lo determinado por el ordenamiento jurídico aplicable del cual, por ser de carácter público, estoy enterado.

En caso que, en el futuro, el autorizado en este documento efectúe, a favor de un tercero, una venta de cartera o una cesión a cualquier título de las obligaciones a mi cargo, los efectos de la presente autorización se extenderán a este en los mismos términos y condiciones. Asimismo, autorizo a la central de información a que, en su calidad de operador ponga mi información a disposición de otros operadores nacionales o extranjeros, en los términos que establece la ley, siempre y cuando su objeto sea similar al aquí estable **MEDELLIN**

Autorizo irrevocablemente al Banco de Occidente S.A. compartir con las Entidades filiales del BANCO la información aquí suministrada así como los documentos aportados, cuando las mismas lo soliciten por vinculación a sus productos.

Para constancia se firma en la ciudad de CALI a los 21 días del mes MAYO de 2020

Fecha en la que se realiza la consulta

Datos del cliente

NOMBRE / RAZÓN SOCIAL: ZULAMY LUCIO PORRAS
 CÉDULA / NIT: 66807677
 NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL: N/A CEDULA REPRESENTANTE LEGAL: N/A
 TELEFONO: 3506530995
 PATRIMONIO: 200.000.000 RENTA LÍQUIDA (INDEPENDIENTES): N/A
 INGRESOS: 12.006.596 COSTOS Y DEDUCCIONES (INDEPENDIENTES): N/A
 FECHA NACIMIENTO: 02/11/1969
 ESTADO CIVIL: Casado Soltero Divorciado Separado Viudo Unión Libre
 TIPO VIVIENDA: Propia Arrendada Familiar
 PERFIL: Asalariados Independientes Rentista Capital Profesional Independiente

Datos del ejecutivo

CONSULTADO POR: CLAUDIA URBANO CODIGO: 9143

FIRMA CLIENTE: _____



HUELLA CLIENTE

Firma y huella del cliente

FTO-COL-693

Mod.Ago.2017

Oficinas para realizar el desembolso de recursos

OFICINAS BANCO DE OCCIDENTE		
Cód	Nombre	Ciudad Princip
400	Junín	Medellín
405	La Playa	Medellín
408	El Poblado	Medellín
409	Alpujarra	Medellín
410	el Tesoro	Medellín
415	Carrera 70	Medellín
417	Sabaneta	Medellín
418	Unicentro	Medellín
420	Guayaquil	Medellín
421	Ciudad del Rio	Medellín
422	Bello	Medellín
423	OVIEDO	Medellín
425	Santa Teresita Medellin	Medellín
430	Centro Automotriz	Medellín
435	Guayabal	Medellín
450	Mayorca	Medellín
460	Olaya Herrera	Medellín
471	Guatape	Medellín
477	Envigado	Medellín
485	Itagui	Medellín
490	Rionegro	Medellín
890	Montería	Medellín
892	La Castellana	Medellín
894	San Antero	Medellín

PARA RECORDAR:

- El crédito lleva las dos últimas colillas de pago del cliente, si el pago es quincenal son las últimas 4.
- El crédito debe llevar la carta laboral no superior a 60 días.
- El crédito debe llevar la Cedula ampliada y legible al 150%
- Todo lo anterior mencionado con FIRMA Y HUELLA del cliente.

6. Conclusiones

En la presente investigación se plantearon los objetivos específicos que se cumplieron de la siguiente manera:

En el primer objetivo específico se identificaron las situaciones que se presentan al momento de diligenciar los créditos y se llegó a interpretar que es esta situación afecta la empresa, ya que los asesores llenan de manera errónea los créditos y por lo tanto como resultado final obtenemos una guía, para facilitarle a los ejecutivos completar de manera correcta los formularios del banco.

Respecto al Segundo objetivo, se puede decir que gracias a la creación de la guía podemos generar independencia de los asesores frente al área operativa, ya que tendrán sus propios instrumentos de trabajo y no dependerán de la información suministrada por dicha área.

Bibliografía

- Betancur, O. A. (2016). Método para el tratamiento del riesgo en el crédito fondo mutuo de ahorro e inversión de los trabajadores de la Universidad EAFIT - FOMUNE. 67. Obtenido de https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/11783/RojasBetancur_OsvaldoAlonso_2017.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Ceballos, J. L. (2014). Outsourcing y Business Process Outsourcing desde la Teoría Económica de la Agencia1. 10(1). Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1900-38032014000100002
- Escobar, J. D. (2013). EL SISTEMA FINANCIERO COLOMBIANO: ESTRUCTURA Y EVOLUCION RECIENTE. *Revista del Banco de la Republica*, 86(1023). Obtenido de <https://publicaciones.banrepcultural.org/index.php/banrep/issue/view/464>
- Martins, S. P. (2012). Metodología De La Investigación Cuantitativa. Obtenido de <https://en.calameo.com/read/000628576f51732890350>
- Palacios, C. I. (2017). *El Riesgo de crédito en el mercado secundario no bancario*. Obtenido de https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/11658/ChavezPalacios_ClaudiaIdalith_2017.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Prieto, R. D. (2008). *Instrudccion al sistema finananciero y bancario*. Obtenido de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/61267117/Libro_Sistema_financiero_Ricardo_Duenas20191119-129215-1ad06wr.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DINTRODUCCION_AL_SISTEMA_FINANCIERO_Y_BAN.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X
- Reyes, D. F. (25 de 06 de 2019). El descalabro de las libranzas. 19. Obtenido de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/43561/Caso%20EI%20D>

escalabro%20de%20las%20Libranzas%2c%20Elite%20S.A.S..pdf?sequence=5&isAllowed=y

Sampieri, H. (2004). METODOLOGÍA DE LA. 533. Obtenido de <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38911499/Sampieri.pdf?1443413542=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DSampieri.pdf&Expires=1591410436&Signature=dl1tpjWGa0~QgOgnRZlByfaEMK6yyfUjXNu9~t1KuN4ohzz~TTPRGzjdIbnRnUfDzcOuKmxTXDFDLWvouq9jBCQDi0k>

Tamayo, T. y. (2006). MARCO METODOLOGICO. 2. Obtenido de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0088963/cap03.pdf>

Vergara, M. E. (s.f). LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS COMO HERRAMIENTAS DE CONTROL INTERNO DE UNA ORGANIZACIÓN. *Revista Universidad y Sociedad*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038