

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA
UNITEC**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL
BAC CREDOMATIC**

**SUSTENTADO POR:
ELIAS FERNANDO BARDALES RIVERA #21341180**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL Y DE
NEGOCIOS**

SAN PEDRO SULA, CORTÉS

HONDURAS, C A

ENERO, 2018

INDICE DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	II
INTRODUCCIÓN.....	VII
CAPÍTULO I.....	1
1.1 OBJETIVOS DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL	2
1.1.1 Objetivo General.....	2
1.1.2 Objetivos Específicos	2
1.2 DATOS GENERALES DE LA EMPRESA.....	3
1.2.1 Reseña Histórica	3
1.2.2 Visión.....	5
1.2.3 Misión	5
1.2.4 Valores	5
1.2.5 Cultura Organizacional	6
CAPÍTULO II.....	7
2.1 ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA INSTITUCION.....	8
2.1.1 Servicios Empresariales.....	8
2.1.2 Legal	10
2.1.3 Cash Management	11
CAPÍTULO III.....	17
3.1 PROPUESTA DE MEJORA	18

3.1.2 Workflow / Proceso de Revisión de Créditos	19
3.2 IMPACTO DE LA PROPUESTA.....	27
3.2.1 WORKFLOW/ Medidor de Tiempo.....	27
CAPÍTULO IV	33
4.1 CONCLUSIONES.....	34
4.2 RECOMENDACIONES.....	35
4.2.1 A la Empresa	35
4.2.2 A UNITEC	35
4.2.3 A los Estudiantes	35
BIBLIOGRAFIA.....	36
GLOSARIO	37
ANEXOS.....	38

RESUMEN EJECUTIVO

El desarrollo de una práctica profesional es la mejor oportunidad que un estudiante puede realizar , ya que le permite aplicar todo el conocimiento obtenido en su carrera universitaria, logrando vivir experiencias reales en el mundo laboral. Se presentó la magnífica oportunidad de realizar la práctica profesional en una empresa muy reconocida a nivel Latinoamericano, BAC Credomatic, con presencia en toda la Región. La practica profesional se realizo en el lugar donde se centra el corazón de las operaciones del banco en toda la zona norte de Honduras, la Agencia Principal, ubicada en la Col. Colombia, Ave. Circunvalación contigua a Universidad Privada, en la ciudad de San Perdo Sula.

Recientemente en el año 2016, BAC Credomatic, estuvo presente en el Ranking de RSE 2016 realizado por Ditcher & Neira y publicado por la Revista Mercados y Tendencias, donde obtiene el lugar número 1, entre las 100 empresas percibidas como líderes a escala Regional. Además, América Economía publica otro ranking, donde la empresa obtiene el cuarto lugar. También, están certificados en la Norma ISO 9001 desde el 2000. Contando con 28 edificios certificados en ISO 14, 001. DE igual manera, obtuvieron el sello de Carbono Neutralidad. (CREDOMATIC, 2017)

BAC Credomatic no solamente es reconocida por lo antes mencionado, asimismo por su cultura organizacional, ya que esta les brinda a sus colaboradores la oportunidad de desarrollar y potenciar sus talentos, innovar y aportar ideas para lograr el éxito personal y profesional, así como el de la organización y el de miles de familias y empresas de la Región.

Con la nueva fusión de Bac y Credomatic, este ente bancario se fortalece aún más y crea una nueva imagen con una línea grafica más firme, a la vez presenta nuevos servicios a tono con el desarrollo de la tecnología. Juan Carlos Sansón, CEO de BAC Credomatic, afirmó que son “una sola marca para la región centroamericana con un gran compromiso hacia nuestros programas de sostenibilidad”. Como resultado de un proceso planificado, “serio y prudente presentamos nuestra nueva identidad gráfica, creativa y llena de innovación. Este proceso fue guiado y conducido por miles de centroamericanos que han aportado su talento y su pasión para conectar, concretar una marca que simbolice la filosofía y trabajo que nos guía”. La nueva identidad marca, según Sansón, “la nueva ruta para una organización ejemplar por el talento de su gente y por la extraordinaria calidad de sus clientes”. Este cambio “contribuye a posicionar mejor nuestro banco como una empresa que comprende y evoluciona en la era digital”. Por tanto, dijo, se ha trabajado en un logotipo que simboliza la solidez, innovación, simplicidad y la transformación a una nueva etapa digital, que es visible en las plataformas de la entidad bancaria. (DIARIO, 2017)

El presente informe tiene como finalidad plasmar la experiencia vivida durante las 10 semanas de duración de la práctica profesional, iniciada en el mes de julio y finalizando en el mes de septiembre del presente año, en la cual se logro enriquecer los conocimientos adquiridos por parte de la máxima casa de estudio, durante el aprendizaje de la Licenciatura en Administracion Industrial y de Negocios de la Universidad Tecnológica Centroamericana, Unitec.

La práctica profesional inicio con una inducción sobre la empresa. Asi como su trayecto histórico, se conocio a los colaboradores con los cuales se compartiría durante todo el periodo de práctica profesional. Se procedió a recibir un documento que contenía las diferentes actividades en las cuales se estaría participando, junto con recomendaciones de lecturas para familiarizarse con el desarrollo de la empresa.

Las diferentes actividades que se realizaron durante el periodo de 10 semanas de práctica profesional estuvieron relacionadas con el departamento de Banca de Empresas, las cuales tiene como fin ayudar a conocer cada una de las áreas vinculadas a la misma y como se llevan a cabo los procesos en cada una de ellas, al igual que la manera como promueven los productos y servicios que ofrece el banco.

A medida se visitó cada área, se logró conocer la importancia de cada una para otorgar profesionalidad y confianza al consumidor para que logre efectuar su actividad crediticia. Por este motivo, cada departamento debe ser ágil, íntegro y objetivo a la hora de investigar cada uno de los casos que se analizan a diario en el banco. Se logró visualizar un cuello de botella dentro del proceso legal. Debido a la falta de un medidor de tiempo para que puedan generar más eficazmente una respuesta a los ejecutivos asignados a los casos. De esa manera se logró proponer que se implementara un Workflow, un sistema de secuencia de tareas de un proceso de negocio, para poder generar respuestas conforme a los diferentes casos para poder saber si se necesita más información o si ya está listo para poder finalizar la protocolización del mismo.

En el último capítulo de este documento se presentan las conclusiones que se lograron obtener. Se logro desarrollar una mentalidad emprendedora a través de las actividades realizadas en la empresa, lo cual ayudo a determinar un problema dentro de uno de los procesos donde se proveyó una propuesta para que ayude a resolver dicho problema. De igual manera se comparten recomendaciones tanto para entes que participaron en el periodo de práctica profesional y académico.

INTRODUCCIÓN

La elaboración de este documento tiene como objetivo dar a conocer las tareas asignadas en el proceso de práctica profesional realizado en BAC CREDOMATIC, siendo una empresa dentro del rubro financiero en el cual se dedica a brindarle productos y servicios del ente financiero a cualquier persona natural o jurídica que desee alguno de lo que el banco les ofrece. El área que se menciona específicamente en este documento será Banca de Empresas, dicho departamento se encarga de atraer nuevos clientes y darles seguimiento a los clientes actuales del banco, siendo empresas que tengan un nivel de endeudamiento de 350 mil dólares en adelante.

En el capítulo I se establecen los datos de la empresa, su visión, misión, valores y sus principales herramientas internas de cultura organizacional. En el segundo, se proporciona una descripción detallada de las actividades desarrolladas en el periodo de tiempo establecido, el cual permite desarrollar las habilidades y aplicar conocimientos adquiridos a lo largo de los años de estudios de la carrera de Administración Industrial y de Negocios. En el tercero, se elaboró la propuesta de mejora y el impacto de la misma en la empresa. Para concluir se plantean las conclusiones y recomendaciones a la empresa y a la universidad para seguir mejorando la práctica profesional.

CAPÍTULO I

1.1 OBJETIVOS DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL

1.1.1 Objetivo General

Aplicar el conocimiento adquirido durante el estudio de la Licenciatura en Administración Industrial y de Negocios, para desarrollar las diferentes actividades asignadas de la manera más eficiente, durante el periodo de práctica, en un ambiente organizacional, con una actitud profesional y ética de servicio dentro de la empresa BAC Credomatic.

1.1.2 Objetivos Específicos

- Desarrollar una mentalidad emprendedora a través de la incorporación de los conocimientos adquiridos en las actividades diarias de la empresa
- Analizar detalladamente los procesos de la empresa para identificar oportunidades de mejora
- Realizar un diagnóstico interno de la empresa y proveer la propuesta de mejora para el departamento de Legal que ayude a resolver la problemática que actualmente aqueja a la empresa.
- Identificar los conocimientos más relevantes en Banca de Empresas para poder enriquecer lo adquirido en la universidad y en el programa de práctica profesional para la implementación en la vida laboral.

1.2 DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

1.2.1 Reseña Histórica

Los inicios del Grupo BAC Credomatic se remontan a más de medio siglo atrás, cuando en 1952 se fundó el Banco de América, en Nicaragua. Sin embargo, no fue sino hasta los años setenta cuando se incursionó en el negocio de tarjetas de crédito mediante las empresas Credomatic.

A mediados de los años ochenta, el Grupo decidió ingresar en otros mercados de la región, empezando por Costa Rica, con la adquisición de lo que hoy se conoce como Banco BAC San José. Fue en la década de 1990 cuando se concretó la expansión hacia los otros mercados centroamericanos, fortaleciendo así la presencia del Grupo en toda la región, la cual se mantiene hasta hoy en día.

Ya en el año 2004 el Grupo inició sus operaciones de tarjeta de crédito en México y, un año más tarde, se llevó a cabo una alianza estratégica por medio de la cual GE Consumer Finance (subsidiaria de GE Capital Corporation) adquirió el 49,99% del capital de BAC Credomatic, una sociedad que controlaba indirectamente el 100% de BAC International Bank.

Paralelamente y como parte de la estrategia de expansión, se llevó a cabo la adquisición del Banco Mercantil (BAMER) de Honduras, uno de los bancos privados más importantes de ese país, para dar paso a lo que hoy se conoce

como BAC Honduras. En el 2007 también se adquirieron Propemi (Programa de Promoción a la Pequeña y Microempresa) en El Salvador y la Corporación Financiera Miravalles en Costa Rica, ambas compañías dirigidas a segmentos específicos de mercado.

A mediados del 2009, la compañía GE Capital Corporation aumentó su participación accionaria al 75%, y se convirtió así en el accionista mayoritario. No obstante, a raíz de un cambio de estrategia a escala mundial, GE decidió concentrarse más en la actividad industrial (infraestructura, tecnología y salud) y menos en actividades de banca privada y comercial.

Como resultado, en julio del 2010, el Grupo Aval de Colombia, el conglomerado financiero más grande ese país -conformado por el Banco de Bogotá, el Banco de Occidente, el Banco AV Villas, el Banco Popular y el Fondo de Pensiones AP Porvenir-, suscribió un contrato de compraventa de acciones con GE Consumer Finance relativo a la adquisición del 100% de las acciones del Grupo BAC Credomatic. En diciembre del 2010, y después de obtener las aprobaciones de las superintendencias de entidades financieras de cada país, el proceso de compra culminó exitosamente.

Cabe resaltar que, a pesar del cambio de control accionario, la estrategia de negocios y la identidad del Grupo BAC Credomatic se mantienen y, más bien, a raíz de la adquisición ha sido posible ofrecer productos de mayor valor agregado a los clientes, compartir experiencias, aprovechar las sinergias y las

mejores prácticas de ambas partes y, sobre todo, compartir la visión de negocios, lo que hace que BAC Credomatic siga siendo hoy una organización caracterizada por el mejoramiento continuo, la pasión por la excelencia, la innovación y la creatividad.

1.2.2 Visión

Ser la organización financiera preferida de todas las comunidades que servimos por nuestra conectividad con personas y empresas, por nuestra confiabilidad, espíritu innovador, solidez y claro liderazgo en los sistemas de pago de la Región.

1.2.3 Misión

Facilitar con excelencia el intercambio y financiamiento de bienes y servicios, a través de sistemas de pago y soluciones financieras innovadoras y rentables que contribuyan a generar riqueza, a crear empleo y a promover el crecimiento económico sostenible y solidario de los mercados donde operamos.

1.2.4 Valores

- **Integridad**
 - Prudente, Honesto, Coherente, Leal, Confiable, Sincero, Ético, Honorable
- **Respeto**
 - Sabe escuchar, Justo, Sabe Compartir, Colaborador, Solidario, Accesible, Incluyente, Amable
- **Excelencia**

- Capaz, Eficiente, Superación, Calidad, Va más allá, /regional/esp/banco
Perspicaz, Da resultados, Comprometido
- **Responsabilidad**
 - Dedicado, Servicial, Laborioso, Emprendedor, Perseverante, Responsable, Consecuente, Sentido de urgencia
- **Innovación**
 - Creativo, Abierto al cambio, Simplicidad, Curioso, Flexible, Optimista, Mejora continua (BANK, 2017)

1.2.5 Cultura Organizacional

BAC CREDOMATIC les brinda a sus colaboradores la oportunidad de desarrollar y potenciar los talentos, innovar y aportar ideas para lograr el éxito personal y profesional, así como el de la organización y el de miles de familias y empresas de la Región. A nivel comercial y laboral, creen en la inclusión de todas las personas en el ciclo económico. Ofrecen la oportunidad de desarrollar y potenciar los talentos del equipo para lograr el éxito personal y profesional en toda la Región. La cultura de creatividad, innovación y liderazgo de la gente los ha convertido en el Grupo Financiero más grande de la Región. (BANK, 2017)

CAPÍTULO II

2.1 ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA INSTITUCION

Las actividades realizadas durante el periodo de la práctica profesional dentro de la empresa BAC CREDOMATIC está enfocada en el área de Banca de Empresas, en este departamento se encuentran dos bancas muy importantes para la institución las cuales son: Banca Comercial y Banca Corporativa. Estas dos bancas están relacionadas con varios departamentos, los cuales tienen como objetivo investigar, analizar, corroborar, capacitar, entre otras actividades que los clientes requieren para poder realizar cualquier tipo de actividad que el banco ofrece.

Las actividades a realizar será conocer algunas de las áreas vinculadas a la Banca de Empresas, la manera como promueven los productos y servicios que ofrece el banco y como se llevan a cabo los procesos en cada área con quien tiene relación las bancas (Empresarial o Comercial y Corporativo).

2.1.1 Servicios Empresariales

Servicios Empresariales es la parte operativa de las áreas de negocios como ser: Banca de Empresas, Banca Pyme y Cash Management, dentro de cual se procesan diversos productos y servicios solicitados por los clientes pertenecientes a las áreas antes mencionadas.

El área de servicios empresariales realiza una alta gama de actividades, las cuales se detallan a continuación:

- ¹Apertura de cuentas de ahorro y cheques tanto para personas natural como Jurídica, así como para el servicio de pago planilla, toda esta información es canalizada por medio del área de negocios. Una vez recibida la documentación se válida que la misma contenga los requisitos establecidos por dicha institución y se procede con la apertura del producto según lo solicitado por el cliente.
- Ya aperturado el producto, se procede con la entrega de la libreta de ahorro o tarjeta de débito al cliente, el área maneja un registro de estos formularios entregados a cada cuentahabiente, en el caso de las cuentas de cheques el cliente solicita lo que es la emisión de chequeras en la cual se detalla el nombre de la empresa, la dirección y el número de cuenta esto aplica tanto para personas naturales como Jurídicas (empresas)
- ²Creación de cuentas internet y usuarios: Este producto es creado una vez ya aperturada la cuenta empresarial o personal dentro del cual los clientes solicita el acceso a la banca en línea de dicha institución, por medio del cual podrán realizar diferentes operaciones online como ser: Transferencias locales o regional, ACH (transferencias hacia otros bancos locales), pago de impuestos, pago a servicios públicos entre otros.

Cabe destacar que luego de la apertura de las cuentas empresariales se desprenden los demás servicios o productos ofrecidos al cliente mediante un

¹Ilustración 5 Adendum al contrato físico y empresarial de apertura de la cuenta internet y uso de la sucursal electrónica pg.41

² Ilustración 4 Solicitud Empresarial de Cuenta Internet y Servicios Electrónicos pg.40

³Ejecutivo de negocios asignado, como ejemplo de ello el servicio para pago planilla (producto por el cual las empresas le pagan a sus empleados), servicios ⁴de transferencias internacionales (siempre y cuando la moneda de este producto sea en USD), servicio para el pago de proveedores de las empresas, subastas entre otros.

2.1.2 Legal

Este departamento es responsable de la protocolización de todos los créditos, formalización de créditos bancarios, el control y administración de las hipotecas a establecer en el instituto de la propiedad. Brindan asesoría legal a toda la estructura de negocio y operativa. El departamento es responsable de cubrir los intereses del banco asegurándose que quede completamente respaldado por las garantías debidas. En relación a la parte investigativa hace las averiguaciones correspondientes para sacar el crédito, por ejemplo, los representantes legales de las sociedades deudoras, el estado actual de los bienes que pretenden dar en garantía, poderes, etc. Una vez de que se realicen las actividades correspondientes se procede a escriturar el protocolo. Este es el documento que redacta el notario como representante del Estado quien da fé sobre los actos que está autorizando en la escritura pública. El hecho que se realiza mediante un protocolo hace que el proceso de recuperación dado el caso de que el cliente entre en mora sea más expedito. Una vez que todas partes firmen; se procede a la inscripción del

³ Ilustración 3 Pre-Registro de cuentas para transferencias pg.39

documento en el registro correspondiente. El departamento Legal no solamente se encarga de formalizar el crédito, sino que también se encarga de la inscripción del documento en los registros. Esto es sumamente importante porque dado el caso el registro la deniegue, el banco pierde la garantía real sobre el crédito, siendo la razón que se tuviera que subsanar dicho documento. Aparte de las formalizaciones de los créditos el departamento se encarga de brindar respuestas a las consultas de las distintas agencias del banco; por ejemplo, viene un cliente con un poder para la realización de una gestión y el agente de servicio al cliente procede a solicitar el visto bueno del departamento Legal para continuar con la gestión. Otra función que se tiene es que se encarga del proceso de liberación de las garantías que se encuentran a favor del banco. Esto es cuando el cliente ya ha pagado el crédito que suscribió y solicita la liberación del gravamen sobre su bien.

En esta área se realizan varias actividades junto con los diferentes abogados del departamento formalizando, creando investigaciones registrales, investigando a los diferentes clientes de una infinidad de casos en los distintos registros del país. De igual manera, se lleva el proceso de varias liberaciones.

2.1.3 Cash Management

Esta área del banco se encarga del manejo de efectivo de los clientes brindándoles los servicios electrónicos de pago de planilla y proveedores.

Este servicio se caracteriza por minimizar los costos operativos y tiempos de los clientes ya que es completamente gratuito, eficiente con relación al método tradicional de pagos que por lo general es por medio de cheques o efectivo.

A parte de ser un servicio gratuito a los clientes, este producto ofrece los siguientes beneficios al usuario final que en este caso es el proveedor o colaboradores de las empresas.

a) Pago de Planilla:

El servicio de planilla funciona debito cuenta de la empresa contra crédito cuenta de cada uno de los colaboradores. Entre los beneficios que se ofrecen al cliente al optar por pagar su planilla por medio de BAC están: Apertura de cuenta de ahorros a sus colaboradores, servicio de adelanto de salario (ADS), prestamos de planilla con tasas preferenciales, seguro de vida y entrega de tarjeta de debito de la marca Mastercard.

A continuación, una breve descripción de cada uno de los beneficios mencionados:

Cuenta: Este producto otorga a los colaboradores de las empresas una cuenta de ahorros que genera intereses de forma gratuita pues el cliente no paga por la apertura de la misma ni por mantenimiento de saldos.

⁵Adelanto de Salario: El servicio de adelanto de salario⁶ está disponible al cliente después de tres meses de recibir su pago por medio de BAC. Este es un beneficio que cubre las necesidades de los clientes a corto plazo pues no es necesario hacer

⁵ Ilustración 8 Servicio de Adelanto de Salario(ADS)pg.44

⁶ Ilustración 9 Control de visitas para capacitaciones de adelanto de salario pg.45

ningún trámite en agencia para hacer uso del crédito. El crédito es inmediato aceptando el contrato de ADS (adelanto de salario) en el cajero automático o firmando un adendum cuando se apertura la cuenta de planilla. El cliente puede optar a adelantar hasta un 35% de su salario y lo puede hacer desde cualquier ATM de la red de BAC o desde cualquier POS afiliado funcionando como un sobregiro autorizado. El costo de este servicio es L.38 si el cliente adelanta una cantidad menor a L.800, si sobrepasa de la cantidad mencionada el cliente paga una comisión del 6.5% sobre el saldo solicitado de crédito, este es debitado de forma automática del próximo crédito a la cuenta

Préstamo de planilla (Libranzas): Este beneficio se activa después de un año con la institución bancaria, otorga a los colaboradores el beneficio de optar a préstamos de consumo, consolidación de deudas y compra de vivienda a una tasa preferencial entre 16 al 22% dependiendo de la negociación con el cliente. El cliente puede solicitar a un préstamo de hasta L.400,000 según su capacidad de pago y el crédito al igual que el adelanto de salario, es debitado automáticamente de la cuenta del empleado liberando a la empresa de cualquier responsabilidad y de carga operativa.

Seguro de vida: Al aperturar una cuenta de planilla se entrega a cada colaborador una tarjeta de debito de la marca Mastercard la cual otorga al cliente un seguro de vida en caso de accidentes fatales (muerte o desmembramiento) por USD 500, que pueden ser reclamados por sus beneficiarios.

Tarjeta de débito: El cuentahabiente de BAC al igual que los tarjetahabientes de Credomatic, goza de beneficios como descuentos en los diferentes comercios afiliados según su rubro (restaurantes, gasolineras, tiendas por departamento, entre

otros), beneficio que con respecto a la competencia únicamente aplica para clientes de tarjeta de crédito.

b) Pago a Proveedores:

A parte de servicio de pago de planilla dentro de la cartera de Cash Magement o manejo de efectivo, está el servicio de pago a proveedores en línea. Este sistema de pago, consiste en que el pago de las facturas se acreditara a una cuenta de cada Proveedor en BAC y se debitará de una cuenta pagadora de la empresa en Lempiras y/o Dólares, esta modalidad de pago tiene como finalidad reducir el riesgo de asaltos y estafas, además de hacer más eficiente, expedito y oportuno los pagos de nuestro cliente.

El mayor beneficio de este producto es que es completamente gratuito tanto como para la empresa y para el proveedor. En caso de que el proveedor no posea cuenta con el banco se le apertura una sin costos de apertura ni montos mínimos.

A continuación los beneficios que ofrece el servicio a clientes (empresas) y sus proveedores:

Empresas:

No tiene costo para la empresa por transacción ni por aplicación de archivo. La empresa elabora una única carta para todos sus proveedores notificando que el pago de sus facturas se hará por medio de crédito Electrónico a su cuenta en BAC, esta carta le sirve al proveedor como Referencia Única a la hora de apertura de cuenta. Al cliente se le brinda toda la capacitación necesaria para la inclusión de datos y la elaboración del archivo electrónico en la sucursal electrónica. Mayor

seguridad en la manipulación y control de cheques, ya que la emisión de estos será reducida a una mínima cantidad. Recibirá un comprobante de débito con formato Oficial de BAC en dirección electrónica establecida (incluye detalle de facturas pagadas y montos por factura), una vez efectuado el débito a la cuenta del cliente, que servirá como respaldo a su contabilidad. El cliente puede pagar en la fecha que desee, solo debe disponer de los fondos en la cuenta y programar el pago para una fecha específica.

Proveedores:

Al proveedor se le apertura una cuenta que no tiene ningún costo y puede optar por cuenta de ahorros o cheques, con el beneficio de atractivas tasas que aumentaran el rendimiento de su dinero. Se le brinda en forma gratuita acceso a la Sucursal Electrónica para que realice consultas y transacciones de su cuenta. Reducción inmediata de los costos, debido a que no requerirán de enviar mensajero a hacer efectivos los cheques, ni mucho menos esperar los tres días de compensación y esperar la disponibilidad en la cuenta receptora. El proveedor recibirá un comprobante de depósito con formato oficial de BAC en su dirección electrónica (incluye detalle de facturas pagadas y montos por factura), una vez efectuada la transferencia a su cuenta en BAC, que servirá como respaldo a su contabilidad. Acceso a la red de Canales Electrónicos y Puntos de Servicios: Agencias, autobancos, 20 rapibancos y más de 300 ATM's.

Todo el proceso de pago es realizado desde la sucursal electrónica en donde el cliente crea su propio filtro de seguridad; es decir, hay un usuario que sube el

archivo, otro que revisa y posteriormente alguien que autoriza, responsabilidad generalmente delegada al gerente financiero de la empresa.

CAPÍTULO III

3.1 PROPUESTA DE MEJORA

La propuesta de mejora que se presenta se realiza con la intención de mejorar uno de los procesos de la empresa. Las actividades realizadas y el clima laboral ayudo a encontrar un área que necesita atención por parte de la empresa, después de haber realizado las tareas asignadas y estudiado detalladamente los procesos de la empresa se llegó a proponer lo que a continuación se detalla:

En la actualidad en el departamento de legal de BAC Credomatic Zona Norte se han presentado una seria de inconformidades de parte de las áreas afines a un desembolso de crédito bancario, este problema es tan impactante principalmente para el cliente final, negocios y la rentabilidad del banco. Lo que se identifico es que no existe para el área de legal un proceso debidamente desarrollado para medir el tiempo una vez que se haya ingresado la solicitud de revisión de créditos de parte de negocios, a diferencia de las demás áreas que aprovecha el SICODE. Esto genera cuellos de botellas y pérdida de confianza sobre las áreas de negocio vs el área de legal, generando conflictos de interés por no contar con un WORKFLOW (Proceso de revisión de créditos).

Implementando el SICODE (Sistema de Desembolsos de Créditos) / WORKFLOW tendrán la oportunidad de tener un tiempo estipulado para generar una respuesta al área de Negocios para que esta misma esté al tanto de los documentos legales del cliente. Esto agilizará de manera significativa el tiempo de respuesta del departamento de Legal.

Workflow se refiere al flujo de trabajo a seguir para la consecución de una tarea o trabajo predeterminado. Se define como un sistema de secuencia de tareas de un proceso de negocio (Pixelware, 2017). Su definición y control puede ser manual, informatizado o mixto. Organiza y controla tareas, recursos y reglas necesarias para completar el proceso de negocio. Y se podría implementar con la utilización de dicha herramienta; esta se utilizaría para ingresar las solicitudes de investigaciones registrales y mercantiles generando una oportunidad de gestión con un número único; por lo tanto, el sistema es capaz de generar una fecha, una hora por parte de negocios a legal, esto daría una trazabilidad en los tiempos de respuesta al punto en mención.

Se utilizara dicho sistema para que el área de negocios genere una solicitud de revisión de casos vía una oportunidad debidamente documentada, esto de igual forma daría una trazabilidad a la solicitud de la validación del crédito de parte de negocios hacia legal. El sistema debería de reflejar un número de oportunidad de revisión para que Legal tenga la posibilidad de revisar los documentos adjuntos en la oportunidad generada. Y si estos mismos están adjuntos de forma correcta, según los requerimientos de los checklist de Legal, el sistema reflejaría una notificación a negocios que todo está bien o si están incorrectos los documentos, Legal brindara una devolución del caso vía el sistema a Negocios para que este haga las correcciones del caso.

3.1.2 Workflow / Proceso de Revisión de Créditos

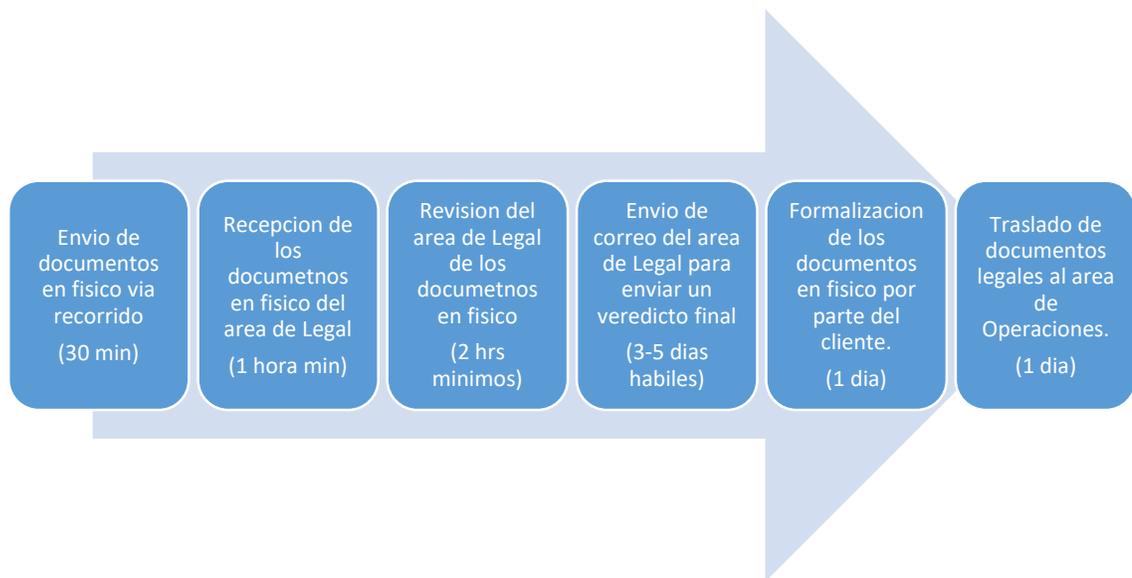
Según lo investigado con las dos áreas involucradas para el proceso de revisión de créditos bancarios de negocios y legal, ambas unidades confirmaron que al tener o

desarrollar un proceso vía tecnología o sistemas, se podría mitigar las pérdidas en intereses no generados por créditos no desembolsados en tiempos eficientes y también se lograría mitigar las pérdidas de insatisfacción del cliente al no contar con la disponibilidad de los fondos de forma eficaz; se debe ser conciente que la implementación del WORKFLOW es un proceso largo y complejo que requiere no solo del apoyo de la alta gerencia sino también de la facción de ciertos cambios por parte de los colaboradores a participar en los procesos.

Al no estar el departamento de Legal dentro de un proceso automatizado las áreas de negocios y análisis de riesgos constantemente reclaman que la parte legal es un cuello de botella. Las dos áreas anteriores mencionadas, si están dentro de un proceso automatizado, por tal motivo se identifica la oportunidad de mejora para que el departamento de Legal se pueda incorporar a un proceso automatizado. Tomando como base el proceso actual al cual están adheridos negocios y análisis de riesgos, al automatizar la parte legal de un crédito bancario donde se lograrían identificar las actividades donde los oficiales de legal ejecutarían de forma electrónica brindando un mejor servicio en tiempos de respuesta hacia cada una de las solicitudes de crédito, esto estaría dándole trazabilidad a la responsabilidades en las tareas del departamento Legal midiendo el tiempo de trabajo por crédito a documentar, midiendo la calidad de trabajo y brindando al banco un menor costo en tiempos muertos no medidos por el departamento de legal y bufetes de abogados.

El proceso actual para la revisión de créditos por parte del área Legal se maneja de una manera manual, creando un retraso dentro del proceso de desembolso de crédito. A continuación se detalla dicho proceso;

Ilustración 1 Proceso actual de revisión de casos de crédito (manual)



Fuente: Área de Negocios BAC Credomatic

El proceso se comienza por parte del área de negocios enviando por medio de una persona por recorrido/conserje la documentación de cada caso al área de Legal. Luego, dicha área recibe la documentación en físico. Siguiendo, esta documentación es revisada por parte de un colaborador del departamento Legal. Al ser revisada, generan una resolución al área de negocios. El siguiente paso a la sección es la formalización de parte del cliente. Al finalizar dicho proceso, se envía al área de Operaciones para generar el desembolso del crédito. Este proceso no cuenta con medidores de tiempo por etapa, por tal motivo existe diferencia de criterio por parte del área de Negocios hacia Legal.

Al no tener una medición de forma correcta al trabajo que realiza el conserje en trasladar los documentos en el área de legal existen tiempos muertos lo cual perjudica a la parte de negocios a perder el control de cuando se recepciona un documento en la parte legal. Una vez entregados los documentos por parte del conserje al departamento de legal no existe una tarea donde se confirme la hora y el responsable de recepcionar y revisar documentos de un crédito llegando a impactar en tiempos de espera para el cliente y la estructura de negocios en la obtención de resultados o respuestas positivas de parte del departamento Legal. Una vez el área de legal comienza manualmente a revisar los documentos de un crédito con documentos en físico entregados por el conserje se pueden dar algunos reprocesos por documentos mal trabajados o por error de algún oficial de negocios; por ende, el departamento de legal estaría en la obligación de devolver los documentos de "x" crédito por medio del conserje impactando nuevamente en tiempos no medidos en la devolución de documentos de legal hacia negocios. Identificando los errores en los documentos enviados por negocios, legal a parte de enviar los documentos en físico está en la obligación de redactar un correo a Negocios de los errores encontrados, esto de igual forma estaría sujeto al tiempo o la agenda del personal de Legal dejando en evidencia más tiempos muertos sin poder medirse o agilizarse en tareas fundamentales para brindar una respuesta rápida al cliente.

A continuación se presenta una tabla mostrando el tiempo que se toma para la revisión de casos de créditos de forma manual;

Tabla 1 Tiempo estimado para la revisión de créditos de forma manual

Proceso	Tiempo
Envío de documentos en físico via recorrido	30 minutos
Recepcion de los documentos en físico del área de Legal	1 hora
Revisión del área de Legal de los documentos en físico	2 horas
Envío de correo del área de Legal para enviar un veredicto final	3-5 días hábiles
Formalización de los documentos en físico por parte del cliente	1 día
Traslado de documentos legales al área de operaciones	1 día
Total de días laborables	Aprox. 7 días laborables

Fuente: Area de Negocios BAC Credomatic

Al no contar con un sistema de medición de tiempo en la revisión de los casos los clientes sufren la espera innecesaria en un desembolso de crédito, el promedio en los casos revisados en la zona oscila en 7 días hábiles. Esas pérdidas si se quiere contabilizar ellos nos proporcionaron el número de casos que se quedan a los cierres de cada mes, por falta de no contar con un medidor de tiempos en las áreas de análisis y legal.

A continuación se muestra una tabla del promedio de casos que se realizan por mes y los casos que no son desembolsados por la falta de un medidor de tiempos;

Tabla 2 Promedio de los casos que se realizan por mes y los casos no desembolsados por la falta de un medidor de tiempos

CASOS	Zona Norte
# de casos	242
Colaboradores	5
Casos atendidos	48.4(por persona)
Casos no desembolsados	125

Fuente: Area de Negocios BAC Credomatic

Los estadísticos que se presentan en el recuadro arriba expuesto; los 242 créditos que se logran revisar en promedio mensual por parte del equipo de legal tienen un proceso manual y sin medidor esto genera las inconformidades de parte de negocios; dichas diferencias muchas veces son de criterios. Pero se realizó un sondeo verbal/escrito con ambas áreas y las dos están de acuerdo en montar el Workflow esto generaría más confianza para negocios sobre el trabajo que se

ingresa a legal, tendría de inmediato una trazabilidad de donde están sus casos en la parte de formalización y protocolización.

Según estadístico de parte de negocios al no contar con una herramienta para medir los tiempo de revisión y seguimiento de sus casos en la parte de legal, en promedio se quedan sin desembolsar o no llegan a revisar las áreas de legal, 125 operaciones que perfectamente podrían ser créditos desembolsados, estos casos dejan de generar intereses, comisiones y lo más impactante para negocios el malestar de los clientes, poniendo en riesgo se trasladen a otra institución financiera.

Se observa claramente que al tener un proceso manual sin un control o medición se dejan de atender un 52%(125 casos) de negocios que no se logran desembolsar, por lo tanto solamente se logra el 48%(117 casos) de los desembolsos promedio mensual. Si se lleva este número de casos a contabilizar las comisiones y tasas de intermediación se muestra que el banco está dejando de generar mucho FEES (ingresos). A continuación se demuestra un breve resumen al no atender estas operaciones mensualmente;

Tabla 3 Ingresos no apercibidos por casos no desembolsados

Desembolsos	Ingresos no apercibidos(USD)
Promedio de comisiones por desembolso(125 casos no atendidos x 200 USD por promedio de comisión por casos)	- USD 25,000
Tasa promedio de intermediación sobre lo que deja el banco de desembolsar(Monto promedio por caso 55,000 USD x 125 casos que no se desembolsan)	- USD 412,500
Total de lo no percibido	- USD 437,500

Fuente: Área de Negocios BAC Credomatic

Como se podrá observar en la tabla expuesta el banco por no contar con un medidor de tiempo en el área de legal está dejando de percibir ingresos significativos.

El sistema está basado en la administración de usuarios por área dentro del cual la parte legal estaría desarrollando y ejecutando tareas con una cronología que la inicia negocios y ellos como responsables de formalizar y documentar la parte legal de un crédito estarían integrando documentos electrónicos en la nube para que estos sean visibles para negocios, operaciones y préstamos para el desembolso del crédito.

3.2 IMPACTO DE LA PROPUESTA

En la actualidad las organizaciones están inmersas no solo en un mundo globalizado, sino en un mundo extremadamente competitivo, en el cual las ventajas que provienen de la excelencia operacional se sostiene como un valor estratégico, toma de decisiones en el proceso de alta gerencia y la resolución de gestiones en un menor tiempo versus cantidad de tareas en mayor volumen (productividad del proceso para el cliente y el banco).

3.2.1 WORKFLOW/ Medidor de Tiempo

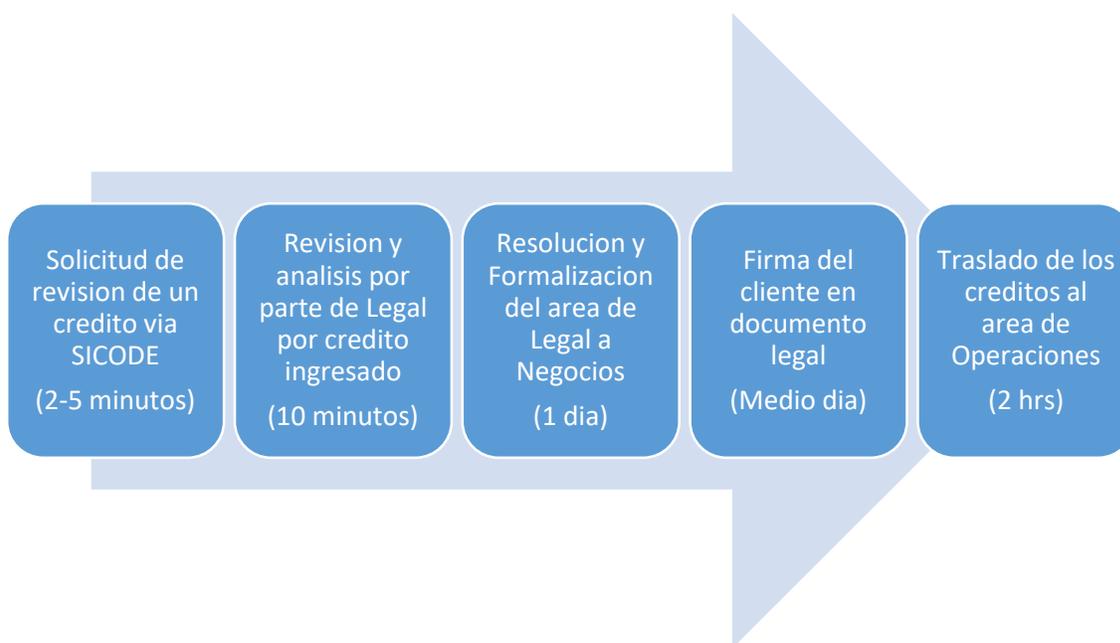
Al implementar este sistema o software se podrá dar una trazabilidad a la revisión de cada operación por parte de Legal. Esto quiere decir que se le podrá dar un tiempo estimado a cada etapa para generar una respuesta más rápida para el desembolso del crédito, el tiempo estimado para el ingreso de un crédito bancario en personas naturales, es de 7 hábiles y personas jurídicas 10 días hábiles mostrando así un impacto de satisfacción tanto en el área de Negocios y en el cliente externo que recibiría su desembolso más rápido.

El Workflow tendrá un impacto en reducción de costos operativos, estos costos serán: menos documentos impresos en físico, menos horas extras trabajadas por el recurso operativo y menos reclamos de los clientes.

La herramienta tendrá diferentes etapas para que las dos áreas tengan la disponibilidad de observar las etapas donde se encuentran los casos. Esto tendría un impacto positivo incluso para el área de negocios y de esta forma podrá informarle a su cliente donde está su caso en “x” momento, mostrando un impacto positivo en la resolución de créditos en tiempo eficientes para el cliente final, estos

tiempos estarán oscilando entre lo que se documenta el crédito, su aprobación y desembolso con un máximo de 10 días hábiles. El proceso sería el siguiente; Solicitud de revisión de un crédito vía SICODE, Revisión y análisis por parte de Legal por crédito ingresado, Resolución del área de Legal a Negocios, Firma del cliente en documento legal, Traslado de los créditos al área de Operaciones. A continuación se detalla mediante un gráfico de procesos la secuencia del WORKFLOW.

Ilustración 2 Proceso de revisión de casos de créditos con el sistema (SICODE)



Fuente: Área de Negocios BAC Credomatic

El proceso se comienza mediante una solicitud electrónica de parte del ejecutivo de negocio adjuntando todos los requisitos para la revisión de un crédito bancario a la herramienta SICODE. Luego dicha gestión será migrada a una segunda etapa de revisión y análisis de parte de Legal, si todo estuviese bien pasaría a una tercera etapa, y en caso que no estuviese la documentación de forma correcta, dicha área

devolvería la solicitud a negocios via la herramienta. Continuando con la tercera etapa se expone de parte del área de Legal a Negocios que la documentación y la protocolización están debidamente listos para firma del cliente. En la siguiente etapa, Negocios convoca al cliente para la firma de los documentos de protocolización. Toda la documentación legal y de aprobación del crédito de parte de Negocios se trasladaría al área de Operaciones para que ejecute el desembolso.

A continuación se muestra una tabla de los tiempos promedio con la implementación de la etapa de legal a la automatización;

Tabla 4 Tiempos promedio con la implementación de la etapa de legal a la automatización

Proceso	Tiempo promedio
Solicitud de revisión de un crédito vía SICODE	10-15 minutos
Revisión y análisis por parte de Legal por crédito ingresado	30 minutos
Resolución y formalización del área de Legal a Negocios	1 día
Firma del cliente en documento legal	Medio día
Traslado de los créditos al área de Operaciones	2 horas
Total de días laborables	Aprox. 2 días laborables

Fuente: Area de Negocios BAC Credomatic

La verificación de la carga por cada oficial de Negocio, Análisis de Crédito, Oficial de Legal y el oficial de Prestamos, el Workflow le brinda una visión a cada jefe de área de cuantos casos tiene cada persona según la etapa, esto mitiga al 100% el balancear de forma correcta la carga de trabajo de cada oficial según segmento de mercado y área.

En efecto el Workflow cuenta con alertas, notificaciones, y recordatorios de los tiempos muertos por etapa de solicitud de crédito, estos se generan cada vez que una etapa de cada ciclo se mueve, generando las alertas por medio de correo electrónico a los responsables de atender cada etapa del flujo, estas alertas tienen tiempos de ingreso y finalización según la programación de cada tipo de crédito en los segmentos atendidos, es decir un crédito Pyme debería ser atendido con su respuesta positiva o negativa a un cliente en 10 días hábiles una vez documentado el crédito por parte del cliente al 100%, en Vehículos, Vivienda y consumo, están aproximadamente los tiempos de respuesta en 7 días hábiles.

El impacto de este sistema dentro del departamento de legal genera un proceso de mejora continua en la empresa, agilizando el tiempo de respuesta tanto al cliente interno como el externo tanto en los créditos para personas jurídicas como las naturales.

A continuación se muestra una tabla de los tiempos de respuesta implementando el sistema:

Tabla 5 Tiempo de respuesta del crédito sin el sistema vs. Con el sistema

Cliente	Tiempo estimado de resolución sin el sistema	Cliente	Tiempo estimado de resolución con el sistema
Persona Natural	14 días	Persona Natural	7 días
Persona Jurídica	17 días	Persona Jurídica	10 días

Fuente: Area de Empresas BAC Credomatic

Como se puede observar en la tabla expuesta anteriormente, los tiempos de respuesta se mejoraran notablemente gracias al uso de la herramienta ya que dentro del sistema se almacenan carpetas por clientes; esto quiere decir que se logra encontrar con facilidad los documentos de los mismos. También, los documentos se logran manejar de una manera más sencilla al ser documentos electrónicos, es de fácil mantenimiento. Se pueden actualizar y/o borrar teniendo así un mejor manejo de la documentación de los clientes.

La reingeniería de procesos es un factor clave para toda organización, porque mejora los tiempos de respuesta, brinda una satisfacción en el cliente externo por la fluidez en el sistema mostrando una mejor imagen para la compañía y se crea un aumento de la capacidad de reaccionar más rápido a los cambios y competencias.

Al tener dicho sistema instalado, esto generaría un impacto positivo logrando atender las 125 operaciones que no son atendidas por contar con un proceso

manual. Automáticamente los ingresos que se están dejando de percibir se estarían capitalizando como activos del banco.

Tabla 6 Ingresos por revision de nuevos casos

	Legal Zona Norte
Promedio de comisiones por desembolso(125 casos no atendidos x 200 USD por promedio de comisión por casos)	25,000 USD
Tasa promedio de intermediación sobre lo que deja el banco de desembolsar(Monto promedio por caso 55,000 USD x 125 casos que no se desembolsan)	412,500 USD
Total percibido	437,500 USD

Fuente: Area de Negocios BAC Credomatic

Generando eficiencia al tener una herramienta digital tendrá la capacidad instalada vía la herramienta para atender las operaciones que se han atendido actualmente más las que no se atendían por no contar con un proceso de revisión de trabajo.

El desarrollo de este sistema será desarrollado por el área de BI(Business Intelligence) de BAC Credomatic ya que cuenta con un recurso humano y con la logística para esta debida implementación.

CAPÍTULO IV

4.1 CONCLUSIONES

- Se logró aplicar los conocimientos adquiridos en la casa de estudio, lo cual ayudo a realizar todas las tareas asignadas para realizar el trabajo con el mayor nivel de eficiencia posible y generar una respuesta de agrado y aceptación por parte de la empresa.
- Se realizó un estudio detallado de la empresa que ayudo a identificar problemas en las diversas áreas, especialmente en el departamento de legal, problema que impacta directamente en el servicio que se le brinda al consumidor final.
- Se realizó un diagnostico interno de la empresa y se logró proveer una propuesta de mejora en el departamento de legal para que ayude a resolver la problemática que aqueja a la empresa.
- Se logro una experiencia enriquecedora en conocimiento profesional el cual dio como resultado crecimiento como profesional en el área de administración de empresas con un enfoque bancario.

4.2 RECOMENDACIONES

4.2.1 A la Empresa

Se le recomienda realizar más capacitaciones de comunicación entre colaboradores para poder crear un mejor ambiente laboral. También, fomentar más el trabajo en equipo para poder hacer que el banco crezca en conjunto.

4.2.2 A UNITEC

Recibir más retroalimentación y consejos acerca de cómo marcar la diferencia en la empresa. Se le recomienda ofrecer mayor información a los estudiantes prontos a realizar su práctica profesional, sobre las diferentes gestiones que se deben realizar antes de empezarla y sobre las diferentes empresas especializadas en sus respectivas carreras para sacar un mayor provecho de su práctica profesional.

4.2.3 A los Estudiantes

El mundo laboral es muy diferente, se tiene que buscar marcar la diferencia diariamente para ser competitivos, pero sin dejar de demostrar un nivel alto de sociabilidad y trabajo en equipo. Siempre ser proactivo, buscar ser de utilidad y preguntar si hay algo más en lo que se puede contribuir. Ser eficiente en sus horas de trabajo, no dejar que las distracciones tomen el poder.

BIBLIOGRAFIA

BANK, B. I. (2017). *BAC CREDOMATIC*. Obtenido de <https://www.baccredomatic.com/es-hn>

CREDOMATIC, B. (2017). *BAC CREDOMATIC*. Obtenido de <https://empleosbaccredomatic.com/historias/credomatic-y-las-certificaciones-que-respaldan-su-gestion/787>

DIARIO, E. N. (24 de Julio de 2017). *BAC Credomatic se fusiona y renueva su imagen*. Obtenido de <http://www.elnuevodiario.com.ni/economia/empresas/434672-bac-credomatic-se-fusiona-renueva-su-imagen/>

economianivelusuario. (15 de mayo de 2014). *economia nivel usuario*. Obtenido de <https://economianivelusuario.com/2014/05/15/que-es-el-gravamen/>

Española, R. A. (2017). *RAE*. Obtenido de RAE: <http://dle.rae.es/srv/search?m=30&w=eficiencia>

Pixelware. (2017). *Pixelware*. Obtenido de Pixelware: <http://pixelware.com/workflow-flujo-trabajo/>

RAE. (2017). *RAE*. Obtenido de RAE: <http://dle.rae.es/?id=USoS68I>

thefreedictionary. (2013). *thefreedictionary*. Obtenido de <https://es.thefreedictionary.com/desembolso>

GLOSARIO

CIF: Es un número que identifica al cliente dentro del banco.

Liberación: Cancelación de la carga o gravamen sobre un bien inmueble. (Española, 2017)

Protocolizar: Incorporar al protocolo una escritura matriz u otro documento que requiera esta formalidad. (RAE, 2017)

Eficiencia: Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado. (Española, 2017)

Gravamen: Es la obligación o carga que se aplica sobre un bien o un inmueble y a las obligaciones fiscales o impuestos que afectan a una propiedad cualquiera. (economianivelusuario, 2014)

Desembolso: Acción de entregar en efectivo una cantidad de dinero. (thefreedictionary, 2013)

ANEXOS

Ilustración 3 Pre-Registro de cuentas para transferencias



F-BAC- PRE-REGISTRO DE CUENTAS PARA TRANSFERENCIAS-0000134 V2

INFORMACIÓN CLIENTE PERSONA NATURAL O JURÍDICO

Nombre del titular o representante legal: _____

Número de identificación: _____ Fecha de solicitud: _____ / _____ / _____

C.I.F. del cliente: _____ Usuario Sucursal Electrónica: _____

LLENAR EL FORMULARIO CON LETRA DE MOLDE LEGIBLE SIN TACHADURAS NI MANCHAS

PRE-REGISTRO DE CUENTAS BANCARIAS (Locales, Ameritransfer, ACH Pronto)

N° de Cuenta Origen	Moneda Cuenta Origen	Banco Origen	Nombre de Cuenta Origen		
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>		
<input checked="" type="radio"/> Incluir	<input checked="" type="radio"/> Excluir				
N° de Cuenta Destino	Moneda Destino	Banco Destino	Identificación Cuenta Destino	Tipo de ID	Nombre de Cuenta Destino
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
N° de Cuenta Destino	Moneda Destino	Banco Destino	Identificación Cuenta Destino	Tipo de ID	Nombre de Cuenta Destino
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

N° de Cuenta Origen	Moneda Cuenta Origen	Banco Origen	Nombre de Cuenta Origen		
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>		
<input checked="" type="radio"/> Incluir	<input checked="" type="radio"/> Excluir				
N° de Cuenta Destino	Moneda Destino	Banco Destino	Identificación Cuenta Destino	Tipo de ID	Nombre de Cuenta Destino
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
N° de Cuenta Destino	Moneda Destino	Banco Destino	Identificación Cuenta Destino	Tipo de ID	Nombre de Cuenta Destino
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

N° de Cuenta Origen	Moneda Cuenta Origen	Banco Origen	Nombre de Cuenta Origen		
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>		
<input checked="" type="radio"/> Incluir	<input checked="" type="radio"/> Excluir				
N° de Cuenta Destino	Moneda Destino	Banco Destino	Identificación Cuenta Destino	Tipo de ID	Nombre de Cuenta Destino
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
N° de Cuenta Destino	Moneda Destino	Banco Destino	Identificación Cuenta Destino	Tipo de ID	Nombre de Cuenta Destino
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Firma del titular o representante legal de la Cuenta Origen

BANCOS

BAC Guatemala (042)	BAC Grand Cayman (801)
BAC El Salvador (025)	BAC Bank Inc. (814)
BAC Nicaragua (700)	BAC Florida (067)
BAC San José (102)	ACH Pronto L (900)
BAC Bahamas (802)	ACH Pronto US\$ (901)
BAC Panamá (808)	Cuentas Locales (412)

Oficial que atiende al cliente	_____
Nombre de quien verifica firma del cliente	_____
Firma de quien verifica firma del cliente	_____

Ilustración 4 Solicitud Empresarial de Cuenta Internet y Servicios Electrónicos



C.I.F. _____
F-BAC-Solicitud Empresarial de Cuenta Internet y Servicios Electrónicos – HON-000145V3

Fecha: ____/____/____ Nombre de la Empresa: _____

1. Nombre del usuario: _____ Identificación: _____
 Nacionalidad: _____ Dirección exacta: _____
 Teléfono celular: _____ E-mail: _____
 Usuario Banca en Línea: _____

Incluir usuario maestro Incluir usuario operador Incluir permisos usuario operador
 Excluir usuario maestro Excluir usuario operador Excluir permisos a usuario operador

Liste en las líneas siguientes los productos a los que se le dará acceso al usuario operador. En los cuadros escriba una letra "C" si el acceso es de consulta, una letra "T" si el acceso es de transferencias a terceros, una letra "P" cuando el permiso sea a cuenta pre registrada, y en la línea detalle primero la cuenta de origen seguida de la cuenta de destino, separadas por una pleca. Ejemplo: cuenta origen/cuenta destino. Si al realizar transferencias es necesaria la aprobación de otro usuario, realice los permisos de esta configuración desde el usuario maestro.

_____ _____ _____

2. Nombre del usuario: _____ Identificación: _____
 Nacionalidad: _____ Dirección exacta: _____
 Teléfono: _____ E-mail: _____
 Usuario Banca en Línea: _____

Incluir usuario maestro Incluir usuario operador Incluir permisos usuario operador
 Excluir usuario maestro Excluir usuario operador Excluir permisos a usuario operador

Liste en las líneas siguientes los productos a los que se le dará acceso al usuario operador. En los cuadros escriba una letra "C" si el acceso es de consulta, una letra "T" si el acceso es de transferencias a terceros, una letra "P" cuando el permiso sea a cuenta pre registrada, y en la línea detalle primero la cuenta de origen seguida de la cuenta de destino, separadas por una pleca. Ejemplo: cuenta origen/cuenta destino. Si al realizar transferencias es necesaria la aprobación de otro usuario, realice los permisos de esta configuración desde el usuario maestro.

_____ _____ _____

Yo (Nosotros) _____, en mi(nuestra) condición de Representante Legal de la Sociedad _____ autorizo (amos) a BAC Credomatic para que proceda de acuerdo a las instrucciones establecidas en esta solicitud.

Entiendo(emos) y acepto(amos) que al dar acceso a esta persona como usuario maestro le estoy(amos) dando acceso a todas las transacciones electrónicas permitidas a través de la Banca en Línea. Entiendo(emos) y acepto(amos) que al dar acceso a esta persona como operador le estoy(amos) dando acceso a las transacciones electrónicas detalladas en el documento.

Activar maestros mancomunados, significa que si existe más de un usuario maestro en la cuenta Internet, se puede configurar para que cuando alguno realice una transacción monetaria o no monetaria, necesite la aprobación de otros(s) usuario(s) maestro(s).

No activar maestros mancomunados, significa que cada usuario maestro podrá realizar transacciones monetarias y no monetarias de manera indiscriminada.

Eximo(imos) de cualquier responsabilidad a BAC|Credomatic, por el uso de la clave o login por parte de cada uno de los usuarios en la cuenta de internet

 Firma del representante legal

 Firma del representante legal

Ilustración 5 Adéndum al contrato físico y empresarial de apertura de la cuenta internet y uso de la sucursal electrónica

										
F-BAC-ADÉNDUM AL CONTRATO FÍSICO Y EMPRESARIAL DE APERTURA DE LA CUENTA INTERNET Y USO DE LA SUCURSAL ELECTRÓNICA - HON - 0000144										
SOLICITUD DE USUARIO(S)	CUENTA DE INTERNET: _____									
Nombre Cuenta Internet: _____										
<p>1- Nombre del usuario: _____ Identificación: _____ Nacionalidad: _____ Dirección exacta: _____ Teléfono celular: _____ Email: _____</p> <p>Usuario Sucursal Electrónica</p> <p>Inclusión usuario maestro <input type="checkbox"/> Inclusión usuario operador <input type="checkbox"/> Incluir permisos a usuario operador <input type="checkbox"/> Exclusión usuario maestro <input type="checkbox"/> Exclusión usuario operador <input type="checkbox"/> Excluir permisos a usuario operador <input type="checkbox"/></p> <p>Liste en las líneas siguientes los productos a los que se le dará acceso a los usuario operador. En los cuadros escriba una letra "C" si el acceso es de consulta, una letra "T" si el acceso es de transferencias a tercero, una letra "P" cuando el permiso sea a cuenta pre registrada, y en la línea detalle primero la cuenta de origen seguida de la cuenta de destino, separadas por una pleca. Ejemplo: cuenta origen/cuenta destino. Si al realizar transferencias es necesaria la aprobación de otro usuario realice los permisos de esta configuración desde el usuario maestro.</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%; border-bottom: 1px solid black;">_____</td> <td style="width: 33%; border-bottom: 1px solid black;">_____</td> <td style="width: 33%; border-bottom: 1px solid black;">_____</td> </tr> <tr> <td style="border-bottom: 1px solid black;">_____</td> <td style="border-bottom: 1px solid black;">_____</td> <td style="border-bottom: 1px solid black;">_____</td> </tr> <tr> <td style="border-bottom: 1px solid black;">_____</td> <td style="border-bottom: 1px solid black;">_____</td> <td style="border-bottom: 1px solid black;">_____</td> </tr> </table>		_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____								
_____	_____	_____								
_____	_____	_____								
<p>2- Nombre del usuario: _____ Identificación: _____ Nacionalidad: _____ Dirección exacta: _____ Teléfono celular: _____ Email: _____</p> <p>Usuario Sucursal Electrónica</p> <p>Inclusión usuario maestro <input type="checkbox"/> Inclusión usuario operador <input type="checkbox"/> Incluir permisos a usuario operador <input type="checkbox"/> Exclusión usuario maestro <input type="checkbox"/> Exclusión usuario operador <input type="checkbox"/> Excluir permisos a usuario operador <input type="checkbox"/></p> <p>Liste en las líneas siguientes los productos a los que se le dará acceso a los usuario operador. En los cuadros escriba una letra "C" si el acceso es de consulta, una letra "T" si el acceso es de transferencias a tercero, una letra "P" cuando el permiso sea a cuenta pre registrada, y en la línea detalle primero la cuenta de origen seguida de la cuenta de destino, separadas por una pleca. Ejemplo: cuenta origen/cuenta destino. Si al realizar transferencias es necesaria la aprobación de otro usuario realice los permisos de esta configuración desde el usuario maestro.</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%; border-bottom: 1px solid black;">_____</td> <td style="width: 33%; border-bottom: 1px solid black;">_____</td> <td style="width: 33%; border-bottom: 1px solid black;">_____</td> </tr> <tr> <td style="border-bottom: 1px solid black;">_____</td> <td style="border-bottom: 1px solid black;">_____</td> <td style="border-bottom: 1px solid black;">_____</td> </tr> <tr> <td style="border-bottom: 1px solid black;">_____</td> <td style="border-bottom: 1px solid black;">_____</td> <td style="border-bottom: 1px solid black;">_____</td> </tr> </table> <p style="text-align: right;">_____</p> <p style="text-align: right;">Firma del titular o apoderado legal</p>		_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____								
_____	_____	_____								
_____	_____	_____								
<p>Para uso interno</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; border-bottom: 1px solid black;">Nombre de colaborador que envía la solicitud</td> <td style="width: 50%; border-bottom: 1px solid black;">Nombre de colaborador de firma verificada</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">/ /</td> <td style="text-align: center;">_____</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Fecha</td> <td style="text-align: center;">_____</td> </tr> </table> <div style="float: right; border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> Sello y firma verificado por aprobador </div>		Nombre de colaborador que envía la solicitud	Nombre de colaborador de firma verificada	/ /	_____	Fecha	_____			
Nombre de colaborador que envía la solicitud	Nombre de colaborador de firma verificada									
/ /	_____									
Fecha	_____									
<p>1</p> <p style="text-align: right;">Página 1</p>										

Ilustración 6 Adéndum al contrato físico y empresarial de apertura de la cuenta internet y uso de la sucursal electrónica

BAC | Honduras

F-BAC-ADÉNDUM AL CONTRATO FÍSICO Y EMPRESARIAL DE APERTURA DE LA CUENTA INTERNET Y USO DE LA SUCURSAL ELECTRÓNICA - HON - 0000144

SOLICITUD DE CAMBIO A USUARIO MAESTRO

Yo (Nosotros) _____ en mi (nuestra) condición de representante legal de la sociedad _____ autorizo(amos) a BAC|Honduras para que proceda de acuerdo a las instrucciones establecidas en el anverso de esta solicitud.

Entiendo(emos) y acepto(amos) que al dar acceso a esta persona como usuario maestro le estoy(amos) dando acceso a todas las transacciones electrónicas permitidas a través de la Sucursal Electrónica.

Entiendo(emos) y acepto(amos) que al dar acceso a esta persona como operador le estoy(amos) dando acceso a las transacciones electrónicas detalladas en el documento.

Activar maestros mancomunados, significa que si existe más de un usuario maestro en la cuenta Internet, se puede configurar para que cuando alguno realice una transacción monetaria o no monetaria, necesite la aprobación de otro(s) usuario(s) maestro(s).

No activar maestros mancomunados, significa que cada usuario maestro podrá realizar transacciones monetarias y no monetarias de manera indiscriminada.

Eximo(imos) de cualquier responsabilidad a Banco de América Central Honduras, S.A., por el uso de la clave o logín por parte de cada uno de los usuarios en la cuenta de Internet _____.

Firma del Titular o Representante Legal

2

Página 2

Ilustración 8 Servicio de Adelanto de Salario(ADS)

Adelanto de Salario
BAC

LAS EMERGENCIAS NO ESPERAN
con tu Adelanto de Salario (ADS) las superas

Es inmediato, aceptando el contrato ADS en el Cajero automático (ATM) o firmando el adelanto cuando se apertura la cuenta de planilla.

6.5% Comisión por financiamiento
L.47.00 comisión mínima por cada vez que se realiza un desembolso en ATM.

BAC | CREDOMATIC NETWORK

Servicio de Adelanto de Salario

Permite a los empleados de nuestras empresas planilleras cubrir, en el corto plazo, las necesidades de efectivo que no logran satisfacer con su sueldo mensual.

Beneficios y Costo

- Cubrir necesidades de efectivo a corto plazo
- No tiene que hacer ningún trámite para hacer uso del crédito.
- Es inmediato, aceptando el contrato ADS en el Cajero automático (ATM) o firmando el adelanto cuando se apertura la cuenta de planilla.
- Disponibilidad de retiro en la Red Total y Unibanc en todo el país.

